BADAN POM
BALAI BESAR POM
DI SERANG

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BULAN MEI TAHUN 2025



1500533

bpom.serang

bpom.serang

Balai Besar POM di Serang

bpom_serang@pom.go.id

0811-1372-225



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI……..2
BAB I PENDAHULUAN 3
1.1 Latar Belakang 3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4
1.3 Maksud dan Tujuan 4
BAB II 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 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 ANALISIS HASIL SKM 13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 13
4.2 Rencana Tindak Lanjut 14
4.3 Tren Nilai IKM 15
BAB V PENILAIAN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN PUBLIK 16
5.1 Penilaian Petugas Pelayanan Publik 16
BAB VI KESIMPULAN 17
LAMPIRAN 18
1. Kuesioner 18
2. Hasil Olah Data SKM 18
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 19
4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 21

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.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 inimenjadi 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.96 Tahun 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 penyedia layanan 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.

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

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

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.
c. Peraturan Menteri PANRB No.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 :

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

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

d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Mei tahun 2025 yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Serang dilaksanakan terhadap layanan pemberian informasi dan pengaduan, serta layanan pengujian. Data merupakan akumulasi dari Bulan Januari – Mei 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan kuesioner elektronik melalui https://bit.ly/SKMBBPOMdiSerang2025 yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimaberdasarkan 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 Balai Besar POM di Serang yaitu :

a. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
c. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yangdiperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
d. **Biaya / tarif** : Biaya / tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan daripenyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
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.

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

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. 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 https://bit.ly/SKMBBPOMdiSerang2025 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 dari Bulan Januari sampai mei 2025, terhitung tanggal 2 Januari hingga tanggal 31 Mei 2025.

2.5 Penentuan Jumlah Responden dan Target Nilai IKM

Jumlah responden dan target nilai IKM Mandiri Balai Besar POM di Serang ditetapkan berdasarkan jumlah rata-rata responden yang berasal dari wilayah Kota Serang, Kabupaten Serang, Kota Cilegon, Kabupaten Pandeglang dan Kabupaten Lebak, serta nilai IKM Balai Besar POM di Serang Tahun 2024. Target nilai IKM dan jumlah Responden IKM BBPOM di Serang Tahun 2024 sebagai berikut :

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

	Target												
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Tahunan
Nilai SKM	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	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	42
Jumlah Responden Layanan Informasi dan Pengaduan	16	16	17	17	17	17	17	17	17	17	17	16	201
Jumlah Responden Layanan Sertifikasi	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	53

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

BAB III

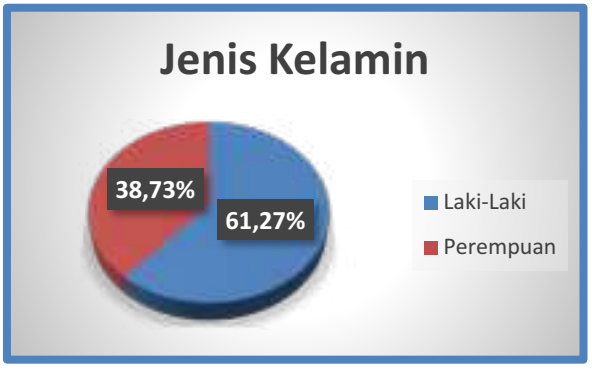
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

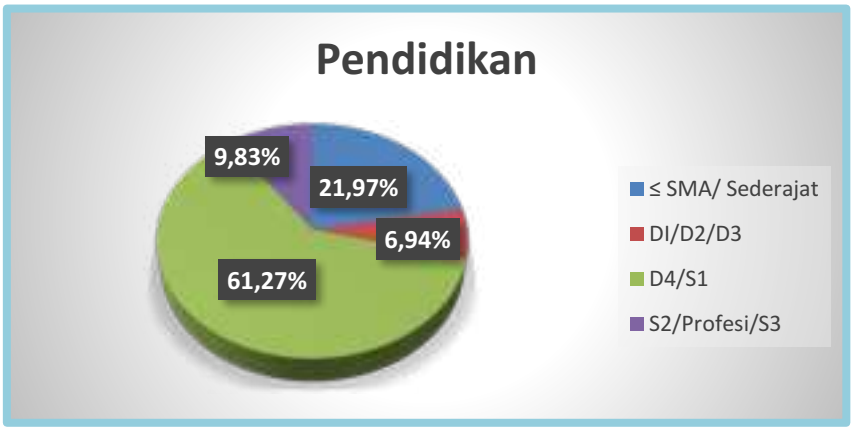
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

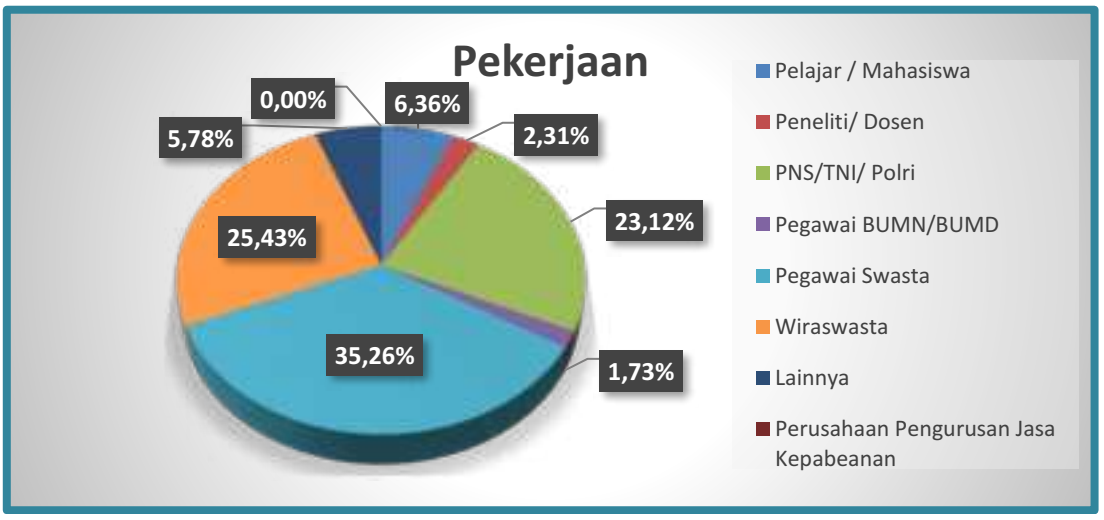
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 32 orang responden penerima layanan sampel PNBP, 106 orang responden penerima layanan informasi dan 35 orang responden penerima layanan sertifikasi dengan rincian sebagai berikut :

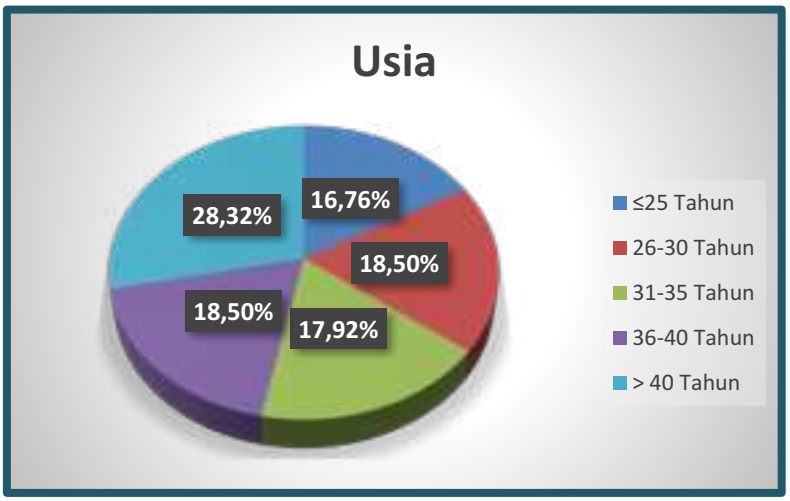
No	Karakteristik	Indikator	Layanan Pengujian / PNBP	Layanan Informasi / Pengaduan	Layanan Sertifikasi	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	32	54	20	106	61.27
		Perempuan	0	52	15	67	38.73
2	Pendidikan	≤ SMA/ Sederajat	10	19	9	38	21.97
		DI/D2/D3	0	10	2	12	6.94
		D4/S1	22	65	19	106	61.27
		S2/Profesi/S3	0	12	5	17	9.83
3	Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	0	6	5	11	6.36
		Peneliti/ Dosen	0	4	0	4	2.31
		PNS/TNI/ Polri	32	7	1	40	23.12
		Pegawai BUMN/BUMD	0	0	3	3	1.73
		Pegawai Swasta	0	47	14	61	35.26
		Wiraswasta	0	37	7	44	25.43
		Lainnya	0	5	5	10	5.78
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0	0	0	0.00
4	Usia	≤25 Tahun	3	19	7	29	16.76
		26-30 Tahun	13	14	5	32	18.50
		31-35 Tahun	4	21	6	31	17.92
		36-40 Tahun	5	21	6	32	18.50
		> 40 Tahun	7	31	11	49	28.32

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









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

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

Pengolahan data IKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai IKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pelayanan PNBP	97.92	97.92	97.57	96.88	97.40	97.92	96.88	96.88	97.92	**97.47**
Permintaan Informasi dan Pengaduan	90.88	92.30	93.50	94.18	93.08	95.91	96.54	95.28	94.50	**94.02**
Permintaan Layanan Sertifikasi	93.33	92.38	95.24	96.67	94.29	97.14	97.14	97.14	93.33	**95.19**
Rata-rata	**94.04**	**94.20**	**95.44**	**95.91**	**94.92**	**96.99**	**96.85**	**96.43**	**95.25**	**95.56**

b. Nilai IKM per unsur

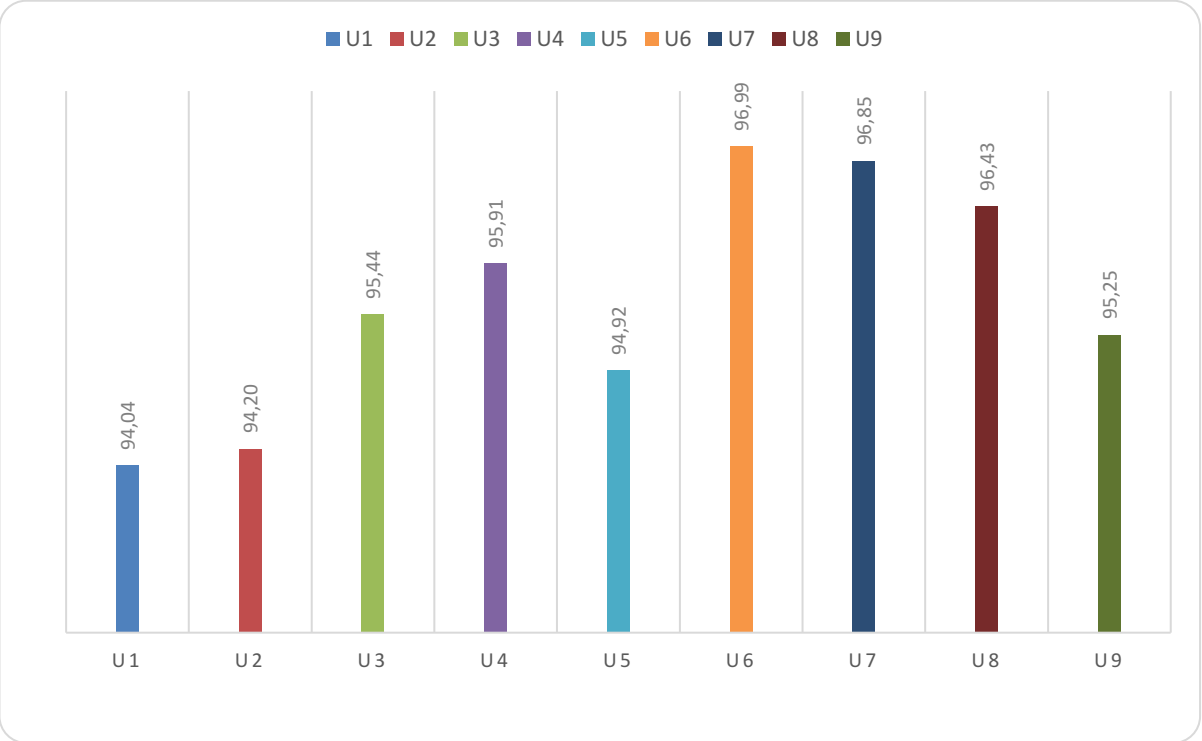
Uraian	Nilai Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai SKM per unsur	**94.04**	**94.20**	**95.44**	**95.91**	**94.92**	**96.99**	**96.85**	**96.43**	**95.25**
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**95,56 (A atau Sangat Baik)**								

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

Grafik Data Indeks Kepuasan Masyarakat



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

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

a. Nilai IKM bulan Mei 2025 terendah pada unsur:
   1. Persyaratan dengan nilai (U1) yaitu 94,04;
   2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) yaitu 94,20; dan
   3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai (U5) yaitu 94,92.
b. Nilai IKM bulan Mei 2025 tertinggi pada unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai yaitu 96.99.

Skala perhitungan survei adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survei yang masuk selama bulan Januari - Mei 2025, tidak satupun responden memberikan nilai 0-2. Selain penilaian berupa skala, juga dilakukan penilaian melalui saran/kritik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk pada bulan Mei melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak terdapat saran dan kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut. Namun terdapat beberapa aspek positif juga diberikan oleh para responden, diantaranya:

a. Terimakasih atas layanannya.
b. Pokok e sip.
c. Pelayanan sangat memuaskan, sangat cepat terima kasih.
d. Sudah cukup baik.
e. Kinerja dipertahankan kualitas yang sudah ada.
f. Terimakasih, pelayanan sangat memuaskan dan jelas
g. Sangat membantu.
h. Baik.
i. Tetap pertahankan kinerja terbaiknya, tetap sabar dalam memandu UMKM yang masih lemah dalam digitalisasi.
j. Sudah sangat baik.
k. Sudah sangat baik.

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

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

a. Nilai terendah pertama terletak pada Persyaratan (U1) dengan nilai 94.04. Penyebab dari rendahnya unsur tersebut adalah adanya masyarakat yang belum mengetahui terkait persyaratan pelayanan. Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah dengan mensosialisasikan kembali persyaratan layanan melalui berbagai media. Sosialisasi dilakukan terhadap Standar Pelayanan terbaru.

b. Nilai terendah kedua yaitu pada Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) yaitu 94,20, hal ini karena adanya pelaku usaha yang belum memahami secara rinci terkait konsumen belum memahami secara rinci terkait mekanisme dan prosedur layanan yang diberikan di BBPOM Serang. Adapun upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah dengan mensosialisasikan kembali system, mekanisme, dan prosedur melalui berbagai media. Sosialisasi dilakukan terhadap Standar Pelayanan terbaru.

c. Nilai terendah ketiga adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai (U5) yaitu 94,92. Penyebab rendahnya unsur tersebut adalah kurangnya pemahaman secara rinci terkait spesifikasi layanan yang dilakukan BBPOM di Serang. Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah Kesesuaian Produk Pelayanan melalui berbagai media, seperti media sosial Instagram berupa video standar pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

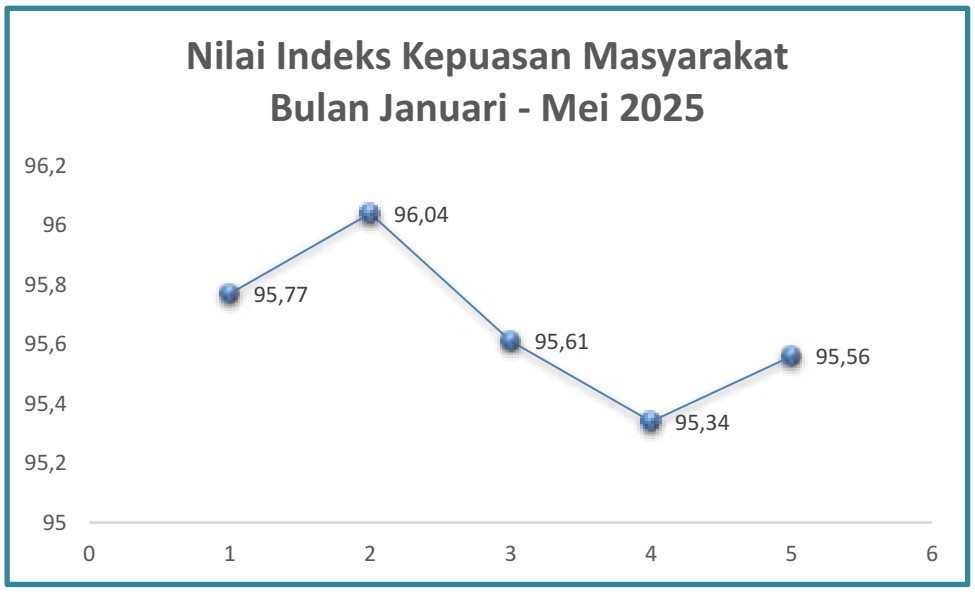
Analisa dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisa tersebut, disusun dan ditetapkan rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang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

Berdasarkan rekapitulasi saran dan kritik konsumen pada bulan Mei 2025, tidak terdapat saran dan kritik untuk peningkatan pelayanan publik. Namun Pelanggan memberikan apresiasi dan dukungan agar pelayanan publik di BBPOM di Serang dapat lebih dipertahankan dan lebih baik lagi. BBPOM di Serang senantiasa melakukan Upaya peningkatan pelayanan publik yang dilakukan seperti penyediaan pelayanan bagi kelompok rentan dan Inovasi pelayanan publik seperti DIVA (Deteksi Instan Verifikasi pangan Aman) dan Baperan (Bedah peraturan Online).

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

4.3 Tren Nilai IKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Balai Besar POM di Serang pada periode bulan Januari hingga bulan Mei 2025 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai kepuasan penerima layanan mengalami Penurunan pada periode Maret dan April 2025, namun pada Bulan Mei 2025 terdapat peningkatan nilai kepuasan penerima layanan kembali. Selama bulan Januari – Mei 2025 nilai kepuasan layanan masuk dalam kategori sangat baik. Capain nilai IKM bulan Januari - Mei 2025 BBPOM di Serang menunjukkan pada range 95.34 – 96.04. Keseluruhan nilai setiap bulannya menunjukkan kinerja unit pelayanan **”sangat baik”**.

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

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 Mei tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut :

Bulan	Jenis Layanan	Nama Petugas Pelayanan Terbaik
Mei	PNBP	Siti Saodah
	Informasi danPengaduan	Nuning Yuningsih
	Sertifikasi	Dianing Pratiwi
	Penguji PNBP	Yenni Rakhmawati

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

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode bulan Januari – Mei 2025, 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 95.56.
2. Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Kompetensi Petugas dan Perilaku Petugas.
4. Seluruh saran dan masukan dari pelanggan telah ditindaklanjuti.

Serang, 3 Juni 2025

Ketua Tim Pelayanan Publik

Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang,



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

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner







2. Hasil Olah Data SKM

a. Layanan PNBP

Terlampir

b. Layanan Informasi dan Pengaduan

Terlampir

c. Layanan Sertifikasi

Terlampir

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

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pengukuran SKM

HK.02.02.12A.02.25.53 tentang Penunjukan Pengelola Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang Tahun 2025





b. Publikasi Hasil SKM pada Subsite BBPOM di Serang

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



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

https://www.instagram.com/stories/highlights/17911820468135008/



d. Publikasi petugas pelayanan publik terbaik (melalui Instagram @bpom.serang)

https://www.instagram.com/stories/highlights/17946921454950096/



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

4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Monev tindak lanjut selengkapnya dapat dilihat pada link :

https://bit.ly/MonevTLSKM2025

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

Hasil Olah Data SKM Bulan Mei 2025

1. Layanan PNBP

   a. Data Responden

No	Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
1	1/7/2025 14:58:16	07/01/2025	[redacted]	28	Laki-Laki	[redacted]	D4/S1	PNS/TNI/Polri	[redacted]	Layanan Pengujian Obat dan Makanan
2	1/7/2025 15:01:04	06/01/2025		27	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
3	1/8/2025 9:01:32	06/01/2025		39	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
4	1/31/2025 16:27:04	31/01/2025		31	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
5	2/14/2025 13:38:01	14/02/2025		29	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
6	2/14/2025 14:43:30	14/02/2025		27	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
7	2/17/2025 14:01:57	17/02/2025		41	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
8	2/18/2025 15:37:03	18/02/2025		25	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
9	2/24/2025 14:06:35	24/02/2025		28	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
10	11/03/2025 10:53:14	11/03/2025		41 Tahun	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
11	11/03/2025 14:19:55	11/03/2025		42	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
12	12/03/2025 8:15:12	11/03/2025		28	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
13	13/03/2025 15:03:13	13/03/2025		34	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
14	13/03/2025 15:09:54	13/03/2025		30	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
15	14/03/2025 9:42:01	14/03/2025		28	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
16	16/04/2025 16:18:52	16/04/2025		29	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan

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

17	24/04/2025 9:42:18	24/04/2025	[redacted]	30	Laki-Laki	[redacted]	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	[redacted]	Layanan Pengujian Obat dan Makanan
18	25/04/2025 15:17:36	25/04/2025		24	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
19	29/04/2025 15:03:13	28/04/2025		31	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
20	30/04/2025 12:59:36	30/04/2025		38	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
21	5/6/2025 8:16:25	05/05/2025		43	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
22	5/6/2025 16:26:51	06/05/2025		30	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
23	5/9/2025 10:46:09	09/05/2025		41	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
24	5/20/2025 14:29:09	5/20/0005		46	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
25	5/21/2025 9:21:11	20/05/2025		31	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
26	5/21/2025 9:25:42	20/05/2025		39	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
27	5/23/2025 10:59:24	23/05/2025		27	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
28	5/23/2025 13:47:46	23/05/2025		25	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
29	5/28/2025 7:56:22	27/05/2025		45	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
30	5/28/2025 8:29:10	27/05/2025		39	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
31	5/28/2025 8:30:50	27/05/2025		28	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan
32	5/28/2025 8:34:15	27/05/2025		36	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengujian Obat dan Makanan

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

b. Data SKM

No	Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/ kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?
1	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
2		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
3		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
4		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
5		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
6		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
7		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
8		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
9		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
10		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai
11		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Mudah	Mudah	Sesuai
12		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai
13		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai
14		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai
15		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai
16		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
17		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai

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

18	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
19	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai
20	[redacted]	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Cukup Memadai	Cukup Setuju	Cukup Baik	Lengkap	Cukup Sesuai	Cukup Setuju	Sesuai
21	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
22	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
23	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
24	[redacted]	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Cukup Baik	Lengkap	Sesuai	Cukup Setuju	Sesuai
25	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
26	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
27	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
28	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
29	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
30	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
31	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
32	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai

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

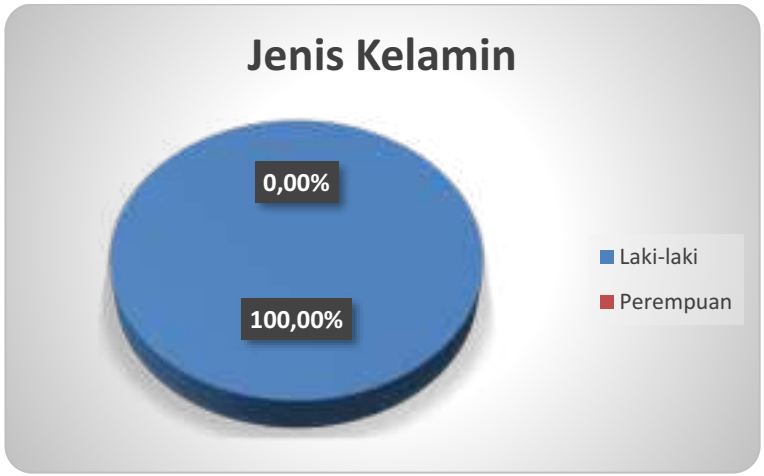
c. Hasil Olah Data SKM

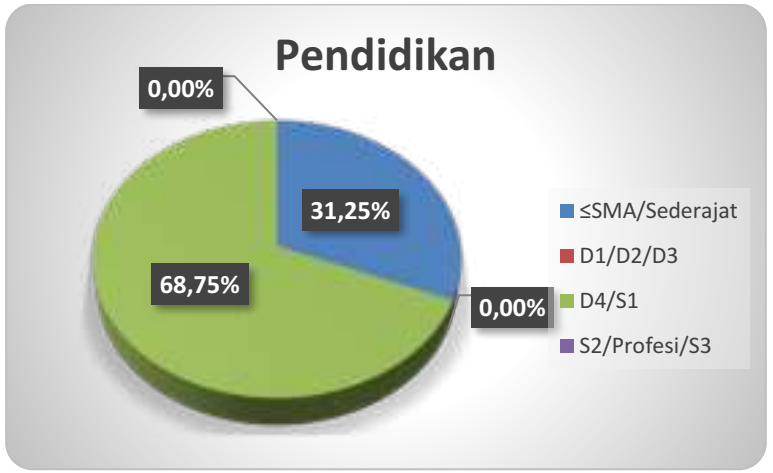
Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6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

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

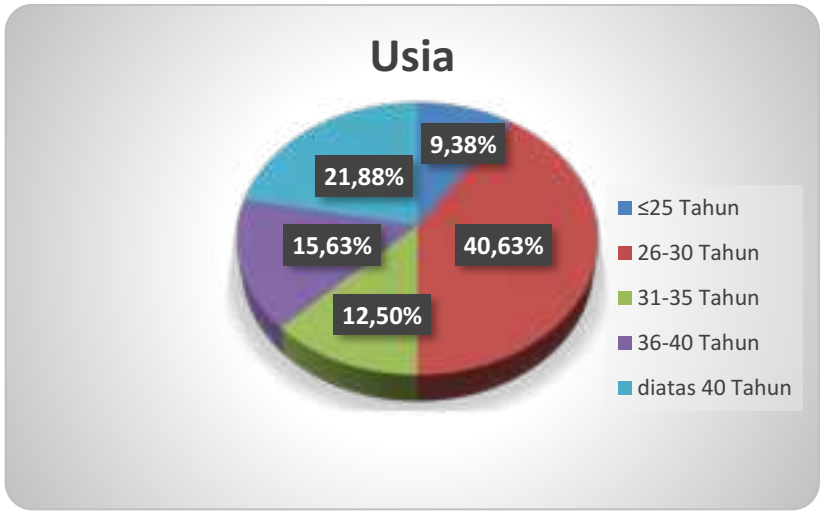
d. Grafik SKM





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





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

2. Layanan Informasi dan Pengaduan

a. Data Responden

No	Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
1	1/9/2025 13:27:28	06/01/2025	[redacted]	44	Perempuan	[redacted]	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2	1/9/2025 13:50:20	07/01/2025		20	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
3	1/9/2025 13:55:06	07/01/2025		22	Perempuan		D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
4	1/9/2025 14:00:30	07/01/2025		35	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
5	1/13/2025 8:57:12	06/01/2025		29	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
6	1/13/2025 9:01:32	08/01/2025		30	Laki-Laki		D4/S1	Lainnya		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
7	1/17/2025 12:49:58	17/01/2025		26	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
8	1/21/2025 12:01:08	20/01/2025		22	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
9	1/21/2025 12:02:42	02/01/2025		50	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
10	1/21/2025 12:19:24	21/01/2025		42	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
11	1/22/2025 8:48:26	21/01/2025		33	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
12	1/23/2025 8:25:35	17/01/2025		24	Perempuan		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
13	1/26/2025 8:07:42	24/01/2025		35	Perempuan		D1/D2/D3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

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

14	1/26/2025 8:09:34	20/01/2025	[redacted]	37	Perempuan	[redacted]	D1/D2/D3	Wiraswasta	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
15	1/26/2025 8:11:14	10/01/2025		30	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
16	1/30/2025 9:19:44	30/01/2025		21	Perempuan		D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
17	1/31/2025 11:44:43	31/01/2025		44	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
18	1/31/2025 16:27:04	31/01/2025		22	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
19	2/3/2025 10:54:05	13/01/2025		37	Laki-Laki		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
20	2/3/2025 11:01:08	22/01/2025		38	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
21	2/3/2025 11:08:03	22/01/2025		37	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
22	2/3/2025 15:55:53	22/01/2025		50	Perempuan		D1/D2/D3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
23	2/4/2025 11:52:26	22/01/2025		31	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
24	2/4/2025 9:04:35	22/01/2025		39	Perempuan		S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
25	2/4/2025 9:07:19	22/01/2025		34	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
26	2/11/2025 12:43:39	11/02/2025		47 Tahun	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
27	2/13/2025 16:21:38	13/02/2025		29	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
28	2/17/2025 12:57:39	17/02/2025		28	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
29	2/18/2025 11:45:06	18/02/2025		28	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

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

30	2/18/2025 14:36:07	17/02/2025	[redacted]	21	Perempuan	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
31	2/18/2025 14:47:27	18/02/2025		25	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
32	2/18/2025 15:43:45	17/02/2025		20	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
33	2/25/2025 16:33:57	25/02/2025		45	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
34	2/26/2025 10:43:34	19/02/2025		34	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
35	2/26/2025 10:46:46	19/02/2025		35	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
36	2/26/2025 16:33:26	26/02/2025		44	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
37	2/27/2025 11:14:03	03/02/2025		36	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
38	2/27/2025 11:21:06	27/02/2025		43	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
39	2/28/2025 6:22:48	20/02/2025		32	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
40	2/28/2025 6:26:47	21/02/2025		45	Perempuan		S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
41	2/28/2025 10:46:44	28/02/2025		35	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
42	2/28/2025 8:23:11	03/02/2025		31	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
43	2/28/2025 8:51:21	03/02/2025		39	Perempuan		S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
44	2/28/2025 9:23:31	03/02/2025		34	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
45	2/28/2025 6:22:48	20/02/2025		37	Laki-Laki		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

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

46	2/28/2025 6:26:47	21/02/2025	[redacted]	38	Laki-Laki	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
47	2/28/2025 8:23:11	03/02/2025		37	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
48	2/27/2025 11:21:06	27/02/2025		50	Perempuan		D1/D2/D3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
49	03/03/2025 15:19:14	03/03/2025		42	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
50	07/03/2025 13:52:43	06/03/2025		40	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
51	10/03/2025 8:59:10	10/03/2025		29	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
52	11/03/2025 13:09:00	11/03/2025		39	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
53	18/03/2025 13:38:35	18/03/2025		50	Laki-Laki		D1/D2/D3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
54	24/03/2025 13:16:26	24/03/2025		45	Laki-Laki		S2/Profesi/S3	Peneliti/Dosen		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
55	24/03/2025 14:41:46	24/03/2025		34	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
56	26/03/2025 6:05:51	14/03/2025		55	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
57	26/03/2025 6:08:22	11/03/2025		50	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
58	26/03/2025 6:11:07	18/03/2025		55	Perempuan		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
59	26/03/2025 6:13:12	20/03/2025		24	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
60	26/03/2025 15:03:17	25/03/2025		22	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
61	26/03/2025 15:15:38	26/03/2025		25	Perempuan		D4/S1	Lainnya		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

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

62	26/03/2025 15:18:39	10/03/2025	[redacted]	42	Laki-Laki	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
63	27/03/2025 8:18:35	17/03/2025		35	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
64	27/03/2025 8:24:03	12/03/2025		35	Perempuan		D4/S1	Lainnya		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
65	08/04/2025 13:44:06	08/04/2025		20	Perempuan		D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
66	10/04/2025 11:23:50	09/04/2025		26	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
67	10/04/2025 13:05:53	10/04/2025		48 tahun	Perempuan		D1/D2/D3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
68	11/04/2025 9:38:14	11/04/2025		22	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
69	14/04/2025 11:38:06	14/04/2025		25 Tahun	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
70	23/04/2025 8:40:26	22/04/2025		25	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
71	23/04/2025 10:41:31	15/04/2025		38	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
72	23/04/2025 10:48:56	15/04/2025		35	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
73	28/04/2025 10:07:13	28/04/2025		48	Perempuan		D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
74	29/04/2025 14:50:36	28/04/2025		46	Perempuan		D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
75	29/04/2025 14:53:10	28/04/2025		49	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
76	29/04/2025 16:17:58	28/04/2025		43	Laki-Laki		D4/S1	Lainnya		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
77	29/04/2025 16:20:17	09/04/2025		39	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

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

78	30/04/2025 17:05:04	24/04/2025	[redacted]	46	Laki-Laki	[redacted]	D4/S1	Wiraswasta	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
79	04/05/2025 17:08:05	29/04/2025		40	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
80	04/05/2025 17:10:07	11/04/2025		35	Perempuan		D1/D2/D3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
81	04/05/2025 17:13:13	21/04/2025		42	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
82	04/05/2025 18:01:09	24/04/2025		40	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
83	04/05/2025 18:03:15	15/04/2025		35	Laki-Laki		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
84	5/6/2025 15:46:49	06/05/2025		25	Perempuan		S2/Profesi/S3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
85	5/7/2025 11:31:32	07/05/2025		24	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
86	5/8/2025 16:13:50	08/05/2025		55	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
87	5/8/2025 16:17:02	08/05/2025		35	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
88	5/20/2025 14:51:24	16/05/2025		34	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
89	5/21/2025 10:10:21	21/05/2025		32	Perempuan		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
90	5/21/2025 11:03:27	21/05/2025		20	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
91	5/22/2025 17:47:25	22/05/2025		31	Perempuan		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
92	5/28/2025 8:08:41	26/05/2025		30	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Lainnya		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
93	5/28/2025 8:16:07	20/05/2025		72	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

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

94	5/28/2025 8:46:14	27/05/2025	[redacted]	30	Laki-Laki	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Wiraswasta	[redacted]	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
95	5/28/2025 8:50:33	08/05/2025		26	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
96	5/28/2025 8:52:32	26/05/2025		59	Laki-Laki		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
97	5/28/2025 8:59:14	06/05/2025		39	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
98	5/28/2025 9:02:03	23/05/2025		36	Perempuan		D1/D2/D3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
99	5/28/2025 9:07:52	02/05/2025		34	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
100	5/28/2025 9:35:04	21/05/2025		36	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
101	5/28/2025 9:46:00	14/05/2025		31	Perempuan		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
102	5/28/2025 10:02:18	08/05/2025		38	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
103	5/28/2025 13:49:17	28/05/2025		39	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
104	5/6/2025 15:46:49	06/05/2025		25	Perempuan		S2/Profesi/S3	Wiraswasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
105	5/7/2025 11:31:32	07/05/2025		24	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
106	5/8/2025 16:13:50	08/05/2025		55	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

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

b. Data SKM

No	Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?
1	[redacted]	Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
2		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
3		Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sesuai
4		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
5		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
6		Cukup Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Cukup Sesuai	Setuju	Sesuai
7		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
8		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
9		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
10		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
11		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
12		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Cukup Setuju	Sesuai
13		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
14		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
15		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
16		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
17		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
18		Mudah	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat Baik	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat

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

No	Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?
			Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju		Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
19	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
20		Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
21		Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
22		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
23		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
24		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
25		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
26		Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
27		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
28		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
29		Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
30		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
31		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
32		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
33		Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai
34		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
35		Cukup Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Cukup Sesuai

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

No	Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?
36	[redacted]	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
37	[redacted]	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	Sesuai	Cukup Setuju	Cukup Sesuai
38	[redacted]	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
39	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
40	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
41	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
42	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
43	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
44	[redacted]	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
45	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
46	[redacted]	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
47	[redacted]	Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
48	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
49	[redacted]	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Mudah	Mudah	Sesuai
50	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai
51	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai
52	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai
53	[redacted]	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai

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

No	Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?
54	[redacted]	Mudah	Mudah	Cukup Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Cukup Lengkap	Mudah	Mudah	Cukup Sesuai
55		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai
56		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai
57		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai
58		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai
59		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai
60		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai
61		Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Mudah	Cukup Mudah	Sesuai
62		Cukup Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Cukup Mudah	Mudah	Sesuai
63		Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sangat Mudah	Mudah	Sesuai
64		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Mudah	Mudah	Sangat Sesuai
65		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cukup Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Cukup Sesuai
66		Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
67		Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Cukup Sesuai	Cepat	Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
68		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
69		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
70		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
71		Cukup Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai

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

No	Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?
72	[redacted]	Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
73	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai
74	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
75	[redacted]	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Baik	Lengkap		Sangat Setuju	Sesuai
76	[redacted]	Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
77	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
78	[redacted]	Mudah	Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
79	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
80	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
81	[redacted]	Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Cukup Sesuai
82	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
83	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
84	[redacted]	Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
85	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
86	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai
87	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
88	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
89	[redacted]	Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Cukup Setuju	Cukup Sesuai

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

No	Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?
90	[redacted]	Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Setuju	Cukup Baik	Cukup Lengkap	Cukup Sesuai	Setuju	Sesuai
91		Sangat Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sesuai
92		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
93		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
94		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
95		Cukup Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
96		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
97		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
98		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
99		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
100		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
101		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai
102		Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sesuai	Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Jelas	Cukup Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
103		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
104		Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
105		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
106		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai

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

c. Hasil Olah Data SKM

Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
2	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	4	4	5	5	6	5	5	6	6	6	6
5	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
7	4	6	6	5	4	5	5	5	5	6	5
8	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	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	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	5	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
21	4	4	6	6	5	6	6	6	6	6	5

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

Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	5	5	6	5	5	4	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5
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	4	4	5	5	6	5	5	6	6	6	6
28	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5
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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
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	4	5	6	5	6	6	5	6	6	5	5
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	4	4	5	5	5	4	5	5	6	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	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
42	5	6	6	6	6	4	5	6	6	6	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6
50	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

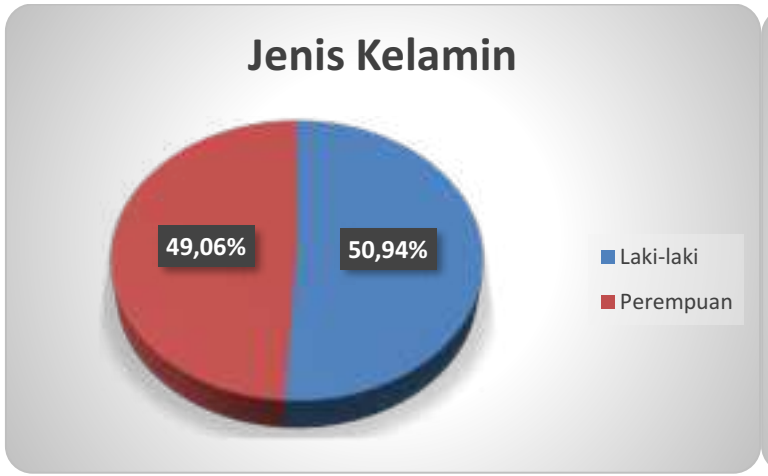
Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
51	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
52	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	6
54	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
57	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
59	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
60	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
61	5	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5
62	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
63	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6
65	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6
66	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	5
67	5	6	5	4	5	5	4	5	6	6	5
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
69	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
70	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6
71	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
72	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
73	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6
74	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6
75	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5
76	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
77	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6
78	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
79	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
80	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5

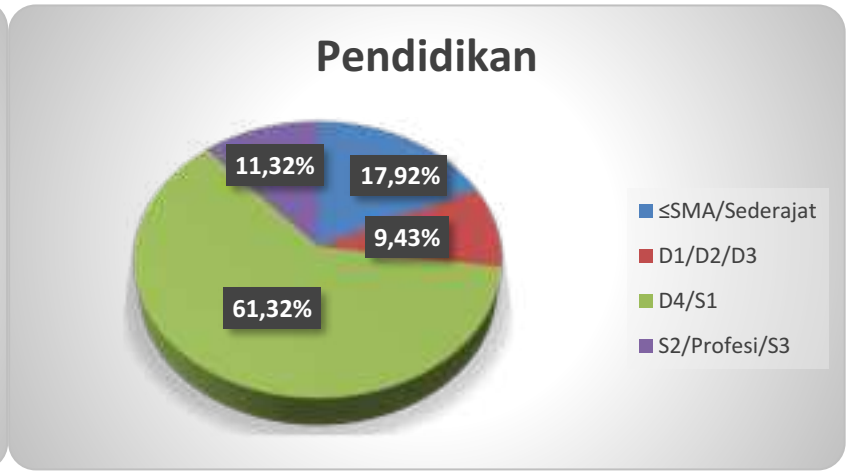
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

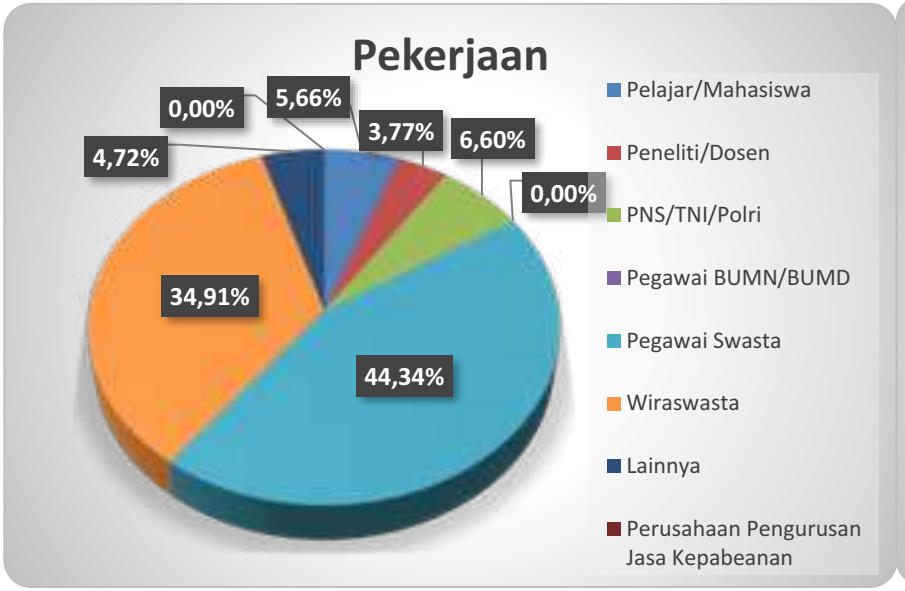
Responden	NILAI PELAYANAN										
	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
81	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
82	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
83	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
84	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
86	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
87	5	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5
88	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
89	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
91	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
92	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6
93	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5
94	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
95	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
96	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
97	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
98	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
99	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
101	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
102	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5
103	5	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5
104	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
105	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
106	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

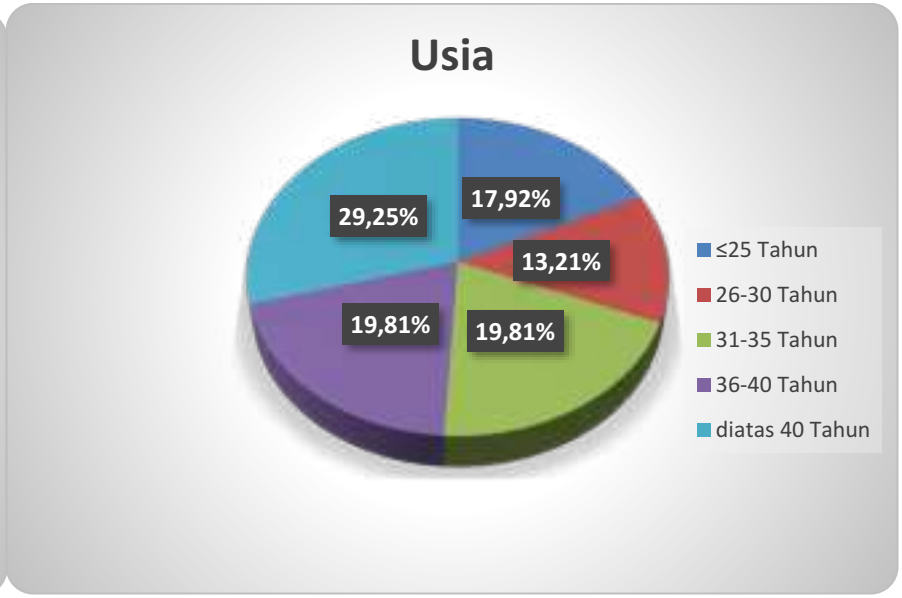
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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

3. Layanan Sertifikasi

a. Data Responden

No	Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
1	1/21/2025 14:06:43	21/01/2025	[redacted]	49	Laki-Laki	[redacted]	D1/D2/D3	Pegawai Swasta	[redacted]	Layanan Sertifikasi
2	1/21/2025 14:11:46	21/01/2025		44	Perempuan		D4/S1	Lainnya		Layanan Sertifikasi
3	1/30/2025 14:56:36	03/01/2025		35	Laki-Laki		D4/S1	Lainnya		Layanan Sertifikasi
4	1/30/2025 15:09:10	20/01/2025		22	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Sertifikasi
5	1/30/2025 15:15:27	22/01/2025		36	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Lainnya		Layanan Sertifikasi
6	1/30/2025 15:20:10	30/01/2025		30	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
7	1/31/2025 7:44:35	06/01/2025		45	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
8	1/31/2025 7:55:54	22/01/2025		30	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
9	1/31/2025 11:49:04	23/01/2025		44	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
10	1/31/2025 11:51:14	23/01/2025		26	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
11	2/18/2025 12:01:30	04/02/2025		42	Perempuan		S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
12	2/18/2025 12:10:14	18/02/2025		39	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
13	2/18/2025 12:33:25	18/02/2025		35	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
14	2/28/2025 7:45:51	14/02/2025		35	Laki-Laki		S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/BUMD		Layanan Sertifikasi
15	2/28/2025 7:50:40	14/02/2025		42	Perempuan		S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/BUMD		Layanan Sertifikasi
16	2/28/2025 7:54:11	14/02/2025		31	Laki-Laki		S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/BUMD		Layanan Sertifikasi
17	2/28/2025 7:59:40	19/02/2025		22	Perempuan		D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Sertifikasi
18	2/28/2025 8:03:37	19/02/2025		20	Perempuan		D4/S1	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Sertifikasi
19	2/28/2025 8:12:24	25/02/2025		50	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
20	2/28/2025 8:19:32	18/02/2025		20	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Layanan Sertifikasi

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

No	Timestamp	Tanggal Survei	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nomor HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Jenis Pelayanan
21	2/28/2025 8:23:11	18/02/2025	[redacted]	21	Perempuan	[redacted]	≤SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	[redacted]	Layanan Sertifikasi
22	2/28/2025 14:15:53	28/02/2025		35	Perempuan		S2/Profesi/S3	Lainnya		Layanan Sertifikasi
23	04/03/2025 10:11:18	04/03/2025		44	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
24	1/31/2025 14:51:14	31/01/2025		26	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
25	24/03/2025 7:08:38	10/03/2025		40	Laki-Laki		D1/D2/D3	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
26	24/03/2025 7:27:47	19/03/2025		43	Perempuan		D4/S1	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
27	24/03/2025 14:01:04	24/03/2025		35	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
28	25/03/2025 10:51:28	24/03/2025		55	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
29	28/03/2025 3:46:29	25/03/2025		38	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
30	30/04/2025 11:30:45	21/04/2025		29	Laki-Laki		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
31	30/04/2025 11:38:00	16/04/2025		23	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
32	30/04/2025 11:41:45	16/04/2025		40	Perempuan		≤SMA/Sederajat	Wiraswasta		Layanan Sertifikasi
33	5/28/2025 14:09:12	28/05/2025		22	Perempuan		D4/S1	Pegawai Swasta		Layanan Sertifikasi
34	5/28/2025 15:13:51	07/05/2025		55	Laki-Laki		D4/S1	PNS/TNI/Polri		Layanan Sertifikasi
35	5/28/2025 15:19:23	28/05/2025		71	Laki-Laki		≤SMA/Sederajat	Lainnya		Layanan Sertifikasi

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

b. Data SKM

No	Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?
1	[redacted]	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
2		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
3		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
4		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
5		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Cukup Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Cukup Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Cukup Sesuai	Setuju	Cukup Sesuai
6		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
7		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
8		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
9		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
10		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
11		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
12		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
13		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
14		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
15		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
16		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
17		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Baik	Cukup Lengkap	Sesuai	Cukup Setuju	Sesuai
18		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai
19		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sesuai	Cukup Setuju	Sesuai
20		Cukup Mudah	Cukup Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
21		Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Baik	Sangat Lengkap	Sesuai	Sangat Setuju	Sesuai
22		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
23		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Mudah	Mudah	Sesuai
24		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Cepat	Jelas	Sesuai	Memadai	Setuju	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Sesuai
25		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai
26		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai
27		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai

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

No	Nama	1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	12. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	13. Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	14. Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya ditetapkan?
28	[redacted]	Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Cukup Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Mudah	Cukup Mudah	Cukup Sesuai
29		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai
30		Sangat Mudah	Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
31		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
32		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sesuai	Sangat Sesuai	Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Lengkap	Sangat Sesuai	Setuju	Sangat Sesuai
33		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
34		Sangat Mudah	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai
35		Mudah	Mudah	Sesuai	Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Sesuai	Sangat Memadai	Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Sesuai

c. Hasil Olah Data SKM

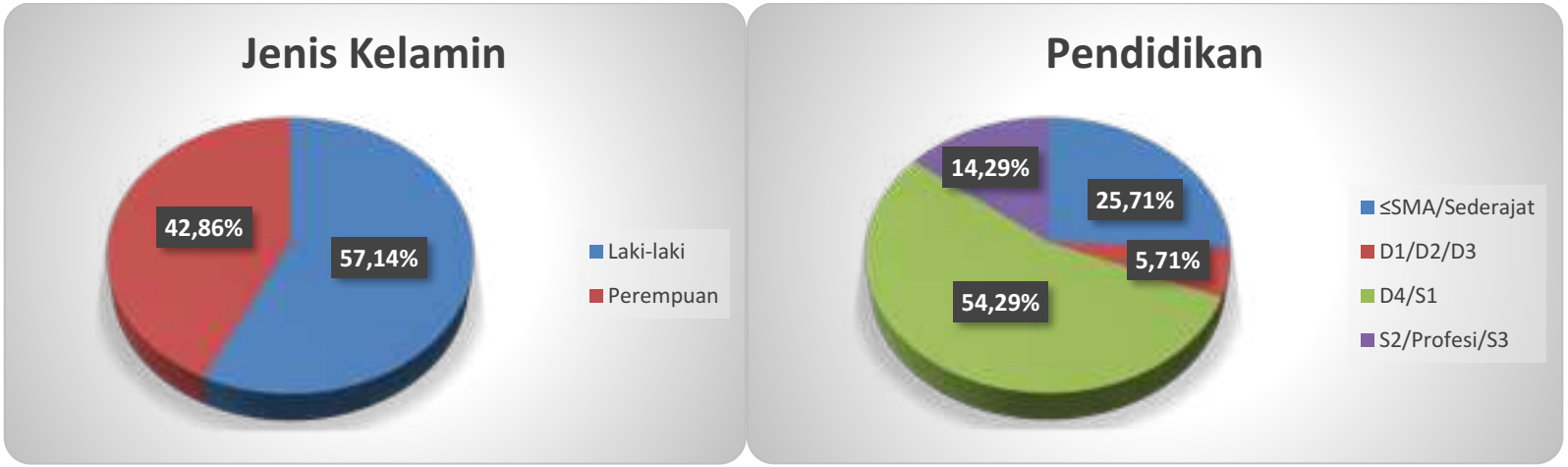
Responden	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5
5	5	5	6	4	6	5	6	6	4	6	5
6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	6	6	6	6	6	6	6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

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

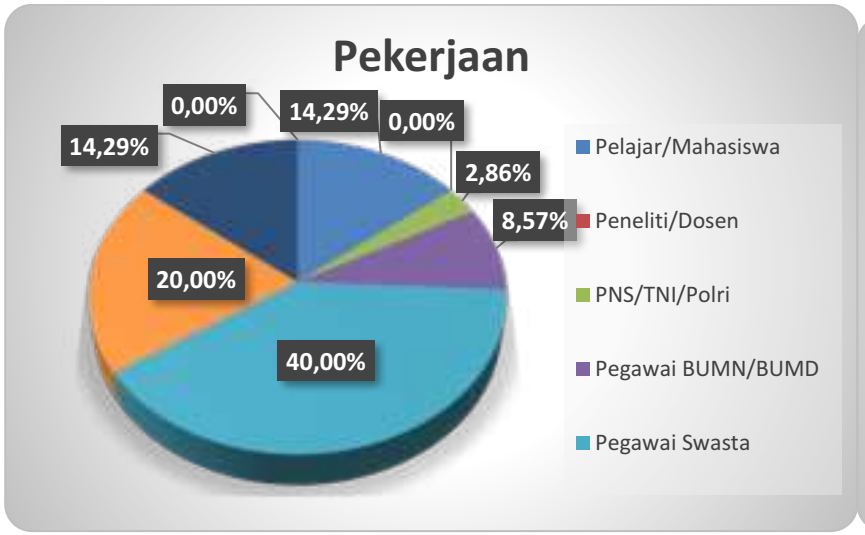
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	5	6	5	5	5	6	5	4
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
20	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5
21	4	4	6	5	6	6	5	6	6	6	5
22	5	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
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	5	4	4	5	5	6	4	6	6	6	5
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	5
32	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	5
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
35	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6

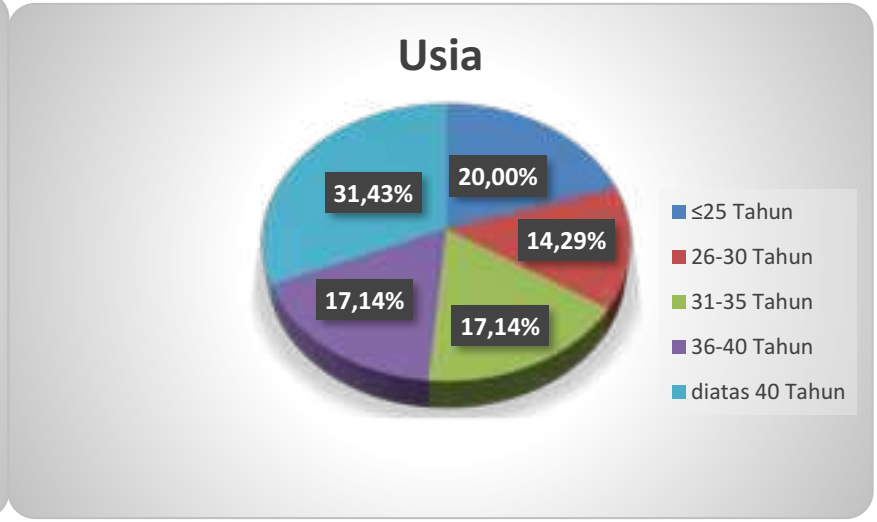
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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





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