BADAN POM

LAPORAN
PELAKSANAAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN
2023

DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN
DEPUTI BIDANG PENGAWASAN PANGAN OLAHAN
BADAN POM RI

wasprodpangan.pom.go.id

@wasprodpangan.bpom

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DAFTAR ISI 2
SURAT PERNYATAAN 3
BAB I
PENDAHULUAN 4
1.1 Latar Belakang 4
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 5
1.3 Maksud dan Tujuan 5
BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM 7
2.1 Pelaksana SKM 7
2.2 Metode Pengumpulan Data 7
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 8
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 8
2.5 Penentuan Jumlah Responden 8
BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 10
3.1 Jumlah Responden SKM 10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat 10
BAB IV
ANALISIS HASIL SKM 12
4.1 Analisis Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 12
4.2 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 15
BAB V
KESIMPULAN 21
LAMPIRAN 22
1. Kuesioner 22
2. Hasil Olah Data SKM 26
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 29

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Sondang Widya Estikasari, S.Si, Apt, MKM
NIP	:	19790904 200312 2 002
Jabatan	:	Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan
Unit Kerja	:	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

[Jakarta, 15 September 2023]

Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan,

Sondang Widya Estikasari, S.Si, Apt, MKM

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 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 Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang terintegrasi dengan aplikasi SAPA APIP yang dapat diakses melalui tautan https://bit.ly/skmpmrindustripangan dan https://bit.ly/skmcppob, link tersebut disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dan 5 (lima) pertanyaan terkait persepsi anti korupsi berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan yaitu :

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui tautan https://bit.ly/skmpmrindustripangan dan https://bit.ly/skmcppob pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM Tahun 2023

No.	Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan dan pengumpulan data	April 2023
2.	Pelaksanaan Survey	Mei - Juli 2023
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Agustus 2023*
4.	Pelaporan	September 2023

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode tahun sebelumnya dari setiap jenis layanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan tahun 2023.

Tabel 2. Jumlah Responden SKM Tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	51	14
2	Pelayanan Izin Penerapan Program Manajemen Risiko (PMR)	28	12
Jumlah		**79**	**26**

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 26 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Karakteristik Responden SKM Tahun 2023

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	14	54%
		Perempuan	12	46%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	1	4%
		DI/D2/D3	-	-
		D4/S1	21	81%
		S2/Profesi/S3	4	15%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0%
		Pegawai Swasta	22	85%
		Wiraswasta	4	15%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	-	-
		Lainnya	-	-
4	Usia	≤ 25 Tahun	3	12%
		26 – 30 Tahun	7	27%
		31 – 35 Tahun	8	31%
		36 – 40 Tahun	4	15%
		≥ 41 Tahun	4	15%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Nilai SKM per jenis layanan

Tabel 4. Nilai SKM Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	76.19	80.95	80.56	83.33	83.33	85.71	88.10	82.14	84.52	**82.76**
Pelayanan Izin Penerapan Program Manajemen Risiko (PMR)	84.72	88.89	87.96	94.44	91.67	97.22	98.61	94.44	91.67	**92.18**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Tabel 5. Nilai SKM Berdasarkan Unsur dan Unit Layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	83.33	80.13	-3.20
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81.37	84.62	+3.25
U3	Waktu Penyelesaian	79.74	83.97	+4.23
U4	Biaya/Tarif	88.24	88.46	+0.22
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.29	87.18	+1.89
U6	Kompetensi Pelaksana	85.29	91.03	+5.74
U7	Perilaku Pelaksana	89.22	92.95	+3.73
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84.31	87.82	+3.51
U9	Sarana dan Prasarana	88.24	87.82	-0.42
Nilai SKM Unit Layanan		**85.00**	**87.11**	**+2.11**

Keterangan:

: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)

: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)

: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)

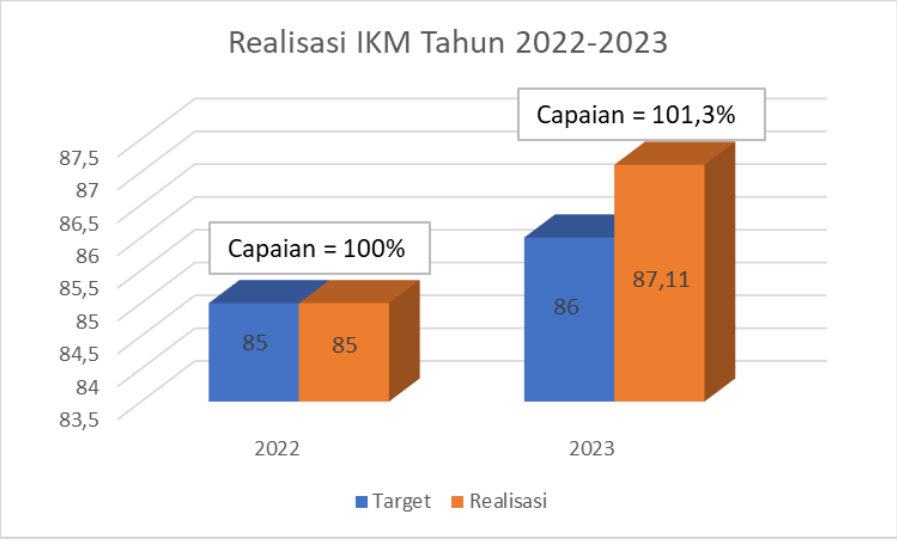
: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

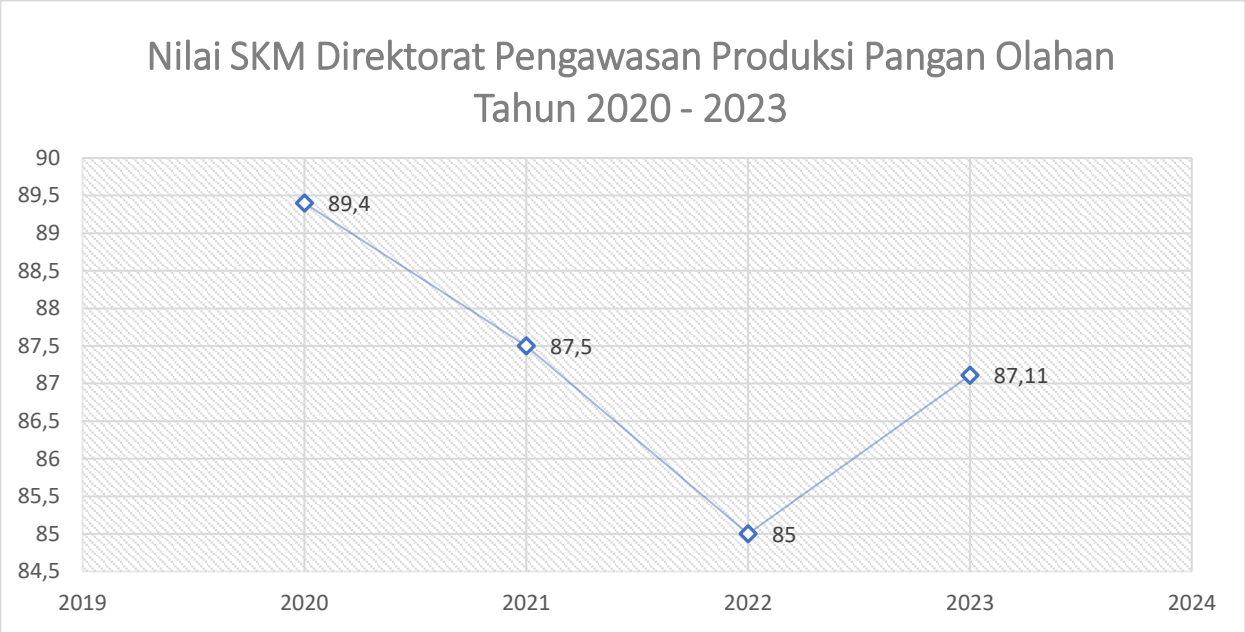
Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada 26 (Dua Puluh Enam) responden pelaku usaha maka telah diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 3 dan Tabel 4. Nilai IKM rata-rata dari 2 (dua) layanan publik Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan sebesar 87.11 dengan kategori mutu pelayanan B (Baik).

Nilai IKM menjadi salah satu indikator kinerja kegiatan pada unit eselon 2 di Badan POM yang menyelenggarakan pelayanan publik, target yang telah ditetapkan pada dokumen perjanjian kinerja Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan tahun 2023 adalah sebesar 86. Dengan demikian capaian indikator ini sebesar 101,3% (memenuhi ekspektasi).



Gambar 1. Target, Realisasi dan Capaian IKM Tahun 2022 - 2023

Berdasarkan grafik di atas terlihat bahwa realisasi dan capaian IKM tahun 2023 mengalami peningkatan, realisasi meningkat sebesar 2.11 poin. Peningkatan nilai IKM ini sebagai dampak telah dilaksanakannya beberapa langkah perbaikan sebagaimana rekomendasi dari SKM tahun 2022.



Gambar 2. Nilai SKM Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan Tahun 2020 -2023

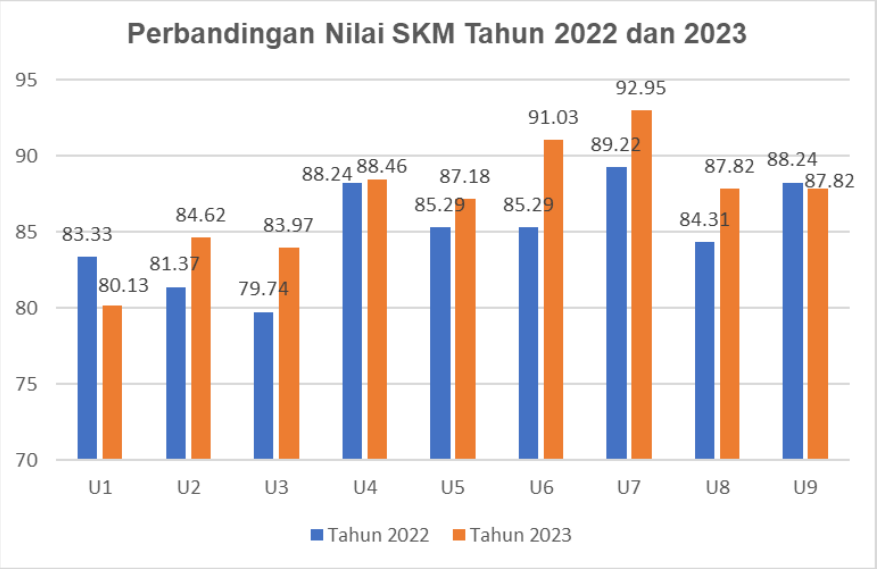
Upaya perbaikan dan optimalisasi pelayanan publik berfokus pada 3 (tiga) unsur yang mendapatkan nilai terendah pada tahun 2022 yaitu Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (U2) dan Waktu Penyelesaian (U3). Upaya yang dilakukan dapat dikategorisasikan meliputi peningkatan pelayanan secara luring dan daring; pendampingan dan peningkatan pemahaman pelaku usaha; serta penyediaan sarana prasarana.

Pelayanan Izin Penerapan CPPOB cukup mengalami kendala pada tahun 2022 dikarenakan adanya perubahan mekanisme pelayanan Izin Penerapan CPPOB yang terintegrasi dengan sistem OSS dengan penanggung jawab lintas kementerian/lembaga. Pada tahun pertama implementasinya masih memerlukan adaptasi, beberapa pelaku usaha masih merasa kesulitan dengan sistem/prosedur yang baru ini. BPOM melalui Pusdatin bekerjasama dengan unit teknis penyelenggara pelayanan publik terus berkoordinasi dengan BKPM untuk mengatasi beberapa kendala yang terjadi pada sistem OSS dan aplikasi online e-sertifikasi.

Adapun untuk pelayanan Izin Penerapan PMR, kendala yang dialami lebih terkait kemudahan aplikasi internal, penetapan SLA dan pemanfaatan TTE. Terhadap kendala tersebut telah dilakukan tindak lanjut diantaranya dengan menetapkan

Peraturan BPOM Nomor 10 Tahun 2023 tentang Penerapan Program Manajemen Risiko Keamanan Pangan di Sarana Produksi Pangan sebagai revisi atas Peraturan BPOM Nomor 21 Tahun 2019, dalam peraturan baru tersebut telah ditetapkan secara lebih rinci terkait penetapan SLA serta persyaratan lain yang belum diakomodir pada peraturan sebelumnya. Aplikasi online PMR senantiasa dilakukan pengembangan untuk semakin memudahkan bagi pengguna layanan.

Perbandingan nilai SKM per unit layanan tahun 2022 dan 2023 disajikan dalam grafik sebagai berikut:



Gambar 3. Perbandingan Nilai SKM 2022 dan 2023

Dapat dilihat bahwa 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah tahun 2023 masih sama dengan tahun 2022 yaitu untuk unsur Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (U2) dan Waktu Penyelesaian (U3). Namun demikian telah terjadi peningkatan nilai untuk U2 dan U3, adapun untuk U1 mengalami penurunan sehingga harus ditelaah lebih lanjut penyebabnya dan dilakukan tindak lanjut.

Adapun 3 (tiga) unsur pelayanan nilai tertinggi dengan nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif (U4), Kompetensi Pelaksana (U6) dan Perilaku Pelaksana (U7). Komponen Biaya/Tarif dinilai baik dengan pemberlakuan sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan untuk layanan IP CPPOB, sedangkan untuk layanan IP PMR sejauh ini belum dikenakan biaya sampai dengan terbitnya revisi PP PNBP tersebut. Terkait dengan komponen Kompetensi dan Perilaku

Pelaksana, Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan senantiasa berkomitmen untuk menjaga dan meningkatkan kompetensi, kapasitas serta kredibilitas pelaksana pelayanan publik.

4.2 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Sebagaimana telah dijelaskan di atas bahwa terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah, maka Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan akan berfokus untuk mencari penyebab dan merumuskan tindak lanjut yang dapat dilakukan. Secara umum terdapat beberapa permasalahan yang masih dirasakan diantaranya:

1. Sejak integrasi sistem perizinan dengan OSS RBA, responden pelaku usaha seringkali bingung dan sulit membedakan antara jenis layanan yang sedang dilakukan penilaian untuk survey. Hal ini terlihat dari komentar/masukan yang diberikan yang ditujukan untuk jenis pelayanan publik pada unit lain;
2. Pada aplikasi e-sertifikasi terintegrasi dengan OSS masih ditemukan kendala yang belum dapat terselesaikan meskipun sudah dilakukan koordinasi dengan BKPM melalui Pusdatin;
3. Kejelasan mekanisme/prosedur khususnya terkait penggunaan aplikasi online pelayanan publik.

Analisis penyebab dan rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 6. Analisis Penyebab dan Rencana Tindak Lanjut terhadap Unsur dengan Nilai Terendah

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Izin Penerapan CPPOB	Persyaratan (U1)	Pelaku usaha kurang memahami terkait persyaratan pengajuan IP CPPOB	U1: Desk/pendampingan/konsultasi bagi pelaku usaha yang dapat dilaksanakan secara klasikal, tatap muka maupun	Desember 2023	1. Tim Risiko Rendah

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (U2)	Masih ditemukannya kendala dalam sistem aplikasi e-sertifikasi yang terintegrasi dengan OSS	melalui media online livechat U2: Berkoordinasi dengan Pusdatin selaku PIC sistem aplikasi e-sertifikasi terintegrasi OSS dan merencanakan pengambangan aplikasi e-sertifikasi agar lebih *friendly* U3: Monitoring waktu penyelesaian pelayanan dan percepatan proses evaluasi dokumen.		2. Tim Risiko Sedang
		Waktu Penyelesaian (U3)	Kecepatan dan ketepatan waktu dalam menangani keluhan, proses evaluasi dokumen dan penerbitan Izin yang masih dirasakan kurang oleh pelaku usaha			
2	Izin Penerapan PMR	Persyaratan (U1)	Pelaku usaha kurang memahami terkait persyaratan pengajuan IP PMR	U1 : Desk/pendampingan/konsultasi bagi pelaku usaha yang dapat dilaksanakan secara klasikal, tatap muka maupun melalui media online livechat U2 : Untuk tata cara pelaporan audit internal telah kami sampaikan melalui pedoman Pelaporan Audit Internal PMR yang dapat diunduh pada website PMR (https://pmr.pom.go.id/rmpdoc).	Desember 2023	Tim Risiko Tinggi
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (U2)	Masih ada pelaku usaha yang kesulitan dalam penggunaan fitur pelaporan audit internal pada sistem pmr.pom.go.id			
		Waktu Penyelesaian (U3)	Kecepatan dan ketepatan waktu proses evaluasi dokumen dan penerbitan Izin yang masih			

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
			dirasakan kurang oleh pelaku usaha	Selain itu secara rutin Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan juga menyelenggarakan bimbingan teknis pelaporan Audit Internal yang dihadiri oleh industri pemegang Izin Penerapan PMR. Pada bimbingan teknis tersebut telah dijelaskan secara rinci tahapan dalam pelaporan Audit Internal PMR. Berikut link youtube pelaksanaan bimtek audit internal yang dapat diakses umum melalui channel youtube @wasprodpobpom: https://www.youtube.com/watch?v=hhvHsatGEzs U3 : Dalam Peraturan BPOM nomor No.10 tahun 2023 tentang Penerapan Program Manajemen Risiko Keamanan Pangan di Sarana Produksi Pangan Olahan telah diatur SLA atau timeline dalam		

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
				pelaksanaan evaluasi dokumen, sebagai berikut : - Evaluasi dokumen permohonan PMR paling lambat 20 HK - Evaluasi laporan perbaikan pasca audit lapang paling lambat 15 HK		

Berdasarkan hasil masukan/kritik/saran responden yang perlu menjadi perhatian dan dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

Tabel 7. Tindak Lanjut terhadap Saran/Masukan Responden SKM 2023

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
1	Izin Penerapan CPPOB	Harapannya BPOM lebih cepat lagi dalam menangani keluhan dan mempercepat proses penerbitan sertifikat	Monitoring waktu penyelesaian pelayanan dan percepatan proses evaluasi dokumen.	Akhir September 2023
		Respon terhadap CAPA diperbaiki mengenai timelinenya karena sertifikat kami sempat lewat masa berlakunya karena sertifikat terbaru belum terbit	Monitoring waktu penyelesaian pelayanan dan percepatan proses evaluasi dokumen.	Akhir September 2023

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
		Leadtime Janji layanan dapat di evaluasi kembali lebih baik	DitwasprodPO sedang merevisi PerBPOM No 22/2021 tentang Tata Cara Izin Penerapan CPPOB	dalam proses revisi tahun 2023
		Untuk traceability proses di sistem e - sertifikasi agak kesulitan untuk melakukan trace progress,	Berkoordinasi dengan Pusdatin selaku PIC sistem aplikasi e-sertifikasi terintegrasi OSS dan merencanakan pengembangan	sudah terlaksana
		Peningkatan layanan aplikasi e-sertifikasi dapat dilakukan sehingga dapat semakin kuat memenuhi kebutuhan industri	Berkoordinasi dengan Pusdatin selaku PIC sistem aplikasi e-sertifikasi terintegrasi OSS dan merencanakan pengembangan	sudah terlaksana
2	Izin Penerapan PMR	Mohon saat pengisian internal audit PMR nanti, bulan Desember 2023, dibuatkan tutorialnya agar tidak bingung dan cepat selesai, tidak memakan waktu yang lama. Bisa memakai Youtube atau media lainnya	Untuk tata cara pelaporan audit internal telah kami sampaikan melalui pedoman Pelaporan Audit Internal PMR yang dapat diunduh pada website PMR (https://pmr.pom.go.id/rmpdoc). Selain itu secara rutin Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan juga menyelenggarakan bimbingan teknis pelaporan Audit Internal yang dihadiri oleh industri pemegang Izin Penerapan PMR. Pada bimbingan teknis tersebut telah dijelaskan secara rinci tahapan dalam pelaporan Audit Internal PMR.	Sudah terlaksana

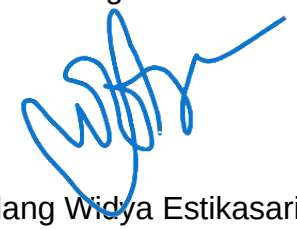
No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
		Sebaiknya aturan BPOM dibenahi agar lebih flexibel dan membuat UKM bisa bersaing dengan produk Luar Negeri	Melalui Peraturan BPOM nomor No.10 tahun 2023 tentang Penerapan Program Manajemen Risiko Keamanan Pangan di Sarana Produksi Pangan Olahan telah diatur regulasi bagi UMK pangan risiko tinggi yang wajib melaksanakan PMR dengan mekanisme bertahap sebagai fasilitasi bagi UMK. Dengan pelaksanaan PMR bertahap ini UMK dapat memenuhi persyaratan PMR secara bertahap sesuai dengan kapasitasnya (untuk industri besar dan menengah fasilitasi ini tidak diberikan sehingga penerapan PMR nya wajib dilakukan penuh secara langsung)	Sudah terlaksana
		Operator EReg NIE PMR bisa di buat 24 jam operasional bisa terakses	Sistem PMR (pmr.pom.go.id) dapat diakses 24 jam setiap hari (tidak terbatas pada hari kerja). Apabila pelaku usaha akan menghubungi operator di luar jam kerja dapat melalui fitur “Hubungi Kami” yang selanjutnya dapat menyampaikan pertanyaan yang akan terkirim ke email operator dan akan ditindaklanjuti saat hari kerja. Untuk sistem EReg NIE ada di bawah tanggungjawab Direktorat Registrasi Pangan Olahan	Sudah terlaksana

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87.11.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta Waktu Penyelesaian. Telah diidentifikasi Rencana Aksi Tindak Lanjut (RATL) untuk perbaikan ke depan sehingga diharapkan akan ada peningkatan khususnya terhadap unsur pelayanan tersebut dan umumnya terhadap nilai SKM Direktorat.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana.

Jakarta, September 2023
Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan



Sondang Widya Estikasari, S.Si, Apt, MKM
NIP. 19790904 200312 2 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

I. Keterangan Responden

<table>
<tr><td colspan="2">Nama :</td><td colspan="2">Pekerjaan utama :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Umur :</td><td>Pelajar/mahasiswa -1</td><td>Pegawai swasta -5</td></tr>
<tr><td colspan="2">Jenis Kelamin :</td><td>Peneliti/dosen -2</td><td>Wiraswasta -6</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">No. HP :</td><td>PNS/TNI/Polri -3</td><td>Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan -7</td></tr>
<tr><td>Pegawai BUMN/D -4</td><td>Lainnya -8</td></tr>
<tr><td colspan="2">Pendidikan terakhir :</td><td colspan="2" rowspan="2">Nama instansi/perusahanaan tempat bekerja/beraktivitas</td></tr>
<tr><td>≤ SMA atau sedera -1</td><td>D4/S1 -3</td></tr>
<tr><td>D1/D2/D3 -2</td><td>S2/Profesi/S3 -4</td><td colspan="2">Persentase tahapan penyelesaian : (hitungan %)</td></tr>
</table>

II. Jenis Pelayanan yang diterima

U1. Persyaratan		
1	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	1. Sangat Tidak Mudah 2. Tidak Mudah 3. Kurang Mudah 4. Cukup Mudah 5. Mudah 6. Sangat Mudah
U2. Prosedur		
2	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	1. Sangat Tidak Mudah 2. Tidak Mudah 3. Kurang Mudah 4. Cukup Mudah 5. Mudah 6. Sangat Mudah

U3. Waktu		
3	Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	1. Sangat Tidak Sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai 4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai
4	Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	1. Sangat Tidak Sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai 4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai
5	Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	1. Sangat Lambat 2. Lambat 3. Kurang Cepat 4. Cukup Cepat 5. Cepat 6. Sangat Cepat
U4. Biaya		
6	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	1. Sangat Tidak Jelas 2. Tidak Jelas 3. Kurang Jelas 4. Cukup Jelas 5. Jelas 6. Sangat Jelas
U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
7	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1. Sangat Tidak Sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai 4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai

U6. Kompetensi		
8	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	1. Sangat Tidak Memadai 2. Tidak Jelas 3. Kurang Jelas 4. Cukup Jelas 5. Jelas 6. Sangat Jelas
U7. Perilaku		
9	Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju
U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
10	Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	1. Sangat Tidak Baik 2. Tidak Baik 3. Kurang Baik 4. Cukup Baik 5. Baik 6. Sangat Baik
U9. Sarana dan Prasarana		
11	Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	1. Sangat Tidak Lengkap 2. Tidak Lengkap 3. Kurang Lengkap 4. Cukup Lengkap 5. Lengkap 6. Sangat Lengkap

Pertanyaan Lain-lain		
12	Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?	1. Sangat Tidak Sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai 4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai
13	Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju
14	Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan?	1. Sangat Tidak Sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai 4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai

III. Saran dan Masukan

2. Hasil Olah Data SKM

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Jefri	26	Laki-laki	085358986117	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Pelita Agung Agrindustri	100	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
2	Zakiyah	35	Perempuan	08111368562	S1	Pegawai swasta	PT. Mondelez Indonssia	100	4	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5
3	Johan Senjaya	30	Laki-laki	08116075293	S1	Wiraswasta	PT. Intibenua Perkasatama	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	Kartika Kusumawardhani	35	Perempuan	08562004115	S1	Pegawai swasta	PT. TPM FLAVOR INDONESIA	100	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5
5	Johan	30	Laki-laki	08116075293	S1	Pegawai swasta	PT Sukajadi Sawit Mekar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	Muhammad Luthfi Syahputra	30	Laki-laki	085261666261	S1	Pegawai swasta	PT. Eramas Coconut Industries	100	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5
7	Ervina Efriyana	28	Perempuan	08568414888	S1	Pegawai swasta	PT. Swanish Boga Industria	100	4	4	5	4	4	4	5	5	6	4	5
8	Syarli Sanita	38	Perempuan	081363336284	S1	Pegawai swasta	PT. Etika Manufacturing Indonesia	30	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6
9	Afrilia Dwi Kisworini	26	Perempuan	083190656346	S1	Pegawai swasta	PT. Jaya Swarasa Agung Tbk	100	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5
10	Novianti	39	Perempuan	081296442011	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Freyabadi Indotama	100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Pujiyono	38	Laki-laki	082242195458	S1	Pegawai swasta	PT. Sumber Kopi Prima	100	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5
12	Budi Purwanto	52	Laki-laki	081381489492	S1	Pegawai swasta	PT. Ogawa Indonesia	50	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
13	Fernando Sihotang	33	Laki-laki	085262168453	S1	Pegawai swasta	PT. Ivo Mas Tunggal	100	4	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
14	Annisa Paramita Pratyasto	35	Perempuan	08113227777	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Mondelez Indonesia Manufacturing	100	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5
15	Fendy Yuanto	34	Laki-laki	082111660557	S1	Pegawai swasta	PT. Sasa Inti	100	5	5	6	4	5	6	5	6	6	6	6
16	Anissa Indah Cahyati	25	Perempuan	085325590414	S1	Pegawai swasta	CV. Maju Jaya Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	Arifah Asnul Fauzi	24	Perempuan	081225184400	S1	Pegawai swasta	PT. Malond Indo Perkasa	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	Ronny Saputra	39	Laki-laki	085842021883	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	CV. Maju Jaya Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	Ihwan Rizani	33	Laki-laki	081213532416	S1	Pegawai swasta	PT. Yili Indonesia Dairy	100	4	5	4	4	5	6	4	6	6	5	5
20	Hikma Kumalasari	46	Perempuan	081355425112	S1	Wiraswasta	Kopsa chicken	95	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	5
21	Tiyani Adlina	25	Perempuan	081311428175	S1	Pegawai swasta	PT. Bionesia Organic Foods	100	4	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5
22	Dedi Nugraha	55	Laki-laki	081374860318	S1	Pegawai swasta	PT. Bionesia Organic Foods	100	3	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5
23	Dewi P	28	Perempuan	083170923004	S1	Pegawai swasta	PT. Sari Segar Husada	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	Victor Anggriawan	33	Laki-laki	08170006162	S1	Wiraswasta	CV. Fitlife Indonesia	100	5	5	6	4	4	6	6	5	6	6	6
25	Bambang Liswanto	35	Laki-laki	082287879131	S1	Pegawai swasta	PT. Tri Jaya Tangguh	100	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5
26	Trisila Juwantara	53	Laki-laki	081392193618	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Bams Banjarnegara	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Survei Kepuasan Masyarakat

Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan

Back Download

Tahun: 2023

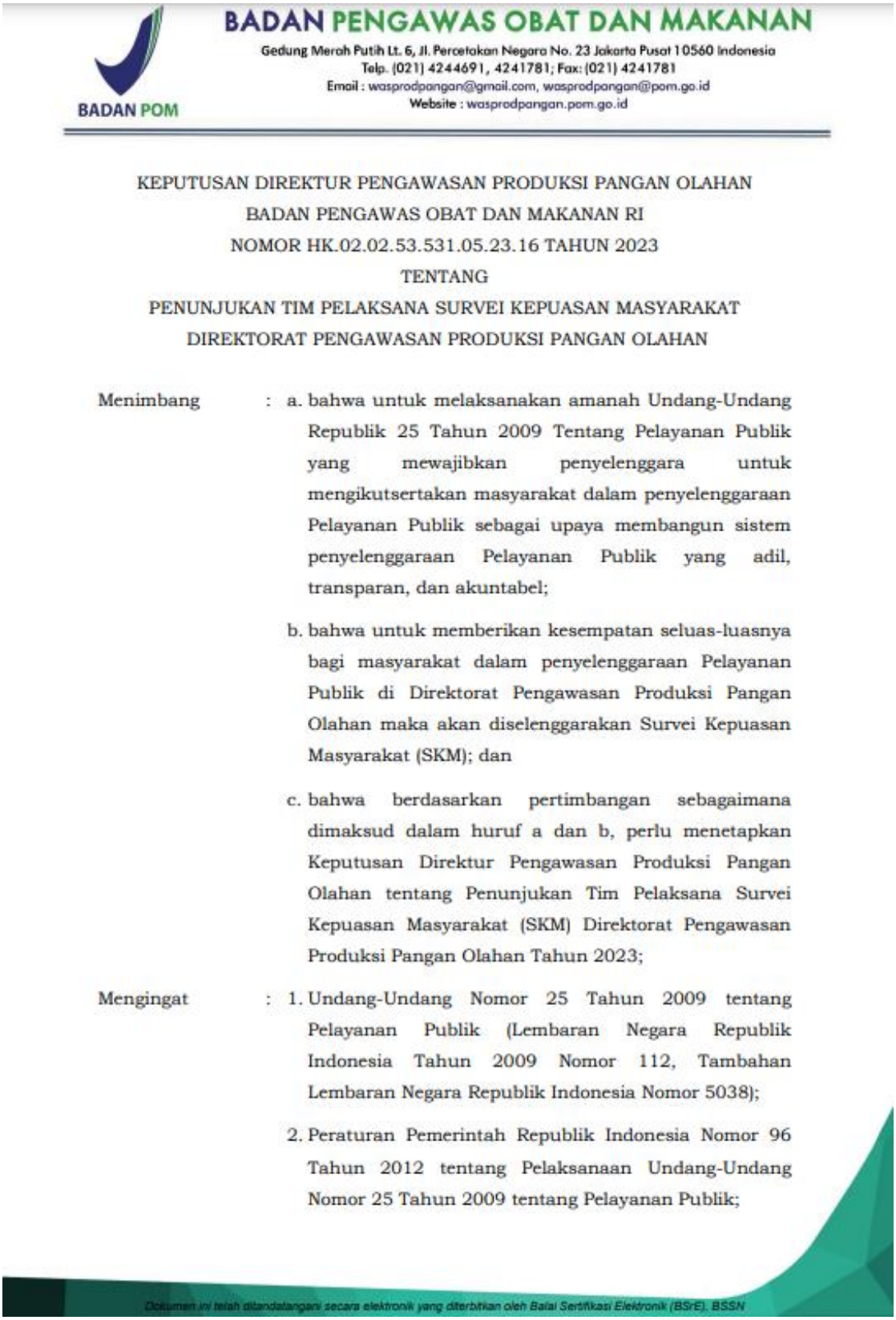
Unit Kerja: Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan

Layanan

No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	14	14	76.19	80.95	80.56	83.33	83.33	85.71	88.10	82.14	84.52	82.76
2		Penerapan program manajemen risiko (PMR) keamanan pangan di industri pangan	12	12	84.72	88.89	87.96	94.44	91.67	97.22	98.61	94.44	91.67	92.18

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

SK Tim Pelaksana SKM



BADAN POM

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Gedung Merah Putih Lt. 6, Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244691, 4241781; Fax: (021) 4241781
Email : wasprodpangan@gmail.com, wasprodpangan@pom.go.id
Website : wasprodpangan.pom.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN RI
NOMOR HK.02.02.53.531.05.23.16 TAHUN 2023
TENTANG
PENUNJUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN

Menimbang :

a. bahwa untuk melaksanakan amanah Undang-Undang Republik 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara untuk mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel;

b. bahwa untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan maka akan diselenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); dan

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan tentang Penunjukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan Tahun 2023;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Penerapan Program Manajemen Risiko Keamanan Pangan di Sarana Produksi Pangan Olahan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PENUNJUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN TAHUN 2023

KESATU : Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat :
1. Renny Candra P, STP., M.Si (Ketua Tim)
2. Hanny Srimulyani Dulimarta, STP, M.Sc (Anggota)
3. Yusanti Ditia P, S.Si, Apt (Anggota)
4. Ratri Probobethari, S.TP (Anggota)
5. Dipicha Triesnaputri, S.Gz (Anggota)
6. Retno Priyandani, S.Farm., Apt. (Anggota)
7. Mellisa Suhandi, STP (Anggota)
8. Miranti Nirmala, S.Farm, Apt. (Anggota)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

KEDUA	:	Melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mulai dari Persiapan, Pengumpulan Data/Pengisian Kuesoner, Pengolahan Data, serta Analis dan Pelaporan.
KETIGA	:	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
KEEMPAT	:	Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 02 Mei 2023
DIREKTUR PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN,

SONDANG WIDYA ESTIKASARI

Tembusan :
Yang bersangkutan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN