BADAN POM
BALAI BESAR POM
DI SERANG



LAPORAN
SURVEY KEPUSAN MASYARAKAT
BULAN JUNI TAHUN 2023

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

1500533

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI **2**
BAB I 3
PENDAHULUAN 3
1.1 Latar Belakang 3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4
1.3 Maksud dan Tujuan 4
BAB II 6
PENGUMPULAN DATA SKM 6
2.1 Pelaksana SKM 6
2.2 Metode Pengumpulan Data 6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 7
2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai SKM 7
BAB III 9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 9
3.1 Jumlah Responden SKM 9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 11
BAB IV 13
ANALISIS HASIL SKM 13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 13
4.2 Rencana Tindak Lanjut 14
4.3 Tren Nilai SKM 14
BAB V 16
PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK 16
5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik 16
BAB VI 17
KESIMPULAN 17
LAMPIRAN 18
1. Kuesioner 18
2. Hasil Olah Data SKM 20
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 21
4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 21

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Serang sebagai salah satu penyedialayanan publik dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang layanan publik yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan

perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM di Serang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan kuesioner elektronik melalui bit.ly/SKMSerang2023 yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Serang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya / tarif** : Biaya / tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara langsung untuk pelanggan yang mendapatkan pelayanan di kantor BBPOM di Serang, Mall Pelayanan Publik dan secara *online* melalui tautan bit.ly/SKMSerang2023 untuk pelanggan yang dilayani melalui *hotline* baik pada jam kerja maupun di luar jam kerja. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan di Bulan Juni 2023 terhitung tanggal 1 Januari hingga tanggal 30 Juni 2023.

2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai SKM

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

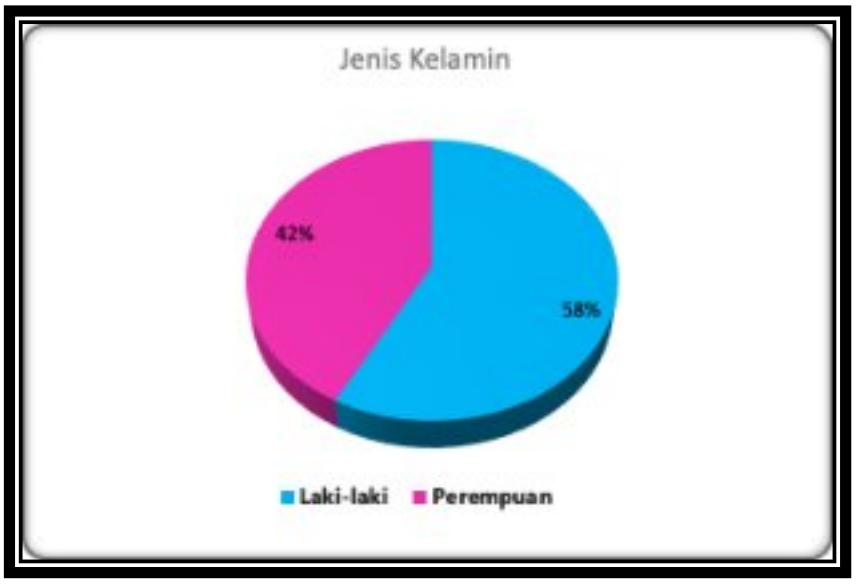
	Target				
	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	Tahunan
Nilai SKM	89	89	89	89	89
Jumlah Responden Layanan Pengujian	24	24	24	24	96
Jumlah Responden Layanan Informasi dan Pengaduan	57	57	57	57	228
Jumlah Responden Layanan Sertifikasi	21	21	21	21	84

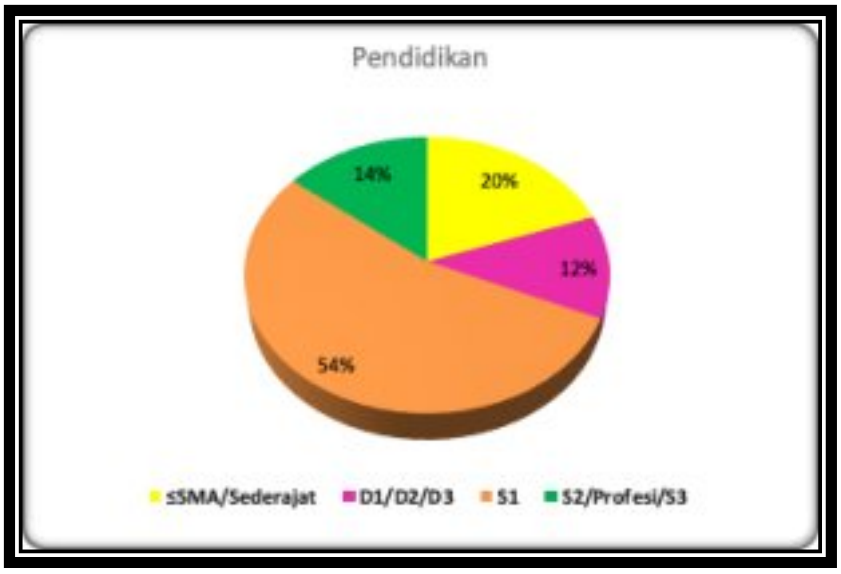
BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

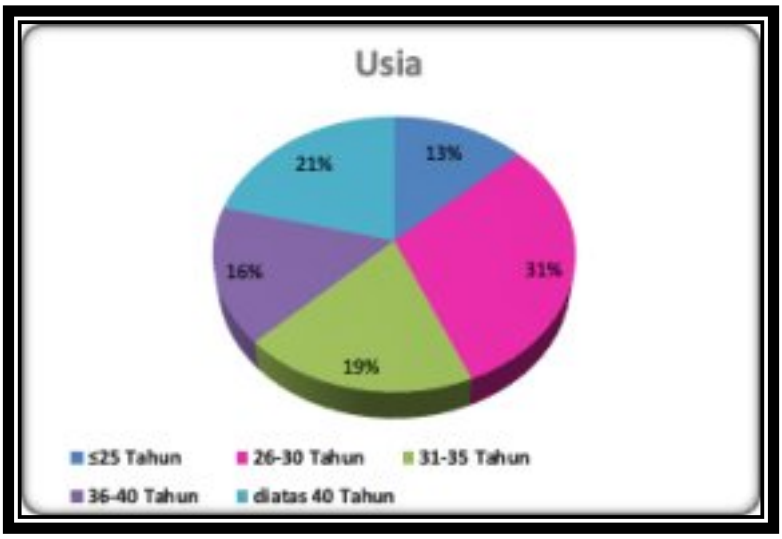
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 69 orang responden penerima layanan sampel PNBP, 133 orang responden penerima layanan informasi dan 64 orang responden penerima layanan sertifikasi dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAK-TERISTIK	INDIKATOR	Layanan Pengu-jian / PNBP	Layanan Infor-masi / Penga-duan	Layanan Serti fikasi	JUM-LAH	PERSEN-TASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	68	64	22	154	57,9
		PEREMPUAN	1	69	42	112	42,1
2	PENDI-DIKAN	≤ SMA/Sederajat	17	29	6	52	19,5
		DI/D2/D3	2	20	10	32	12,0
		D4/S1	47	68	29	144	54,1
		S2/Profesi/S3	3	16	19	38	14,3
3	PEKERJAAN	Pelajar /Mahasiswa	0	6	3	9	3,4
		Peneliti/Dosen	0	1	0	1	0,4
		PNS/TNI/Polri	69	7	0	76	28,6
		Pegawai BUMN/BUMD	0	2	2	4	1,5
		Pegawai Swasta	0	67	35	102	38,3
		Wiraswasta	0	37	15	52	19,5
		Lainnya	0	13	9	22	8,3
4	USIA	≤25 Tahun	10	18	7	35	13,2
		26-30 Tahun	29	35	17	81	30,5
		31-35 Tahun	17	19	15	51	19,2
		36-40 Tahun	10	25	8	43	16,2
		diatas 40 Tahun	3	36	17	56	21,1


Jenis Kelamin
42%
58%
Laki-laki
Perempuan


Pendidikan
14%
20%
12%
54%
≤SMA/Sederajat
D1/D2/D3
S1
S2/Profesi/S3


Pekerjaan
0% 3% 0%
8%
20%
29%
2%
38%
Pelajar/Mahasiswa
Peneliti/Dosen
PNS/TNI/Polri
Pegawai BUMN/BUMD
Pegawai Swasta
Wiraswasta


Usia
13%
31%
19%
16%
21%
≤25 Tahun
26-30 Tahun
31-35 Tahun
36-40 Tahun
diatas 40 Tahun

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pelayanan PNBP	99,28	98,79	98,87	99,76	99,28	99,76	99,03	99,52	99,52	**99,31**
Permintaan Informasi dan Pengaduan	90,35	90,10	91,19	91,35	89,97	93,86	95,11	92,23	90,73	**91,66**
Permintaan Layanan Sertifikasi	88,02	88,02	91,67	88,80	88,80	93,49	95,31	91,67	90,89	**90,74**
Rata-rata	**92,55**	**92,30**	**93,91**	**93,30**	**92,68**	**95,70**	**96,49**	**94,47**	**93,71**	**93,90**

b. Nilai SKM per unsur

Uraian	Nilai Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	**92,55**	**92,30**	**93,91**	**93,30**	**92,68**	**95,70**	**96,49**	**94,47**	**93,71**
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**93,90 (A atau Sangat Baik)**								

Keterangan:

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



Keterangan:

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

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

1. Nilai SKM Bulan Juni 2023 terendah pada unsur:
   a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) 92.3
   b. Persyaratan dengan nilai (U1) 92.55
   c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) yaitu 92.68
2. Nilai SKM Bulan Juni tahun 2023 tertinggi pada unsur:
   Perilaku pelaksana (U7) yaitu 96.49

Skala Perhitungan survey adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil Survey yang masuk selama bulan Juni 2023, tidak satupun responden memberikan nilai 0-3.Selain berdasarkan nilai tiap unsur, evaluasSKM juga dilakukan melalui saran / kritik. Berikut merupakan hasil rekapitulasi saran / kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut :

1. Mohon untuk rutin mengadakan BIMTEK offline khususnya untuk UMKM.
2. Lebih banyak di berikan waktu pelayanan di Mall Pelayanan Publik.
3. Kalo bisa ada manualnya untuk pengurusan izinnya karena tidak semua orang paham dengan sistem online.

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

- Tiga nilai terendah hasil SKM Bulan Juni pertama terletak pada Sistem / Mekanisme / Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, dan Kesesuaian Produk Layanan. Upaya yang sudah dilakukan antara lain dengan melakukan sosialisasi langsung ke pelanggan pada saat pelayanan berlangsung. Ketiga unsur tersebut berkaitan dengan standar pelayanan oleh karena itu publikasi standar pelayanan khususnya 6 unsur *service delivery* akan dilakukan berkala, antara lain melalui media sosial dan brosur saat KIE ataupun pameran.
- Dari Hasil rekapitulasi saran dan kritik konsumen, sebagian besar konsumen sudah puas dengan pelayanan publik di BBPOM di Serang, terdapat saran/masukan dari pelanggan antara lain mohon untuk rutin mengadakan

BIMTEK offline khususnya untuk UMKM, lebih banyak di berikan waktu pelayanan di Mall Pelayanan Publik, dan pengurusan izin secara manual.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

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

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Balai Besar POM di Serang dari triwulan I tahun 2022 hingga Bulan Juni 2023 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai kepuasan penerima layanan mengalami kenaikan dari 93,69 pada bulan Mei menjadi 93,90 pada bulan Juni. Sejauh ini capaian bulan Juni 2023 merupakan capaian tertinggi pada tahun 2023, namun BBPOM di Serang berkomitmen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan untuk peningkatan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

BAB V
PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik

Penilaian petugas pelayanan publik dihitung berdasarkan rata-rata dari unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) dan unsur 7 (Perilaku Pelaksana) pada kuisioner survey kepuasan masyarakat. Selain petugas pelayanan publik, dilakukan juga penilaian terhadap petugas penguji sampel PNBP dari substansi pengujian yang merupakan pendukung dari pelayanan pengujian PNBP. Penilaian petugas penguji sampel PNBP dihitung berdasarkan frekuensi menguji dan timline pengujian. Data petugas pelayanan yang mendapatkan predikat terbaik Bulan Juni tahun 2023 dapat dilihat pada tabel berikut :

Bulan	Jenis Layanan	Nama Petugas Pelayanan Terbaik
Juni	PNBP	Evawati
	Informasi dan Pengaduan	Supertiwi
	Sertifikasi	Haryono Wibowo
	Penguji PNBP	Nuning Yuningsih

BAB VI
KESIMPULAN

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

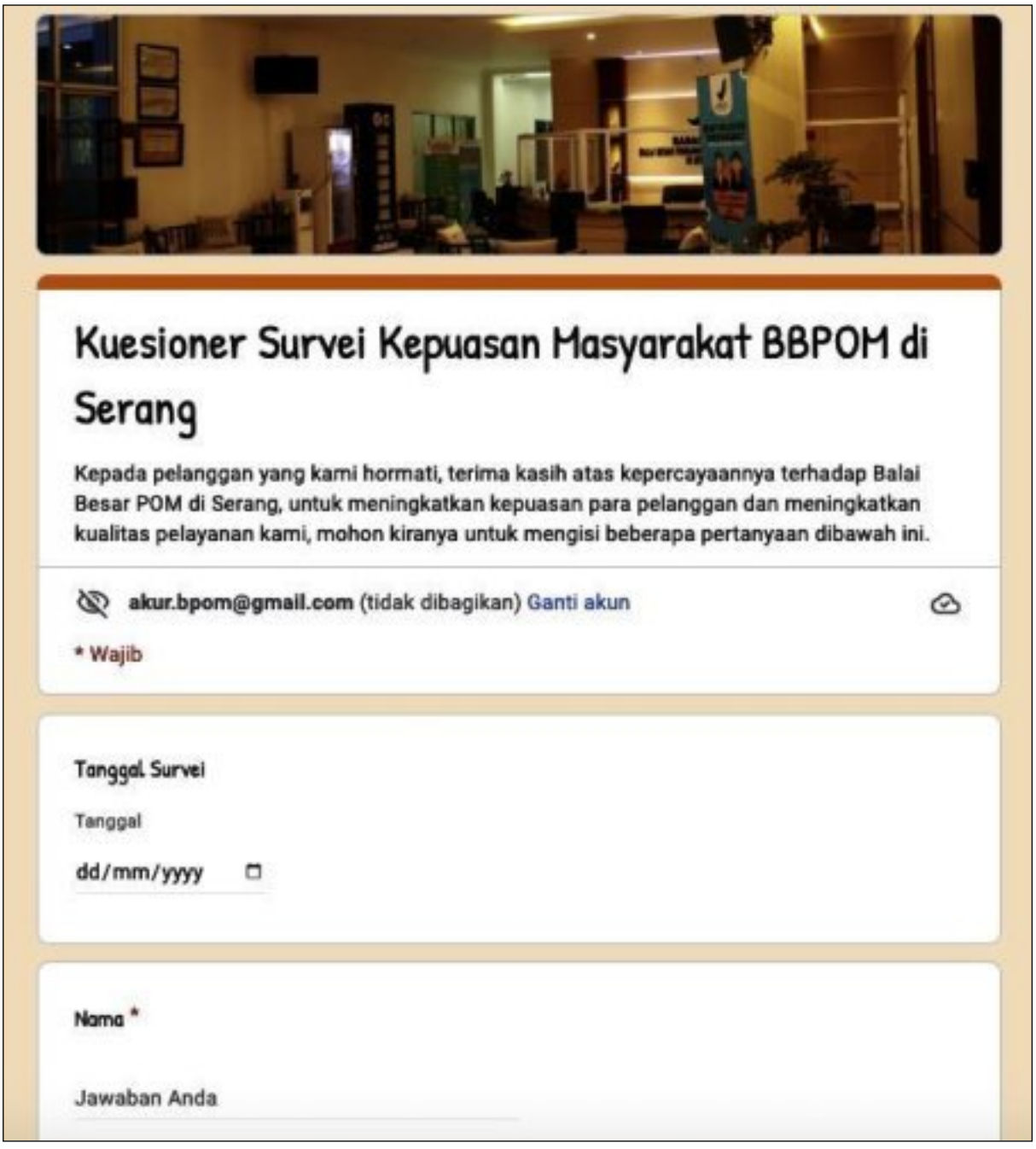
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Serang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 93,90.
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur Sistem / Mekanisme / Prosedur Pelayanan
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Perilaku pelaksana.

Serang, 7 Juli 2023
Kepala Balai Besar POM di Serang

Mozasa Sirait, S.Si., Apt.

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat BBPOM di Serang

Kepada pelanggan yang kami hormati, terima kasih atas kepercayaannya terhadap Balai Besar POM di Serang, untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan kami, mohon kiranya untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini.

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

* Wajib

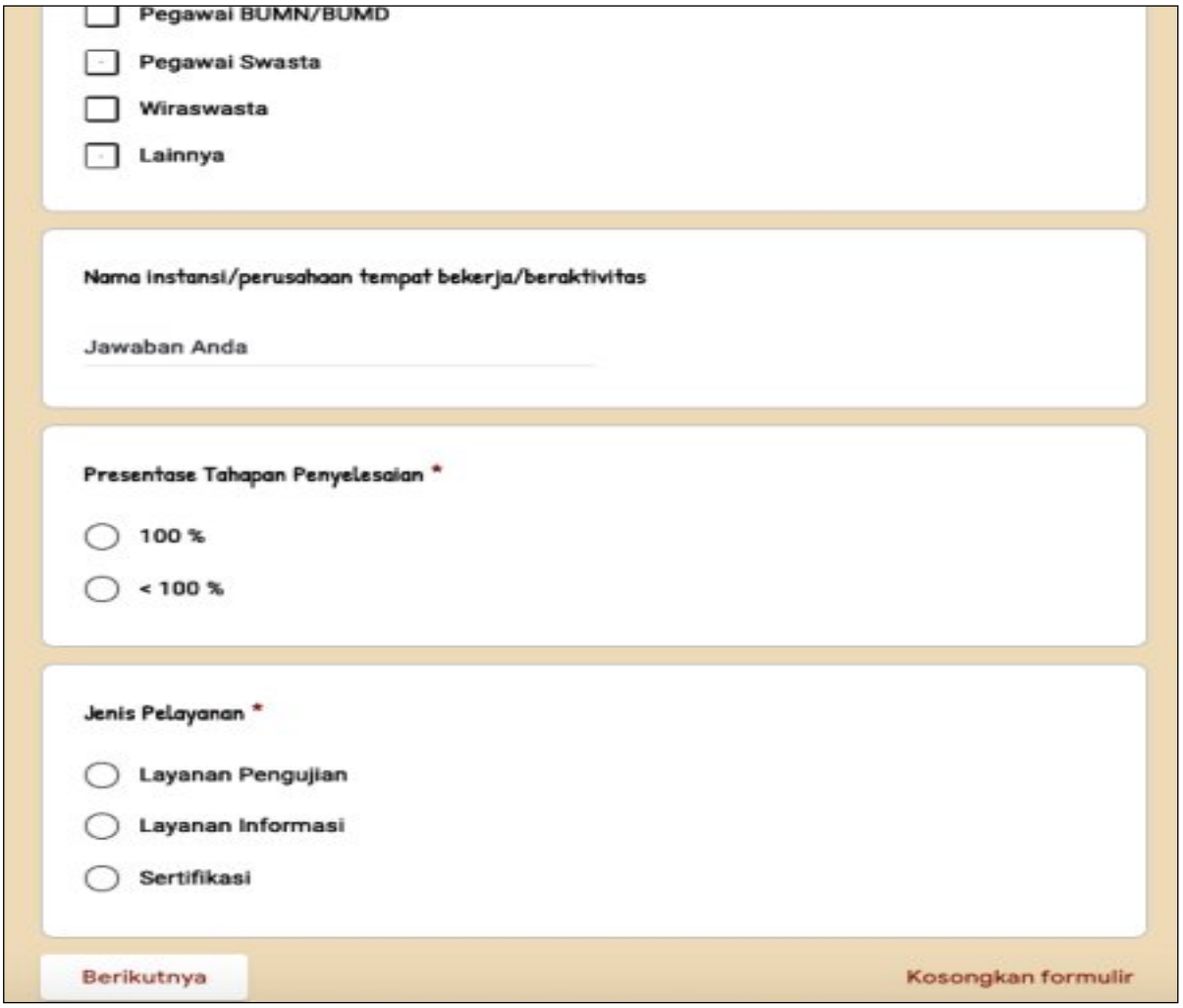
Tanggal Survei

Tanggal

dd/mm/yyyy

Nama *

Jawaban Anda


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

2. Hasil Olah Data SKM

- Layanan PNBP
  Terlampir
- Layanan Informasi dan Pengaduan

  Terlampir
- Layanan Sertifikasi
  Terlampir

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

   -

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



4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

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

	NILAI PELAYANAN											1. Bagaimana penilaian Sa	2. Bagaimana penilaian Sa	3. Bagaimana penilaian Sa	4. Apakah menurut penila	5. Apakah menurut penila	6. Bagaimana penilaian Sa	7. Bagaimana penilaian Sa	8. Bagaimana penilaian Sa	9. Apakah menurut penila	10. Bagaimana penilaian S	11. Bagaimana penilaian SUmur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Saran	Petugas	Bulan	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11																		
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	lainnya	Semoga dapat dipertahankan dan ditingkat selalu pelayanannya	Dianing	Januari	Al Falah Drink
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mudah	Mudah	sesuai	Sesuai	cepat	Jelas	sesuai	memadai	Setuju	baik	lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Aryo	Januari	PBF KINAS GLOBAL INDONESIA
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Sudah semakin baik dan sebaiknya ditingkatkan lagi	Aryo	Januari	PBF PT BINTANG MEDIKA BERSAMA
4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	Mudah	Mudah	sesuai	Sesuai	cepat	Jelas	sesuai	memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/BUMD		Aryo	Januari	PBF IGM Tangerang
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	cukup Mudah	cukup Mudah	cukup Sesuai	cukup Sesuai	cukup cepat	cukup Jelas	cukup Sesuai	cukup Memadai	cukup Setuju	cukup baik	cukup lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Aryo	Januari	PBF SINAR PERMATA PRIMA
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta		Aryo	Januari	LINDA CIPTA HARUM AROMA
7	6	6	5	4	6	5	4	6	6	5	4	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sesuai	cukup Sesuai	sangat Cepat	jelas	cukup Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	baik	cukup lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta		Hani	Februari	Sapta Boga
8	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	cukup Mudah	cukup Mudah	cukup Sesuai	Sesuai	cepat	jelas	sesuai	memadai	Setuju	baik	lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Aryo	Februari	PT Sinar Pertama Prima
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Aryo	Februari	Pangan lenggeng
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	cukup Mudah	cukup Mudah	cukup Sesuai	cukup Sesuai	cukup cepat	cukup Jelas	cukup Sesuai	cukup Memadai	cukup Setuju	cukup baik	cukup lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Aryo	Februari	PT Farma Bangun Bersama
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Aryo	Februari	Medika PErkasa Insani
12	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	cukup Mudah	cukup Mudah	sesuai	cukup Sesuai	cepat	cukup Jelas	cukup Sesuai	cukup Memadai	Setuju	baik	lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta		Hani	Februari	Bosata Male Group
13	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	sangat mudah	sangat mudah	sesuai	Sesuai	sangat Cepat	jelas	sesuai	sangat Memadai	Setuju	baik	lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta		Aryo	Februari	PT Javinci Berkat Kreatif Perkasa
14	3	4	5	4	6	4	5	6	6	4	4	Kurang Mudah	cukup Mudah	sesuai	cukup Sesuai	sangat Cepat	cukup Jelas	sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	cukup baik	cukup lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	sSMA/sederajat	Pelajar/mahasiswa		Hani	Februari	UMKM Amarium
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	sSMA/sederajat	Pelajar/mahasiswa		Hani	Februari	Givary Hudha
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	Lainnya		Hani	Februari	Al Falah Drink
17	5	5	6	5	6	5	6	6	6	5	5	Mudah	Mudah	sangat Sesuai	Sesuai	sangat Cepat	jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	baik	lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	sSMA/sederajat	Lainnya		Hani	Februari	Saripati Laer
18	4	4	5	5	4	5	5	5	6	5	5	cukup Mudah	cukup Mudah	sesuai	Sesuai	cukup cepat	jelas	sesuai	memadai	sangat setuju	baik	lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta		Hani	Maret	Dunia Boga
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta		Aryo	Maret	Neo Galenika Global
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mudah	Mudah	sesuai	Sesuai	cepat	jelas	sesuai	memadai	Setuju	baik	lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Aryo	Maret	PT Rajawali Nusindo Ca
21	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	cukup Mudah	cukup Mudah	sesuai	Sesuai	cukup cepat	cukup Jelas	cukup Sesuai	cukup Memadai	Setuju	baik	lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Hani	Maret	DARWIN JAMU GODOG
22	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	jelas	jelas	sangat Sesuai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai Swasta		Hani	Maret	Organik Adil
23	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	jelas	sesuai	memadai	sangat setuju	baik	sangat lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta		Aryo	Maret	Cibadak Indah Sari Farm
24	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	jelas	sesuai	memadai	sangat setuju	baik	sangat lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	sSMA/sederajat	Wiraswasta		Iis	Maret	Rentul
25		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya		Iis	Maret	Abati
26		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D1/D2/D3	Wiraswasta		Iis	Maret	Duren Ucok
27		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mudah	Mudah	sesuai	Sesuai	cepat	jelas	sesuai	memadai	Setuju	baik	lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Lainnya		Iis	Maret	CeuPapay
28		5	5	5	5	6	4	4	6	6	6	Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	sangat Cepat	cukup Jelas	cukup Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta		Iis	Maret	Dapur Nirwana
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D1/D2/D3	Wiraswasta		Iis	Maret	**Duren Ucok**
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	cepat	jelas	sesuai	memadai	Setuju	baik	lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Wiraswasta		Aryo	Maret	United Deco
31	5	4	5	5	6	6	4	5	6	5	5	Mudah	cukup Mudah	sesuai	Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	cukup Sesuai	memadai	sangat setuju	baik	lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Lainnya		Aryo	Maret	UMKM Heryani
32	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	cukup cepat	jelas	cukup Sesuai	memadai	Setuju	baik	lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta		Hani	Maret	Naturelle
33	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	Mudah	mudah	sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Hani	Maret	Selaga
34	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	cepat	jelas	sesuai	memadai	sangat setuju	sangat Baik	lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	hotline agar lebih cepat merespon	Aryo	April	PT global sarana medika
35	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	cepat	jelas	sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/BUMD		Aryo	April	rajawali nusindo
36	5	5	5	5	5	4	5	6	6	5	5	Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	cepat	cukup Jelas	sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Aryo	April	Farma Bangun Bersama
37	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	Mudah	mudah	sangat Sesuai	Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	sSMA/sederajat	Pegawai Swasta		Dianing	April	Aysha Utama Gemilang
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	wiraswasta		Aryo	April	Aysha Utama Gemilang
39	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	cukup Mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	pegawai swasta		Aryo	april	alkali grunheim indonesia
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D4/S1	pegawai swasta		Hani	April	Organik adil
41	5	4	5	6	6	5	6	6	6	5	5	Mudah	cukup Mudah	sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	baik	lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	sSMA/sederajat	pegawai swasta		Hani	April	indo greenlife
42	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mudah	sangat mudah	sangat Sesuai	sangat Sesuai	sangat Cepat	sangat jelas	sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat setuju	sangat Baik	sangat lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D4/S1	pegawai swasta		Iis	April	cipta harum
43	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	Cukup Mudah	cukup Mudah	Cukup Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Kurang Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Cukup Setuju	Baik	Cukup Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	Mohon dapat segera menindaklanjuti permasalahan atau kendala perusahaan	Hani	Mei	PT. Indo Greenlife Harvest
44	4	4	6	6	6	6	4	6	6	5	5	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Cukup Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta	-	Iis Purlitasari	Mei	Nature Ever Indonesia
45	4	4	4	4	4	4	4	6	6	4	4	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D1/D2/D3	Lainnya	-	Hani Nur Rohmah	Mei	Amarium IKOS B
46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	-	Haryono Wibowo	Mei	
47	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Pelayanan dan Komunikasi yang dilakukan sudah sangat bagus dan mudah dip	Hani Nur Rohmah	Mei	UMKM Tek Noeni
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mudah	Mudah	sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Lainnya	Tdk ada	Haryono Wibowo	Mei	Ibu rumah tangga
49	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta		Haryono Wibowo	Mei	PT VISICHEM INTIPRIMA
50	5	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta		Haryono Wibowo	Mei	PT NIPPON INDOSARI CORPINDO
51	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai Swasta		Hani Nur Rohmah	Mei	BUNGASARI FLOUR MILLS
52	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	sangat Memadai	sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	Wiraswasta		Dianing	Mei	UMKM
53	6	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	SAngat Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	sangat Memadai	sangat Setuju	Baik	sangat Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai Swasta		Dianing	Mei	SUBUR TENTRAM JAYA
54	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	CUkup Mudah	CUkup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	memadai	Setuju	Baik	cukup Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D1/D2/D3	Pegawai Swasta		Dianing	Mei	JAVA PRIMA INDO
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	Penyampaian informasi dan waktu yang diberikan sudah bagus dan berfangsu	Haryono Wibowo	Juni	PT.Qwinjaya Aditama
56	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Dianing Pratiwi	Juni	AAM CABANG TANGERANG
57	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		Haryono Wibowo	Juni	PT QUINN JAYA ADITAMA
58	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta		Iis Purlitasari	Juni	PT CAKRA ELOK KOSMETIK
59	4	4	6	5	6	5	5	6	5	6	6	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Iis Purlitasari	Juni	PT PROLINE INOVATION INDONES
60	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	sudah bagus pelayanannnya tinggal ditingkatkan	Haryono Wibowo	Juni	PT KIMIA FARMA TRADING
61	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	PETUGAS SANGAT RAMAH DAN SIGAP	Iis Purlitasari	Juni	ROYAL PESONA INDONESIA
62	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	Lainnya	tetap semangat membantu, mengedukasi, masyarakat	Hani Nur Rohmah	Juni	AL FALAH DRINK
63	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta	-	Hani Nur Rohmah	Juni	UMKM PANGAN OLAHAN
64	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta	BPOM Serang bekerja dengan baik, petugas-petugasnya sangat membantu dan bekerja dengan baik, terutama Pak Haryono dan Bu Khalista selaku yang mendampingi dan memberi konsultasi. (Tanya Perbahanan Pelayanan pva	Haryono Wibowo	Juni	CV CALISTA UTAMA

Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6
3	4	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5
4	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5
5	5	4	6	5	5	6	5	6	5	6	5
6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6
7	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
10	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
11	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	5
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5
17	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	5
25	6	6	6	6	5	5	6	5	5	6	6
26	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6
33	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
41	5	4	6	5	6	6	5	6	6	6	5
42	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
43	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
44	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
49	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5
52	5	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6
53	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	4	6	5	5	5	5	6	6	5	4
57	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	6
59	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
60	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
61	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
62	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5
63	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5
64	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
66	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
69	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
70	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
71	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6
72	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
73	6	6	6	6	6	6	4	6	6	5	5
74	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6
75	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
76	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5
77	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
78	4	4	4	6	4	6	4	6	6	4	3
79	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6

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 standar pelayanan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam melayani?	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	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan dan lisan)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan panduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Saran	Petugas	Bulan
Sangat Mudah	**Sangat Mudah**	**Sangat Sesuai**	**sangat sesuai**	**Sangat Cepat**	**Sangat Jelas**	**Sangat Sesuai**	**Sangat Memadai**	**Sangat Setuju**	**Sangat Baik**	**Sangat Lengkap**	**31-35 Tahun**	**Laki-laki**	**D4/S1**	**Pegawai swasta**		**Akhmad**	**Januari**
Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	sangat sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Wiraswasta		Akhmad	Januari
Cukup Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pegawai swasta		Akhmad	Januari
Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	baik	Lengkap	36-40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Pegawai swasta		Akhmad	Januari
Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Pegawai swasta		Akhmad	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai BUMN/BUMD		Akhmad	Januari
Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	cukup setuju	cukup baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai swasta		Setya Wu	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Wiraswasta		Setya Wu	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Pegawai swasta	Sudah sangat baik dalam menerima konsultasi dari	Setya Wu	Januari
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Pegawai swasta	Sudah sangat baik	Tiwi	Januari
Sangat Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai swasta		Tiwi	Januari
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	baik	Lengkap	36-40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Wiraswasta		Tiwi	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Tiwi	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Renny Pe	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Wiraswasta		Renny Pe	Januari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pegawai swasta		Renny Pe	Januari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	baik	Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Pertahankan	Akhmad	Januari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	-	Kasih	Januari
Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	sangat puas..trimakasih mba sri	Kasih	Januari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	tidak ada	Kasih	Januari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	-	Kasih	Januari
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Lainnya	-	Kasih	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta	Sudah sangat baik pelayanannya	Kasih	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	-	Kasih	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	-	Kasih	Januari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	God Job	Kasih	Januari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta	Semoga lebih baik lagi	Kasih	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta	Sudah Sangat Responsif	Kasih	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Sangat bagus pelayanannya pertanyaan saya ta	Kasih	Januari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	Diberikan jadwal coaching clinic untuk pemenu	Kasih	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	tidak ada sudah sangat cukup fast respons	Kasih	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	Sangat memuaskan	Kasih	Januari
Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Sesuai	Cukup Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	-	Tiwi	Februari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta	pertahankan fast responnya	Tiwi	Februari
Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Kurang Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	Cukup Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Tiwi	Februari
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Tiwi	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Lainnya	Semoga bppom serang dapat mempertahankan pela	Tiwi	Februari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	-	Kasih	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta	Terima kasih atas bantuan Ibu Sri Kasianingsih karen	Kasih	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D4/S1	PNS/TNI/Polri		P Akur	Februari
Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	sangat Cepat	sangat Jelas	Sesuai	sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D1/D2/D3	Pegawai Swasta		P Akur	Februari
Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	oepat	jelas	Sesuai	Cukup memadai	Setuju	Baik	Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		Retno	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta		Retno	Februari
Mudah	mudah	sesuai	Sesuai	Sesuai	jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Retno	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Wulan	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Wulan	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta		Wulan	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya		Wulan	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Wulan	Februari
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	lebih di Tingkat kan Sosialisasi kepada Masyarakat a	Tiwi	Maret
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Semoga kedepannya BPOM bisa melayani pengujian	Tiwi	Maret
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Lainnya	-	Tiwi	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainnya	Sudah cukup baik dan sangat membantu	Tiwi	Maret
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Lainnya		Renny Pe	Maret
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	≤25 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Renny Pe	Maret
Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta		Renny Pe	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta		P Akur	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	Wiraswasta		P Akur	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		P Akur	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	Semoga bisa terus dipertahankan dan ditingkatkan d	P Akur	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	Pegawai BUMN/BUMD		P Akur	Maret
Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	Pelayanan e-reg sudah memadai, ditambah SDM lag	Setya Wu	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	Pelayanan ramah	Setya Wu	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Setya Wu	Maret
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Setya Wu	Maret
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	Pelayanan ramah	Renny Pe	Maret
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta	Sudah bagus memadai	Renny Pe	Maret
Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta		Setya Wu	Maret
Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta		Tiwi	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta		Tiwi	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	Agar pelayanan dalam penilaian CPPOB lebih b	P Akur	Maret
Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	P Akur	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Cukup Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	-	Retno	Maret
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	Tidak ada saran dan masukan yang saya berika	P Akur	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Jawaban memuaskan	Renny Pe	April
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	-	Renny Pe	April
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	Sangat membantu	Renny Pe	April
Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Sangat Sesuai	Cukup Cepat	Sangat Jelas	Cukup Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Cukup Baik	Kurang Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	Layanan chat mungkin bisa diupgrade responsif	Setya Wu	April
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	peelayanan serta penjelasan yg diberikan sudah	Akhmad	April

Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
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	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6
83	5	5	5	6	5	5	5	6	6	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5
85	5	5	5	6	5	4	5	5	6	5	4
86	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
87	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
88	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
89	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6
90	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5
92	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
93	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
94	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5
95	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
96	4	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6
97	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	4
99	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
101	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6
102	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4
103	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	5
104	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6
105	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5
106	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
107	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5
110	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
111	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
112	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
113	6	6	5	5	5	4	4	5	6	6	5
114	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5
115	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
117	5	4	6	5	6	6	5	6	6	6	5
118	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
119	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
120	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	5
121	5	5	4	4	4	4	6	5	5	5	5
122	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
123	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	5	5	5	5	5	5	6	5	4	4	6
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
127	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
128	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
129	6	6	6	5	6	5	5	5	6	5	6
130	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5
131	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6
132	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tutur	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan panduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Saran	Petugas	Bulan
80	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Tidak ada	Renny P	April
81	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Lainnya	Sangat Puas	Akhmad	April
82	Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	term kasih atas jawabannya. Sangat membantu	Supertiw	April
83	Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	Renny P	April
84	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	Renny P	Mei
85	Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Cukup Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	Sudah cukup fast respon	Setya W	Mei
86	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	Terima Kasih	Setya W	Mei
87	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	Be the best	Akhmad	Mei
88	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	Kami sangat puas dengan pelayanan dan bimbi	Akhmad	Mei
89	Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta	-	Akhmad	Mei
90	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	Sudah baik, apalagi dengan dimunculkannya no	Renny P	Mei
91	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	Akhmad	Mei
92	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta	-	Supertiw	Mei
93	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Wiraswasta	-	Supertiw	Mei
94	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta	Pelayanan yang diberikan sangat membantu ag	Renny P	Mei
95	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Tidak Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	Cukup Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	Mohon dapat menindaklanjuti kendala perusaha	Renny P	Mei
96	Cukup Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	Wiraswasta	-	Akhmad	Mei
97	Mudah	Mudah	Cukup Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta	Semua berjalan dengan baik	Supertiw	Mei
98	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Cukup Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	Tidak ada. Pelayanan terkait infomasi maupun p	Supertiw	Mei
99	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	agar jemput bola bisa untuk perusahan besar kh	Supertiw	Mei
100	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Cukup Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	Lebih informatif lagi	Setya W	Mei
101	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Semua baik dan mudah	Setya W	Mei
102	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Kurang Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	Untuk pelayanan informasi melalui wa dan email	Supertiw	Mei
103	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen	-	Akhmad	Mei
104	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Semoga web bpom lebih lengkap atau ada layan	Renny P	Mei
105	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	Akhmad	Mei
106	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	Semoga bisa diadakan kembali fasilitasi uji lab u	Renny P	Mei
107	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	Pelayanannya semoga dipermudah sukses sela	Akhmad	Mei
108	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	Tidak ada	Setya W	Mei
109	Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	terima kasih untuk informasi dan bantuan yang c	Setya W	Mei
110	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	0	Renny P	Mei
111	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	Setya W	Mei
112	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta	Saran : Disediakan ruang konsultasi di luar jam	Akhmad	Mei
113	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D1/D2/D3	Lainnya	-	Akhmad	Mei
114	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	-	Akhmad	Mei
115	Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	-	Akhmad	Mei
116	Sangat Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta	-	Setya W	Mei
117	Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta	-	Renny P	Mei
118	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	Sudah Bagus	Renny P	Juni
119	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Pegawai Swasta	Sudah baik	Supertiw	Juni
120	Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	cukup.	Supertiw	Juni
121	Mudah	Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	tidak ada	Supertiw	Juni
122	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D1/D2/D3	Wiraswasta	Mohon untuk rutin mengadakan BIMTEK offline khususnya untuk UMKM	Akhma d Kurnia	Juni
123	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Kurang Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Cukup Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	baik	Supertiw	Juni
124	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	Lebih banyak di berikan waktu pelayanan di Mall Pelayanan Publik	Setya W	Juni
125	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Memadai	Cukup Setuju	Cukup Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	Pelayanan sangat memuaskan	Supertiw	Juni
126	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	Sangat puas dgn pelayan yg diberikan	Supertiw	Juni
127	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	Sudah baik, semoga lebih konsisten	Supertiw	Juni
128	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	Pelayanan cepat dan mudah difahami	Akhmad	Juni
129	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	Sri Kasian	Juni
130	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	-	Sri Kasian	Juni
131	Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	Lainnya	Kalo bisa ada manualnya untuk pengurusan izinnya karena tidak semua orang paham dengan sistem online	Sri Kasian	Juni
132	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	Wiraswasta		Sri Kasian	Juni
133	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	36-40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Wiraswasta		Sri Kasian	Juni

Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	6	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
33	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
41	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
43	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
44	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
49	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
50	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
51	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
52	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
54	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	5	5	6	5	6	6	6	6	6	5	6
57	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6
59	5	6	6	6	5	6	5	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	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6
63	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
64	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
65	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
66	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
67	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

1. Bagaimana penilaian Sdr	2. Bagaimana penilaian Sdr	3. Apakah menurut penilai	4. Apakah menurut penilai	5. Bagaimana penilaian Sdr	6. Bagaimana penilaian Sdr	7. Bagaimana penilaian Sdr	8. Bagaimana penilaian Sdr	9. Apakah menurut penilai	10. Bagaimana penilaian S	11. Bagaimana penilaian S	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Saran	Petugas	Bulan
Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Melayani dengan hati	Evawati	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Evawati	Januari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri		Evawati	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri		Evawati	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Evawati	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	Februari
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	-	Evawati	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	terima kasih	Evawati	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	tks	Evawati	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Evawati	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri		Fatikha Prihza	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Nenden Yopie	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Evawati	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Evawati	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	Maret
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	Maret
Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	diatas 40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	April
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Fatikha Prihza	April
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	April
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Evawati	April
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Fatikha Prihza	April
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Fatikha Prihza	April
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	April
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Fatikha Prihza	April
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	April
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri		Evawati	April
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polres Kota Tangerang	Nenden Yopie	Mei
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polres Kota Tangerang Selatan	Fatikha Prihza	Mei
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polsek Kronjo	Evawati	Mei
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polres Metro Tangerang Kota	Evawati	Mei
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polda Metro Jaya	Evawati	Mei
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polres Lebak	Evawati	Mei
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Pandeglang	Evawati	Mei
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Serang Kota	Fatikha Prihza	Mei
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polres Serang Kota	Nenden Yopie	Mei
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polres Lebak	Fatikha Prihza	Mei
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Refqi Maulana	Fatikha Prihza	Juni
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Polresta Serang Kota	Fatikha Prihza	Juni
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polsek Pondok Aren	Fatikha Prihza	Juni
Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polsek Cisoka	Fatikha Prihza	Juni
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polda Banten	Fatikha Prihza	Juni
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polsek Cisoka	Fatikha Prihza	Juni
Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polsek Cisoka	Fatikha Prihza	Juni
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	36-40 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polsek Ciruas	Fatikha Prihza	Juni
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polres Lebak	Fatikha Prihza	Juni
Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	31-35 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polres Karawaci	Nenden Yopie	Juni
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polda Banten	Nenden Yopie	Juni
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polda Banten	Fatikha Prihza	Juni
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polres Lebak	Nenden Yopie	Juni
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Polsek Labuan	Nenden Yopie	Juni
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	≤25 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polsek Tigaraksa	Nenden Yopie	Juni
Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	26-30 Tahun	Laki-Laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	Polda Banten	Nenden Yopie	Juni

MONEV TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN
BULAN JUNI TAHUN 2023

JUNI

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

Rekapitulasi Saran dan Kritik

No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur yang perlu diperbaiki	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev 2023 JUNI		Keterangan	Tanggapan substansi terkait	Usulan Status	Data Dukung
							Progress	Status				
1	Layanan Sertifikasi	Mohon untuk rutin mengadakan Bimtek offline khususnya untuk UMKM	Juni	Balai Besar POM di Serang melalui fungsi sertifikasi telah mempunyai program pendampingan UMKM ; Melalui fungsi infokom juga terdapat inovasi Bantu Registrasi (Banreg) dan Bedah PEraturan Online (BAPERAN). Pelanggan dapat mengajukan permohonan banreg pada link yang sudah tersedia. BAPERAN dilakukan setiap bulan untuk mensosialisasilan peraturan terbaru kepada pelaku usaha. Pelanggan dapat mengusulkan tema BAPERAN sesuai kebutuhan melalui hotline.	Juli	Fungsi Infokom dan Sertifikasi	**close**	**close**		Diinformasikan kepada pelanggan terkait program banreg dan BAPERAN untuk dapat dimanfaatkan oleh pelanggan untuk memperoleh bimbingan dan pendampingan,	**close**	 
2	Layanan Informasi	Lebih Banyak Waktu Pelayanan di Mall pelayanan publik	Juni	Saat ini BBPOM di Serang telah turut berpartisipasi pada MPP Cilegon dengan jadwal 2x dalam sebulan (senin pekan 1 dan 3) sesuai kondisi SDM yanblik yang ada di BBPOM di Serang. Pelanggan dapat menyesuaikan dengan jadwal yang ada atau apabila membutuhkan pelayanan diluar jadwal ,	Juli	Fungsi Infokom	close	close		Diinformasikan kepada pelanggan terkait jadwal layanan di MPP dan alternatif layanan diluar jadwal MPP sesuai Standar Pelayanan (SP) yang sudah ditetapkan.	**close**	
3	Layanan Informasi	Kalau Bisa dibuatkan manual untuk pengurusan izin karena tidak semua orang paham dengan sistem online	Juni	sesuai Peraturan Pemerintah (PP) No. 5 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko, seluruh proses perizinan dilakukan satu pintu melalui OSS. Pelanggan yang belum memahami dapat meminta bantuan dari petugas layanan dengan datang langsung atau	Juli	Fungsi Infokom	close	close		Telah dilakukan Sosialisasi mengenai materi manual mengenai registras produk saat pelayanan, di http://bit.ly/Petunjuk-Esert dan Youtube BBPOM di Serang	**close**	http://bit.ly/Petunjuk-Esert 

Nilai unsur Terendah

No	Prioritas Unsur yang perlu diperbaiki	Keterangan	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev 2023 Mei		Keterangan	Tanggapan substansi terkait	Usulan Status	Data Dukung
							Progress	Status				
1	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	konsumen belum memahami secara rinci terkait mekanisme dan prosedur layanan yang di berikan di BBPOM Serang	Juni	1. Pemberian informasi lamgsung kepada pelanggan terkait standar pelayanan yang memuat 6 unsur servis delivery yaitu persyarata, prosedur , dan biaya. layanan. 2. Publikasi standar layanan juga telah dilakukan melalui media sosial, elektronik dan non elektronik.	**Juli**	Fungsi Infokom	close	**close**		Telah dilakukan publikasi standar layanan diberbagai media (eletronik, non elektrok, dan media sosial) Publikasi di media sosial terkait 6 unsur servis delivery dilakukan berkala setiap bulan.	**close**	 
2	U1 terkait Persyaratan	konsumen belum memahami secara rinci terkait mekanisme dan prosedur layanan yang di berikan di BBPOM Serang										

3	U4 Biaya/Tarif Pelayanan	konsumen belum memahami secara rinci terkait tarif layanan yang di berikan di BBPOM Serang		non elektronik.								

Serang, 13 Juli 2023
Ketua Tim Infokom



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