



BADAN POM

LAPORAN HASIL DAN ANALISA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI POM DI TANGERANG

2024

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 Balai POM di Tangerang 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 Balai POM di Tangerang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketuainya 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 2024 pada Balai POM di Tangerang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Survei Layanan Publik Balai POM di Tangerang yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai POM di Tangerang 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, ketrampilan 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 bit.ly/YanblikBPOMTangerang 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 bulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan Pelaksanaan		
.	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan.	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	15 HK
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei.	Minggu II s.d. III Maret 2024	10HK
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024	60 HK
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu II Juli 2024	80 HK
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III Juli s.d. Minggu I Agustus 2024	15 HK

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai POM di Tangerang. 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 Balai POM di Tangerang Tahun 2023

No.	Kegiatan	Populasi	Sampel
1.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	3	1

2.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik	12	3
3.	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	34	9
4.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	81	20
5.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	1014	153
6.	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	10	3
	Jumlah	1154	189

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

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

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Pria	97	48 %
		Wanita	106	52 %
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	55	26,96 %
		D1/D2/D3	8	3,92 %
		D4/S1	129	63,23 %
		S2/Profesi/S3	12	5,89 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0
		Pegawai Swasta	155	76 %
		Wiraswasta	44	21,5 %
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0
		Pelajar/mahasiswa	5	2,5 %
		Lainnya	0	0
4	Usia	≤ 25 tahun	15	7,35 %
		26-30 Tahun	47	23,03 %
		31-35 Tahun	52	25,5 %
		36-40 Tahun	41	20,1 %
		≥ 41 Tahun	49	24,02%

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

Pengolahan data SKM menggunakan Microsoft Excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan





Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	89.17	90.83	92.78	95.00	90.83	95.00	95.83	95.00	93.33	93.09
Sertifikasi cara	88,89	88,89	96,30	94,44	88,89	88,89	88,89	94,44	94,44	91,56

distribusi obat yang baik										
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik (CPKB)	100	100	94,44	94,44	88,89	100	94,44	100	100	96,91
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	92,70	91,18	91,32	92,70	92,48	94,55	95,21	91,50	91,29	92,55
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara (CPOTB) bertahap	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	90,74	88,89	93,83	94,44	90,74	94,44	96,30	94,44	85,19	92,11

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Presentase Naik/Turun
U1	Persyaratan	89,15	92,33	3,56%
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,39	91,18	0,87%
U3	Waktu Penyelesaian	91,4	91,77	0,41%
U4	Biaya/Tarif	92,02	93,12	1,19%
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,78	92,15	0,40%
U6	Kompetensi Pelaksana	93,49	94,62	1,20%
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	94,96	95,24	0,29%
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,72	92,24	-1,5%
U9	Sarana dan Prasarana	91,24	91,45	0,23%
Nilai SKM Unit Layanan		92.02	92,68	0,71%

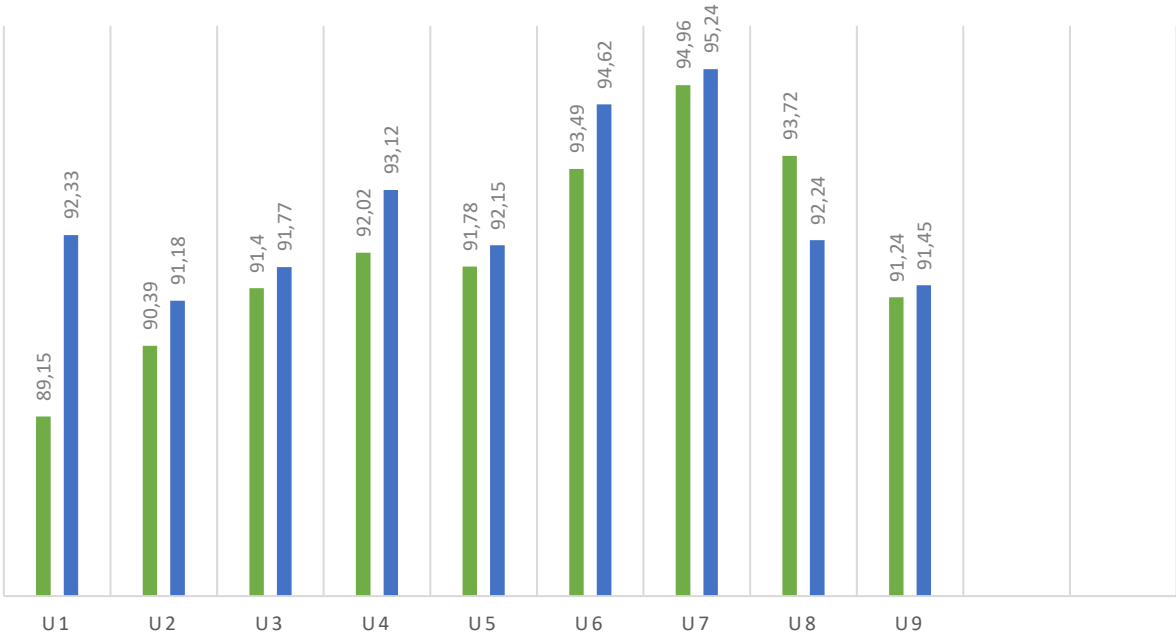
Keterangan :

	: 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)

PERBANDINGAN NILAI SKM 2023 DAN 2024

■ Nilai SKM per Unsur
Balai POM di Tangerang
Tahun 2023

■ Nilai SKM per Unsur
Balai POM di Tangerang
Tahun 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

5.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil SKM Tahun 2024, telah dilakukan penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 23 Juli 2024.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Sarana dan Prasarana	Pelanggan mendapat layanan di MPP dan dalam keadaan ramai	Koordinasi dengan Front Office Gerai Pelayanan Publik Mall Ciputra Kab. Tangerang agar langsung diarahkan ke tenat BPOM	Oktober 2024	Nova
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Persyaratan	Terjadi <i>miss</i> komunikasi dalam mengartikan persyaratan, persyaratan terkait mendapatkan pelayanan namun Sebagian besar pelanggan mengartikan persyaratan pendaftaran izin edar	Membuat infografis terkait standar pelayanan	Oktober 2024	Kukuh
3	Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Terjadi <i>miss</i> komunikasi dalam mengartikan system, mekanisme, dan prosedur terkait pelayanan namun Sebagian besar pelanggan	Membuat infografis terkait standar pelayanan dan mempublikasikan nya	Oktober 2024	Nurmu

			mengartikan system, mekanisme, dan prosedur pendaftaran izin edar			
4	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Terjadi <i>miss</i> komunikasi dalam mengartikan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, terkait pelayanan namun Sebagian besar pelanggan mengartikan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pendaftaran izin edar	Membuat infografis terkait standar pelayanan dan mempublikasikan nya	Oktober 2024	Lina
5	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Kompetensi Pelaksana	Terdapat penambahan petugas layanan	Melakukan refreshment materi pelayanan prima	Oktober 2024	Nova
6	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Perilaku Petugas Pelayanan	Terdapat penambahan petugas layanan	Melakukan refreshment materi pelayanan prima	Oktober 2024	Kukuh

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

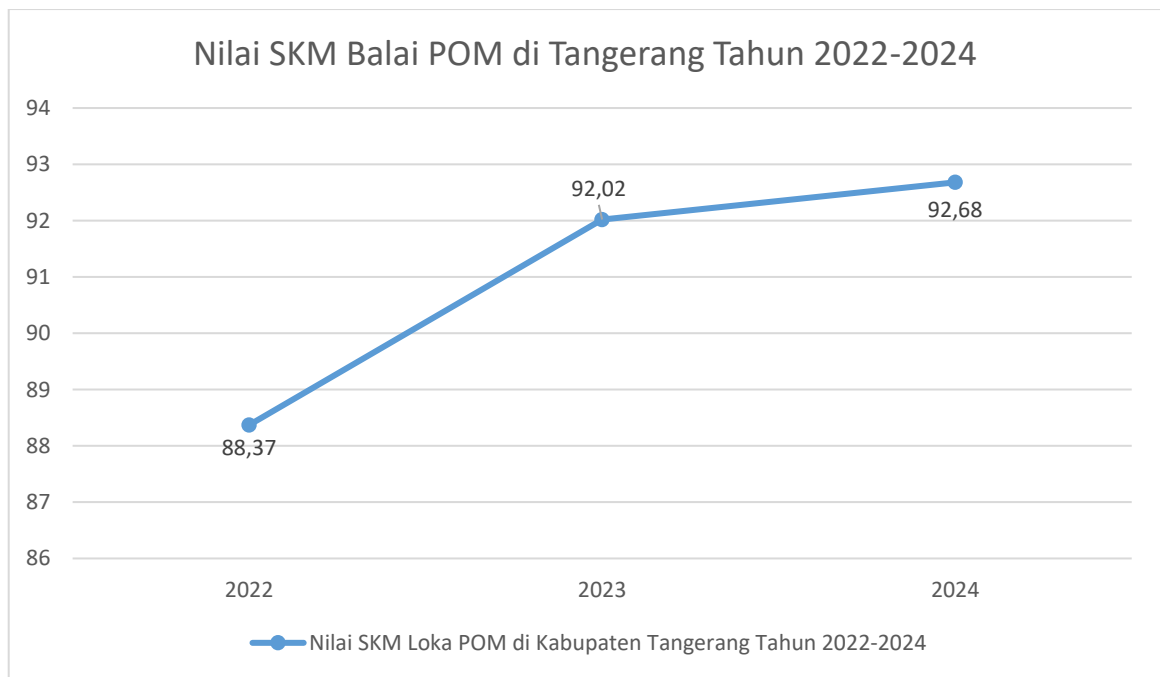
No	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Tingkatkan hotline agar tidak slow response	Melakukan peningkatan layanan WA Chatbot	Desember 2024
2	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Mohon untuk diberi papan petunjuk (plang) supaya mudah mencari lokasi	Disampaikan ke Fungsi Tata Usaha untuk pengadaan plang petunjuk nama kantor	Desember 2024
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Pelayanan semua tersedia dan baik adanya, namun akan lebih baik jika jeda	Melakukan peningkatan layanan WA Chatbot	Desember 2024

No	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
		respon untuk pertanyaan konsultasi bisa lebih cepat. Karenan jawaban yang diberikan sangat bermanfaat. Terima kasih		
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Untuk website siripojangan eror , terimakasih	Disampaikan ke Direktorat Registrasi Pangan Olahan	Desember 2024
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Semoga update tentang penerimaan dan pemeriksaan dokumen yg terkait pengajuan2 yg termasuk dalam PB UMKU bisa lebih cepat dikonfirmasi pada pelaku usaha agar pelaku usaha tidak penasaran dan menunggu sudah sampai mana prosesnya dilakukan sebelum pelaku usaha yang bertanya.	Membuat infografis standar pelayanan yang dilaksanakan Balai POM di Tangerang	Desember 2024
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Untuk penyelesaian masalah agak sedikit lama	Membuat infografis standar pelayanan yang dilaksanakan Balai POM di Tangerang	Desember 2024
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Untuk pelayanan follow up permohonan sertifikasi CPPOB kurang responsif. Mohon dapat ditingkatkan supaya sertifikasi lebih cepat diterbitkan.	Disampaikan saran dan kritik ke Fungsi terkait dan Membuat infografis standar pelayanan yang dilaksanakan Balai POM di Tangerang	Desember 2024
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Klau bisa mengadakan seminar lagi, biar para pengusaha yg baru bisa mengikuti dan terhindar dari pungli	Membuat perencanaan sosialisasi sesuai kebutuhan masyarakat	Desember 2024
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sosialisasi Prosedur Produk Pangan Olahan yang Baik agar diintegrasikan	Membuat perencanaan sosialisasi sesuai kebutuhan masyarakat	Desember 2024
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	info jawaban kadang kurang cepat. dan aplikasinya kadang masih bikin bingung	Melakukan peningkatan layanan WA Chatbot	Desember 2024

No	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Agar mengadakan desk konsultasi untuk proses pendaftaran produk pangan	Membuat perencanaan sosialisasi sesuai kebutuhan masyarakat	Desember 2024
12	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Untuk kedepan , agar di perhatikan para petugas bawah yang terjun ke masyarakat ,dalam hal sarana pendukung untuk berjalan dengan sebagai mestinya .	Membuat perencanaan Kegiatan KIE sesuai dengan saran dan kritikan	
13	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Harus lebih jelas dalam memberikan materi atau pelayanan		Desember 2024
14	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Terimakasih atas pendampingnya sampai kami mendapatkan ijin edar, Saran kami mohon untuk diperbanyak quota pendampingannya	Melakukan peningkatan layanan WA Chatbot	Desember 2024
15	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Lebih mensosialisasikan kembali baik lewat media maupun langsung kepada umkm	Disampaikan saran dan kritik ke Fungsi terkait	Desember 2024
16	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Frekuensi pelaksanaan desk registration dapat lebih sering dilakukan	Membuat perencanaan sosialisasi sesuai kebutuhan masyarakat	Desember 2024

5.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil 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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Tangerang dapat dilihat pada grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa indeks Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik Balai POM di Tangerang mengalami kenaikan yang signifikan pada Tahun 2022-2024

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dapat disimpulkan :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Tangerang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat baik dengan nilai SKM 92,68. Nilai SKM Balai POM di Tangerang menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2022 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta Sarana dan Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, serta Perilaku.

Kabupaten Tangerang,

Kepala Balai POM di Tangerang



M. Sony Mughofir, S.Si
NIP. 198506202009121005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tangerang
Tahun 2024

1RESPONDEN
Keterangan Identitas

2PELAYANAN
Jenis Layanan

3KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

<= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama

Pelajar/mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tangerang
Tahun 2024

1RESPONDEN
Keterangan Identitas

2PELAYANAN
Jenis Layanan

3KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5SARAN & MASUKAN
Selesai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian

Hitungan dalam %

< Kembali

Selanjutnya >

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Lambat
☐ Lambat
☐ Kurang Cepat
☐ Cukup Cepat
☐ Cepat
☐ Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Jelas
☐ Tidak Jelas
☐ Kurang Jelas
☐ Cukup Jelas
☐ Jelas
☐ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Memadai
☐ Tidak Memadai
☐ Kurang Memadai
☐ Cukup Memadai
☐ Memadai
☐ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Baik
- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Lengkap
- ☐ Tidak Lengkap
- ☐ Kurang Lengkap
- ☐ Cukup Lengkap
- ☐ Lengkap
- ☐ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

[◀ Kembali](#)

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

◀ Kembali

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tangerang
Tahun 2024

1 RESPONDEN
Kawangan Setia

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUE BOMER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUE BOMER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SASARAN & MANDAT
Tingkat

Siapkan isian berikut ini

Siswa

Masukkan kode keamanan di atas

Kembali

Selesai

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun		: 2024																				
Unit Kerja		: Balai POM di Tangerang																				
No	Layanan	Tanggal Survei	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	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	16/05/2024 16:35	Rama Januwardana	31	Laki-laki	81211862217	S1	Pegawai swasta	PT. Samudera Biru Oceania	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
4	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	21/05/2024 13:57	Apriani Dewi Susilowati	38	Perempuan	8988905214	S1	Pegawai swasta	PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk	100	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	-
5	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	19/06/2024 11:05	Mimi Aemah	29	Perempuan	81295121041	S1	Pegawai swasta	PT. Millennium Pharmacon International	100	5	5	6	6	5	6	5	5	5	5	6	6
6	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	24/06/2024 11:45	Muhammad Risman Maulana	31	Laki-laki	81807742583	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Prambanan Kencana	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah cukup baik
7	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	24/06/2024 13:20	Arista Yonathan	30	Laki-laki	87724758359	S1	Pegawai swasta	PT. Adya Artha Abadi	100	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5
8		16/05/2024 18:05	Achmad Junaldi	42	Laki-laki	81803746199	S1	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
9	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	20/05/2024 13:42	Nofori Tri Hadi	44	Laki-laki	81284030532	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Natur Juaraku Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
10	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	31/05/2024 13:11	Nurul Qurota Ayun	29	Perempuan	8979267227	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	CV. Green Zone Herbal	100	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	-
11	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	14/06/2024 13:46	Rinto Langitan	41	Laki-laki	82298776387	S1	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5	-
12	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	25/04/2024 10:26	Levi Napilah	29	Perempuan	85891728892	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Abi Herbal Indonesia	100	6	6	5	6	6	5	5	6	5	6	6	-
13	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	29/04/2024 23:25	Franklin	27	Laki-laki	89673965318	S1	Wiraswasta	PT. Viralisce Adi Citra	100	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	Pertahankan pelayanan yang sudah baik
14	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	30/04/2024 14:27	Almudawir	34	Laki-laki	8111477897	S1	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
15	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	16/05/2024 17:54	Aty Rismiati	38	Perempuan	81387592934	S1	Pegawai swasta	PT. Cosline Pasifik Indonesia	100	4	4	4	5	5	5	5	6	6	5	5	-
16	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	17/05/2024 14:24	Sunarsih	31	Perempuan	8161109385	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
17	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	28/05/2024 14:57	Rahmatullah	40	Laki-laki	85246851922	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Mustika Sayyida Harum	100	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	-
18	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	24/06/2024 11:41	Johan Efendi	38	Laki-laki	81586250416	S1	Pegawai swasta	PT. Pradasari Kimindo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
19	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	25/04/2024 14:37	Iqbal Wiranugraha	30	Laki-laki	81904169951	S1	Pegawai swasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
20	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	30/04/2024 11:14	Briliyan Prinawan	33	Laki-laki	811334344	S1	Pegawai swasta	PT. Sunshine Indo Service	100	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-
21	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	29/05/2024 13:47	Suryanto	38	Laki-laki	81286538653	S1	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
22	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	13/06/2024 11:57	Novia Amelia Santoso	31	Perempuan	82311311992	S1	Wiraswasta	-	100	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	-
23	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	13/06/2024 16:44	Angreani	34	Perempuan	85959548788	S1	Wiraswasta	CV. Barokah Makmur	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
24	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	13/06/2024 16:46	Diki Nurdiana	28	Laki-laki	85872876650	S1	Pegawai swasta	CV. Rajawali Citra Mandiri	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
25	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	14/06/2024 13:45	Dewi Puspita	31	Perempuan	87716561344	D1/D2/D3	Pegawai swasta	-	100	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	4	-
26	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	24/06/2024 11:55	Sarah	25	Perempuan	89602258315	S1	Pegawai swasta	PT. Xing Jian Maoyi	100	5	5	6	6	6	6	4	6	6	6	5	Tingkatkan hotline agar tidak slow response
28	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	24/06/2024 13:25	Fitri Astriyani	19	Perempuan	81338699839	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Souvenhostel Cipta Persada	100	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	Mohon untuk diberi papan petunjuk (plang) supaya mudah mencari lokasi
29	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	24/06/2024 13:27	Yunia	35	Perempuan	88212586144	S1	Pegawai swasta	PT. Essence Cantika Indonesia	100	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	-
30	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	24/06/2024 13:34	Endy	36	Laki-laki	8126098825	S1	Pegawai swasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
31	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	24/06/2024 14:23	Ryan	36	Laki-laki	819800044	S1	Pegawai swasta	PT. Pilarose	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
32	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	22/04/2024 15:27	Arta Sinatra	31	Perempuan	85741731008	S1	Pegawai swasta	PT. Sewu Sentral Primatama	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik, mohon lebih konsisten
33	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	23/04/2024 08:43	Anisa Nur Humairoh	32	Perempuan	82122709425	S1	Pegawai swasta	PT. Inovasi Pangan Nusantara	100	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5	-
34	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	23/04/2024 08:55	Sugianto	31	Laki-laki	8121376060	S1	Pegawai swasta	PT. Natura Foods Indonesia	100	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
35	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29/04/2024 08:31	Ifanius Algadri	31	Laki-laki	81218445428	S1	Wiraswasta	UD. Mia Sari	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-

36	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	30/04/2024 11:03	Yanti Sumiati	36	Perempuan	89675201090	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Langgeng Pangan Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
37	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	16/05/2024 11:43	Suprinanto	30	Laki-laki	83809292490	S1	Pegawai swasta	PT. Monarre Makmur Abadi	100	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	-
38	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	21/05/2024 13:57	Puspita	23	Perempuan	85731364800	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Inspirasi Gemilang Mandiri	100	6	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	-
39	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29/05/2024 11:45	Alex Gunawan	31	Laki-laki	82110001198	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT. Attha Berkah Utama	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	-
40	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29/05/2024 11:57	Fabriana	38	Perempuan	81288874016	S1	Pegawai swasta	PT. Mero Sekawan Jaya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
41	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	13/06/2024 16:03	Irsan	55	Laki-laki	87722273399	S1	Pegawai swasta	UD. Bumi Kencana Flour	100	5	5	5	5	5	5	5	4	6	4	5	Sudah Cukup
42	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	13/06/2024 16:15	Hendra	29	Laki-laki	81396520205	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Karya Pangan Kerjasama	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
43	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	13/06/2024 16:17	Endah Ari	28	Perempuan	87887582543	S1	Pegawai swasta	-	100	5	5	4	5	5	6	5	5	5	5	6	-
44	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	13/06/2024 16:19	Christ	33	Laki-laki	83059201483	S1	Pegawai swasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Petugas profesional dan memberikan penjelasan dengan baik.
45	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	13/06/2024 16:38	Regina	27	Perempuan	8561426210	S1	Pegawai swasta	PT. Santino	100	4	4	5	4	4	6	4	6	6	6	4	-
46	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	14/06/2024 13:39	M. Aris	37	Laki-laki	85781153316	S1	Pegawai swasta	-	100	6	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	-
48	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	24/06/2024 11:39	Abdul Ronny	40	Laki-laki	81320002072	S1	Pegawai swasta	PD. Pangan Selaras	100	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	-
49	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	24/06/2024 11:42	Olive Afifah Azzahra	31	Perempuan	82111313269	S1	Pegawai swasta	PT. Rasakita Adhikari Utama	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
50	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	24/06/2024 11:43	Ade Putra Wibowo	34	Laki-laki	81311410350	S1	Pegawai swasta	CV. Pangan Abadi Sukses	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
51	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	24/06/2024 12:02	Agus Santoso Atmadja	57	Laki-laki	811966708	S1	Pelajar /mahasiswa	PT. Swakarya Mas Sakti	100	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	Pertahankan pelayanan yang terbaik, sukses terus
52	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	24/06/2024 12:07	Tuti Handayani	38	Perempuan	87788089905	S1	Pegawai swasta	PT. Mina Foods Nusantara	100	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	4	-
53	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	24/06/2024 12:08	Rini Nuraeni	31	Perempuan	89516370837	S1	Pegawai swasta	PT. Pandaria Makmur	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
54	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	24/06/2024 13:16	Tawar S	50	Laki-laki	81385828687	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Karya Pangan Kerjasama	100	4	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	-
55	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23/04/2024 13:46	Wawan	38	Laki-laki	81384191739	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
56	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/04/2024 09:44	Jelita	31	Perempuan	81319467706	S1	Pegawai swasta	PT. Merpati Mahardika	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
57	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/04/2024 11:34	Tasya Amelia	28	Laki-laki	8881122673	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Xun Wei	100	5	4	5	4	5	6	5	5	5	4	4	-
58	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/04/2024 11:45	Febriana	28	Perempuan	81288874016	S1	Pegawai swasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
59	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/04/2024 11:55	Abiyoga Pradata	28	Laki-laki	85891888637	S1	Pegawai swasta	PT. Alamon Ilmia Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
60	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/04/2024 14:30	Aurel	25	Perempuan	82133986442	S1	Pegawai swasta	PT. Primarasa	100	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	-
61	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/04/2024 14:31	Nelfayanti	38	Perempuan	8998399660	S1	Pegawai swasta	PT. Mustika Manis Utama	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	-
62	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/04/2024 13:25	Christophorus	59	Laki-laki	81317497204	S1	Pegawai swasta	PT. Karya Pangan Kerjasama	100	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	3	-
63	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/04/2024 13:26	Herman	39	Laki-laki	8129465560	S1	Pegawai swasta	PT. Citra Farma Sentosa	100	4	4	6	6	5	5	5	6	6	5	5	-
64	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/04/2024 13:39	Maya	34	Perempuan	85946268486	S1	Pegawai swasta	-	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	-
65	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 10:58	Ghazali Syariati	28	Perempuan	81280010000	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Doplazt Kreasindo Utama	100	6	4	5	5	4	6	6	6	6	5	5	-
66	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 11:24	denny	31	Laki-laki	82112108378	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Dwiputra Makmur Sejahtera	100	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	82112108378
68	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 14:42	Lusi	41	Perempuan	82111895550	S1	Wiraswasta	-	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
69	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 15:59	Franky Siahaan	36	Perempuan	82167461740	S1	Pegawai swasta	PT. Sekar Bumi Industri	100	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	-
70	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2024 08:53	Putra Aditya Ismail Shafa	27	Laki-laki	8127341369	S1	Wiraswasta	PT. Buah Makgeolli Korea	100	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5	5	-
71	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2024 11:37	Putra Prawira	30	Laki-laki	8170901172	S1	Wiraswasta	-	100	6	5	6	5	5	5	5	6	6	5	4	-
72	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	16/05/2024 11:38	Estu Harimurti	31	Perempuan	85691879706	S1	Pegawai swasta	PT. Nusa Pangan Sejahtera Mulia	100	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	-
73	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	16/05/2024 17:43	Gunawan	36	Laki-laki	8568675335	S1	Pegawai swasta	PT. Radichem Artha Mandiri	100	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	-
74	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/05/2024 14:29	Marini	29	Perempuan	81399786930	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Shangyang Tech Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
75	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20/05/2024 13:29	Yatno	42	Laki-laki	8212268322	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV. Sinar Rejeki	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-

76	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/05/2024 11:00	Ali Sunarto	38	Laki-laki	81282930025	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Multi Pangan Indonesia	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	-
77	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/05/2024 11:06	Ari	38	Laki-laki	87884130002	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Tunas Agro Makmur Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
78	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/05/2024 11:53	Fanni	26	Perempuan	85811887910	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Good.
79	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/05/2024 14:52	Muhammad Fanza Faiz	28	Laki-laki	81219282821	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	-	100	3	4	6	6	6	6	5	6	6	6	4	-
80	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/05/2024 16:34	Adi Nugroho	37	Laki-laki	82214141298	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Cipta Rasa Sempurna	100	5	4	5	4	5	5	5	6	6	6	5	-
81	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2024 11:40	Yatno	32	Laki-laki	82122268322	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
82	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2024 11:50	Dody Indrajaya	43	Laki-laki	87760170888	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Sarimelati Kencana, Tbk.	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
83	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2024 12:04	Eka Febriati	31	Perempuan	8,59126E+11	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Goday Food Bukit Indah	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	-
84	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2024 13:24	Leni Harahap	38	Perempuan	81284112089	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Owhooh Rasa Bahagia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
85	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2024 13:41	Dani	38	Laki-laki	81288808714	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Cipta Rasa Food	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
86	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2024 14:57	Riza Frisilia	38	Perempuan	81283635003	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
88	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 13:21	Rizki Fatimah	33	Perempuan	8,95361E+11	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV. Jaya Barokah Borneo	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
89	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/05/2024 13:29	Anis Fitriani	29	Perempuan	82297052277	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Aneka Pangan Internasional	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
91	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 10:19	Diah Anggraini A.	24	Perempuan	83873381351	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Anaya Adhi Kencana	100	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	-
93	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 13:30	Aang Kunaefi	31	Laki-laki	8551481514	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV. Aneka Dasuib Java	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
94	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 13:36	Dian Budijono	38	Perempuan	8118178900	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Boncha Sukses Makmur	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
95	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 15:05	Dani Lestianto	31	Laki-laki	82211871666	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	-	100	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	-
96	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 16:05	Irma Dwi Maulina	26	Perempuan	8123654789	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Sekar Bumi, Tbk.	100	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	-
97	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 16:07	Adelia	31	Perempuan	81212939033	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Naga Sakti Food	100	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	-
99	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 16:11	Santi	21	Perempuan	83843605199	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Anugerah Indoraya Cemerlang	100	5	4	4	6	5	6	5	6	6	6	6	Sudah baik.
101	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 16:23	Tya	29	Perempuan	81398399790	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Gema Food Indonesia	100	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	6	-
102	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 16:25	Mutiara Qodariah	31	Perempuan	85822080499	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Newzealand Fernbaby	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
103	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 16:26	Yani	32	Perempuan	89612636771	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Karaharja Tirtatama	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
104	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 16:29	Andrian Agung S	43	Laki-laki	81322090520	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Mitindo Global Jaya	100	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	-
105	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 16:34	Ivana Mulia Agustina	27	Perempuan	85779305818	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Dipertahankan dengan kinerja yang sudah sangat baik
106	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 16:36	Febri	31	Perempuan	818153691	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Connell Bersaudara Chemindo	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
107	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 16:37	Carolyn	32	Perempuan	81904169951	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Sekawan Selalu Sejahtera	100	5	4	5	5	5	5	4	6	6	5	5	-
108	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 16:40	Mila	29	Perempuan	89691000291	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Pesona Sejati Abadi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
110	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 16:48	Aziez Setiawan	29	Laki-laki	81296968734	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. New Coral Sea	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	-
112	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 16:52	Alfian	30	Laki-laki	81219606731	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Andalan Pangan Mandiri	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
113	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/06/2024 16:56	Paramitha	28	Perempuan	81285887492	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Sucofindo	100	5	4	5	5	4	4	5	5	6	4	5	-
117	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14/06/2024 13:33	Adhi D	38	Laki-laki	81282031168	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	5	4	5	5	5	6	5	6	6	5	5	Pertahankan kualitas pelayanan publik yang sudah baik
118	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14/06/2024 13:36	Arif Hermansyah	31	Laki-laki	89514817608	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Es Hupindo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas penjelasannya, sangat positif sekali
119	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14/06/2024 13:41	Novi Dwiyanti	29	Perempuan	81296147177	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
123	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14/06/2024 14:12	Agung Geni	28	Laki-laki	81284265155	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-

126	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/06/2024 14:20	Hilman	31	Laki-laki	85210748597	S2/Profesi/53	Pegawai swasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
127	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/06/2024 14:30	Irene Raras	29	Perempuan	0	S1	Pegawai swasta	PT. Parama Boga Sehat	100	5	4	5	5	5	4	5	5	6	6	5	-
128	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/06/2024 15:18	Lay Ci Sin	33	Perempuan	8,9532E+11	S1	Pegawai swasta	PT. Adi Mas Global	100	4	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	-
129	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 11:36	Asma Nurbaeah	26	Perempuan	81284355991	S1	Pegawai swasta	-	100	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	-
130	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 11:38	Denny	39	Laki-laki	87809163260	S1	Pegawai swasta	CV. Thalisa Kreasi Food	100	5	5	6	5	6	5	6	6	5	5	5	-
131	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 11:58	Arianti M Meliala	32	Perempuan	82112709280	S1	Pegawai swasta	PT. Sapta Sari Tama Tangerang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	-
132	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 11:59	Darajat	28	Laki-laki	85778823074	S1	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
133	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 12:00	Isdiyono	52	Laki-laki	81295768871	S1	Pegawai swasta	PT. Multi Pangan Indonesia	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	-
134	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 12:01	Agus Supriyanto	30	Laki-laki	87702195888	S1	Pelajar /mahasiswa	PT. Jaya Sempurna Barokah	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
135	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 12:03	Silviana K	38	Perempuan	87880808801	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Utama Pangan Sentosa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
136	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 12:06	Henry	38	Perempuan	81386002545	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Industri Cetakan Eskrim	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	-
137	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 12:09	Anggik Aris N	27	Laki-laki	85773596007	S1	Pegawai swasta	PT. Merpati Mahardika	100	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	5	-
140	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 13:30	Ifranius Algadri	31	Laki-laki	81218445428	S1	Wiraswasta	UD. Mia Sari	100	6	4	5	5	6	4	5	6	6	6	6	-
141	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 13:31	Jhon	40	Laki-laki	85939572257	S1	Wiraswasta	CV. Panca Pratama Abadi	100	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	Tingkatkan terus pelayanannya, terima kasih.
142	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 13:32	Ade Ilham	46	Laki-laki	81294223055	S1	Pegawai swasta	PT. Wins Cocoa Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
144	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 14:17	Fadhil	31	Laki-laki	81213242571	S1	Pegawai swasta	-	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
145	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 14:22	Dwi	28	Perempuan	8881122673	S1	Pegawai swasta	PT. Dream Skin Care	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	-
146	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/06/2024 14:24	Johan	37	Laki-laki	8170110235	S1	Pegawai swasta	PT. Mettafood Karya Gemilang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
149	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 10:53	Hasnul Hidayat	26	Perempuan	82195696205	S2/Profesi/53	Pegawai swasta	PT. United Dico Citas Cabang Jakarta 3	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga BPOM Tangerang makin baik lagi kedepannya
151	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 10:59	ari setiyadi	50	Laki-laki	82111474625	S1	Pegawai swasta	-	100	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	perlu edukasi yg lebih intensif ke masyarakat umum
152	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 11:01	ety	60	Perempuan	217303341	S2/Profesi/53	Pegawai swasta	CV. IKW	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sedang Proses CPPOB belum selesai masih in progress
154	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 11:03	Hector Juno	23	Laki-laki	87785133095	S1	Pegawai swasta	PT. DMG Investment Services	100	6	6	6	6	4	5	5	5	6	3	5	Pelayanan semua tersedia dan baik adanya, namun akan lebih baik jika jeda respon untuk pertanyaan konsultasi bisa lebih cepat. Karenan jawaban yang diberikan sangat bermanfaat.
155	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 11:05	Tawar situmorang	52	Laki-laki	81385828687	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	KPK(karya pangan kerjasama)	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Selalu progresif
158	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:36	Odilia Rondang Mauli Simarmata	25	Perempuan	82242149098	S1	Pegawai swasta	PT MGM	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Untuk website siripo jangan error , terimakasih
159	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:38	Endrio Ridka Hartono	43	Laki-laki	818260481	S1	Pegawai swasta	PT. Panah Perak Megasarana	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah bagus
160	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:39	Adi	31	Laki-laki	85710977000	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Pagar Utama Panganindo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
161	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:40	Erlin	29	Perempuan	82111116380	S1	Pegawai swasta	PT. Buana Intiprima Usaha	100	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	-
162	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:41	Endang Mariyanti	39	Perempuan	8125286242	S2/Profesi/53	Pegawai swasta	-	100	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	-
163	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:42	Rizki Azhari	26	Laki-laki	89610632786	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Pachira Disrinusa	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
164	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:43	Tiara	28	Perempuan	89531724370	S1	Pegawai swasta	PT. Lemovita Sari lemon	100	5	5	1	1	1	3	4	1	1	3	3	Mohon untuk petugas diberikan pelatihan lebih lagi, pelayanan customer service atau evaluator SANGAT TIDAK MEMADAI dalam pelayanan. Saya sangat apresiasi petugas offline yang dikirimkan pada saat helpdesk di Serang bulan mei 2024 petugas yang sangat membantu sekali berbeda sekali sangat sopan dan

165	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:48	Resty Indah Ariani	22	Perempuan	85731308078 ≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Whakyung Aroma Creation	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	mempertahankan adanya layanan publik
166	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:49	Dwi Maisaroh	29	Laki-laki	81283951193 S1	Pegawai swasta	CV. Indokopi Makmur Sentosa	100	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	Sering dilakukan help des langsung
167	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:50	Ullis Maedawati	34	Perempuan	85881116960 ≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Radichem Artha Mandiri	100	4	3	3	2	3	5	4	4	5	4	TINGKATKAN PELAYANAN Semoga update tentang penerimaan dan pemeriksaan dokumen yg terkait pengajuan2 yg termasuk dalam PB UMKU bisa lebih cepat dikonfirmasi pada pelaku usaha agar pelaku usaha tidak penasaran dan menunggu sudah sampai mana prosesnya dilakukan sebelum pelaku usaha yang bertanya.
168	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:52	Anggriani R Sari	33	Perempuan	89681436893 S1	Pegawai swasta	PT FsinDo Trading Service	100	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	Untuk penyelesaian masalah agak sedikit lama
169	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:53	Agung Haryanto S.Kom	39	Laki-laki	81280182099 S1	Pegawai swasta	Redaksi Matafaktanews.com	100	4	4	3	2	3	5	3	5	4	4	Untuk penyelesaian masalah agak sedikit lama
170	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:54	Mur Dwi Cahyani	41	Perempuan	8170403052 S1	Pegawai swasta	PT. Petra Sejahtera Abadi	100	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	Untuk penyelesaian masalah agak sedikit lama
171	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:55	Noferi tri hari sonik	43	Laki-laki	81284030532 ≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Natur Juaraku Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Untuk penyelesaian masalah agak sedikit lama
172	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:57	Iyah	54	Perempuan	8,81023E+11 ≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Aneka varian rasa peyek nusantara	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sertifikasi CPPOB kurang responsif. Mohon dapat ditingkatkan supaya sertifikasi lebih cepat diterbitkan.
173	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:57	Friska delima	28	Perempuan	81389946526 S1	Pegawai swasta	PT WANT WANT INDONESIA	100	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	Ok
174	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 13:59	apt. Elfa Hidayati S. Si	49	Perempuan	81315939733 S2/Profesi/53	Pegawai swasta	Apotek	100	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	Sangat mudah
175	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 14:01	Agung Surya Jaya	23	Laki-laki	85811722931 D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT Biosphere Indonesia Cosmetics	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Lebih ditingkatkan lagi pelayannya untuk hasil yang lebih baik :)
176	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 14:02	Hana Pertiwi Ciptasari	38	Perempuan	81299387632 S2/Profesi/53	Pegawai swasta	Ikatan Apoteker Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	ke. depannya semoga pelayanan lebih baik lagi, simple dan mudah
177	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/06/2024 14:03	Titik suryanti	41	Perempuan	85536620700 ≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Usaha catering FOOD SUBUR MAKNYUUJSS	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	Good
181	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 08:44	Dini Mayang Sari	47	Perempuan	8151606319 S2/Profesi/53	Wiraswasta	CV. HERLINA INDAH	100	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	Tidak ada karena sudah sangat baik
182	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 08:45	apt. Lauw Heng Wei, S.Si	51	Perempuan	81310985280 D1/D2/D3	Pegawai swasta	RS Selaras	100	6	6	6	6	3	3	6	6	6	3	Klau bisa mengadakan seminar lagi, biar para pengusaha yg baru bisa mengikuti dan terhindar dari pungli
183	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 08:50	Trevani Florentina	33	Perempuan	89624263929 S1	Pegawai swasta	PT. Tiga Putri Pelangi	100	4	6	5	4	4	6	4	6	5	4	Bila ada info pelayanan terbaru bisa di update by wa or email
184	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 08:54	linda fatmawati	34	Perempuan	85779462430 ≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	-	100	6	6	6	4	5	6	5	5	6	4	Sosialisasi Prosedur Produk Pangan Olahan yang Baik agar diintesisikan
186	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 13:29	Diki Komarudin	31	Laki-laki	81293177339 S1	Pegawai swasta	PT. Macropirna Panganutama	100	6	6	4	4	4	6	6	6	6	6	Kalo di wa jawab nya lama
187	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 13:30	Titin susilawati	39	Perempuan	87881184488 ≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	info jawaban kadang kurang cepat. dan aplikasinya kadang masih bikin bingung
188	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 13:33	Mido Vazka Ramadhan	18	Laki-laki	85174251286 ≤ SMA/Sederajat	Pelajar / mahasiswa	Universitas Diponegoro	100	6	5	6	6	6	6	6	6	4	4	Agar mengadakan desk konsultasi untuk proses pendaftaran produk pangan
189	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 13:34	Baja Hidayat	40	Laki-laki	81318323358 S1	Wiraswasta	Baja Bakso Sappy Frozen	100	5	6	5	6	5	4	6	5	6	4	Sangat puas dengan adanya survei layanan publik
190	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 19:02	Dwi Fajarina	48	Perempuan	8558851500 ≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	Teruskan
191	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 19:03	Angger Erwin Pangestu	25	Laki-laki	81325421103 S1	Pegawai swasta	PT. Bionic Natura	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	SeringA² mengadakan temu umkm di hotel bintang 5
192	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 19:04	Siti Saskia Fatimah (Catherin)	51	Perempuan	81315606510 ≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. KASHI ANUGRAH SEMESTA	100	5	6	6	6	5	6	6	5	5	6	-
193	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 19:04	Syamsul Hidayat	33	Laki-laki	83895285428 ≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	6	6	5	5	6	6	6	6	4	PERTAHANKAN TERUS Untuk kedepan , agar di perhatikan para petugas bawah yang terjun ke masyarakat, dalam hal sarana pendukung untuk berjalan dengan sebagai mesti nya.
194	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 19:05	Ria Christantina	50	Perempuan	81297271974 ≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Dapur Mbak Risa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sempurna
195	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 19:06	Agung susanto	47	Laki-laki	87769282745 S1	Pegawai swasta	PT. Lyus Jaya Sentosa	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	3	Lebih Baik saja
196	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 19:07	Mudjiyani	55	Perempuan	81382704240 ≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	5	5	4	5	6	5	Mohon di jelaskan supaya kita tambah mengerti
197	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 19:09	Ocvan tedja pratama	40	Laki-laki	87871531381 S1	Pegawai swasta	PT. Anugrah Megah Semesta	100	6	5	5	5	6	6	5	6	5	5	Agar bisa cepat respon di layanan chat
198	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 19:10	Helsiah	27	Perempuan	8,95368E+11 ≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	5	6	5	5	5	6	Tidak ada kritik hanya harapan aja semoga pertemuan berikutnya materinya nambah tentang obat dan kosmetik

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI TANGERANG
NOMOR HM.01.15B.01.24.129 TAHUN 2024
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

- Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
- b. bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai POM di Tangerang tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Pada Balai POM di Tangerang tahun 2024
- 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. Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun

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

2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708)

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI TANGERANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

Kesatu : Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Balai POM di Tangerang Tahun 2024 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan Kepala Balai POM di Tangerang ini.

Kedua : Tugas tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagai berikut :

- Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
- Melakukan koordinasi dengan dengan fungsi terkait dalam pelaksanaan survei;
- Menetapkan terknik survei; dan
- Melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Kepala Balai POM di Tangerang.

Ketiga : Dalam melaksanakan tugasnya, tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertanggung jawab kepada Kepala Balai POM di Tangerang.

Keempat : Semua biaya yang timbul sebgaai akibat ditetapkannya Keputusan Kepala Balai POM di Tangerang ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran satker Balai POM di Tangerang.

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

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

Ditetapkan di Kabupaten Tangerang
pada tanggal 24 Januari 2024
KEPALA BALAI POM DI TANGERANG



M. Sony Mughofir, S.Si

LAMPIRAN

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

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN
DI TANGERANG
NOMOR HM.01.15B.01.24.129 TAHUN 2024
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT

**SUSUNAN KEANGGOTAAN DAN URAIAN TUGAS
TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
BALAI POM DI TANGERANG**

TIM PELAKSANA

Ketua : M. Sony Mughofir, S.Si

No	NAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Nova Arandika, S.TP	a. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei; b. Melakukan koordinasi dengan dengan fungsi terkait dalam pelaksanaan survei; c. Menetapkan terknik survei; dan d. Melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Kepala Balai POM di Tangerang	Anggota
2.	Lina Hanifa, S.K.M.	a. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei; b. Melakukan koordinasi dengan dengan fungsi terkait dalam pelaksanaan survei; c. Menetapkan terknik survei; dan d. Melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Kepala Balai POM di Tangerang	Anggota
3.	Kukuh Febriyanto, S.K.M.	a. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan	Anggota

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

No	NAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	KEDUDUKAN DALAM TIM
		penyajian hasil survei; b. Melakukan koordinasi dengan dengan fungsi terkait dalam pelaksanaan survei; c. Menetapkan terknik survei; dan d. Melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Kepala Balai POM di Tangerang	
4.	Nur Mukaromah, S.Si	a. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei; b. Melakukan koordinasi dengan dengan fungsi terkait dalam pelaksanaan survei; c. Menetapkan terknik survei; dan d. Melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Kepala Balai POM di Tangerang	Anggota

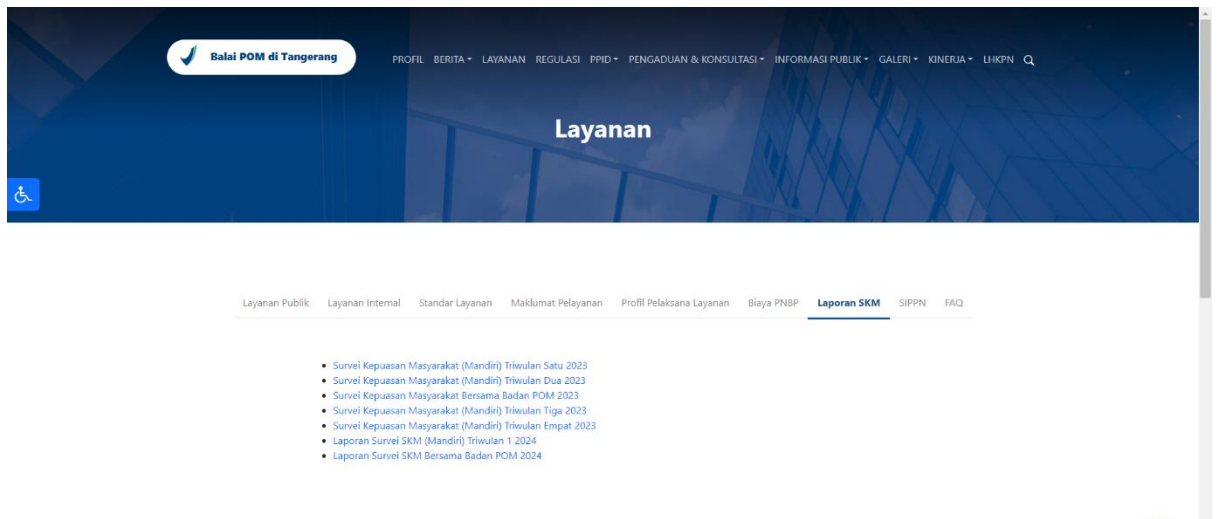
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI TANGERANG



M. Sony Mughofir, S.Si

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

b. Publikasi Hasil SKM



c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode 2023

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



Balai POM di Tangerang

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai POM di Tangerang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Tangerang periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	89,15	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,39	A
3	Waktu Penyelesaian	91,4	A
4	Biaya/Tarif	92,02	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,78	A
6	Kompetensi Pelaksana	93,49	A
7	Perilaku Pelaksana	94,96	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,72	A
9	Sarana dan Prasarana	91,24	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	Membuat infografis Persyaratan mendapatkan layanan				V	Nova
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Membuat infografis tentang alur pendaftaran Sertifikasi cara distribusi obat yang baik				V	Kukuh
3	Waktu Penyelesaian	Membuat infografis tentang alur Sertifikasi cara distribusi				V	Lina

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Membuat infografis Persyaratan mendapatkan layanan	Sudah	Membuat infografis Persyaratan mendapatkan layanan		-
2	Membuat infografis tentang alur pendaftaran Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Sudah	Membuat infografis tentang alur pendaftaran Sertifikasi cara distribusi obat yang baik		-

3	Membuat infografis tentang alur Sertifikasi cara distribusi	Sudah	Membuat infografis tentang alur Sertifikasi cara distribusi		-
---	---	-------	---	--	---

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Balai POM di Tangerang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Sudah dilaksanakan rencana tindak lanjut

Kabupaten Tangerang,
Kepala Balai POM di Tangerang



M. Sony Mughofir, S.Si
NIP. 198506202009121005

5. Surat Pernyataan

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : M. Sony Mughofir, S.Si
NIP : 19850620 200912 1 005
Jabatan : Kepala Balai POM di Tangerang
Unit Kerja : Balai POM di Tangerang

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.

Kab.Tangerang, 25 Agustus 2024
Kepala Balai POM di Tangerang



M. Sony Mughofir, S.Si