

# **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**TAHUN 2024**



**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI BANDUNG**

**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt.  
NIP : 19690718 199603 1 001  
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Bandung  
Unit Kerja : Balai Besar POM di Bandung

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.

Bandung, 21 Agustus 2024

Kepala Balai Besar POM di Bandung



Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt. 

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM .....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	4
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM .....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
BAB V.....	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN .....	14
1. Kuesioner .....	14
2. Hasil Olah Data SKM.....	17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	31

# **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 Besar POM di Bandung 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 Besar POM di Bandung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

## **BAB II PENGUMPULAN DATA SKM**

### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Balai Besar POM di Bandung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang terdapat pada tautan yang terhubung dengan aplikasi sapaAPIP ([bit.ly/SKMMandiri2024BBPOMBandung](https://bit.ly/SKMMandiri2024BBPOMBandung)) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Bandung 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/SKMMandiri2024BBPOMBandung](http://bit.ly/SKMMandiri2024BBPOMBandung) 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 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	15
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	9
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	62
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	72
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	20

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai Besar POM di Bandung. 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 Besar POM di Bandung tahun 2024:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	3	3
2.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	15	15
3.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	3	3

4.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	6	6
5.	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	13	13
6.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	47	47
7.	Pengujian Obat dan Makanan	10	18
8.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	126	131
<b>Jumlah</b>		<b>223</b>	<b>236</b>

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 236 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	123	52,12%
		Perempuan	113	47,88%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	56	23,73%
		DI/D2/D3	17	7,20%
		D4/S1	125	52,97%
		S2/Profesi/S3	38	16,10%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	22	9,32%
		Pegawai Swasta	106	44,92%
		Wiraswasta	72	30,51%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanaan	7	2,97%
		Pegawai BUMN/D	6	2,54%
		Peneliti/dosen	2	0,85%
		Pelajar/mahasiswa	11	4,66%
		Lainnya	10	4,24%
4	Usia	≤ 25 Tahun	33	13,98%
		26 – 30 Tahun	60	25,42%
		31 – 35 Tahun	37	15,68%
		36 – 40 Tahun	27	11,44%
		41 - 45 Tahun	25	10,59%
		46 - 50 Tahun	23	9,75%
		51 - 55 Tahun	15	6,36%
		56 - 60 Tahun	8	3,39%
		≥ 61 Tahun	8	3,39%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi (sapaapip) dan diperoleh hasil sebagai berikut :





#### a. Nilai SKM per jenis layanan

No	Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per layanan
1	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	94,44	94,44	92,59	94,44	94,44	94,44	88,89	94,44	94,44	<b>93,62</b>
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	91,11	91,11	90,37	90,00	90,00	94,44	95,56	87,78	87,78	<b>90,91</b>
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	94,44	88,89	94,44	94,44	94,44	94,44	94,44	88,89	83,33	<b>91,98</b>
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100,00	97,22	98,15	100,00	97,22	100,00	100,00	97,22	94,44	<b>98,25</b>
5	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	93,59	91,03	90,17	91,03	89,74	93,59	93,59	88,46	89,74	<b>91,22</b>
6	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	90,07	90,78	92,55	91,84	90,43	96,81	97,52	93,97	91,13	<b>92,79</b>
7	Pengujian Obat dan Makanan	96,67	96,67	99,44	96,67	100,00	98,33	96,67	100,00	98,33	<b>98,09</b>
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	90,87	91,40	93,25	91,93	90,08	94,71	96,43	92,72	91,53	<b>92,55</b>

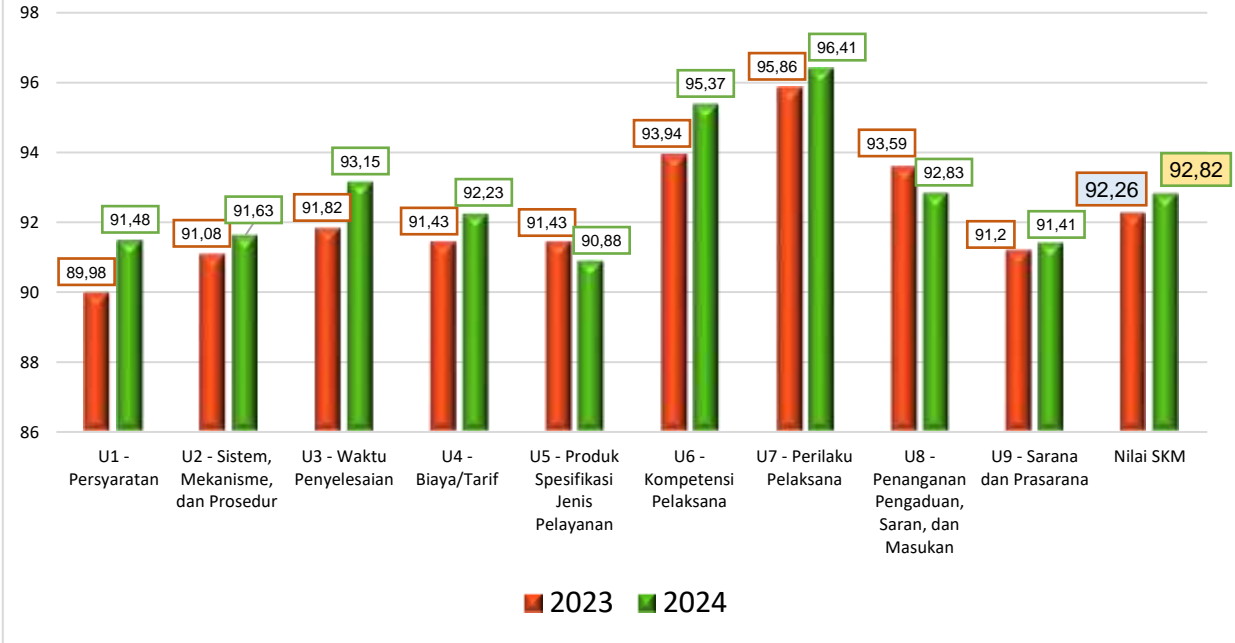
#### b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	89,98	91,48	1,5
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,08	91,63	0,55
U3	Waktu Penyelesaian	91,82	93,15	1,33
U4	Biaya/Tarif	91,43	92,23	0,8
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,43	90,88	-0,55
U6	Kompetensi Pelaksana	93,94	95,37	1,43
U7	Perilaku Pelaksana	95,86	96,41	0,55
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,59	92,83	-0,76
U9	Sarana dan Prasarana	91,2	91,41	0,21
Nilai SKM Unit Layanan		<b>92,26</b>	<b>92,82</b>	<b>0,56</b>

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



## **BAB IV ANALISIS HASIL SKM**

### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Untuk 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai terendah (diurutkan dari nilai terendah) adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (nilai 90,88), unsur Sarana dan Prasarana (nilai 91,41), dan unsur Persyaratan (nilai 91,48).
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Perilaku Pelaksana (nilai 96,41), unsur Kompetensi Pelaksana (nilai 95,37), dan unsur Waktu Penyelesaian (nilai 93,15).

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

- a) Untuk layanan WA Balai POM Bandung mohon untuk lebih fastrespon. Terimakasih
- b) Sering diadakan sosialisasi/ pelatihan CDOB
- c) Semoga kedepannya banyak bimtek dan sosialisasi mengenai registrasi pangan.
- d) jam kerja / buka tolong diinformasikan sebelum libur
- e) Terima kasih, mohon informasi lainnya acara serupa seperti desk konsultasi CPPOB, Ereg, dan CPOTB
- f) semoga kedepan ada kegiatan workshop pangan olahan sesuai standar

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Permintaan layanan yang terus meningkat, aplikasi layanan yang kadang tidak berfungsi dengan baik, serta optimalisasi ketersediaan petugas layanan yang ada, tentu memerlukan strategi agar permintaan layanan dapat dipenuhi dan sesuai standar layanan.
- 2) Fasilitas sarana dan prasarana yang perlu terus dilakukan pembaruan untuk memberikan kenyamanan baik untuk petugas layanan maupun pelanggan.
- 3) Pemahaman pelanggan yang bervariasi sehingga membutuhkan pendampingan dan penjelasan khususnya pelanggan yang memiliki kendala penggunaan aplikasi/teknologi.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui:

1. Rapat internal pada Rapat Tinjauan Manajemen pada tanggal 31 Juli 2024 dan rapat pembahasan hasil pelaksanaan SKM dan rencana tindak lanjut SKM pada tanggal 20 Agustus 2024.
2. Kegiatan rapat Forum Konsultasi Publik bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Juni 2024

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

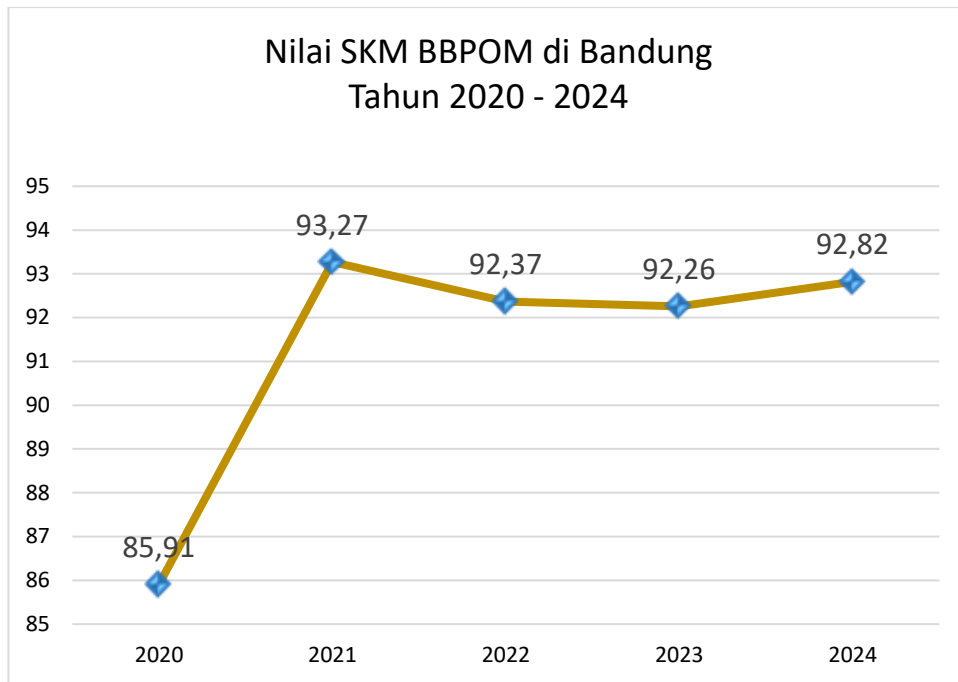
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
S1	Untuk seluruh jenis layanan	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Pemahaman pelanggan yang mengira hasil akhir layanan di BBPOM di Bandung langsung mendapatkan izin edar produk.	Membuat produk informasi dan melakukan publikasi jenis layanan BBPOM di Bandung dan produk yang dihasilkan dari layanan yang diberikan.	September 2024	Tim Pelayanan Publik
		Sarana dan Prasarana	Perlunya meningkatkan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan publik.	Menambah fasilitas untuk kelompok rentan	September 2024	Tim Pelayanan Publik
				Mengubah tata letak ruangan pelayanan publik	September 2024	Tim Pelayanan Publik
				Melakukan inventarisasi kebutuhan sarana & prasarana pelayanan publik	September 2024	Tim Pelayanan Publik
Persyaratan	Pelanggan kesulitan untuk pemenuhan persyaratan yang diminta untuk mendapatkan sertifikat/izin	Memberikan pendampingan kepada pelanggan serta contoh dokumen sehingga memudahkan pelanggan untuk pemenuhan persyaratan yang diminta.	September 2024	Tim Pelayanan Publik		

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.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Untuk layanan WA Balai POM Bandung mohon untuk lebih fastrespon. Terimakasih	- Briefing/rapat petugas layanan - Penugasan piket wa layanan setiap hari	September 2024
2.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Sering diadakan sosialisasi/ pelatihan CDOB	Penyebaran informas/publikasi tentang persyaratan sertifikasi CDOB	September 2024
3.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Semoga kedepannya banyak bimtek dan sosialisasi mengenai registrasi pangan.	- Penyebaran informas/publikasi/sosialisasi tentang registrasi pangan olahan	September 2024
4.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	jam kerja / buka tolong diinformasikan sebelum libur	- Publikasi terkait jam dan waktu layanan di medsos - Publikasi/pengumuman jika ada libur/tutup layanan	September 2024
5.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Terima kasih, mohon informasi lainnya acara serupa seperti desk konsultasi CPPOB, Ereg, dan CPOTB	Pelaksanaan kegiatan/sosialisasi tentang CPPOB/e-reg/CPOTB	September 2024
6.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	semoga kedepan ada kegiatan workshop pangan olahan sesuai standar	Pelaksanaan kegiatan/sosialisasi tentang CPPOB	September 2024

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil 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 Besar POM di Bandung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, terjadi kenaikan indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2020 ke tahun 2021 hingga 2024, indeks tahun 2022 mengalami penurunan jika dibandingkan indeks tahun 2021, indeks tahun 2023 mengalami penurunan jika dibandingkan tahun 2022, namun indeks tahun 2024 mengalami kenaikan jika dibandingkan indeks tahun 2022 dan 2023 pada Balai Besar POM di Bandung.

## **BAB V KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Bandung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,82. Nilai SKM Balai Besar POM di Bandung menunjukkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan mutu pelayanan Baik pada tahun 2020, serta mutu pelayanan Sangat Baik dari tahun 2021 hingga tahun 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu produk spesifikasi jenis layanan, sarana dan prasarana, dan persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, dan Waktu Penyelesaian.

Bandung, 21 Agustus 2024  
Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan  
di Bandung



Drs. I Made Bagus Gerametta, Apt.  
NIP. 19690718 199603 1 001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

**Survei Pelayanan Publik pada  
Balai Besar POM di Bandung  
Tahun 2024**

1 RESPONDER  
Kategori Responden

2 PELAYANAN  
Jenis Layanan

3 KUESIONER  
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER  
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN  
Detail

Kategori Responden

Nama Lengkap:

Gender:

Jenis Kelamin:  Laki-laki  Perempuan

No. HP:

Pendidikan Terakhir:

Pekerjaan Utama:

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/berlatihan:

**Survei Pelayanan Publik pada  
Balai Besar POM di Bandung  
Tahun 2024**

1 RESPONDER  
Kategori Responden

2 PELAYANAN  
Jenis Layanan

3 KUESIONER  
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER  
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN  
Detail

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima:

Presentase tahapan penyelesaian:

**Survei Pelayanan Publik pada  
Balai Besar POM di Bandung  
Tahun 2024**

1 RESPONDER  
Kategori Responden

2 PELAYANAN  
Jenis Layanan

3 KUESIONER  
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER  
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN  
Detail

Peranyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan (permasalahan) penyelesaian 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 persiapan dibelanjakan sesuai dengan ketentuan ?

Sangat Tidak Sesuai

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Cukup Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara tingkat waktu penyelesaian pelayanan dibelanjakan sesuai dengan ketentuan ?

Sangat Tidak Sesuai

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Cukup Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas bila 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

7/10

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan produk/layanan sesuai dengan yang disebutkan dalam standar pelayanan dengan baik yang ditawarkan ?

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 dapat dan mampu berkomunikasi dengan baik melalui panggilan atau website ?

Sangat Tidak Sesuai

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Cukup Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

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

Sangat Tidak Baik

Tidak Baik

Kurang Baik

Cukup Baik

Baik

Sangat Baik

11/10

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai keterjangkauan layanan pelayanan/pembayaran/pengaduan/perbaikan pada unit layanan ini ?

Sangat Tidak Lengkap

Tidak Lengkap

Kurang Lengkap

Cukup Lengkap

Lengkap

Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian Saudara, persentase pelayanan yang diformulasikan 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 Sesuai

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Cukup Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

14. Apakah menurut penilaian Saudara, terdapatnya pelayanan yang diformulasikan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

Sangat Tidak Sesuai

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Cukup Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

12/10

Survei Pelayanan Publik pada  
**Balai Besar POM di Bandung**  
Tahun 2024

- 1 RESPONDEN  
Masyarakat Umum
- 2 PELAYANAN  
Jasa Layanan
- 3 RESPONSI  
A. Kualitas Pelayanan Publik
- 4 **WILAYAH**  
B. Persepsi Masyarakat
- 5 SARAN & MASUKAN  
Lainnya

Apakah Anda 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 tindakan koruptif

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

3. Petasahan yang diberikan tanpa prosedur pemberian tindakan lanjut/bayang

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

4. Petasahan pada unit ini tanpa prosedur lengkap (ter lengkap)

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

5. Pelayanan pada unit ini tanpa prosedur penunjang/pembantuan

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

1/10/2024

Selesaikan 3

Stop

Survei Pelayanan Publik pada  
**Balai Besar POM di Bandung**  
Tahun 2024

- 1 RESPONDEN  
Masyarakat Umum
- 2 PELAYANAN  
Jasa Layanan
- 3 RESPONSI  
A. Kualitas Pelayanan Publik
- 4 **RESPONSI**  
B. Persepsi Masyarakat
- 5 SARAN & MASUKAN  
Lainnya

Silahkan isi kolom dibawah ini



1/10/2024

Selesaikan

## 2. Hasil Olah Data SKM

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U	U	U			U	U	U	U	U	U	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	07/05/2024 07:28	Sutiono	47	Laki-laki	89329025733	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Papandayan Cocoa Industries	80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	07/05/2024 07:33	Hasna Khairiyah	26	Perempuan	81802559044	S1	Pegawai swasta	PT Kartika Inti Sejati	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
3	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	07/05/2024 07:29	Dendi Aditia	29	Laki-laki	85721824840	S1	Pegawai swasta	PT ABC KOGEN DAIRY	100	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	Dipertahankan konsistensi terkait penerbitan SKE tepat waktu
4	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	05/04/2024 11:57	Nabila Pandu Dinilah	28	Perempuan	83112317141	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PBF PT. AntarMitra Sembada Cabang Bandung	75	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	Pelayanan sertifikasi sudah lebih dimudahkan dengan adanya website/online
5	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	05/04/2024 12:02	Indah Purnama Dewi	24	Perempuan	85788237776	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Saptari Tama Cabang Bekasi	80	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	Untuk layanan WA Balai POM Bandung mohon untuk lebih fastrespon. Terimakasih
6	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	25/04/2024 11:47	Priliyaniasih	46	Perempuan	82113242463	S1	Pegawai swasta	PT. Avantchem	90	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	-
7	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	25/04/2024 11:48	Suyanto Darmo	60	Laki-laki	8122443878	S1	Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanaan	PT. Trisprima Usaha Jaya	75	5	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	-
8	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	25/04/2024 11:51	Hegi Setyawan Ahmadi	28	Laki-laki	8783997787	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Millennium Pharmacon International	75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
9	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	25/04/2024 11:53	Theresia Ranti	57	Perempuan	81284928278	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Dipa Pharamlab Intersains	100	5	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5	-
10	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	17/05/2024 16:33	Nabila Mardy Fitria	23	Perempuan	81932006518	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Indonesia Kose	90	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	-
11	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	17/05/2024 16:44	Alberani WYS	31	Perempuan	85794967192	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Kallista Prima Cabang Bandung	85	5	5	5	5	5	4	5	6	6	5	5	Sering diadakan sosialisasi/ pelatihan CDOB
12	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	20/05/2024 08:45	Qurotul Aeni	42	Perempuan	85729383030	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Kebayoran Pharma Cabang Bekasi	85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
13	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	20/05/2024 15:15	Viany Leni Herlina	28	Perempuan	81324312844	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Supra Usadhatama Cabang Cirebon	85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
14	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	21/05/2024 16:51	Nurlaella Solihah	25	Perempuan	87719566623	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Borwita Citra Prima Cabang Karawang	85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sesuai semuanya
15	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	10/06/2024 22:01	Hendy Sahputra Sinulingga	31	Laki-laki	82165047183	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Saptari Tama Cabang Bandung	100	6	6	5	5	5	6	5	6	6	5	5	Sudah sesuai, layanan dari sistem saat ini cukup bagus. Terima kasih
16	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	11/06/2024 21:59	Dita Suryandani	33	Perempuan	81321131690	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Jinnga Perdana Jaya	90	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-
17	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	12/06/2024 22:23	Dwi Aji Anggara	27	Laki-laki	82314246569	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Anugrah Argon Medica	90	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	Pelayanan yang diberikan baik
18	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	13/06/2024 23:03	Wanda Rizky Amalia	26	Perempuan	81222376427	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Pilar Citra Sejati	70	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
19	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan	17/05/2024 16:51	Rianty Aryani Putri	29	Perempuan	89531996641	S1	Pegawai swasta	PT. Autoimun Care Indonesia	75	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	-

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U	U	U			U	U	U	U	U	U		
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Saran	
	Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)																						
20	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	17/05/2024 16:57	Slamet Noverianto	44	Laki-laki	85221200288	S1	Pegawai swasta	PT. Panca Tunggal Wibawa	80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
21	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	10/06/2024 22:04	Handoko S	50	Laki-laki	87728880788	S1	Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanaan	PT. Tiga Naga Akur Sejahtera	100	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-
22	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	05/04/2024 12:04	Tita Diana Sari	40	Perempuan	87878555601	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	CV. Gemilang Sukses Lestari	80	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5		
23	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	25/04/2024 11:50	Rudi Fahrurroji	38	Laki-laki	81214407070	D1/D2/D3	Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanaan	PT. Niscala Eksotika Grup	85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah baik, lanjutkan :)
24	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	17/05/2024 17:08	Agus Novianto	37	Laki-laki	85711352230	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Banyu Ayu Kosmetika	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang diberikan sudah paripurna dan baik. Ke depannya semoga menjadi sangat baik dan mudah
25	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	20/05/2024 15:05	David Firdaus	47	Laki-laki	81322657001	S1	Pegawai swasta	PT. Anugrah Agrotekindo	90	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	5	-
26	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	21/05/2024 07:41	Meti Rahma Sari	23	Perempuan	81377606525	S1	Pegawai swasta	PT. Revasser Group Indonesia	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
27	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	22/05/2024 08:08	Ronal Kardo	40	Laki-laki	87886583096	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Empat Musim Multi Cantik	70	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
28	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	05/04/2024 11:59	Afrilliyanti Wijaya	27	Perempuan	8989161433	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Dewha Skincare Indonesia	80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
29	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	21/05/2024 16:55	Cucu Suherni	33	Perempuan	81388173339	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV Lunaya Gemilang Abadi	85	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	Sudah sesuai
30	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	22/05/2024 08:02	Rendra Nur Rachmanda	27	Laki-laki	89630460114	S1	Pegawai swasta	PT Aneka Persada Abadi	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
31	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	10/06/2024 21:53	Ilkham Abdul Harys	36	Laki-laki	81903707970	S1	Lainnya	PT Kreasi Inovasi Estetika	85	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	-
32	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	10/06/2024 21:58	Rara Lavenia	30	Perempuan	81263627008	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Blue Origin International	95	5	5	6	5	6	4	5	5	6	4	5	5	-
33	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	11/06/2024 21:52	Rizka Andyva	29	Perempuan	81220302152	S1	Pegawai swasta	PT Herbalife Nutrition Trading Indonesia	100	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	5	5	Pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan. Penjelasan yang diberikan telah sesuai dan detail sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Sehingga memudahkan proses improvement kami.

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U	U	U			U	U	U	U	U	U		
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
34	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	11/06/2024 21:56	Dede Wawan Setiawan	37	Laki-laki	85221141278	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	CV Airin Nirmala	70	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	-
35	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	12/06/2024 22:10	Yohanes Hari S.	44	Laki-laki	81112023173	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Unilever Enterprises Indonesia	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	OK
36	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	13/06/2024 22:48	Dian Pranata	26	Laki-laki	82218785184	S1	Wiraswasta	PT Sinar Kahuripan Mandiri	70	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Transparan dan sangat membantu pelaku usaha
37	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	21/06/2024 21:03	Nusaibah Al Hima	30	Perempuan	89673185502	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	PT Syah Natural Indonesia	95	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	-
38	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	21/06/2024 21:08	Sulistyaningsih	48	Perempuan	81806939699	S1	Pegawai swasta	4Life Research Indonesia	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Sangat memuaskan pelayanan yang telah diberikan, tetap dipertahankan
39	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	21/06/2024 21:18	Shafira	26	Perempuan	88294476989	S1	Lainnya	Moentaz Grup Int	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
40	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	24/06/2024 20:34	Nabilya Cantasyacitta	24	Perempuan	81226632729	S1	Pegawai swasta	PT Primar Tech Indonesia	80	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	-	
41	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	05/04/2024 11:31	Ari Purnomo	30	Laki-laki	81381681129	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV. Radja Nabati	100	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6		
42	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	05/04/2024 11:56	Solehah	41	Perempuan	8561889137	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Alpen Food Industry	85	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
43	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	25/04/2024 11:55	Irfan Sodikin	29	Laki-laki	81394888500	S1	Wiraswasta	Kakarak	85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tetap selalu bisa mempertahankan Terbaik
44	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29/04/2024 15:03	Yusdianti	45	Perempuan	81563852283	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Alsa Lemon	85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang diberikan sudah maksimal
45	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29/04/2024 15:11	Myrna Wulandari	40	Perempuan	87822000005	S1	Pegawai BUMN/D	CV. Tirta Olah Permata	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	BPOM sangat membantu pelaku usaha untuk mendapatkan proses izin berusaha. Semoga dapat lebih baik lagi ke depannya dan lebih cepat lagi
46	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29/04/2024 15:14	Dina Laksanawati	55	Perempuan	8122145358	S1	Pegawai swasta	PT. Fajar Mataram Sedayu	90	5	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	5	-
47	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29/04/2024 15:16	Ariel Kester	41	Laki-laki	85233309008	S1	Pegawai swasta	PT. Miyasaka Indonesia	90	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	-
48	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29/04/2024 15:20	Doddy Anggoro	39	Laki-laki	81388446487	S1	Pegawai swasta	PT. Upfield Manufacturing Indonesia	90	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	-

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U	U	U			U	U	U	U	U	U	
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
49	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29/04/2024 15:21	Eva Nurhamidah	29	Perempuan	82124061427	D1/D2/D3	Wiraswasta	CV. Srijaya	100	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5	-
50	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	17/05/2024 16:30	Pipih Supiah	45	Perempuan	82319848999	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	NUPAS	80	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	-
51	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	17/05/2024 16:37	Yuliana Aenurrofia	32	Laki-laki	82120547442	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Singapore Pangsit	80	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5	-
52	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	17/05/2024 16:41	Agus Abdul Kholik	37	Laki-laki	8112349983	S1	Pegawai swasta	PT. Vadco Prosper Mega	80	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	-
53	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	17/05/2024 16:48	Dedi Fauzi	35	Laki-laki	85291254531	S1	Pegawai swasta	PT. ABC Kogen Dairy	85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelaksanaan audit CPPOB dari BBPOM Bandung baik dan transparan
54	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	17/05/2024 16:59	M. Hasya Syarif	33	Laki-laki	81214276900	S1	Wiraswasta	Hown Company	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
55	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	17/05/2024 17:02	Budi Buntoro	67	Laki-laki	816810848	S1	Pegawai swasta	PT. Karya Boga Andara	100	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	Sangat bagus dan baik. Memberikan pengarahannya yang sangat jelas dan tepat.
56	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	17/05/2024 17:04	Aldebaran Halsyar	30	Laki-laki	85318606366	S1	Pelajar /mahasiswa	PT. Rasaprima Sukses Makmur	100	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	-
57	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	17/05/2024 17:11	Alvie Rizky Gusrianty	30	Perempuan	87726604014	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	PT. Berkah Niaga Perkasa	85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat sesuai dan membantu. Terima kasih.
58	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	17/05/2024 17:14	Siti Mas'udah	57	Perempuan	81390900855	S1	Wiraswasta	CV. Santana	100	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	-
59	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	19/05/2024 18:34	Dimas Eri Sulistyanto	37	Laki-laki	1,81226E+11	S1	Pegawai swasta	PT. Indofood Sukses Makmur Tbk.	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan
60	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	19/05/2024 18:39	Judi Sandiardi	37	Laki-laki	82110522314	S1	Pegawai swasta	PT. Nice Yummy Food	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Selalu terus menjadi lebih baik dan profesional
61	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	20/05/2024 08:48	Balgis	48	Perempuan	81366305966	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Balqis	85	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
62	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	21/05/2024 07:48	Erlina Yuliani	31	Perempuan	81805949899	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	CV. Astrantia Major Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik
63	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	22/05/2024 07:59	Ulfa Miranti	29	Perempuan	8,95333E+11	S1	Pegawai swasta	PT. Starfood Kreasi Rasa	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U	U	U			U	U	U	U	U	U	
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
64	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	22/05/2024 08:06	Eneng Kartini	48	Perempuan	85863119587	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Star Rafika	80	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	-
65	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	10/06/2024 21:44	Nur Maria Ulfah	42	Perempuan	8211632072	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Pasta Nafisa	75	4	4	5	5	5	4	4	5	6	5	5	-
66	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	10/06/2024 21:47	Ma'ruf Al Karokhi	36	Laki-laki	81222070251	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV. Aditya Tirta Mandiri	80	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah sangat bagus
67	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	10/06/2024 21:50	Hanafi	50	Laki-laki	81224874627	S1	Pegawai swasta	CV. HS Berkah Jaya	85	6	6	6	5	6	5	5	6	6	5	5	-
68	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	11/06/2024 21:38	Tri Wahyu Dewanto	47	Laki-laki	85659692199	S1	Pegawai BUMN/D	PT Pabrik Gula Rajawali II Sindanglaut	75	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	Sudah sangat bagus dalam melaksanakan kegiatan auditnya. Tetap semangat.
69	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	11/06/2024 21:45	Hadi Kuntoro	60	Laki-laki	87823991707	S1	Wiraswasta	PT Triotirta Alamindo Utama	100	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	Sangat baik dan sangat membantu kemudahan bagi dunia usaha
70	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	11/06/2024 21:48	Siti Febriyanti	29	Perempuan	87774687003	S1	Pegawai BUMN/D	PT Pabtik Gula Rajawali II Jatitujuh	85	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	Sudah sangat baik. Semoga persyaratan bisa lebih diperingkas dan tidak banyak.
71	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	12/06/2024 22:14	Jaendi	56	Laki-laki	81324109008	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	PT Tirta Gunung Kujang	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tetap konsisten dalam memberikan pelayanan.
72	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	12/06/2024 22:17	Sumarno	52	Laki-laki	82119496588	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT Gurihcloud Sukses Perkasa Majalengka	90	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	-
73	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	12/06/2024 22:20	Novie Agustien	48	Perempuan	8129088416	S1	Pegawai swasta	PT Indolakto	85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
74	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	13/06/2024 22:52	Hilman Rachmat	26	Laki-laki	87816741545	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Eigen Natur Indo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga kedepannya banyak bimtek dan sosialisasi mengenai registrasi pangan.
75	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	13/06/2024 22:56	Vicky Setiawam	35	Laki-laki	87767888300	S1	Wiraswasta	Dou Dou	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
76	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	13/06/2024 22:59	Arvinno Aditiatama	45	Laki-laki	8122442477	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Ultrajaya Milk Industry and Trading Company Tbk.	100	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	Semua sudah oke.
77	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	15/06/2024 13:13	Mita Puspita	25	Perempuan	85223167747	S1	Pegawai swasta	PT Daya Prima Rasa	90	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	-
78	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	15/06/2024 13:17	Tony	27	Laki-laki	87720537675	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT Bintang Borneo Jaya	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	-

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U	U	U			U	U	U	U	U	U		
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
79	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	15/06/2024 13:20	Farha Herzegovina	30	Perempuan	82136040412	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Sahara Bogatama Indonesia	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah sangat baik dan dipertahankan jika perlu ditingkatkan.
80	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	19/06/2024 22:26	Gilang Satria Suryawan	35	Laki-laki	81807439106	S1	Pegawai swasta	PT RB Food Manufaktur Indonesia	85	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Semua kendala terselesaikan dengan baik. Lebih semangat, keep spirit, always.
81	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	19/06/2024 22:30	Wawan Kurniawan	27	Laki-laki	89674528540	S1	Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanaan	PT Raja Bubuk Nusantara	100	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	-
82	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	19/06/2024 22:33	Stela Letizia	30	Perempuan	87821228760	S1	Pegawai swasta	PT Akur Pratama	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
83	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	20/06/2024 07:52	Hadits Muhamad	40	Laki-laki	8112222531	S1	Pegawai swasta	PT I Like Snack Indonesia	85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
84	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	20/06/2024 08:04	Hery Suyudi	43	Laki-laki	81919813999	S1	Pegawai swasta	PT Siraj Badawi Cukup Rupiah	85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Agar standar layanan prima ini selalu konsisten dijalankan
85	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	20/06/2024 08:06	Abdul Fatah	44	Laki-laki	82321633333	S1	Wiraswasta	Fatahati Manajemen	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
86	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	21/06/2024 20:59	Imaroh	52	Perempuan	85320753028	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Alam Sari	75	4	5	6	5	5	4	4	5	6	5	4	Dengan adanya program BPOM sangat bermanfaat bagi UMKM. Agar dapat diterima oleh konsumen baik dalam maupun luar. Dan saya selaku UMKM akan lebih semangat lagi agar UMKM bisa naik kelas.	
87	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	03/07/2024 13:34	Tatik	50	Perempuan	8122102849	S1	Pegawai swasta	PT Stanli Trijaya Mandiri	90	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan kualitas pelayanan
88	Pengujian Obat dan Makanan	18/04/2024 11:45	Bintang Primagaty	23	Laki-laki	82115766615	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Sumedang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
89	Pengujian Obat dan Makanan	18/04/2024 12:16	Ilham Mulya P	24	Laki-laki	85871184003	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Garut	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Luar Biasa
90	Pengujian Obat dan Makanan	25/04/2024 14:43	Adi Taruna	35	Laki-laki	82127575603	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polda Jabar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
91	Pengujian Obat dan Makanan	25/04/2024 14:50	Riswadi Siregar	31	Laki-laki	82114585853	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Metro Bekasi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Untuk pelayanan di BPOM Bandung sangat baik, semoga bisa tetap dipertahankan
92	Pengujian Obat dan Makanan	02/05/2024 15:34	Agung Nugroho	25	Laki-laki	82128461828	S1	PNS/TNI/Polri	Polda Jabar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	MANTAP !!!
93	Pengujian Obat dan Makanan	20/05/2024 15:00	Nikson Pasaribu, SH	41	Laki-laki	81318367063	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Metro Bekasi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U	U	U			U	U	U	U	U	U			
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
94	Pengujian Obat dan Makanan	22/05/2024 15:57	Yogi SM Iskandar S.Kep.Mers	32	Laki-laki	81329349929	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polrestabes	99	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Dipertahankan	
95	Pengujian Obat dan Makanan	04/06/2024 14:07	Aldhi Algama	26	Laki-laki	81214537367	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polresta Bandung	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan dan lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
96	Pengujian Obat dan Makanan	20/06/2024 15:47	Firman N. Hikmah	29	Laki-laki	82119909595	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Tasikmalaya	100	5	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	-
97	Pengujian Obat dan Makanan	21/06/2024 13:47	Agus Hariyanto	33	Laki-laki	82217427599	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polda Jabar	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	-
98	Pengujian Obat dan Makanan	11/07/2024 08:04	Cepi Iskandar	37	Laki-laki	81394761817	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polresta Bandung	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
99	Pengujian Obat dan Makanan	11/07/2024 08:06	Justin Ernesto	38	Laki-laki	82246819997	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polrestabes Bandung	25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik, pertahankan
100	Pengujian Obat dan Makanan	11/07/2024 08:08	Nova Saskia N	24	Perempuan	8976625746	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polda Jabar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tetap Pertahankan Pelayanan yang baik
101	Pengujian Obat dan Makanan	12/07/2024 14:04	Mutiara Utami Putri	29	Perempuan	81311104343	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Metro Bekasi Kota	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah bagus dan tetap dipertahankan
102	Pengujian Obat dan Makanan	12/07/2024 14:06	Afyadin R.	31	Laki-laki	85795771887	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Polres Karawang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
103	Pengujian Obat dan Makanan	12/07/2024 14:08	Wildhan Hamid Suratman	31	Laki-laki	81283877725	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Purwakarta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
104	Pengujian Obat dan Makanan	12/07/2024 14:24	Agung Nugroho	26	Laki-laki	82128461818	S1	PNS/TNI/Polri	Polda Jabar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Lanjutkan !!!
105	Pengujian Obat dan Makanan	12/07/2024 14:32	Boyke Aditya Yohanes	30	Laki-laki	81388874238	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Metro Bekasi Kota	100	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	Pelayanan sangat baik
106	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	03/04/2024 14:23	Lusia Alexandra	30	Perempuan	81381316892	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT AAM	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	sudah sangat baik, pertahankan
107	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	04/04/2024 11:54	Irma Marsita	39	Perempuan	81320272052	S1	Lainnya	wirausaha	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pertahankan keramahannya , sudah sangat baik sekali
108	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	04/04/2024 14:22	Arif	28	Perempuan	82128568008	S1	Wiraswasta	PT Kinklais Sukses Indo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	'-
109	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/04/2024 13:20	Gemma NF	30	Laki-laki	82116400869	S1	Wiraswasta	PT ADM	100	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	'-
110	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	16/04/2024 15:48	Rosmawati	41	Perempuan	83195516195	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Rumah Rempah Indonesia	100	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	4	4	4	alhamdulillah kami diberi waktu untuk sholat dahulu karena adzan telah berkumandang
111	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/04/2024 11:52	Emed T	33	Laki-laki	82115598870	S1	Wiraswasta	CV Sinergis 27	100	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	
112	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/04/2024 13:31	Reza Fahlevi	29	Laki-laki	81320667566	S1	Pelajar /mahasiswa	PT Berkah Pangan Hastuti	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	'-
113	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/04/2024 13:58	David Hendri Saputra	28	Laki-laki	85365580552	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Seblak Teh Loli	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U	U	U			U	U	U	U	U	U		
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
114	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/04/2024 16:03	Dennis Y.	24	Laki-laki	81220848547	S1	Pegawai swasta	CV Hade Putra Mandiri	100	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	jam kerja / buka tolong diinformasikan sebelum libur
115	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	18/04/2024 09:52	Bambang Firmansyah	28	Laki-laki	8,51162E+11	S1	Pegawai swasta	PT Sehat Alami Nusantara	100	4	4	5	6	5	5	5	6	6	5	5		
116	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	18/04/2024 09:58	Marsyin Sendjaja	75	Laki-laki	87724840179	S1	Pegawai BUMN/D	-	100	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5		
117	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	18/04/2024 16:14	Ananti	34	Perempuan	87747942290	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Importir Kosmetik	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
118	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/04/2024 10:53	Stefani	33	Perempuan	8112292203	S1	Lainnya	Sei Sapi Family	100	6	5	5	6	6	5	5	5	6	5	6		
119	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/04/2024 12:38	Slamet Riyanto	65	Laki-laki	81220221319	D1/D2/D3	Lainnya	CV. Bentang Luas	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
120	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/04/2024 14:44	Johan Lesilolo	58	Laki-laki	81524152677	D1/D2/D3	Wiraswasta	PT Berta Kualita Indonesia	100	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	very clear, mantap, maju terus BPOM Bandung sukses selalu.. God Bless BPOM Bandung	
121	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/04/2024 16:13	Dwi Ayu Oktari	33	Perempuan	81802124245	S1	Pegawai swasta	Importir Kosmetik	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	
122	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23/04/2024 09:51	Listiana Untari	63	Perempuan	8179239497	S2/Profesi/S3	Lainnya	organisasi sosial kristen	100	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	apa yang sudah diberikan dengan baik dan sesuai prosedur mohon dilanjutkan dan dipertahankan	
123	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23/04/2024 12:46	Nur Rohmat Mulyana	49	Laki-laki	817796647	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Cisitu Indah VI	100	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	0	
124	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	23/04/2024 16:10	Edi Sofian	63	Laki-laki	82119610608	S1	Pegawai swasta	Usaha Obat Tradisional	100	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	pelayanan sudah cukup baik supaya ke depan dipertahankan	
125	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/04/2024 13:46	MAHPUD SIDIK	37	Laki-laki	8818359358	S1	Wiraswasta	CV AGNIA GHALY JAYA	100	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	-	
126	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/04/2024 12:05	Sandy	31	Laki-laki	0	S1	Wiraswasta	PT Boga Unggul Lestari Kencana	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bagus	
127	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/04/2024 15:03	Ahmad Miftahul Hidayat	28	Laki-laki	82218427113	S1	Pegawai swasta	CV Amanah Pangan Nusantara	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
128	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/04/2024 10:56	Dani Sugiati	57	Laki-laki	85870818993	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Perdagangan Kota Bandung	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat baik	
129	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/04/2024 12:54	Hendi Mulyana	28	Laki-laki	85174406507	D1/D2/D3	Wiraswasta	Barracuda Aura Reksa	100	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5		
130	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/04/2024 14:11	Wini Andriani	46	Perempuan	8122144088	S1	Pegawai swasta	PT Lucas Transmamin Perkasa	100	6	6	6	5	4	6	5	5	6	5	5		
131	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/04/2024 15:03	Suyokto Subroto	68	Laki-laki	81297970847	S1	Pegawai swasta	PT Limas Food Nusantara	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U	U	U			U	U	U	U	U	U		
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
132	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/04/2024 15:24	Eulis Galih	50	Perempuan	8112331602	D1/D2/D3	Wiraswasta	UMKM Makanan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
133	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/04/2024 09:22	Alie Rizky Dwiputra	28	Laki-laki	85773341872	S1	Wiraswasta	Industri Mikro Makanan	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
134	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/04/2024 09:38	Devie Irani	52	Perempuan	8157107049	S1	Pegawai swasta	PT. BITA Enarcon Engineering	100	4	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	-
135	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/04/2024 11:32	Reni Fitri Hawani	32	Perempuan	89680295204	D1/D2/D3	Wiraswasta	Kurnia Jaya Grup	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	sudah ok, semoga membantu, nuhun ya...
136	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/04/2024 11:48	Yusup Sopian	38	Laki-laki	82320714141	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV Berkah Iskandar Putra	100	4	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	
137	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/04/2024 12:31	Aji Purwanto	100	Laki-laki	89616498829	S1	Pegawai swasta	PT. Cita Bogajaya	100	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	-
138	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/04/2024 15:40	Ghina Hassna Aliifah	24	Perempuan	83844385588	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	usaha di bidang kosmetik	85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
139	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 08:28	Muhammad Rafi R.	23	Laki-laki	89679992004	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	UIN Bandung	100	5	4	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	-
140	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 12:15	Kamal Agustian	30	Laki-laki	8773030048	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT Astha Management	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
141	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/04/2024 14:10	Sani Solihah	38	Perempuan	81299269009	≤ SMA/Sederajat	Pegawai BUMN/D	usaha bakso	90	4	4	6	5	5	5	4	6	6	6	6	6	
142	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	02/05/2024 10:20	Dewi Susanty	49	Perempuan	89655051931	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Lemang Bakar Bumbu Rendang	100	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
143	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	02/05/2024 12:12	Andriani	42	Perempuan	87711052765	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Dapur 507	100	6	6	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	pelayanan sudah baik
144	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	02/05/2024 14:04	Gloria Mahayarni	22	Perempuan	81394580570	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Rendang Uni Rina	100	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	
145	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	03/05/2024 15:26	nina nuryanti	31	Perempuan	81223839969	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	usaha cireng frozen	100	5	5	5	5	5	4	5	5	6	5	5	5	
146	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	06/05/2024 12:56	Peni Ambar Wati	23	Perempuan	85742635846	S1	Pegawai swasta	PT Granova Prima Lestari	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
147	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	06/05/2024 14:09	Fachri Ali Z	33	Laki-laki	8112234458	S1	Pegawai swasta	CV Kaliki	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
148	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	06/05/2024 14:24	Marsita	35	Perempuan	81999392113	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	CV Halia Indogracia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayanannya baik sekali, jelas dan detail. hatur nuhun pisan ibu fany
149	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	06/05/2024 14:29	Tissa salsabilah	24	Perempuan	88222225177	S1	Wiraswasta	DILCO	100	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	informasi yang disampaikan telah lengkap dan sesuai sehingga memudahkan pelaku usaha
150	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/05/2024 15:55	HARYATI	63	Perempuan	87824125303	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	DAUN TERATAI HERBALIFE	100	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U	U	U			U	U	U	U	U	U	
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
151	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/05/2024 14:20	irsan maulana putra	28	Laki-laki	8,95605E+11	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	UMKM Sei Sapi	100	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
152	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	13/05/2024 14:35	Yayah Hidayat	51	Laki-laki	85951518660	S1	Wiraswasta	PT Jaya Barat Selatan	100	5	5	5	5	5	4	4	6	5	5	4	
153	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14/05/2024 09:52	Tasya Citra Violeta	24	Perempuan	82120129944	S1	Pelajar /mahasiswa	Mahasiswi ITB	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
154	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14/05/2024 12:56	Ni Made DMW Nayaka	34	Perempuan	81933003494	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	ITB	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
155	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14/05/2024 16:04	Rika Rahmalia	25	Perempuan	81572032719	S1	Lainnya	Erka food	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
156	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2024 08:46	Agustina	28	Perempuan	81321199077	S1	Pegawai swasta	usaha teh herbal	100	4	4	5	5	5	5	6	6	5	6	5	
157	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2024 09:21	Ridwan Arifandi	39	Laki-laki	81282891004	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	obat bahan alam "herba natura"	100	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	
158	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2024 09:37	Rini Susilawati	40	Perempuan	81398740302	S1	Wiraswasta	PD Harum Legit	100	6	5	6	6	6	5	5	6	5	5	6	
159	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2024 10:16	Nurul Asri	27	Perempuan	8997122852	S1	Pelajar /mahasiswa	ITB	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
160	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2024 11:03	Lively	30	Perempuan	81274788714	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	ITB	100	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	
161	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2024 11:08	Zalfa Alivia	22	Perempuan	81909546209	S1	Pegawai swasta	PT Favori Corp Sedaya	100	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
162	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2024 11:15	Albert D Yusup	20	Laki-laki	87804120038	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	100	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
163	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2024 11:34	Livia Khalishta Afifah	24	Perempuan	81220505623	S1	Pegawai swasta	PT Bhineka Rahsa Nusantara	100	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	
164	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2024 13:01	Grasaini Meta Safisticka	34	Perempuan	89609965604	S1	Wiraswasta	PT Bangun Rasaguna Lestari	100	6	5	6	6	6	5	5	5	6	5	6	
165	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2024 14:36	Eva G	51	Perempuan	81395022550	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT ATM FOOD ABADI	100	4	4	6	5	6	6	4	6	6	6	5	
166	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2024 14:35	Imam Sutedi	55	Laki-laki	8532399998	S1	Wiraswasta	CV Gunung Sari Endah	100	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	
167	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2024 15:13	Jenal Aripin	32	Laki-laki	82217091845	S1	Pegawai swasta	tjendana bistro	100	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	
168	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/05/2024 15:40	Shinta K. F.	29	Perempuan	85220277297	S1	Pegawai swasta	CV Paskal Trijaya Food	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
169	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	16/05/2024 08:52	Hendri K.	45	Laki-laki	82121510018	S1	Wiraswasta	PT Neo Meda Internusa	100	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U	U	U			U	U	U	U	U	U		
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
170	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	16/05/2024 11:29	Nuraisah	50	Perempuan	81214801073	S1	Pegawai swasta	CV Golden Forest Coffee	100	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	untuk pelayanan sudah cukup memuaskan	
171	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	16/05/2024 15:44	devina	30	Perempuan	8993210007	S1	Wiraswasta	devi0808	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
172	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/05/2024 14:28	Jessyca Sirait	22	Perempuan	81220719614	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	Mahasiswa UNPAD	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
173	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/05/2024 14:47	Aditya Syah	25	Laki-laki	82149909599	S1	Wiraswasta	PT Salma Dua Perkasa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah amat baik dan dimohon untuk tetap dijaga
174	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/05/2024 15:00	Edi Wahyudi	55	Laki-laki	82127727955	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Patra Jabar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Penilaian yg saya ambil sesuai degan hasil informasi kepada pelanggan
175	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20/05/2024 12:05	Adinda Ria Rumendang	32	Perempuan	85831151414	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	Depot Gresik	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
176	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/05/2024 12:41	Cahyadi	48	Laki-laki	8122031777	S1	Wiraswasta	PT Caprinum	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
177	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/05/2024 12:51	Raply Muzaki Aliyafi	18	Laki-laki	85695211911	≤ SMA/Sederajat	Pelajar/mahasiswa	PT Askari Innovation Center	100	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	pelayanan sangat baik, responsif, dan mudah dimengerti
178	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/05/2024 12:57	ade putra wibowo	37	Laki-laki	81311410350	S1	Pegawai swasta	pt teratai beauty kosmekreasi	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	mohon dipertahankan pelayanan terbaik seperti ini
179	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/05/2024 13:55	Ita Sintia	27	Perempuan	85321509629	D1/D2/D3	Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanean	PT Berkah Harum Semerbak	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	terima kasih atas arahannya
180	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/05/2024 14:43	monika	43	Perempuan	81120089666	S1	Wiraswasta	Usaha Kosmetik	100	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	BPOM lembaga dengan integritas tinggi, lanjutkan
181	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	22/05/2024 15:50	muhamad ikbal	39	Laki-laki	81564617777	S1	Wiraswasta	pt sebelas bintang medika	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	informasi jelas dan dapat dimengerti
182	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/05/2024 09:02	Albert nata wijaya	37	Laki-laki	8122125127	S1	Wiraswasta	Usaha Pangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	
183	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/05/2024 09:07	Robi M.Z	27	Laki-laki	81386310294	S1	Wiraswasta	Usaha amdk	100	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	
184	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/05/2024 09:33	Nura Masturoh	48	Perempuan	85220936378	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV Sakho Bersama	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	terima kasih ibu Okta, ibu Hendra melayani kami setulus hati dan profesional, semoga sehat selalu makin berkah melimpah segala sesuatunya
185	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/05/2024 15:29	Tri Sulistyorini	51	Perempuan	81331712	S1	Wiraswasta	Selaras Semesta	100	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	
186	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/05/2024 15:34	Jajang Japar Sodik	31	Laki-laki	85321034538	D1/D2/D3	Peneliti/dosen	Bakti Kencana	100	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	bagus, informatif, dipertahankan

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U	U	U			U	U	U	U	U	U	
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
187	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/05/2024 15:44	Rakhmat Mulyanto	45	Laki-laki	8118102877	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	PT. GGP	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
188	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/05/2024 16:01	Nenden	41	Perempuan	85797301522	S1	Pegawai swasta	PT Cempaka Hirina Snack	100	5	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6
189	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2024 08:33	RETNO WULAN AGUSTIN	47	Perempuan	83825577785	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV SALWA PRODUCTION	100	4	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
190	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2024 09:02	Fatkhuokhman	53	Laki-laki	89520213021	D1/D2/D3	Wiraswasta	usaha obat	100	5	5	5	5	4	4	4	5	5	6	4	
191	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2024 09:41	Ayi Tatang Kusnadi	43	Laki-laki	85624779915	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	BKN KANREG 3	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
192	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2024 10:01	DIENNE F. PERMATASARI	50	Perempuan	8122336324	S1	Pegawai BUMN/D	INDUSTRI HILIR TEH PTPN I REGIONAL 2	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
193	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2024 10:42	Samuel Adhi	19	Laki-laki	85603272279	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	BALE BUANA TIRTA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
194	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2024 11:54	Doddy Riyaldy	40	Laki-laki	811111157	S1	Pegawai swasta	PT Air Gandum Kriya	90	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
195	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2024 12:10	Fenti Febriyanti	30	Perempuan	81573041129	S1	Pegawai swasta	PT ILIKE SNACK INDONESIA	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
196	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2024 14:47	Intan Mutiara SE	54	Perempuan	81211007077	S1	Wiraswasta	usaha pangan	95	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5
197	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/05/2024 15:12	Mita Puspita	26	Perempuan	85223167747	S1	Pegawai swasta	PT Daya Prima Rasa	100	6	6	6	6	4	5	5	6	6	6	6	6
198	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/05/2024 11:44	Sri Saparni	52	Perempuan	8138398959	S1	Pegawai swasta	PT Gunung Setia Mulia	100	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
199	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/05/2024 12:44	Angelina Sinsya Pamek	30	Perempuan	8,95334E+11	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Kopi Bintang Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
200	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/05/2024 13:07	Rini N.	33	Perempuan	82113836443	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT Bea Indocare Global	100	5	6	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5
201	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/05/2024 13:11	Deasy Christina	46	Perempuan	89670259717	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Chageumme	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
202	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/05/2024 14:01	Iqbal Kadafi	30	Laki-laki	82318711475	S1	Pegawai swasta	CV Alfin Jaya Nugraha	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
203	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/05/2024 13:55	Sumiah	42	Perempuan	88213730802	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Candi Snack	100	6	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U	U	U			U	U	U	U	U	U	
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
204	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	03/06/2024 10:13	Melliawatty Sendjaya	56	Perempuan	85797301522	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT Cempaka	100	5	5	6	5	6	6	5	6	6	5	5	
205	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	03/06/2024 12:52	Heni Kumarul	44	Perempuan	81355778650	S1	Pegawai swasta	NURIBS	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayanan yang sangat jelas dan profesional
206	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/06/2024 14:56	Rosaldi Fauzan	23	Laki-laki	82142797487	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT Diga Muda Karya	95	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
207	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/06/2024 15:29	M. Nugraha	55	Laki-laki	811247618	S1	Wiraswasta	Usaha Bakso Nikmat	100	4	4	5	5	6	6	5	5	6	5	5	
208	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	06/06/2024 11:37	Satya Bagus Putra Wicaksono	25	Laki-laki	81211046202	S1	Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	PT Frootiful Natural Nusantara	95	5	5	5	5	5	5	4	5	6	4	5	
209	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	07/06/2024 10:17	Rahmat Agustiana	29	Laki-laki	89643620924	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Usaha Pangan	90	5	5	5	5	5	4	4	5	6	5	4	Baik, sopan, jelas dan mudah untuk dipahami
210	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	07/06/2024 11:43	Juni Suryadi	41	Laki-laki	83820286700	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Kobul food	100	4	4	5	6	5	6	5	5	6	6	5	
211	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	07/06/2024 13:20	Yati Salamah	43	Perempuan	85295990134	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	UD Salamah	100	6	6	5	5	6	6	5	6	5	6	6	
212	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	10/06/2024 09:04	Moh Zulham Sidiq	27	Laki-laki	85156234125	S1	Pegawai swasta	A.E.R. Law Office	100	4	6	5	6	5	4	5	6	6	5	5	
213	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	10/06/2024 15:17	Dhika Wighuna S	32	Laki-laki	82128393330	S1	Wiraswasta	Usaha Bidang Pangan	100	4	4	5	5	5	5	4	6	6	5	5	Terima kasih informatif dan solutif
214	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	12/06/2024 11:33	Sylvia Agustina	32	Perempuan	8111701507	S1	Wiraswasta	Rukun Mitra Sentosa	100	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	
215	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14/06/2024 13:38	Deny Saepardi	44	Laki-laki	8992844468	S1	Wiraswasta	Stellas puff pastry	100	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	
216	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	14/06/2024 14:24	Adli F	44	Laki-laki	82288886857	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	CV Ribamo	100	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
217	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/06/2024 14:28	Puji Yono	39	Laki-laki	82242195958	S1	Wiraswasta	Usaha di Bidang Pangan	100	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	
218	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20/06/2024 11:34	Dony Sutardiana	54	Laki-laki	82321122814	S1	Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	-	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
219	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20/06/2024 13:35	Revica Arina Malabia	24	Perempuan	85171123497	S1	Pegawai swasta	PT Tiga Puspa	100	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	
220	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20/06/2024 15:16	Wafa Nabilah Dziab	25	Laki-laki	85924100887	S1	Wiraswasta	CV Fiwa Nuraga Globar	100	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
221	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/06/2024 14:42	Waode Yulianengsi	34	Perempuan	8,95386E+11	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Tumbas Jamu Indonesia	100	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
222	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	26/06/2024 14:56	Rula Nur Salsabila	24	Perempuan	89513086645	S1	Pegawai swasta	PT Cosmolite Inourez Internasional	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U	U	U			U	U	U	U	U	U		Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
223	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 08:38	Dini Ernida	48	Perempuan	8122356273	S1	Wiraswasta	PT Tiga Puspa	100	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4		
224	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 12:14	Rahman Nurhakim	51	Laki-laki	85813589528	S1	Pegawai swasta	PT Sentra Herbal Internasional	100	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	Tolong pertahankan keramahan yang selama ini sudah berjalan dengan baik. Semuanya sudah baik dalam hal pelayanan kepada pelaku usaha. Terima kasih kepada teman-teman BBPOM Bandung (sukses selalu untuk semuanya)	
225	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 13:46	Okky Firmansyah	29	Laki-laki	85788396587	S1	Pegawai swasta	CV Heaven Sentosa	100	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5		
226	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/06/2024 16:07	Indriani	46	Perempuan	82111827177	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Tajir Mulya	100	5	6	5	4	6	4	4	6	6	5	6	tetap mempertahankan komitmen yang sudah ada & bahkan lebih ditambah lagi	
227	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 08:30	Tina Julianti	35	Perempuan	8119877889	S1	Pegawai swasta	PT Duta Natur Permata	100	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5		
228	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 10:28	Limbong Novita	24	Perempuan	88806391211	S2/Profesi/S3	Lainnya	PT Brilian Sukses Abadi	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	sangat memuaskan dan mudah dipahami	
229	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 13:22	Asri Pujianti	36	Perempuan	81221059875	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV Surya Utama Nusantara	100	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6		
230	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/06/2024 14:13	Dicky Septiyana	34	Laki-laki	85624380394	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Akur Pratama	90	5	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	kedepannya semoga BPOM tersedia di setiap daerah	
231	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	03/07/2024 14:54	Muhamad Fadli	35	Laki-laki	81220738189	S1	Wiraswasta	Benua Balantik	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Informasi sangat membantu dan mudah	
232	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	10/07/2024 15:03	Annisa Rahmi	29	Perempuan	82116771351	S1	Pegawai swasta	PT Jejak Herba Nusantara	90	5	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	pertahankan untuk kinerja saat ini	
233	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	10/07/2024 15:14	Adris Chairil Umam	25	Laki-laki	82137932778	S1	Lainnya	'-	85	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5		
234	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	10/07/2024 15:24	Meisya Hatianidewi	22	Perempuan	81285231244	S1	Pegawai swasta	CV Mitra Adi Perdana	100	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6		
235	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	11/07/2024 10:04	Margaretha Cindy	28	Perempuan	81220894548	D1/D2/D3	Wiraswasta	Mochi Aifa	100	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	sangat informatif, terus ditingkatkan lagi	
236	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	11/07/2024 11:31	Adi Prakarsa	27	Laki-laki	82119824399	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT Planji Jaya Indonesia	80	5	5	4	5	5	4	5	5	6	5	5		

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelaksana SKM

-

4. Petugas Tim Survei Ekspansi Masyarakat Layanan Pengawasan Informasi Obat dan Makanan

No.	NAMA	JABATAN
1.	Endang Taya S. Ds, Apt	PPM Muda
2.	Dra. Hendramangrum, Apt	PPM Muda
3.	Ari Haryawati, S.Si, Apt	Analisis Obat dan Makanan
4.	Dwi Harnadi Tambun, S.Si, Apt	PPM Muda
5.	Rena Fatmahan, S.ST., MEd	PPM Muda
6.	Chowella Rimbunan San, S.Si, Apt	PPM Muda
7.	Marina Sunanti, S Farm., Apt	PPM Muda
8.	Fisty Nurmalasari, S.Si., Apt	PPM Pertama
9.	Hary Nuryanto, SE	PPM Pengkaji
10.	Rim Andriani M, S. TP	PPM Pertama
11.	Priastuti Misi A, STP	PPM Pertama
12.	Purnamasyah, S Farm., Apt	PPM Pertama
13.	Siti Anisa, S.T.P	PPM Pertama

5. Petugas Tim Survei Prasana Bagian Teta Usaha

No.	NAMA	JABATAN
1.	Agung Kurniawan, S.Ak	Analisis Keuangan
2.	Hendang Hermawan, SE	Arsiparis AIS Pertama
3.	Asap Yudi Sukrayudi	Teknis Survei dan Prasana
4.	Fadli Fauzandi, A.Md	Prasana Komputer Terampil

Ditangkap di Bandung  
Pada tanggal 1 April 2024  
KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI BANDUNG,

  
I MADE HAQUS ORRAMETTA

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

b. Publikasi Hasil SKM

1. Publikasi Hasil SKM di media sosial



2. Publikasi Hasil SKM di papan pengumuman

c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

1. Rapat Tinjauan Manajemen, tanggal 31 Juli 2024

**HALAMAN MANAJEMEN TERINTEGRIASI**  
ISO 9001:2015 DAN ISO 14001:2015  
SDPOM DI BANGUNG  
Bangung, 31 Juli 2024

**A. PELAKSANAAN RAPAT**

Tanggal Rapat: Rabu 31 Juli 2024  
Waktu: 08.00 – 10.00  
Tempat: Ruang Kerja SDPOM Bangung  
Peserta Rapat: Kepala SDPOM di Bangung  
Isi Rapat: 1. Laporan Kegiatan Tahunan  
2. Status TMS Fungsionalitas, Pemeliharaan, Perencanaan, dan Risiko  
3. TMS Fungsionalitas Sistem Pengendalian Mutu

**B. RANGKAIAN LINGKUP TINJAUAN MANAJEMEN**

1. Sistem Manajemen ISO 9001:2015  
2. Sistem Manajemen ISO 14001:2015

**III. AGENDA TINJAUAN MANAJEMEN**

A. Analisis dan Pembahasan oleh Kepala Balai SDPOM di Bangung:  
1. Pembahasan hasil:  
a. Status tindakan dan capaian manajemen sebelumnya  
b. Pembahasan atas isu-isu internal yang relevan dengan sistem manajemen mutu  
c. Informasi tentang kinerja dan aktivitas dalam manajemen mutu, termasuk data dasar:  
1. Kinerja pelanggan dan umpan balik dari pihak berkepentingan  
2. Output utama sistem mutu telah dicapai serta pemenuhan dan pencapaian hasil  
3. Kinerja proses dan sumber daya manusia dan layanan  
4. Hasil audit dan tindakan perbaikan  
5. Kinerja upaya berkelanjutan  
6. Pencapaian kinerja biaya  
7. Capaian tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang, dan  
8. Peluang peningkatan  
2. Isu-isu yang dihadapi dalam pencapaian kinerja manajemen, termasuk isu yang akan mempengaruhi pencapaian yang ditetapkan dalam laporan target tahunan dan jangka panjang  
3. Output:  
1. Tindakan pemenuhan  
2. Status keterlaksanaan pemenuhan pada sistem manajemen mutu, dan

berikut ini, termasuk BPPOM di Bangung secara berkala sesuai dengan kebutuhan. Dengan cara tersebut diharapkan mampu meningkatkan mutu produk pelayanan jasa pemerintahan berdasarkan ISO 9001:2015 dan ISO 14001:2015.

Sebagaimana terdapat dalam dokumen ini, terdapat 10 (sepuluh) butir dengan memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan ISO 9001:2015 dan ISO 14001:2015.

**2. Informasi tentang kinerja dan aktivitas dalam manajemen mutu, termasuk data dasar.**

**a. Kinerja Pelanggan dan Layanan Publik Terhadap Hasil Kerja Berkepentingan**

Untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik, BPPOM di Bangung melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Hasil yang diperoleh antara tahun 2023 dan 2024, dan disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

Tahun	Persentase
2023	87,50
2024	91,43

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisioner manual, aplikasi Survey470 yang dibagikan kepada pengguna layanan. Kuisioner terdiri atas 11 (sebelas) pernyataan yang termasuk 3 unsur pengalihan kegunaan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri POM dan PB Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat dari Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kuisioner unsur yang dibagikan dalam kuisioner SKM Balai SDPOM di Bangung (skm).

1. **Pemenuhan:** Pemenuhan adalah upaya yang telah dilakukan dalam pencapaian suatu jenis pelayanan, baik berdasarkan bentuk output atau intermedial.  
2. **Sistem:** mekanisme dan prosedur. Prosedur adalah tata cara pelaksanaan yang dilakukan oleh personal dan peralatan, termasuk peralatan.  
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.  
4. **Biaya tarif:** Biaya tarif adalah informasi angka yang diberikan kepada penerima layanan dalam rangka menutupi sebagian atau seluruh biaya yang diperlukan untuk memperoleh dan/atau melaksanakan pelayanan antara lain pemeliharaan dan perbaikan.  
5. **Profil:** spesifikasi jenis pelayanan. Profil adalah jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diberikan sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan. Profil pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis.

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 yang dapat membentuk kepercayaan.  
8. **Peningkatan kompetensi, saran dan masukan:** Peningkatan kompetensi, saran dan masukan adalah tindakan yang dilaksanakan manajemen organisasi dan tingkat target di dalam mencapai tujuan dan tujuan. Peningkatan adalah segala sesuatu yang meningkatkan kemampuan dalam mengembangkan mutu secara budaya, pengembangan, inovasi. Cara dilakukan untuk meningkatkan kompetensi, saran dan masukan untuk meningkatkan mutu yang lebih lanjut (gedung).

Pelaksanaan SKM di tahun 2024 (aplikasi SAMANAP 30 Juli 2024)

No	Layanan	TMS	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0
1	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
2	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
3	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
4	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
5	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
6	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
7	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
8	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
9	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
10	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0

No	Layanan	TMS	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0
1	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
2	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
3	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
4	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
5	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
6	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
7	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
8	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
9	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0
10	Pelayanan Jasa dan Pelayanan Publik	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	0

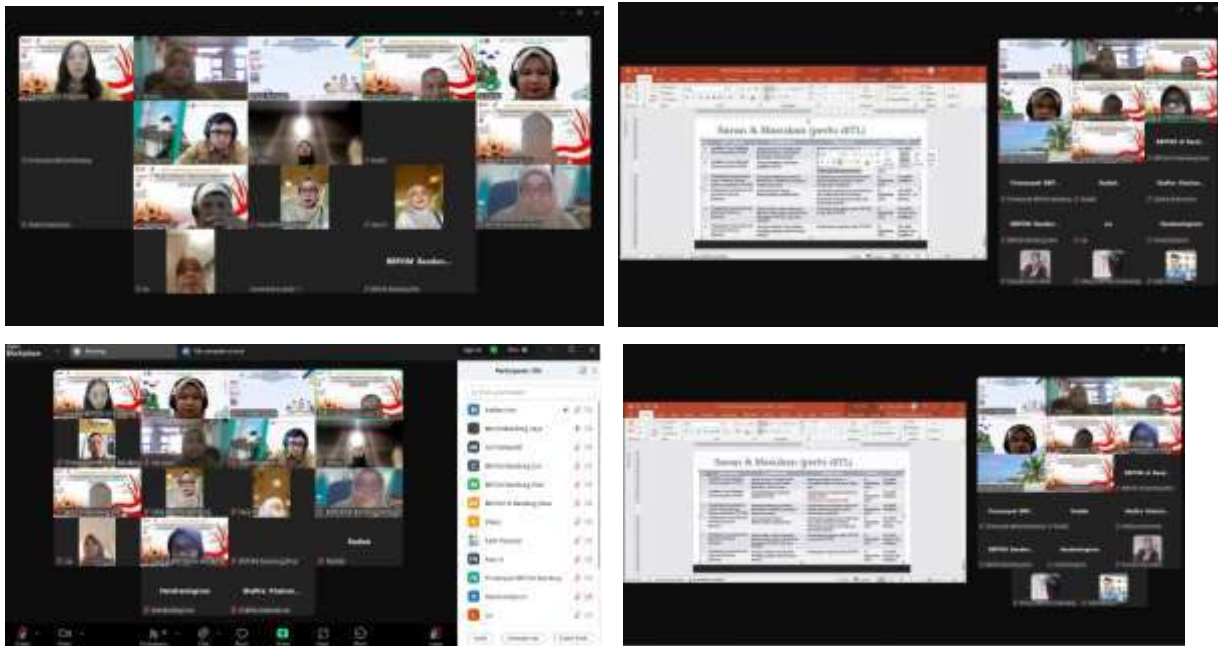
**6. Sejauh mana sasaran mutu telah dicapai serta pemenuhan dan penggabungan hasil.**

**c. Kinerja proses dan terencana produk dan layanan**

- Partisipasi sasaran mutu dan pemenuhan dan penggabungan hasil kinerja proses dan terencana produk dan layanan. Dengan demikian dan evaluasi setiap kegiatan dan Tahunan, sehingga dapat meningkatkan kinerja Badan Pengawasan Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.02.02.1.02.20.20 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Manajemen Risiko Kesehatan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan. Secara umum dapat dinyatakan rata-rata Capaian Sistem Mutu tahun 2023 dan 2024 sebagai berikut:
- Pemenuhan sasaran mutu (SMAP) terintegrasi dengan sasaran rencana kerja Tinjauan Peningkatan Zona Integrasi Area Penggabungan Pengawasan. Secara umum dapat dinyatakan rata-rata Capaian Sistem Mutu tahun 2023 dan 2024 sebagai berikut:



2. Rapat Pembahasan Hasil Pelaksanaan dan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM tanggal 20 Agustus 2024



Gambar c.2.1 Dokumentasi Rapat Pembahasan SKM

A	B	C	D	E	F	G	H
Timestamp	Nama Kegiatan	Tanggal Kegiatan	Nama	Jenis Kelamin	NIP	Asal Subtansi/Fungsi	Jabatan
20/08/2024 8:52:12	Rapat SKM	20/08/2024	Shafira Khairunnisa	Perempuan	199506092022032001	Pengujian	PFM Ahli Pertama
20/08/2024 8:52:35	Rapat SKM	20/08/2024	Rudiah Mutiara	Perempuan	198908201998032001	Poksi pengujian	PFM Ahli Muda
20/08/2024 8:52:36	Rapat SKM	20/08/2024	Rera R	Perempuan	196601261993032001	Pengujian	PFM Madya
20/08/2024 8:52:47	Rapat SKM	20/08/2024	agung kurniawan	Laki-laki	198703292008121002	tu	analisis lk
20/08/2024 8:54:00	Rapat SKM	20/08/2024	Rini Andriani	Perempuan	199101142015022003	Infokom	Pfm ahli pertama
20/08/2024 8:54:56	Rapat SKM	20/08/2024	Tanti Kuspryanto	Perempuan	197705172006042001	Pemensaian	PFM Ahli Muda
20/08/2024 8:55:22	Rapat SKM	20/08/2024	Fany Numalasari	Perempuan	197910012005012001	Infokom	PFM pertama
20/08/2024 8:56:45	Rapat SKM	20/08/2024	Lia yuliyani	Perempuan	198703232008122001	Infokom	Pfm ahli pertama
20/08/2024 9:24:55	Rapat SKM	20/08/2024	Rina Fatmawati	Perempuan	197805222003122002	infokom	PFM Muda
20/08/2024 9:28:34	Rapat SKM	20/08/2024	Aini R	Perempuan	197908152003122001	Infokom	fungsiional umum
20/08/2024 9:31:34	Rapat SKM	20/08/2024	Hendraningrum	Perempuan	196510301993032001	INFOKOM	PFM
20/08/2024 9:40:57	Rapat SKM	20/08/2024	Meliza Miranda W	Perempuan	197907062005012001	Fungsi Informasi dan Kor	PFM Ahli Madya
20/08/2024 10:09:10	Rapat SKM	20/08/2024	Firmansyah	Laki-laki	198810052023211028	Infokom	PFM Ahli Pertama
20/08/2024 12:09:54	Rapat SKM	20/08/2024	Fadli Reizandi	Laki-laki	199112022015021003	Tata Usaha	Pranata Komputer
20/08/2024 12:40:37	Rapat SKM	20/08/2024	Siti Anisa	Perempuan	19911212023212039	Infokom	Pfm pertama

Gambar c.2.2 Daftar Hadir Rapat Pembahasan SKM

d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut

**BERITA ACARA PENYUSUNAN/PEMILIHAN ULANG  
STANDAR PELAYANAN  
BALAI BESAR PENGAWAS ODAT DAN MAKANAN DI BANGKUNG  
BADAN PENGAWAS ODAT DAN MAKANAN**

Pada hari: **14. Selasa**, tanggal: **Sabtu**, Juli tahun: **Dua Ribu Dua Puluh Empat**  
(17 Juli 2024) telah dilaksanakan Kegiatan Pemilihan Ulang Standar Pelayanan yang  
berbentuk di Hotel Holiday Inn Bangkok Pasteur.

Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama merupakan sebagai berikut:

NO	Nama Keputusan	Identifikasi	Keterangan
1.	Persyaratan	Ditulis baik dan mudah dipahami	-
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	- Pada air proses seperti sudah tidak perlu mencantumkan web air proses di internal perkedangannya layanan publik, namun ada proses CAPA dilakukan dan air proses layanan publik, pada ... - Pada bagian administrasi surat CAPA sebaiknya diiringi notifikasi email untuk setiap proses.	Mengoptimalkan layanan
3.	Jangka waktu pelayanan	Agar dipertimbangkan. Selain waktu maksimal bagi pengguna layanan dalam mengoptimalkan pelayanan dan perbaikan waktu sesuai prosedur layanan untuk masalah teknis maka maksimal waktu pengajuan permohonan harus sesuai dan cepat.	Mempertahankan jangka waktu pelayanan dan perbaikan layanan
4.	Batas / tarif	Kalender layanan agar diberikan jika harus melalui para pemohon yang berlaku agar ada kejelasan bagi pengguna layanan.	Mempertahankan layanan pada masing-masing layanan
5.	Prosedur pelayanan	Ditulis baik dan mudah dipahami	-
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/ apesasi	Agar diberikan nomor aplikasi melalui ... untuk perbaikan terkait, bisa bisa digunakan untuk penanganan secara lain.	Mempertahakan saluran layanan untuk perbaikan melalui ... penanganan nomor layanan melalui aplikasi layanan.

NO	Nama Komponen	Identifikasi	Keterangan
1.	Dasar hukum	Ditulis baik dan mudah dipahami	-
2.	Sasaran dan penemuan masalah	Ditulis baik dan mudah dipahami	-
3.	Komponen pelayanan	Ditulis baik dan mudah dipahami	-
4.	Penggunaan (standar)	Ditulis baik dan mudah dipahami	-
5.	Jumlah pelaksanaan	Ditulis baik dan mudah dipahami	-
6.	Urutan pelayanan	Ditulis baik dan mudah dipahami	-
7.	Penyampaian dan Penanganan pelayanan	Ditulis baik dan mudah dipahami	-
8.	Saluran layanan pelayanan	Ditulis baik dan mudah dipahami	-

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik melaksanakan kegiatan monitoring hasil kegiatan dengan melakukan pengendalian/pembinaan Standar Pelayanan dan memastikan serta untuk setiap hasil yang telah dan dilaksanakan dalam setiap proses yang dilakukan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebelum Standar Pelayanan dilakukan perbaikan dan pemantauan.

Ditentukan berita acara ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana dimaksud.

NOTA BANGKUNG, 14 JULI 2024

NO	NAMA	METODE/PEMILIHAN ULANG	TANDA TANGAN
1	Ketua Adhikarya	SP ITB	[Tanda Tangan]
2	Bupati	Demokrasi RI	[Tanda Tangan]
3	Staf Ahli	SP BIP	[Tanda Tangan]
4	Staf Ahli	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
5	Erna Srijananti	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
6	Andi A	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
7	Heri Supriadi	Demokrasi RI	[Tanda Tangan]
8	Erna Srijananti	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
9	Alma Ghani I	Demokrasi RI	[Tanda Tangan]
10	Alia Nurhasani	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
11	Budi Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
12	Heri Supriadi	Demokrasi RI	[Tanda Tangan]
13	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
14	Handy Hidayat	Demokrasi RI	[Tanda Tangan]
15	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
16	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
17	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
18	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
19	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
20	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]

NO	NAMA	METODE/PEMILIHAN ULANG	TANDA TANGAN
1	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
2	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
3	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
4	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
5	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
6	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
7	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
8	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
9	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
10	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
11	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
12	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
13	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
14	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
15	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
16	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
17	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
18	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
19	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]
20	Heri Supriadi	SP dan Penguasaan	[Tanda Tangan]

Demokrasi RI  
[Tanda Tangan]