LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Balai POM di Banyumas

Badan Pengawas Obat dan Makanan

TAHUN 2025

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii

SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM iii

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II 3

PENGUMPULAN DATA SKM 3

2.1 Pelaksanaan SKM 3

2.2 Metode Pengumpulan Data 3

2.3 Balaisi Pengumpulan Data 4

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4

2.5 Penentuan Jumlah Responden 4

BAB III 5

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 5

3.1 Jumlah Responden SKM 5

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5

BAB IV 7

ANALISIS HASIL SKM 7

5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 7

5.2 Tren Nilai SKM 7

BAB V 9

KESIMPULAN 9

LAMPIRAN 10

1. Kuesioner 10

2. Hasil Olah Data SKM 10

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 10

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	: Gidion, S.Si., M.Sc.
NIP	: 19810717 200604 1 001
Jabatan	: Kepala Balai POM di Banyumas
Unit Kerja	: Balai Pengawas Obat dan Makanan di Banyumas

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.

Banyumas, 1 September 2025
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Banyumas,

Gidion, S.Si.,M.Sc.

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

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai POM di Banyumas 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

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

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai POM di Banyumas.

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.

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 pada Balai POM di Banyumas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai POM di Banyumas 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).

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

2.3 Balaisi Pengumpulan Data

Balaisi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan https://tinyurl.com/YanblikBalaiBanyumas 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 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan Pelaksanaan	Februari s.d April 2025
	a. Pengumpulan Data Jenis dan pengguna Layanan	Minggu II januari s.d Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2	Pelaksanaan Survei	15 April s.d. 18 Juli 2025
3	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025
4	Pelaporan Survei	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai POM di Banyumas. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai POM di Banyumas tahun 2025

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	1
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	3	3
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang baik (CPOTB)	1	1
3	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang baik (CPKB)	1	3
4	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	2
5	Penertiban Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	4
	Pengujian Obat dan Makanan	24	25
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	101	101
Jumlah		**136**	**140**

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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 123 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	52	37,14%
	Perempuan	88	62,86%
2	Pelajar /mahasiswa	58	41,43%
	Pegawai swasta	28	20,00%
	Peneliti/dosen	4	2,86%
	Wiraswasta	23	16,43%
	PNS/TNI/Polri	17	12,14%
	Pegawai BUMN/D	1	0,71%
	Lainnya	9	6,43%
3	≤ SMA/Sederajat	53	37,86%
	D1/D2/D3	6	4,29%
	S1	52	37,14%
	S2/Profesi/S3	29	20,71%
4	≤ 25 Tahun	60	42,86%
	26 – 30 Tahun	22	15,71%
	31 – 35 Tahun	9	6,43%
	36 – 40 Tahun	9	6,43%
	≥ 41 Tahun	40	28,57%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	100
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang baik (CPOTB)	83.33	100	100	100	100	100	100	100	100	98.15
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang baik (CPKB)	83.33	66.67	83.33	100	83.33	100	100	100	83.33	88.89
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi	100	100	94.44	100	100	100	83.33	100	100	97.53

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

kosmetika										
Penertiban Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	95.83	100	95.83	100	95.83	95.83	100	95.83	95.83	97.22
Pengujian Obat dan Makanan	92.36	92.36	92.36	92.36	91.67	90.97	92.36	96.53	92.36	92.59
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97.52	98.84	97.41	97.52	97.03	96.04	98.02	98.18	96.70	97.48

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2024	2025	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	95.38	96.45	Naik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96.78	97.55	Naik
U3	Waktu Penyelesaian	96.13	96.45	Naik
U4	Biaya/Tarif	96.22	96.81	Naik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96.78	96.08	Turun
U6	Kompetensi Pelaksana	97.62	95.34	Turun
U7	Perilaku Pelaksana	98.32	97.06	Turun
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96.36	97.92	Naik
U9	Sarana dan Prasarana	95.94	95.96	Naik
	Nilai SKM Unit Layanan	96.61	96.62	Naik

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)

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

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2025, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Analisis dilakukan dengan menentukan unsur layanan yang terendah untuk setiap jenis layanan, lalu membuat rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan untuk meningkatkan unsur dari jenis layanan tersebut.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Indeks gabungan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2025 adalah 96.62.
2. Indeks gabungan ini merupakan hasil dari gabungan 9 unsur pelayanan yang dinilai oleh 140 responden penerima layanan Balai POM di Banyumas
3. Setelah dilakukan analisa lebih lanjut,diperoleh tiga unsur pelayanan yang memiliki nilai yang paling rendah, antara lain:
    a. Kompetensi Pelaksana (U6)
    b. Sarana dan Prasarana (U9)
    c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)
4. Dari ketiga unsur pelayanan yang cukup rendah tersebut terdapat kebutuhan yang tinggi untuk kemampuan petugas dalam menjelaskan atau menyampaikan informasi pelayanan dengan baik dan mudah dimengerti oleh pelaku usaha. Diperlukan juga adanya peningkatan sarana dan prasarana untuk memudahkan masyarakat dan pelaku usaha dalam menjangkau layanan yang diberikan oleh Balai POM di Banyumas. Poin selanjutnya adalah diperlukan penjelasan lebih lanjut mengenai masing-masing produk dan persyaratan jenis layanan agar dapat lebih mudah dimengerti dan dipenuhi oleh masyarakat dan pelaku usaha yang mengakses layanan.
5. Unsur pelayanan terendah akan ditindaklanjuti berdasarkan tabel sebagai berikut::

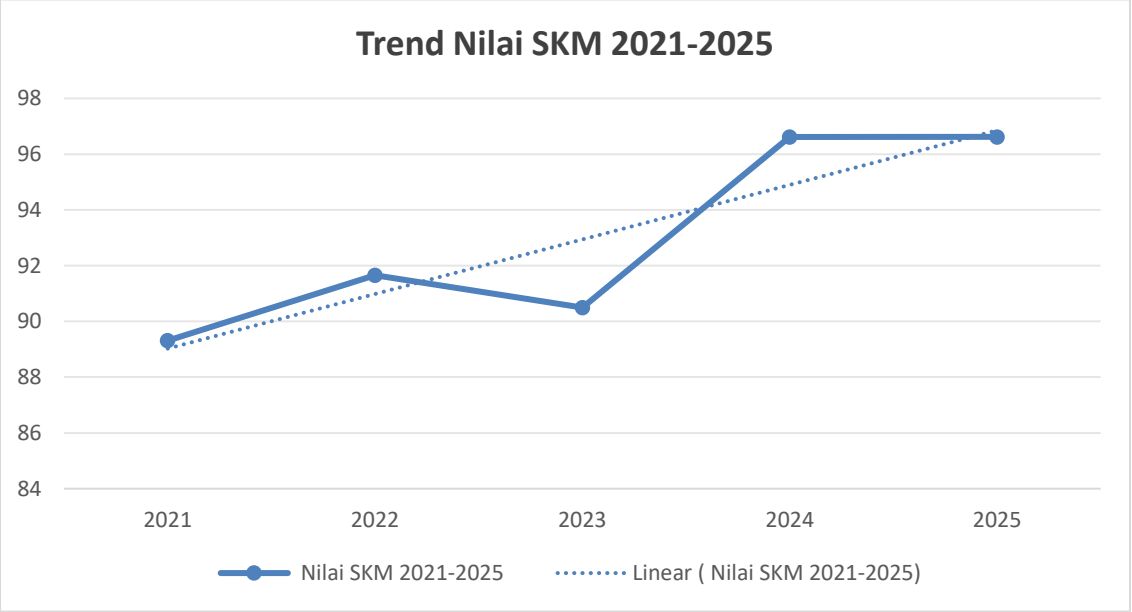
No.	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelayanan petugas perlu ditingkatkan (ada gap dengan kebutuhan pelaku usaha)	Diseminasi materi pelayanan dan informasi produk layanan kepada petugas pelayanan publik	31 Desember 2025	Ana Yulia, S.Si.
2	Sarana dan Prasarana	Kesulitan pelaku usaha dalam menemui petugas, diakibatkan efisiensi anggaran dan pengurangan jadwal Mal Pelayanan	Inovasi pelayanan secara online (Zoom Meeting) – MAS LAKON	31 Desember 2025	Albert Christy, S.Farm.,Apt.

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

		Publik Luar Kota			
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penyampaian garis besar prosedur pendaftaran sertifikasi CPKB masih belum dapat dipahami pelaku usaha dengan baik	Menyediakan memo untuk membantu petugas pelayanan untuk menyampaikan poin-poin tentang sistem, mekanisme, dan prosedur pendaftaran	31 Desember 2025	Albert Christy, S.Farm.,Apt.

5.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan kinerja pelayanan publik sepanjang waktu perlu dilakukan pencatatan data hasil survey secara berkesinambungan. Survey kepuasan masyarakat Balai POM di Banyumas dilakukan sejak tahun 2021 hingga tahun 2025. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Banyumas dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 Balai POM di Banyumas cukup fluktuatif namun secara trend mengalami peningkatan, dengan peningkatan signifikan terjadi pada rentang tahun 2023-2024. Hal ini tidak lepas dari upaya peningkatan kualitas seluruh unsur layanan sebagai tindak lanjut dari survey pada tahun-tahun sebelumnya.

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

5.3 Tindak Lanjut SKM Tahun 2024

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	95.38
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96.78
3	Waktu Penyelesaian	96.13
4	Biaya/Tarif	96.22
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96.78
6	Kompetensi Pelaksana	97.62
7	Perilaku Pelaksana	98.32
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96.36
9	Sarana dan Prasarana	95.94

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Banyumas telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada unsur-unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut (dokumentasi terlampir):

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC	Status Tindaklanjut
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Persyaratan	Informasi terkait persyaratan belum diberikan dengan lengkap dan (terutama persyaratan jangka waktu dan biaya pelayanan)	Menyediakan brosur/leaflet ULPK	31 Desember 2024	Ana Yulia, S.Si	Telah dilaksanakan (Closed)
2	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A	Persyaratan	Informasi terkait persyaratan belum diberikan dengan lengkap dan (terutama persyaratan jangka waktu dan biaya pelayanan)	Menyediakan brosur/leaflet ULPK	31 Desember 2024	Ana Yulia, S.Si.	Telah dilaksanakan (Closed)
		Sistem, Mekanisme,	Penyampaian garis besar prosedur	Menyediakan memo untuk membantu petugas	31 Desember 2024	Albert Christy,	Telah dilaksanakan

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

		dan Prosedur	pendaftaran sertifikasi CPKB masih belum dapat dipahami pelaku usaha dengan baik	pelayanan untuk menyampaikan poin-poin tentang sistem, mekanisme, dan prosedur pendaftaran		S.Farm.,Apt.	(Closed)
3	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Persyaratan	Pelaku usaha sering tidak mengisi data diri, meskipun data tersebut sangat diperlukan dan sebagai syarat dalam pengaduan dan pelayanan informasi	Menggunakan kalimat yang lebih mengajak pelaku usaha untuk mengisi data diri	31 Desember 2024	Agnes Dwi S, S.Si.	Telah dilaksanakan (Closed)
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pelaku usaha tidak memahami apakah pengaduan sudah ditindaklanjuti atau belum (bila pelaporan memerlukan tindak lanjut)	Penyampaian notifikasi kepada pelaku usaha bahwa pengaduan sudah ditindaklanjuti	31 Desember 2024	Agnes Dwi S, S.Si.	Telah dilaksanakan (Closed)
4	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Waktu Penyelesaian	Kurangnya informasi untuk waktu timeline layanan	Sosialisasi melalui media eletronik terkait timeline layanan	31 Desember 2024	Albert Christy, S.Farm., Apt.	Telah dilaksanakan (Closed)
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelaku usaha belum memahami produk/dokumen apa yang diterima setelah melakukan proses pendaftaran/pengajuan	Menambahkan informasi produk spesifikasi jenis pelayanan pada brosur/leaflet	31 Desember 2024	Albert Christy, S.Farm., Apt	Telah dilaksanakan (Closed)
5	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Persyaratan	Informasi terkait persyaratan belum diberikan dengan lengkap dan (terutama persyaratan jangka waktu dan biaya pelayanan)	Informasi terkait persyaratan belum diberikan dengan lengkap dan (terutama persyaratan jangka waktu dan biaya pelayanan)	Menyediakan brosur/leaflet ULPK	Ana Yulia, S.Si.	Telah dilaksanakan (Closed)

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

BAB V
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evalusai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan:

1. Sebanyak 140 orang mengisi SKM Balai POM di Banyumas. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 101 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Banyumas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96.62. Nilai SKM Balai POM di Banyumas dari tahun 2020 hingga 2025 menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Banyumas telah menindaklanjuti rencana tindaklanjut sebanyak 100%

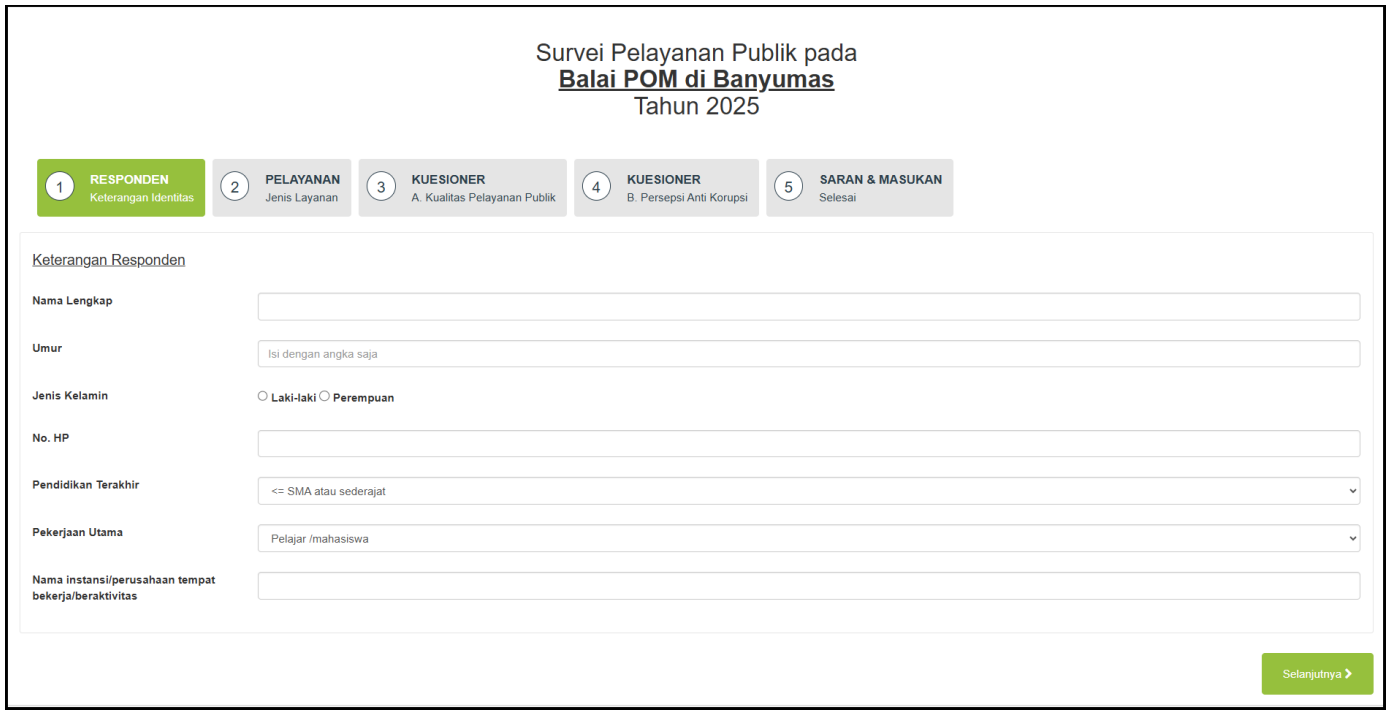
Banyumas, 1 September 2025
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Banyumas,

Gidion, S.Si.,M.Sc.
NIP. 19810717 200604 1 001

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner



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

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Banyumas
Tahun 2025

1 RESPONDEN Keterangan Identitas | 2 PELAYANAN Jenis Layanan | 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik | 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi | 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?
- Sangat Lambat
- Lambat
- Kurang Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?
- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai

Top

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

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju

Top

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Kembali

Selanjutnya

Top

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

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Banyumas
Tahun 2025

1 RESPONDEN Keterangan Identitas | 2 PELAYANAN Jenis Layanan | 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik | 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi | 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Kembali | Selanjutnya

Top

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

2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. Data Responden SKM

No	Layanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Arum	40	Perempuan	S1	Pegawai swasta
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	apt. wawan setiadhi, S.Farm	37	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Rini	40	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta
4	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	Resa	38	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Agus Suwanto	43	Laki-laki	S1	Wiraswasta
6	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Nafira Rosiana	29	Perempuan	S1	Pegawai swasta
7	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Nabila	20	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
8	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Niya	28	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta
9	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Lismardiana	40	Perempuan	S1	Pegawai swasta
10	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	Ifa	29	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta
11	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Hamidin	51	Laki-laki	S1	Wiraswasta
12	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Salman Hudi	30	Laki-laki	S1	Lainnya
13	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Romlan Hadi	50	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta
14	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Amir Hamzah	39	Laki-laki	S1	Wiraswasta
15	Pengujian Obat dan Makanan	Anis	40	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya
16	Pengujian Obat dan Makanan	Wati	45	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta
17	Pengujian Obat dan Makanan	Sunyi Praptiningsih	50	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta
18	Pengujian Obat dan Makanan	Arif Hidayat	34	Laki-laki	S1	Pelajar /mahasiswa
19	Pengujian Obat dan Makanan	Ahmad Setiawan	48	Laki-laki	S1	Pelajar /mahasiswa
20	Pengujian Obat dan Makanan	Dimas Bima Aditya	21	Laki-laki	S1	Pelajar /mahasiswa
21	Pengujian Obat dan Makanan	Arif SB	21	Laki-laki	S1	Pelajar /mahasiswa
22	Pengujian Obat dan Makanan	Laely Ayu Kirani	27	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta
23	Pengujian Obat dan Makanan	Eti	47	Perempuan	S1	Wiraswasta
24	Pengujian Obat dan Makanan	Kuni	35	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta
25	Pengujian Obat dan Makanan	Ari Kristiani	47	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta
26	Pengujian Obat dan Makanan	Yunita Wulansari	42	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta
27	Pengujian Obat dan Makanan	Septhia	28	Perempuan	S1	Pegawai swasta
28	Pengujian Obat dan Makanan	Muhammad Rafy supandi	20	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
29	Pengujian Obat dan Makanan	Laita	29	Perempuan	S1	Pegawai swasta
30	Pengujian Obat dan Makanan	Elvina Yuniarti	20	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
31	Pengujian Obat dan Makanan	Rafika	35	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta
32	Pengujian Obat dan Makanan	Dimas Ercha	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta
33	Pengujian Obat dan Makanan	Ani Rustati	44	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta
34	Pengujian Obat dan Makanan	Aat Purwanto	48	Laki-laki	S1	Wiraswasta
35	Pengujian Obat dan Makanan	Siswono	50	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta
36	Pengujian Obat dan Makanan	Andina Padmaningrum	42	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri
37	Pengujian Obat dan Makanan	Achmad Mustajab	52	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta
38	Pengujian Obat dan Makanan	Rosa	46	Perempuan	S2/Profesi/S3	Wiraswasta
39	Pengujian Obat dan Makanan	Timo	48	Laki-laki	S1	Wiraswasta
40	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Tangkas Priambodo	34	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri

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

No	Layanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
41	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ahmad Basuki	29	Laki-laki	S1	Lainnya
42	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Hudaefah	54	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri
43	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Mei Priyatno	44	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri
44	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Lusy Esthi Widyarini	41	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri
45	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Vivi Kusumastuti, A.Md.KL	30	Perempuan	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri
46	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	SRI WAHYUNU NUR CAHYANI	27	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri
47	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Kanwarsih	51	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri
48	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Maryono,S.Pd.I.,M.Pd.	49	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri
49	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	DESI RQCHMAWATTI, S.P.	33	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri
50	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Teguh Imam Purwanto	55	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri
51	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Muslih	57	Laki-laki	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri
52	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Endah Setiarini, S.STP, M.Si	46	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri
53	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Siti fatonah	54	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri
54	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Tien Minarsih, SS	51	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri
55	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sugiannor Farid	56	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri
56	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Yuvita Amelinda	24	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa
57	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sonia Ayu Andini	22	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainnya
58	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Nita Safira	21	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa
59	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Priman Durahman	22	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
60	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Priman Durahman	22	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
61	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Mega Ayu Maharani	21	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa
62	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Rahil Rizqiya	20	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
63	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Novita Khusna Azizah	20	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
64	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Yuvita Amelinda	24	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa
65	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sonia Ayu Andini	22	Perempuan	S2/Profesi/S3	Lainnya
66	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Oktavian Ega Ramadhan	21	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
67	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Dwi Arda	21	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
68	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Lisa Nur Hidayah	20	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
69	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sindy kartika sari	21	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
70	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Wahyu Satria	21	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
71	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Moh. Agung, B, S. E., M. M	58	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen
72	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Dila Rahma	19	Perempuan	D1/D2/D3	Pelajar /mahasiswa
73	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	azzahra Elgianth Putri	20	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
74	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Willy Romadhon	21	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
75	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ika Putri	21	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
76	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Nastiti Nur Indriyani	28	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa
77	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Elsa Nanda Pratama	20	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
78	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	ANITA PUSPA ABIDA	21	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
79	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Defi pambayun	20	Perempuan	D1/D2/D3	Pelajar /mahasiswa
80	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Hanny Eka Pratiwi	20	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa

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

No	Layanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
81	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Nikmah Nuur Rochmah	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen
82	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	MIKA TRI KUMALA SWANDARI	48	Perempuan	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen
83	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Akhmad Fadhlan Rizqy Prasetyo	20	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
84	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Elsa R	22	Perempuan	S1	Pegawai swasta
85	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Budi	30	Laki-laki	S1	Pegawai swasta
86	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Martha	30	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta
87	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Inara	27	Perempuan	S1	Peneliti/dosen
88	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Hj. Siti Halimah	56	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta
89	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	M. Faiz hibatullah	20	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
90	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Alif Akhsanul	25	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta
91	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sugeng Riyadi	45	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta
92	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ernawati K	40	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta
93	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Siswono	52	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta
94	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Misbah	45	Perempuan	S1	Pegawai swasta
95	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Nadia R	30	Perempuan	S1	Wiraswasta
96	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Edi Soetarto	55	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta
97	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Delis Shofiatun Nisa	23	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa
98	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Alifia Nurjabar	22	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa
99	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Yusi Yustika Sari	23	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa
100	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Mentari Hasna Nabila	23	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa
101	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Dewi Fajriahnor	23	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa
102	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ratu Anggelina Putri	23	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa
103	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Rizki Dyah Tri yuliani	26	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa
104	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Naufal Fikri Zakaria	27	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
105	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Putri Dwi Fitriyani	22	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa
106	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Adiba Itsna Alhumaida	23	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa
107	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Dwita Cahyani Panigoro	23	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa
108	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Hafny Zahara	23	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa
109	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Nabil Mahendra Sakhi	22	Laki-laki	S1	Pelajar /mahasiswa
110	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Dewi Nur Wahyuni	33	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta
111	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Wiji Suciati	24	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta
112	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Wildan muhammad difauddin	23	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
113	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Dwi Putri Octiani	24	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta
114	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Chatarina Rissty Dian Runtika	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta
115	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Asri Wahyuni Natawiria	24	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa
116	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Eva Mutiara Sari	22	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
117	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	SELLA PARDA TANIA	23	Perempuan	S1	Pelajar /mahasiswa
118	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Arum Aditya	28	Perempuan	S1	Pegawai swasta
119	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Nuria	29	Perempuan	S1	Pegawai swasta
120	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sucipto	42	Laki-laki	S1	Pegawai BUMN/D

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

No	Layanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
121	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Aldo	45	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Lainnya
122	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sifa Aulia	19	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
123	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Imam Ibnu Ahmad	32	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta
124	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Imam Ibnu Ahmad	35	Laki-laki	S1	Wiraswasta
125	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Nasikhin	47	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta
126	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Rima Endora Haibah	19	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
127	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Agnezta	19	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
128	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Maryatun	50	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Lainnya
129	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Ugi Martino	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri
130	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Riska Arini	20	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
131	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Diyah Ayu Yulianasari	19	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
132	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Fajrina	19	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
133	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Fairus	20	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
134	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Andini Citra Megaputri	25	Perempuan	S1	Lainnya
135	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Rachmad	30	Laki-laki	S1	Pegawai swasta
136	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Rini Agustin	19	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
137	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Kelpin Setiadi	34	Laki-laki	S1	Lainnya
138	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Elvina Yuniarti	19	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
139	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sassi Ramadhanti	19	Perempuan	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa
140	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Pripto	41	Laki-laki	D1/D2/D3	Pegawai swasta

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