BADAN POM

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
2025

LOKA POM DI KABUPATEN TANAH BUMBU

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI **ii**
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM **iii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 1
1.3 Metode Pengumpulan Data 2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 3
1.5 Penentuan Jumlah Responden 3
BAB II **4**
ANALISIS DATA SKM **4**
2.1 Analisis Responden 4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 7
2.4 Tren Nilai SKM 8
BAB III **10**
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA **10**
BAB IV 12
KESIMPULAN **12**
LAMPIRAN **14**
1. Kuesioner 14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 15

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Difa Ananda, S.Farm
NIP	:	19861126 200712 1 001
Jabatan	:	Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu
Unit Kerja	:	Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

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.

Tanah Bumbu, 21 Juli 2025
Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Difa Ananda, S.Farm

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tanah Bumbu menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan

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

6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tanah Bumbu namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tanah Bumbu yaitu:

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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 ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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.

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

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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 171 orang dan sampel sebanyak 39 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	1
2	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan makanan	167	38
Jumlah		**171**	**39**

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

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 39 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	15	38%
		Perempuan	24	62%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	21	54%
		D1/D2/D3	1	3%
		D4/S1	17	43%
		S2/Profesi/S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	2	5%
		Swasta	6	15%
		Wirausaha	13	33%
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa	1	3%
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas /Freelance		
		Pensiunan		
		Lainnya	17	44%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	39	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

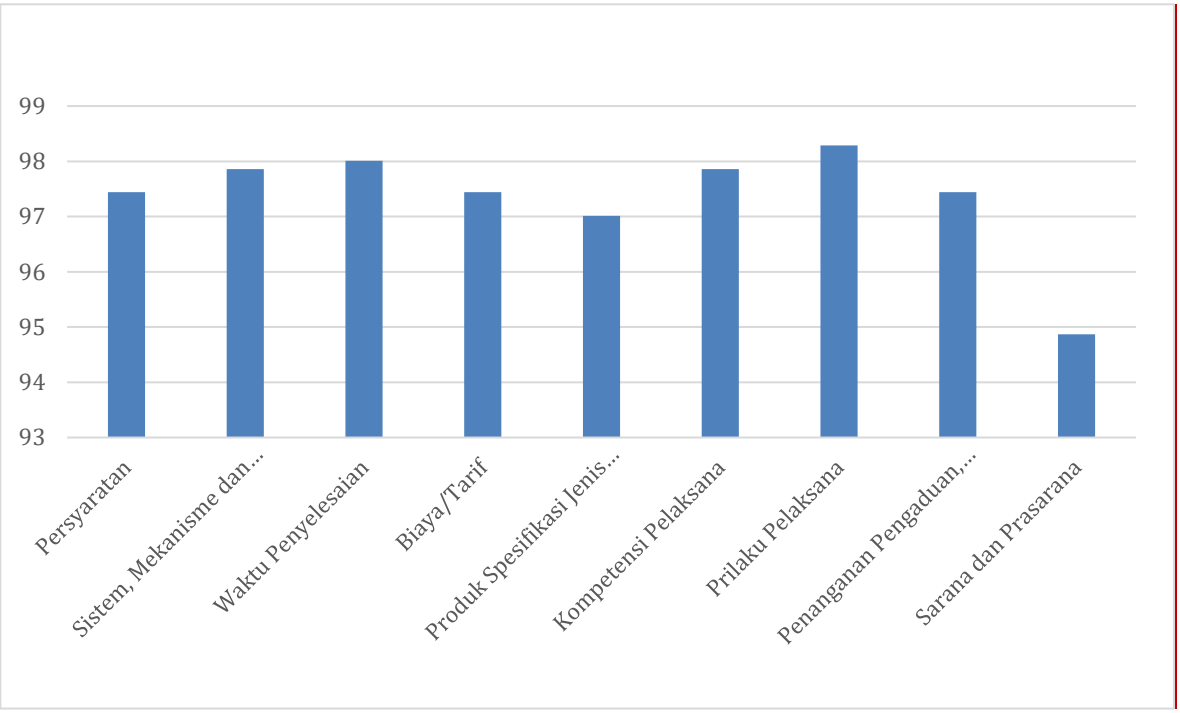
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
2.	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	38	97,37	97,81	97,95	97,37	96,93	97,81	98,25	97,37	94,74	97,29
Rerata IKM Per Unsur			97,44	97,86	98,01	97,44	97,01	97,86	98,29	97,44	94,87	97,36
IKM Unit Layanan			97,36									
Mutu Unit Layanan			A									

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

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana dan prasarana layanan, produk layanan, persyaratan, penanganan aduan saran dan masukan serta biaya tarif merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kelima dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 94,87. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Layanan yang mendapatkan nilai 97,01 adalah nilai terendah selanjutnya. Adapun 3 jenis layanan yaitu Persyaratan Layanan, Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan merupakan nilai terendah dengan nilai 97,44.

Atas dasar penilaian tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan sosialisasi dan publikasi persyaratan layanan, menginformasikan kepada masyarakat melalui infografis yang dipublikasikan di media sosial terkait biaya/tarif layanan, membuat kalaog tiap jenis layanan dan di publikasikan di media sosial dan media resmi Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu, membuat jadwal pergantian shift petugas pelayanan secara tatap muka, serta memenuhi sarana dan prasarana yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen.

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

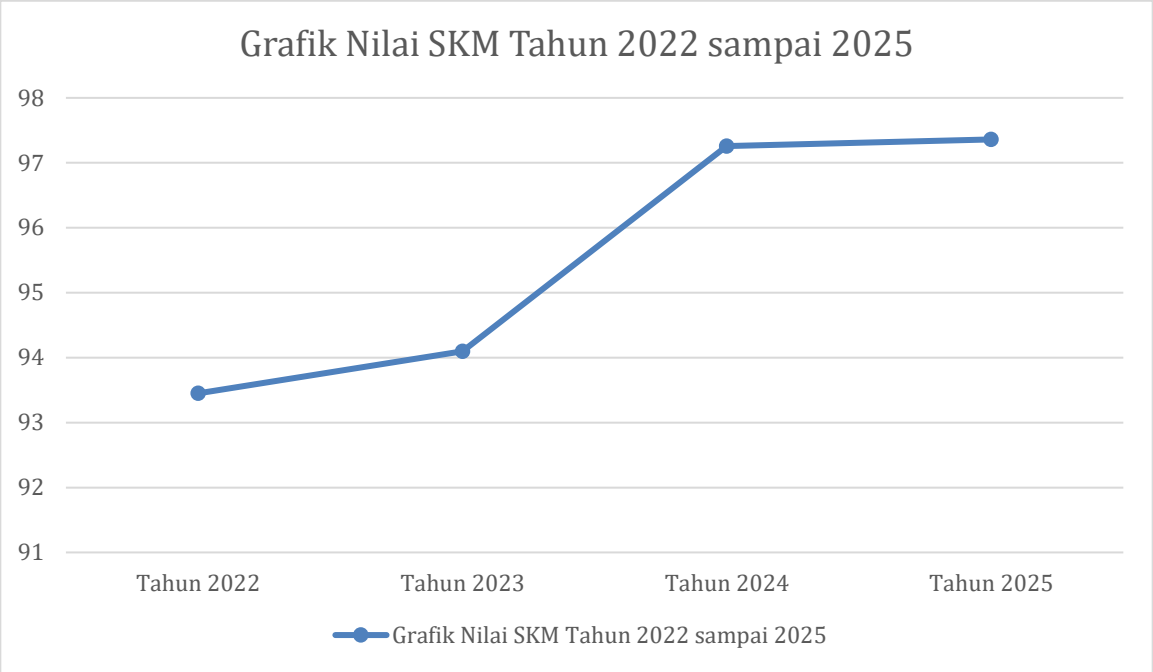
Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Sosialisasi dan Publikasi Persyaratan Pelayanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu.	September 2025	Infokom
2	Biaya Tarif	Membuat infografis permintaan informasi dan pengaduan konsumen tidak dipungut biaya yang di publikasikan di medsos dan ruang pelayanan.	September 2025	Infokom
3	Produk Spesifikasi jenis Layanan	Membuat katalog jenis layanan yang di publikasikan pada subsite, medsos, whatsapp, dan media cetak.	September 2025	Infokom
4	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Membuat jadwal pergantian shift petugas pelayanan di jam istirahat.	September 2025	Infokom
5	Sarana dan Prasarana	Menambahkan ruang konsultasi khusus, ruang laktasi, ruang bermain anak dan alat bantu pendengaran	September 2025	Infokom

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

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola peningkatan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

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

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	97,06
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,08
3	Waktu Penyelesaian	96,41
4	Biaya/Tarif	97,06
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96,08
6	Kompetensi Pelaksana	97,55
7	Perilaku Pelaksana	98,04
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,02
9	Sarana dan Prasarana	98,04

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Mereview Standar Pelayanan Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu melalui FKP khususnya layanan saat kegiatan pameran atau Inovasi: Patin Balalah	Sudah	Tindak lanjut ini telah dilaksanakan pada tanggal 23 September 2024 dan di hadiri oleh beberapa SKPD terkait untuk mereview standar pelayanan yang telah di tetapkan	
2	Membuat Infografis Standar Pelayanan berbentuk booklet	Sudah	Tindak lanjut ini sudah dilakukan dalam bentuk soft file yang di publikasikan pada kios K dan layar monitor konsumen dan dalam bentuk media cetak yang di pajang di ruang pelayanan tatap muka.	
3	Membuat link pendaftaran online untuk pendaftaran konsumen layanan pusat, layanan informasi dan pengaduan obat dan makanan keliling (Patin Balalah)	Sudah	Tindak lanjut ini telah di lakukan setiap akan dilakukan inovasi Patin Balalah dan di publikasikan pada sosmed namun masyarakat pada umumnya lebih memilih untuk datang langsung ke tempat kegiatan yang sedang berlangsung.	

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

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 39 orang mengisi SKM pada Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 38 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 97,36. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Unsur Sarana dan Prasarana, Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Unsur Persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

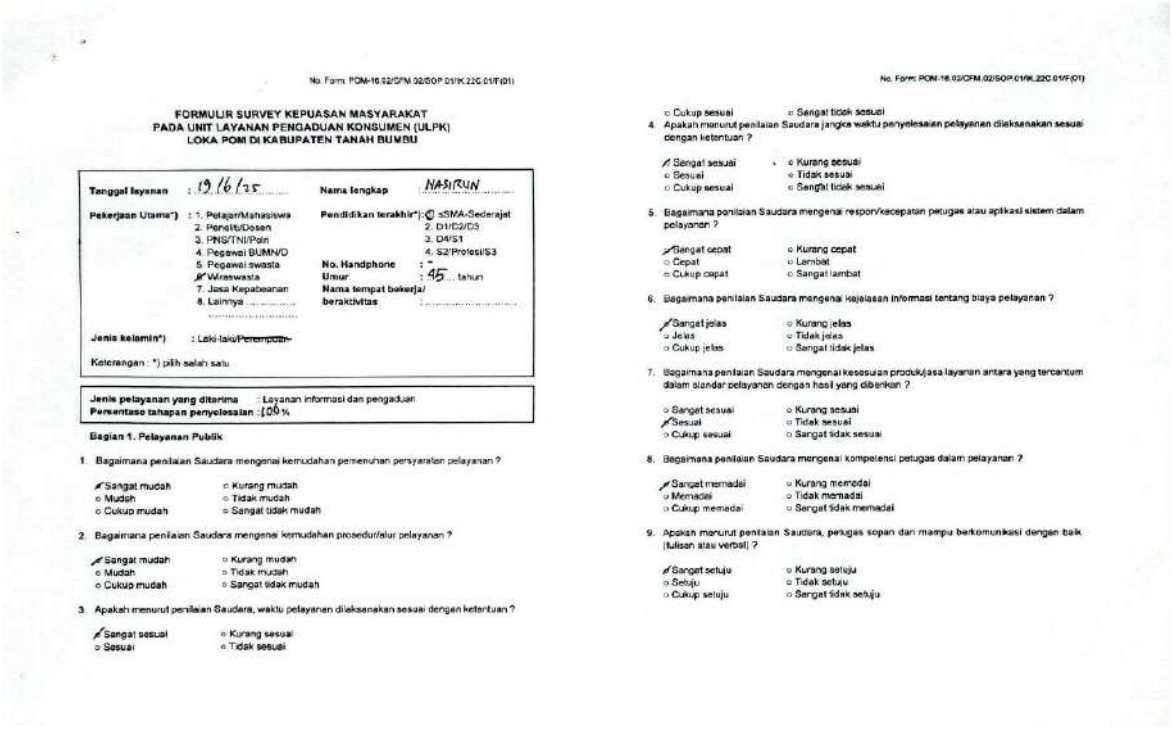
Jakarta, 29 Agustus 2025
Kepala Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu

Difa Ananda, S.Farm
NIP. 198611262007121001

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

LAMPIRAN

1. Form Kuesioner



No. Form: POM-16.02/CFM.02/SOP.01/IK.22C.01/F(01)

FORMULIR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN (ULPK)
LOKA POM DI KABUPATEN TANAH BUMBU

Tanggal layanan : 19/6/25 **Nama lengkap** : NASIRUN

Pekerjaan Utama*) : 1. Pelajar/Mahasiswa 2. Peneliti/Dosen 3. PNS/TNI/Polri 4. Pegawai BUMN/D 5. Pegawai swasta 6. Wiraswasta 7. Jasa Kepabeanan 8. Lainnya .....

Pendidikan terakhir*): 1. ≤SMA-Sederajat 2. D1/D2/D3 3. D4/S1 4. S2/Profesi/S3

No. Handphone : -
Umur : 45 tahun
Nama tempat bekerja/ beraktivitas : .....

Jenis kelamin*) : Laki-laki/~~Perempuan~~

Keterangan : *) pilih salah satu

Jenis pelayanan yang diterima : Layanan informasi dan pengaduan
Persentase tahapan penyelesaian : 100 %

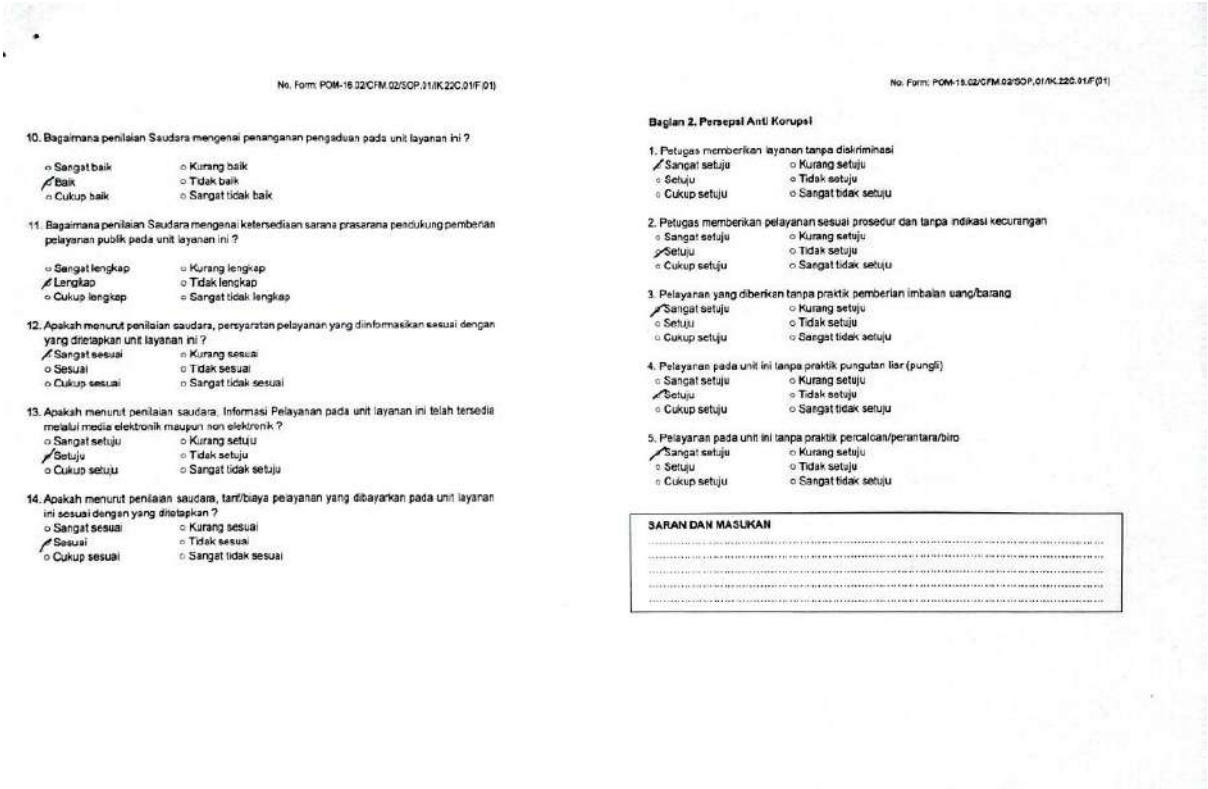
Bagian 1. Pelayanan Publik

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
   - ✓ Sangat mudah
   - ○ Mudah
   - ○ Cukup mudah
   - ○ Kurang mudah
   - ○ Tidak mudah
   - ○ Sangat tidak mudah
2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
   - ✓ Sangat mudah
   - ○ Mudah
   - ○ Cukup mudah
   - ○ Kurang mudah
   - ○ Tidak mudah
   - ○ Sangat tidak mudah
3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
   - ✓ Sangat sesuai
   - ○ Sesuai
   - ○ Kurang sesuai
   - ○ Tidak sesuai

No. Form: POM-16.02/CFM.02/SOP.01/IK.22C.01/F(01)

- ○ Cukup sesuai
- ○ Sangat tidak sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
   - ✓ Sangat sesuai
   - ○ Sesuai
   - ○ Cukup sesuai
   - ○ Kurang sesuai
   - ○ Tidak sesuai
   - ○ Sangat tidak sesuai
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?
   - ✓ Sangat cepat
   - ○ Cepat
   - ○ Cukup cepat
   - ○ Kurang cepat
   - ○ Lambat
   - ○ Sangat lambat
6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?
   - ✓ Sangat jelas
   - ○ Jelas
   - ○ Cukup jelas
   - ○ Kurang jelas
   - ○ Tidak jelas
   - ○ Sangat tidak jelas
7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
   - ○ Sangat sesuai
   - ✓ Sesuai
   - ○ Cukup sesuai
   - ○ Kurang sesuai
   - ○ Tidak sesuai
   - ○ Sangat tidak sesuai
8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
   - ✓ Sangat memadai
   - ○ Memadai
   - ○ Cukup memadai
   - ○ Kurang memadai
   - ○ Tidak memadai
   - ○ Sangat tidak memadai
9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?
   - ✓ Sangat setuju
   - ○ Setuju
   - ○ Cukup setuju
   - ○ Kurang setuju
   - ○ Tidak setuju
   - ○ Sangat tidak setuju



No. Form: POM-16.02/CFM.02/SOP.01/IK.22C.01/F(01)

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?
    - ○ Sangat baik
    - ✓ Baik
    - ○ Cukup baik
    - ○ Kurang baik
    - ○ Tidak baik
    - ○ Sangat tidak baik
11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?
    - ○ Sangat lengkap
    - ✓ Lengkap
    - ○ Cukup lengkap
    - ○ Kurang lengkap
    - ○ Tidak lengkap
    - ○ Sangat tidak lengkap
12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
    - ✓ Sangat sesuai
    - ○ Sesuai
    - ○ Cukup sesuai
    - ○ Kurang sesuai
    - ○ Tidak sesuai
    - ○ Sangat tidak sesuai
13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?
    - ○ Sangat setuju
    - ✓ Setuju
    - ○ Cukup setuju
    - ○ Kurang setuju
    - ○ Tidak setuju
    - ○ Sangat tidak setuju
14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?
    - ○ Sangat sesuai
    - ✓ Sesuai
    - ○ Cukup sesuai
    - ○ Kurang sesuai
    - ○ Tidak sesuai
    - ○ Sangat tidak sesuai

No. Form: POM-16.02/CFM.02/SOP.01/IK.22C.01/F(01)

Bagian 2. Persepsi Anti Korupsi

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi
   - ✓ Sangat setuju
   - ○ Setuju
   - ○ Cukup setuju
   - ○ Kurang setuju
   - ○ Tidak setuju
   - ○ Sangat tidak setuju
2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan
   - ○ Sangat setuju
   - ✓ Setuju
   - ○ Cukup setuju
   - ○ Kurang setuju
   - ○ Tidak setuju
   - ○ Sangat tidak setuju
3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang
   - ✓ Sangat setuju
   - ○ Setuju
   - ○ Cukup setuju
   - ○ Kurang setuju
   - ○ Tidak setuju
   - ○ Sangat tidak setuju
4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)
   - ○ Sangat setuju
   - ✓ Setuju
   - ○ Cukup setuju
   - ○ Kurang setuju
   - ○ Tidak setuju
   - ○ Sangat tidak setuju
5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro
   - ✓ Sangat setuju
   - ○ Setuju
   - ○ Cukup setuju
   - ○ Kurang setuju
   - ○ Tidak setuju
   - ○ Sangat tidak setuju

SARAN DAN MASUKAN

.....
.....
.....
.....
.....

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

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

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