LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2026

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 i
SURAT PERNYATAAN ii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 1
1.3 Metode Pengumpulan Data 2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 3
1.5 Penentuan Jumlah Responden 3
BAB II 4
ANALISIS DATA SKM 4
2.1 Analisis Responden 4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 7
2.4 Tren Nilai SKM 9
BAB III 10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 10
BAB IV 17
KESIMPULAN 17
LAMPIRAN 18
1. Kuesioner 18
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 19

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	:	Anisyah, S.Si, Apt, MP
NIP	:	19741125 199903 2 009
Jabatan	:	Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan
Unit Kerja	:	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan

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

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

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

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

Jakarta, 11 Agustus 2026
Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan
Pelaku Usaha Pangan Olahan,



Anisyah, S.Si, Apt, MP

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

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

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

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

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan yaitu:

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif**: Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

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

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

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu I Maret 2026
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. IV Maret 2026
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	6 April s.d. 30 Juni 2026
3.	Pengolahan survei	Minggu II April s.d. Minggu II Juli 2026*
4.	Validasi data survei dan *cleansing* data	Minggu I s.d. IV Juli 2026
5.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu I s.d. Minggu IV Agustus 2026

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 420 orang dan sampel sebanyak 83 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Konsultasi untuk masyarakat dan pelaku usaha pangan olahan	420	83
Jumlah		**420**	**83**

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

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 83 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	29	34,9%
		Perempuan	54	65,1%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD/Sederajat	0	0
		SMP/Sederajat	0	0
		SMA/Sederajat	9	10,8%
		D1/D2/D3	9	10,8%
		D4/S1	38	45,9%
		S2/Profesi/S3	27	32,5%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	50	60,2%
		Swasta	5	6,0%
		Wirausaha	12	14,5%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	3	3,6%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	13%	15,7%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	83	100%
		Disabilitas	0	0%

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

5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

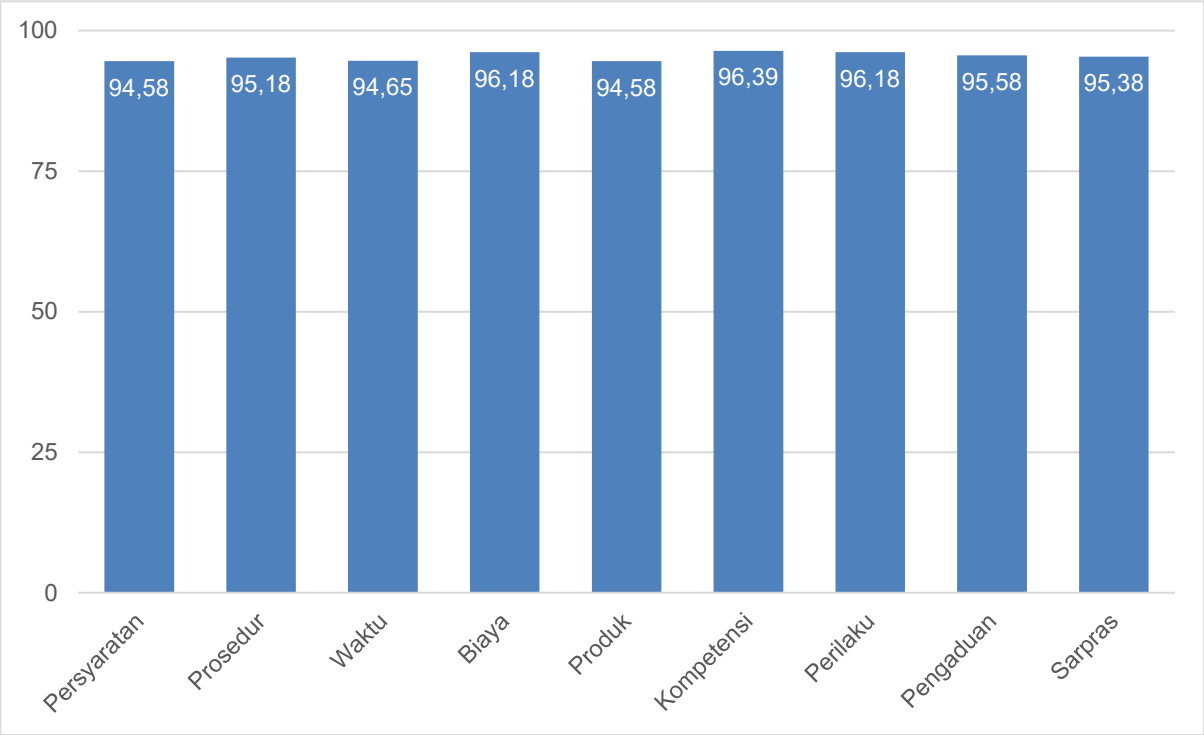
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Konsultasi untuk Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	83	94.58	95.18	94.65	96.18	94.58	96.39	96.18	95.58	95.38	95.41
Rerata IKM Per Unsur			94.58	95.18	94.65	96.18	94.58	96.39	96.18	95.58	95.38	95.41
IKM Unit Layanan			95.41									
Mutu Unit Layanan			A									

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

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, seluruh unsur pelayanan termasuk Mutu Pelayanan Kategori A atau Sangat Baik. Selanjutnya, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan, waktu penyelesaian, serta spesifikasi produk dan jenis pelayanan merupakan tiga isu yang disorot. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan dan spesifikasi produk jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah, yaitu 94,58. Selanjutnya, waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai 94,65 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, sebagian besar responden memberikan apresiasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Responden menilai pelayanan sudah berjalan dengan baik, ramah, responsif, informatif, dan mampu memberikan manfaat bagi pelaku usaha maupun masyarakat. Adapun masukan yang paling banyak disampaikan sebagai bahan perbaikan pelayanan dapat dikelompokkan ke dalam tiga aspek. Pertama, responden mengharapkan peningkatan frekuensi kegiatan webinar, bimbingan teknis, atau sosialisasi, disertai dengan publikasi jadwal yang lebih luas dan mudah diakses. Kedua, responden mengharapkan peningkatan kualitas layanan digital, khususnya pada stabilitas website dan aplikasi. Ketiga, responden mengusulkan penguatan layanan konsultasi dan komunikasi, antara lain

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

melalui percepatan respons terhadap pertanyaan atau keluhan serta peningkatan penyebarluasan informasi kepada masyarakat dan pelaku usaha.

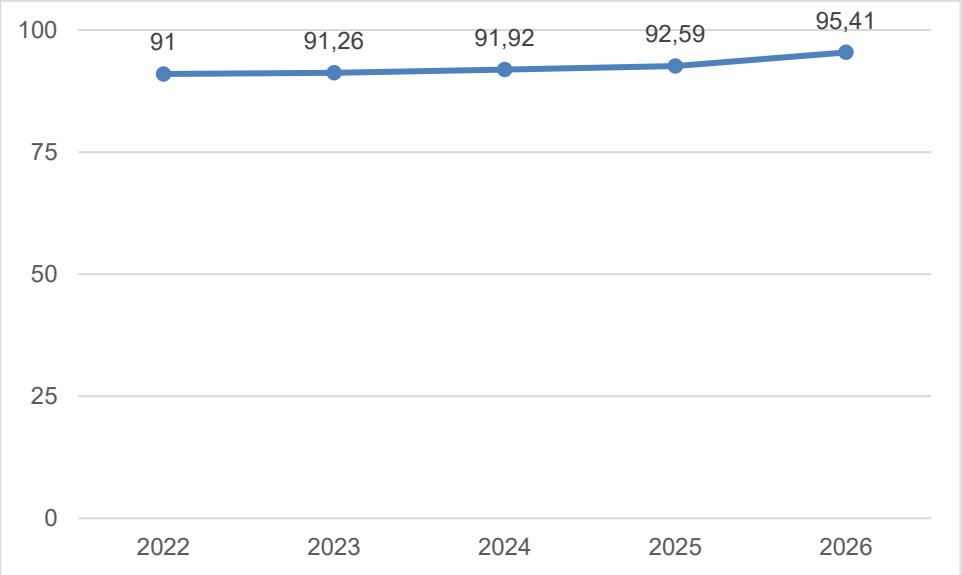
Atas dasar saran dan masukan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan tindak lanjut untuk memperbaiki 3 aspek yang mendapatkan nilai lebih rendah dari unsur lainnya. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan layanan kedepan:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan publikasi infografis persyaratan layanan pada website, media sosial, dan kegiatan PMPUPO seperti webinar, bimtek, dan sosialisasi lainnya	Agustus - Desember 2026	Seluruh Tim Kerja di Direktorat PMPUPO
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan kompetensi petugas pelayanan publik dan menyusun template jawaban (*quick response*) untuk pertanyaan yang paling sering diajukan sehingga waktu respons menjadi lebih cepat		Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mempublikasikan produk layanan Direktorat PMPUPO secara lebih luas melalui berbagai media		Seluruh Tim Kerja di Direktorat PMPUPO

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

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang terus meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan. Nilai IKM Tahun 2026 sebesar 95,41 juga telah melampaui target yang telah ditetapkan yaitu 92,75.

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

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

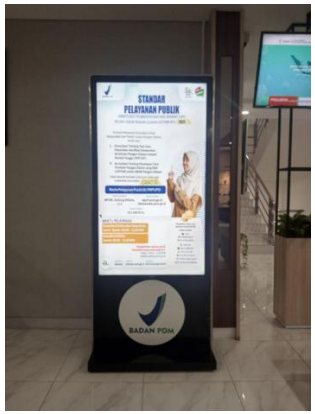
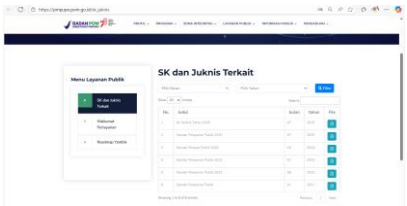
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

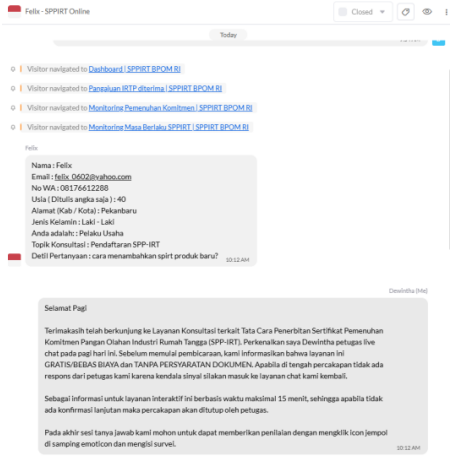
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	91,67
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,90
3	Waktu Penyelesaian	91,90
4	Biaya/Tarif	92,62
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,14
6	Kompetensi Pelaksana	94,52
7	Perilaku Pelaksana	94,29
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,14
9	Sarana dan Prasarana	92,14

Dari data di atas, seluruh unsur pelayanan termasuk Mutu Pelayanan Kategori A atau Sangat Baik. Namun, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM pada unsur tersebut lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 4 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

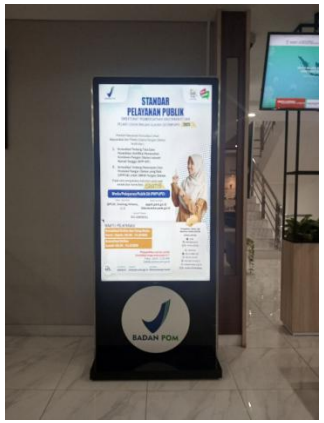
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sosialisasi terkait Persyaratan Layanan	Sudah	Dilaksanakan publikasi infografis standar pelayanan publik Direktorat PMPUPO pada e-kios. Pada infografis terdapat informasi bahwa tidak ada persyaratan dokumen saat melakukan konsultasi. Monitoring dan evaluasi (monev) penayangan di e-kios dilakukan pada tanggal 19 September 2025 bersamaan dengan monev layanan inklusif	
			Standar pelayanan publik yang memuat informasi persyaratan layanan tersedia di subsite pmpupo.pom.go.id	 Publikasi di subsite lama (tahun 2025)  Publikasi di subsite baru (tahun 2026)

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
			Pada sapaan live chat sudah diinformasikan terkait persyaratan layanan	
			Pengadaan leaflet standar pelayanan publik di Gedung Athena yang memuat informasi persyaratan layanan	

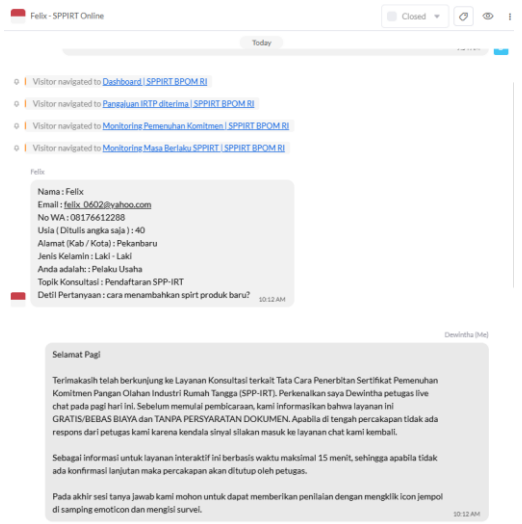
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
			Sosialisasi standar pelayanan melalui pameran pada bulan Agustus tahun 2025. **Tantangan**: Meskipun informasi mengenai persyaratan layanan telah disosialisasikan melalui berbagai media, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui bahwa layanan konsultasi dapat diakses melalui live chat tanpa persyaratan dokumen. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi secara berkala untuk memperluas jangkauan informasi layanan.	
2	Sosialisasi terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan	Sudah	Dilaksanakan publikasi infografis standar pelayanan publik Direktorat PMPUPO pada e-kios. Pada infografis terdapat informasi cara pengambilan antrian offline dan subsite konsultasi online	

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
			Pada konten instagram terdapat informasi cara mengakses layanan yaitu melalui subsite istanaumkm.pom.go.id dan sppirt.pom.go.id serta cara pengambilan antrian layanan offline https://www.instagram.com/p/DPSshY0EZv-/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==	
			Tersedia leaflet standar pelayanan publik di Gedung Athena yang memuat informasi tata cara mengakses layanan online dan offline **Tantangan**: Sebagian pengguna layanan masih memerlukan penjelasan terkait alur dan mekanisme layanan sehingga perlu dilakukan sosialisasi secara berkala pada setiap kegiatan Direktorat PMPUPO.	

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
3	Sosialisasi terkait waktu penyelesaian layanan	Sudah	Pada live chat sudah diinformasikan mengenai waktu penyelesaian layanan.	
			Sosialisasi standar pelayanan publik pada webinar UMK Camp pada bulan Oktober dan Webinar Dapoer Kita tahun 2025. Standar pelayanan memuat 6 aspek *service delivery* (persyaratan, sistem mekanisme prosedur, jangka waktu, biaya, produk, penanganan pengaduan saran dan masukan).	

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
			Tantangan: Meskipun standar waktu penyelesaian layanan telah ditetapkan dan umumnya telah terpenuhi, masih terdapat sebagian kecil layanan yang memerlukan koordinasi atau verifikasi lebih lanjut sehingga membutuhkan waktu penyelesaian lebih lama. Selain itu, pemahaman pengguna terhadap standar waktu penyelesaian layanan masih perlu ditingkatkan agar persepsi terhadap kecepatan pelayanan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi secara berkala melalui media informasi dan pada saat pemberian layanan.	

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

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 83 orang mengisi SKM Layanan Konsultasi untuk Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan pada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 95,41 dan telah melampaui target yang telah ditetapkan yaitu 92,75. Nilai IKM Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: persyaratan, waktu penyelesaian layanan, dan produk spesifikasi jenis layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 11 Agustus 2026
Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan,

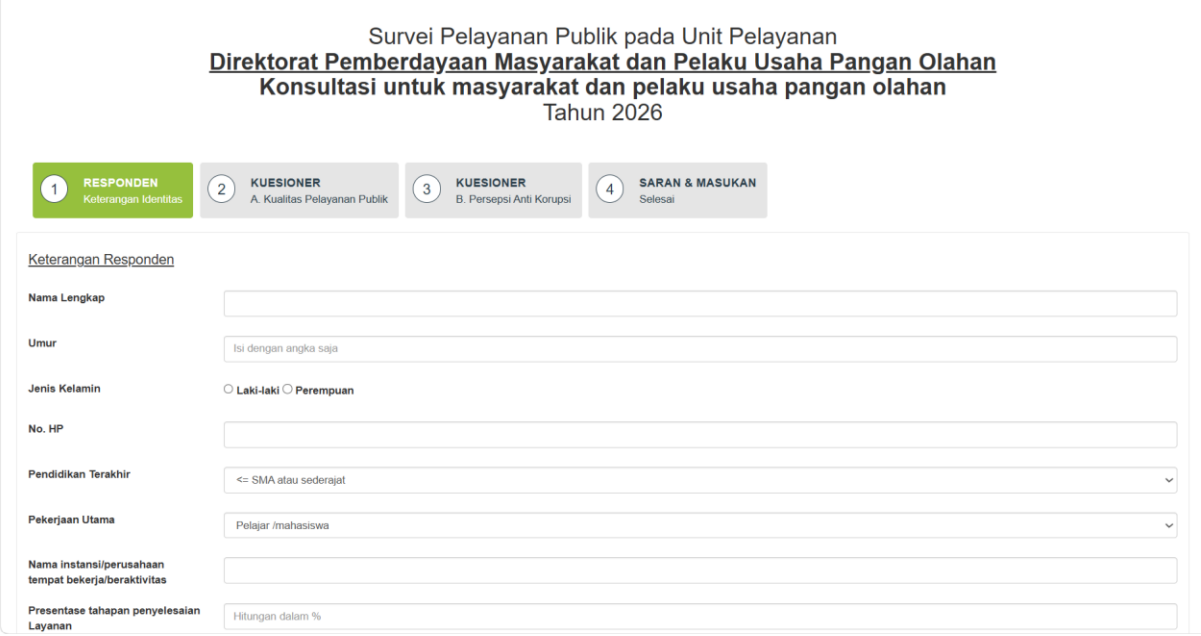


Anisyah, S.Si, Apt, MP
NIP. 19741125 199903 2 009

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



Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan
Konsultasi untuk masyarakat dan pelaku usaha pangan olahan
Tahun 2026

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

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur — Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin — Laki-laki / Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir — <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama — Pelajar /mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Presentase tahapan penyelesaian Layanan — Hitungan dalam %

Pertanyaan Kuesioner:

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan? (U1)
2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan? (U2)
3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan? (U3)
4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan? (U3)
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan? (U3)
6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan? (U4)
7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? (U5)
8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan? ((U6)
9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)? (U7)
10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini? (U8)
11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung? (U9)

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

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

SK Tim Pelaksana



BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 42878701, 42803516, 4259624 Fax : 42878701
Email : toppmpu@gmail.com ; direktoratpmpu@pom.go.id ; website : www.pom.go.id

BADAN POM

DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN
KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN
NOMOR HK.02.02.55.02.26.41
TENTANG
TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN TAHUN 2026
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

Menimbang : a. bahwa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima perlu menetapkan Keputusan Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan tentang Tim Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan Tahun 2026

b. bahwa Tim Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan Tahun 2026 sebagaimana dimaksud huruf a sebagaimana telah diatur dalam Keputusan Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan Nomor HK.02.02.55.10.25.275 tentang Tim Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan Tahun 2025, perlu disesuaikan dengan perkembangan hukum dan kebutuhan organisasi;

Penyebaran Kuesioner SKM di Live Chat



Penyebaran Kuesioner SKM pada Kegiatan Webinar SAPA SPP-IRT dan Webinar Dapoer Kita/UMK Camp

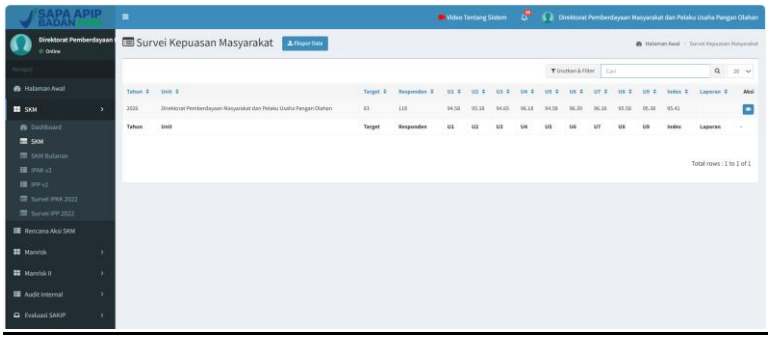
https://www.youtube.com/@KlubPompi/streams

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

Penggunaan Barcode untuk Pengisian SKM di Gedung Athena



Pengolahan Hasil SKM di SAPA APIP



Publikasi SKM 2025 dan SKM Mandiri Tahun 2026





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

Data Responden

No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	17/04/2026 08:19	Rudyanto Wijaya	45	Laki-laki	082112188805	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah bagus dan membantu
2	17/04/2026 08:21	Afton Fahmi	41	Laki-laki	08234081165	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga kualitas layanan semakin mantap lagi meskipun yang sekarang sudah sangat memuaskan. Terimakasih
3	17/04/2026 08:24	Faidah Chalid	57	Perempuan	085235010716	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Kemudahan pengolahan Produk Fermentasi dengan Factory Sharing akan sangat membantu UMKM
4	17/04/2026 08:28	Rizca N	35	Perempuan	087877003091	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	mantap, ramah, sabar, detail
5	17/04/2026 08:30	Nadia Nur Putri	31	Perempuan	082112611319	S1	Pegawai swasta	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	sudah baik, terima kasih
6	17/04/2026 08:35	Hendraningrum	60	Perempuan	081231035155	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mohon layanan online tidak sering error
7	17/04/2026 08:37	Vian Eka	44	Laki-laki	087776244416	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	OK
8	17/04/2026 08:39	Retno Ayu Kusumaningtyas, S.Farm, Apt	42	Perempuan	08126260252	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik
9	17/04/2026 08:42	Aini Ratnawati	46	Perempuan	085249473598	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik
10	17/04/2026 08:43	Fitria Bam S. Mustari	42	Perempuan	085394419994	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Senoga semakin ditingkatkan
11	17/04/2026 08:45	Chairul Yudha Irawan	47	Laki-laki	081335243438	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah baik
12	17/04/2026 08:48	Meike Tondatuon	49	Perempuan	081356364706	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	Lebih banyak lagi melakukan bimtek dan webinar tentang umkm
13	17/04/2026 08:51	Muhammad Zubir	28	Laki-laki	085212121969	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	6	6	5	5	5	5	5	6	5	6	6	BPOM keren
14	17/04/2026 08:58	Agus Hartani	57	Laki-laki	081993662947	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	Saran Tetaplah semangat etos kerja yang tinggi dalam pelayanan dan tetap

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

No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
																			ditingkatkan model pelayanan yang lebih mudah, praktis dan didukung sarana server yang survive ok
15	17/04/2026 13:28	Rini Elmiati, SE	42	Perempuan	082287881695	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	respon cepat atas keluhan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan
16	17/04/2026 13:31	Ratnasari	52	Perempuan	085261214130	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	Semoga webinar yang diadakan akan membawa dampak positif dan bisa di aktualisasikan pada proses pengolahan pasteurisasi & susu UHT pada pelaku usaha yang berbahan susu, dan kita bisa mendapatkan banyak ilmu baru pada setiap webinar yang di adakan oleh PMPUPO BPOM, terimakasih
17	17/04/2026 13:34	Romlah	50	Perempuan	085717148398	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Diharapkan layanan semakin mudah diakses,respon konsultasi lebih cepat serta konten yang disediakan lebih praktis dan aplikatif disertai contoh nyata
18	17/04/2026 13:38	Cikmah	39	Perempuan	085273560971	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Semoga pelayanan semakin ditingkatkan, sistem aplikasi semakin stabil dan mudah digunakan (user-friendly). Informasi dan edukasi kepada pelaku usaha agar terus diperbarui dan

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

No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
																			disosialisasikan secara luas, sehingga UMKM semakin paham dalam menerapkan keamanan pangan dan memenuhi persyaratan perizinan dengan benar. Terima kasih
19	17/04/2026 13:51	Irma Zulaika Dalimunthe, S.Sos	39	Perempuan	085265427025	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Agar program seperti ini sering dilakukan
20	17/04/2026 13:54	Faedah Endarwati	35	Perempuan	085729426653	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Di sertifikat dicantumkan JP nya
21	17/04/2026 13:56	Rodiah, SE.,M.Si	43	Perempuan	081377761782	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	untuk lebih banyak memberikan materi pengolahan
22	17/04/2026 13:59	Herlina Juita	42	Perempuan	081373171061	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Agar ditambah petugas DFI bimtek pemeriksaan sarana IRTP dan PKP untuk petugas penyuluh keamanan pangan pada acara bimtek PKP pada pelaku usaha IRTP
23	17/04/2026 14:01	Hanna Riko, S.T.,M.Si	46	Perempuan	081271580676	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	untuk penerbitan SPPIRT produk pangan yang diajukan pemohon agar dipermudah setelah ada rekomendasi tim teknis dinas kesehatan kab/kota
24	17/04/2026 14:10	Ruri Fransiska	42	Perempuan	08127301981	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terus
25	17/04/2026 14:15	Mirah Asih, SH	40	Perempuan	081280693269	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
26	17/04/2026 14:17	M. Furqan Yonefi	25	Perempuan	085900036158	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	menyediakan waktu sebulan sekali sebagai ruangan konsultasi bersama
27	17/04/2026 14:21	Nurmiati, S.Far.,Apt	46	Perempuan	082251708899	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-

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

No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
28	17/04/2026 14:26	Asni Rawaty Daely, SST	43	Perempuan	081362163190	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
29	17/04/2026 14:28	Yani Meutia, S.Kom	45	Perempuan	085277650550	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
30	17/04/2026 14:42	Lilie Arliani	32	Perempuan	082293972546	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
31	17/04/2026 14:47	Yuyun Wijayanti, S.Si, Apt	48	Perempuan	08121669974	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	the best
32	17/04/2026 14:52	Hikmawati	53	Perempuan	081277756144	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	5	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	Aplikasi untuk proses pendaftaran lebih simpel dan lengkap
33	17/04/2026 15:21	Aprilia Zulvika	40	Perempuan	087851237070	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	5	5	6	5	5	6	5	6	6	5	6	Untuk pemenuhan komitmen SPPIRT harus di tempuh dalam waktu 3 bulan namun kegiatan: 1. Mengikuti Penyuluhan Keamanan Pangan. (Kami kesulitan mencari jadwal pelatihannya karena informasi sangat minim) 2. Memenuhi persyaratan Cara Produksi Pangan Olahan yang baik untuk IRTP atau higiene, sanitasi, dan dokumentasi. (Kami kesulitan mencari jadwal pelatihannya karena informasi sangat minim). 3. Memenuhi ketentuan label pangan olahan. (Kami bisa mencari rujukan dari youtube). 4.Memenuhi persyaratan keamanan dan mutu Pangan Olahan

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

No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
																			termasuk persyaratan penggunaan BTP (Susah mendapat informasi pelatihan) Boleh di bantu jadwal pelatihan - pelatihan atau cara pengecekan informasi tersebut ada di mana?
34	17/04/2026 15:27	Achmad Udin Amrullah, SE	50	Laki-laki	085201339006	S1	Pelajar /mahasiswa	4	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	Webinar ini sangat bermanfaat dan berjalan lancar, lanjutkan
35	17/04/2026 15:31	Meiherayenti, SKM, M.A.P	46	Perempuan	085271702636	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	gimana cara agar yang sudah kita verifikasi direspon oleh pelaku usaha karena seringnya mreka tidak buka atau tidak tau atau tidak bisa lagi masuk ke akun mereka
36	17/04/2026 15:46	Zogy Akhmad Rajib	32	Laki-laki	085869624995	D1/D2/D3	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Edukasi Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik untuk Industri Rumah Tangga Pangan (CPPB-IRT)
37	17/04/2026 15:51	apt. Arfadilla Novazita, S.Farm	29	Perempuan	082230400490	S2/Profesi/S3	Lainnya	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
38	17/04/2026 15:56	Susanti Putri	32	Perempuan	082386083634	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	DPMPTSP Kab. Rokan Hilir
39	17/04/2026 16:01	Hendri	51	Laki-laki	082178019686	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semua sudah sangat bagus
40	20/05/2026 08:38	Didik Riyanto	33	Laki-laki	082278262409	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Mantap
41	20/05/2026 08:40	Hamam Badroni	48	Laki-laki	085331082199	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mohon pendampingan bagi Industri kecil, serta pemahaman tentang pentingnya perlindungan bagi pelaku usaha

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

No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
42	20/05/2026 08:42	Vincentia Johana Sukinem Koy, S.Pd, MPH	59	Perempuan	08113824621	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	Informasi khusus jajanan sehat bagi ibu hamil dan anak sekolah
43	20/05/2026 08:44	Titin Handayani,A.Md,Farm	41	Perempuan	089507861501	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	lebih banyak webinar
44	20/05/2026 08:46	Pahriah, S.Pd	36	Perempuan	082256337528	S1	PNS/TNI/Polri	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5	5	Lebih sering lagi bimtek
45	20/05/2026 08:49	Apt. Yenny Sri Wahyuni, S. Far., M.H	45	Perempuan	08116880772	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Di share secara luas video video pengetahuan tentang pangan yang baik dan sehat untuk masyarakat
46	20/05/2026 08:51	Eva Satrya, S.Mn	47	Perempuan	081362870470	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Sangat mendukung adanya kegiatan bimtek ini
47	20/05/2026 08:53	I Made Windu Segara Kurniawan,S.Kom,M.Kom	46	Laki-laki	081916699100	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
48	20/05/2026 08:55	Nurul Annisa	29	Perempuan	081276889199	S1	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
49	20/05/2026 08:57	Sefira Salsabila Arifah	33	Perempuan	085721555435	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
50	20/05/2026 09:00	Munifah AM. Idrus, S.Farm	33	Perempuan	085211207334	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	-
51	20/05/2026 09:02	Edy Christian Bawinti	43	Laki-laki	081229937821	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	good job, tetap semangat dalam melayani masyarakat
52	20/05/2026 09:03	Tiara Katulista Islamia	33	Perempuan	081242782925	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Oke
53	20/05/2026 09:11	Yuni Pebrianty, S.Si	37	Perempuan	081233708863	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
54	20/05/2026 09:13	Sri Muliaty	41	Perempuan	085208389489	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelaku usaha di wilayah kami masih butuh informasi terkait label yang memenuhi persyaratan
55	20/05/2026 09:19	Fadhilah Faisal, S.Farm	32	Perempuan	081318255408	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	ok
56	20/05/2026 09:21	Sitti Syarmiati Syam, S.Si., Apt	40	Perempuan	085220110852	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
57	20/05/2026 09:24	Irvin M. J. Babo	47	Laki-laki	081341401696	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-

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

No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
58	20/05/2026 09:27	I Nyoman Adi Pramana, S. E.	30	Laki-laki	083115782510	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik
59	20/05/2026 09:30	Ns I Gede Yanta Arimbawa, S.Kep	42	Laki-laki	085646988190	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik
60	20/05/2026 09:33	Tjokorda Gde Oka Dalem Darma Putra, SH	49	Laki-laki	085739397331	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Agar dilakukan sosialisasi terkait sistem BPOM yang terintegrasi dengan OSS, karena pelaku usaha menyadari bahwa semua pelayanan di satu pintu sehingga petugas layanan di OSS dianggap semua tahu
61	20/05/2026 09:35	Efendi	45	Laki-laki	082374637266	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Cukup
62	29/05/2026 09:15	Youvitha Sidampoi,SE	36	Perempuan	081242023303	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
63	29/05/2026 09:42	Naufal Firmansyah Putra	23	Laki-laki	089502626667	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan kualitas pelayanan
64	29/05/2026 09:44	I Made Sujana, SH	52	Laki-laki	081339489616	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	setiap ada kegiatan webinar ada bahan dan sertifikat nya
65	29/05/2026 09:46	Yogi Mochamad Nurul Hikmah, SKM., M.K.P	43	Laki-laki	081395719207	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih atas semua informasi yang telah di sampaikan, sangat bermanfaat
66	29/05/2026 09:50	Rahmadi	46	Laki-laki	085695093216	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Di selenggarakan secara offline
67	29/05/2026 09:53	Wandi Gumelar	44	Laki-laki	081252270766	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Jadwal webinarnya diperbanyak lagi, karena sangat membantu
68	29/05/2026 09:55	Pendhi Dwi Nusa	28	Laki-laki	082268674360	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Kegiatan webinar nya sangat bagus dan membantu sekali
69	29/05/2026 10:01	Intan Trianti	24	Perempuan	087811811897	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Responsif
70	29/05/2026 10:05	Retno Prayudi	37	Laki-laki	081277942143	S1	PNS/TNI/Polri	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	Grup wa konsultasi
71	29/05/2026 10:09	Suhernawati,S.Pd	46	Perempuan	085252188214	S1	Lainnya	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5	Semua layanan yang disampaikan

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

No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
																			sangat bermanfaat, PMPUPO The Best
72	29/05/2026 10:12	Fadila Bachmid, SE	52	Perempuan	08125750042	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mempermudah tampilan website. Dengan navigasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh semua kalangan pengguna
73	29/05/2026 10:18	Sri Wahyuningtyas	50	Perempuan	081330589393	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Materi tentang Informasi Penyusunan label Pangan Olahan sesuai ketentuan bagi produsen
74	29/05/2026 10:22	Aam Komalasari	46	Perempuan	085288522679	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Lebih sering mengadakan webinar dengan jam pelajaran
75	29/05/2026 10:24	Dwi Aswanti, S.ST.,M.Ling	48	Perempuan	085391972878	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat pelaku usaha UMKM
76	29/05/2026 10:29	Sri Rahayuni, S.Farm. Apt	56	Perempuan	085335554964	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	6	Saya berharap sertifikat webinar dapat di masukkan atau terhubung langsung dengan aplikasi satu sehat
77	29/05/2026 10:34	Hirmas Fuaidah Hanum	56	Perempuan	081334746604	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Baik
78	29/05/2026 10:36	Nur Azizah	22	Perempuan	085796188569	S1	Pelajar /mahasiswa	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	-
79	25/06/2026 15:54	Eko Purnomo	36	Laki-laki	081804230944	D1/D2/D3	Wiraswasta	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	untuk followup ke dinas mohon dirumuskan jadi ketika sudah daftar SPPIRT langsung jelas untuk tindak lanjut dari Dinkes
80	25/06/2026 15:57	Khayzuran Afifah	28	Perempuan	082393682973	S1	Pegawai swasta	6	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	tidak ada
81	25/06/2026 16:00	Andreas Stevano	36	Laki-laki	081224931618	S1	Pegawai swasta	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	Layanan live chat whatsapp
82	26/06/2026 10:14	Danang S	39	Laki-laki	081374559034	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Untuk mempermudah ada

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

No	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
																			no wa yang mudah untuk komunikasi
83	26/06/2026 10:29	Erwin	43	Laki-laki	081312896406	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	4	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	Hingga saat ini sudah sangat baik. Terus jaga pelayanan dan jika bisa ditingkatkan itu akan semakin perfect.

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