LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SURAKARTA

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 ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM iii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 1
1.3 Metode Pengumpulan Data 2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 3
1.5 Penentuan Jumlah Responden 3
BAB II 5
ANALISIS DATA SKM 5
2.1 Analisis Responden 5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 8
2.4 Tren Nilai SKM 12
BAB III 13
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 13
BAB IV 24
KESIMPULAN 24
LAMPIRAN 25
1. Kuesioner 25
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 31

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	:	Taufiqurrohman, S.Si., M.A.B.
NIP	:	19820502 200712 1 001
Jabatan	:	Kepala Balai POM di Surakarta
Unit Kerja	:	Balai POM di Surakarta

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.

Surakarta, 28 Agustus 2026
Kepala Balai POM di Surakarta

Taufiqurrohman, S.Si., M.A.B.

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.

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta 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 Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta 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 Balai Pengawas Obat dan Makanan di Surakarta yaitu:

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

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

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun *hybrid*.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu 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
4.	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 424 orang dan sampel sebanyak 92 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No.	Jenis Layanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	N/A	0
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	17	5
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik	12	3

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

	(CPOTB)		
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	3	1
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	2	1
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	46	12
8	Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	344	70
Jumlah		**424**	**92**

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 92 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	47	51%
		Perempuan	45	49%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	15	16%
		D1/D2/D3	13	14%
		D4/S1	41	45%
		S2/Profesi/S3	23	25%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	1	1%
		Swasta	45	49%
		Wirausaha	36	39%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	6	7%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/*Freelance*	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	4	4%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	100	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

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

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

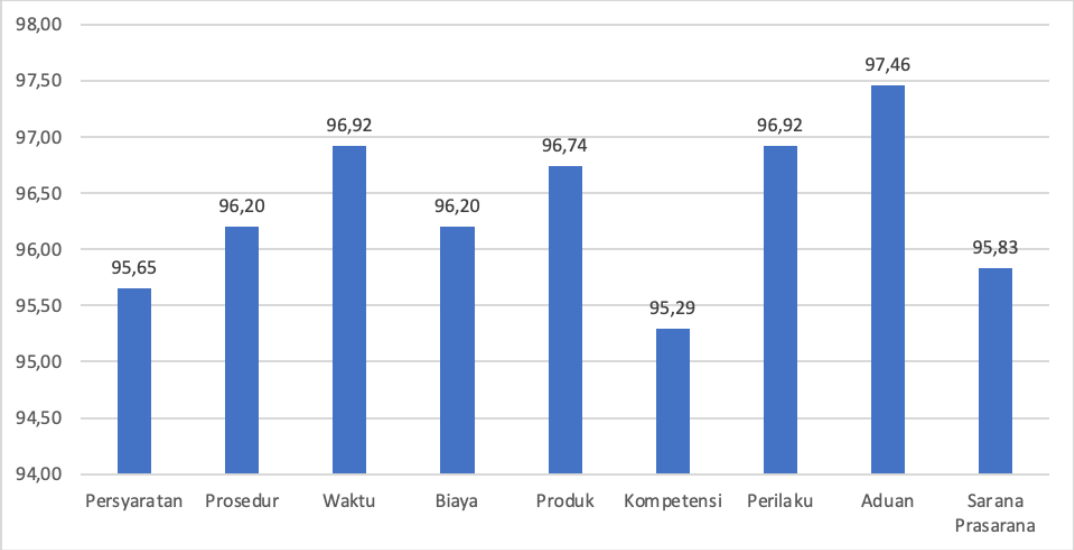
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	5	93.33	83.33	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	96.67	86.67	94.94
2.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	3	94.44	94.44	96.30	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.35
3.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.15
4.	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	12	90.28	95.83	95.37	100.00	97.22	94.44	93.06	91.67	97.22	95.01

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

	(CPPOB)											
6.	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	70	96.90	97.14	97.30	95.00	96.19	94.76	97.14	98.33	95.95	96.53
Rerata IKM Per Unsur			95,65	96,20	96,92	96,20	96,74	95,29	96,92	97,46	95,83	96,36
IKM Unit Layanan			96,36									
Mutu Unit Layanan			A									

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

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai POM di Surakarta, secara umum, seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai yang sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan masyarakat. Meskipun demikian, hasil analisis menunjukkan masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu Kompetensi sebesar 95,29; Persyaratan dengan nilai 95,65; serta Sarana Prasarana sebesar 95,83. Walaupun ketiga unsur tersebut masih berada pada kategori kinerja yang sangat baik, hasil tersebut menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan *(continuous improvement).*

Unsur Kompetensi dengan nilai sebesar 95,29 merupakan nilai terendah dari seluruh unsur pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, nilai tersebut masih menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Nilai yang relatif lebih rendah pada unsur ini dapat mengindikasikan masih adanya sebagian pengguna layanan yang mengharapkan peningkatan pada aspek penguasaan informasi, kemampuan menjelaskan ketentuan teknis, kecepatan memberikan solusi, maupun konsistensi informasi yang diberikan oleh petugas.

Beberapa kemungkinan faktor yang perlu menjadi perhatian Balai POM di Surakarta 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).

1. Karakteristik layanan Balai POM cukup beragam dan memiliki aspek teknis/regulasi yang kompleks, sehingga pengguna layanan dapat memiliki tingkat kebutuhan informasi yang berbeda.
2. Tidak semua petugas memiliki intensitas pengalaman yang sama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Pengguna layanan mungkin membutuhkan penjelasan yang lebih sederhana dan aplikatif, khususnya terkait ketentuan teknis.
4. Pada kondisi tertentu, pertanyaan masyarakat membutuhkan koordinasi dengan fungsi teknis sebelum dapat diberikan jawaban secara lengkap.
5. Masih terdapat peluang untuk meningkatkan keseragaman informasi antarpetugas sehingga masyarakat memperoleh penjelasan yang konsisten.
6. Masyarakat tidak hanya menilai pengetahuan petugas, tetapi juga kemampuan petugas dalam berkomunikasi, memberikan solusi, dan mengarahkan pengguna layanan.

Unsur Persyaratan memperoleh nilai 95,65 dan menjadi unsur dengan nilai terendah kedua. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum persyaratan pelayanan telah dipahami dan dinilai baik oleh masyarakat, tetapi masih terdapat peluang untuk meningkatkan kemudahan memperoleh, memahami, dan memenuhi persyaratan. Kemungkinan faktor yang dapat memengaruhi penilaian tersebut antara lain:

1. Persyaratan setiap jenis layanan berbeda sehingga pengguna layanan perlu memahami informasi yang spesifik sesuai layanan yang dibutuhkan.
2. Sebagian persyaratan bersifat teknis/regulatif sehingga tidak selalu mudah dipahami oleh pengguna layanan.
3. Informasi persyaratan mungkin tersedia, tetapi belum seluruhnya disajikan dalam format yang paling sederhana bagi masyarakat.
4. Pengguna layanan dapat mengalami kesulitan ketika terdapat perubahan atau pembaruan ketentuan.
5. Masih terdapat kemungkinan masyarakat datang atau mengajukan layanan sebelum memastikan kelengkapan dokumen.
6. Informasi mengenai persyaratan pada beberapa kanal pelayanan perlu dijaga agar selalu mutakhir dan konsisten.

Unsur Sarana dan Prasarana memperoleh nilai 95,83, sehingga menjadi unsur terendah ketiga. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan secara umum telah dinilai sangat baik, tetapi masih terdapat aspek yang dapat ditingkatkan agar pengalaman masyarakat selama memperoleh pelayanan semakin

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

nyaman dan inklusif. Kemungkinan faktor yang perlu diperhatikan antara lain:

1. Kenyamanan ruang tunggu dan area pelayanan masih dapat ditingkatkan.
2. Ketersediaan fasilitas pendukung seperti tempat duduk, ruang konsultasi, informasi digital, atau fasilitas lainnya belum tentu sepenuhnya memenuhi kebutuhan seluruh pengguna layanan.
3. Kemudahan akses bagi kelompok berkebutuhan khusus perlu terus diperhatikan.
4. Ketersediaan fasilitas digital atau *self-service information* masih dapat dikembangkan.
5. Informasi mengenai alur pelayanan dan fasilitas pendukung mungkin belum terlihat optimal dari perspektif pengguna layanan.
6. Kondisi sarana prasarana dapat mengalami penurunan kualitas karena penggunaan sehingga membutuhkan pemeliharaan berkala.

Pada unsur Kompetensi, rencana tindak lanjut diarahkan pada peningkatan kompetensi melalui penguatan kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan pelayanan secara tepat, konsisten, dan mudah dipahami. Upaya perbaikan dilakukan melalui penyusunan dan penguatan Bank Informasi/FAQ pelayanan sebagai sumber informasi bagi petugas dalam memberikan jawaban kepada pengguna layanan. Selain itu, dilakukan *refreshment* dan *sharing knowledge* bagi petugas. Dengan langkah tersebut, diharapkan terdapat keseragaman informasi dan peningkatan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna layanan.

Rencana tindak lanjut pada unsur Persyaratan, difokuskan pada peningkatan kejelasan dan kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai persyaratan pelayanan. Perbaikan dilakukan melalui reviu dan penyempurnaan brosur/informasi persyaratan agar sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) terbaru. Selanjutnya dilakukan identifikasi dan dokumentasi terhadap pertanyaan maupun kendala yang sering disampaikan pengguna layanan terkait persyaratan. Hasil identifikasi tersebut menjadi bahan untuk memperbaiki penyampaian informasi sehingga persyaratan dapat dipahami dengan lebih mudah dan mengurangi potensi ketidaklengkapan dalam pemenuhan persyaratan pelayanan.

Pada unsur Sarana dan Prasarana, rencana tindak lanjut diarahkan pada peningkatan kualitas sarana dan prasarana berdasarkan kebutuhan dan pengalaman pengguna layanan. Langkah yang dilakukan adalah melakukan evaluasi terhadap kondisi dan kebutuhan sarana prasarana dari perspektif pengguna layanan. Hasil evaluasi tersebut selanjutnya menjadi dasar dalam optimalisasi sarana dan prasarana, termasuk perbaikan dan pemeliharaan fasilitas serta penataan dan peningkatan visibilitas informasi

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

maupun petunjuk pelayanan. Dengan demikian, sarana dan prasarana diharapkan semakin mendukung terciptanya pelayanan yang nyaman, mudah diakses, dan informatif bagi masyarakat.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kompetensi	**Menyusun dan menerapkan Bank Informasi/FAQ Pelayanan** yang memuat pertanyaan yang paling sering disampaikan masyarakat beserta jawaban standar dan referensi ketentuannya.	31 Desember 2026	Tim Pelayanan Publik, Sertifikasi dan Fungsi Infokom
		Melaksanakan peningkatan kompetensi melalui *refreshment* dan *sharing knowledge* berdasarkan pertanyaan, konsultasi, dan permasalahan pelayanan yang paling sering muncul.	31 Desember 2026	Tim Pelayanan Publik, Sertifikasi dan Fungsi Infokom
2	Persyaratan	**Melakukan reviu dan penyempurnaan brosur informasi pelayanan sesuai Standar Pelayanan terbaru** untuk meningkatkan kejelasan, kemudahan akses, dan pemahaman masyarakat terhadap persyaratan serta tata cara memperoleh pelayanan.	31 Desember 2026	Tim Pelayanan Publik, Sertifikasi dan Fungsi Infokom
		Melakukan identifikasi dan dokumentasi terhadap pertanyaan/kendala yang sering muncul dalam konsultasi terkait persyaratan sebagai bahan penyempurnaan informasi pelayanan.	31 Desember 2026	Tim Pelayanan Publik, Sertifikasi dan Fungsi Infokom
3	Sarana dan Prasarana	**Melakukan audit/checklist sarana prasarana dari perspektif pengguna layanan**, mencakup kenyamanan, kebersihan, aksesibilitas, fasilitas tunggu,	31 Desember 2026	Tim Pelayanan Publik, Sertifikasi dan Fungsi Infokom

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

		ruang konsultasi, dan media informasi.		
		Melakukan optimalisasi sarana prasarana pelayanan berdasarkan hasil evaluasi, termasuk perbaikan/pemeliharaan fasilitas prioritas serta penataan dan peningkatan visibilitas informasi dan petunjuk pelayanan agar lebih mudah ditemukan dan digunakan masyarakat.	31 Desember 2026	Tim Pelayanan Publik, Sertifikasi, Fungsi Infokom dan Tata Usaha

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Surakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai POM di Surakarta telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

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

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Surakarta 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	94,57
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,66
3	Waktu Penyelesaian	95,71
4	Biaya/Tarif	99,28
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97,64
6	Kompetensi Pelaksana	97,46
7	Perilaku Pelaksana	99,28
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,64
9	Sarana dan Prasarana	90,58

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Surakarta telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada
3 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	1. Mengoptimalkan layanan tatap muka di loket MPP (Surakarta, Sukoharjo, dan Sragen) yang memiliki sarana prasarana lebih mendukung.	Sudah	Balai POM di Surakarta telah memberikan dan mengoptimalkan layanan tatap muka di loket MPP (Surakarta, Sukoharjo, Sragen) yang memiliki sarana prasarana lebih mendukung.	a. Layanan Tatap Muka di MPP Jenderal Sudirman Kota Surakarta. Layanan di MPP Jenderal Sudirman Kota Surakarta dilaksanakan setiap hari Senin--Kamis jam 08.00--15.00 WIB dan Jumat jam 08.00--11.00 WIB. b. Layanan Tatap Muka di MPP Sevaka Bhakti Wijaya Kabupaten Sukoharjo. Layanan di MPP Sevaka Bhakti Wijaya Kabupaten Sukoharjo dilaksanakan satu kali dalam sebulan, yaitu setiap hari Selasa minggu pertama jam 08.30--14.30 WIB. c. Layanan Tatap Muka di MPP Askara Bumi Sukowati Kabupaten Sragen.

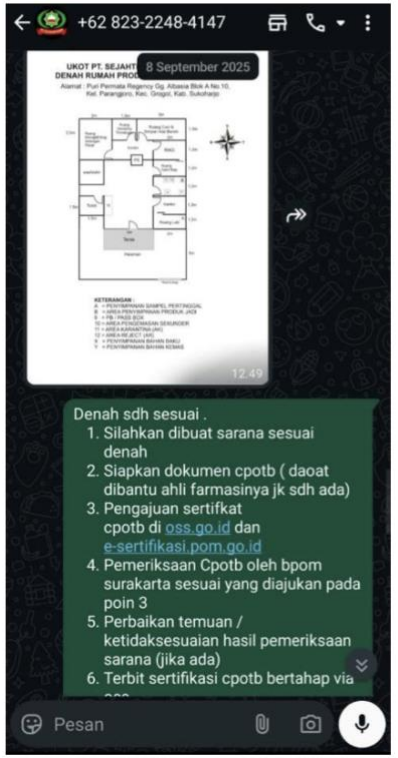
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

				Layanan di MPP Askara Bumi Sukowati Kabupaten Sragen dilaksanakan satu kali dalam sebulan, yaitu setiap hari Senin minggu pertama jam 08.30--14.30 WIB.
	2. Menyediakan sarpras tambahan di ULPK Balai POM di Surakarta di antaranya: a. parkir khusus tamu dan parkir khusus disabilitas yang diberikan marka yang jelas, b. b. tempat penitipan helm, c. penanda jalur evakuasi.	Sudah	Balai POM di Surakarta telah menyediakan sarana dan prasarana tambahan di ULPK Balai POM di Surakarta diantaranya: parkir khusus tamu dan parkir khusus disabilitas yang diberikan marka yang jelas, tempat penitipan helm, dan penanda jalur evakuasi.	a. Parkir khusus tamu dan parkir khusus disabilitas yang diberikan marka yang jelas 1) Tempat Parkir Mobil 2) Tempat Parkir Motor

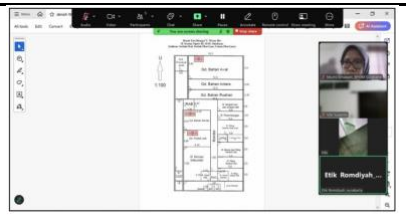
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

				3) Tempat Parkir Disabilitas b.Kursi Tunggu Prioritas c.Tempat Penitipan Helm dan Jaket d. Penanda Jalur Evakuasi

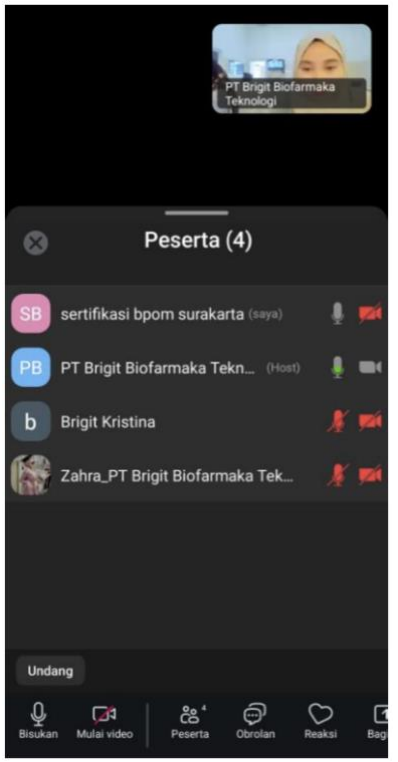
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2	1. Mengoptimalkan layanan Whatsapp kantor dan layanan daring untuk melakukan komunikasi dengan pelaku usaha dalam rangka pelayanan sertifikasi (visitasi atau desk CAPA).	Sudah	Balai POM di Surakarta telah melakukan ptimalisasi pelayanan menggunakan aplikasi Whatsapp dan layanan daring (aplikasi Zoom serta kumpulan materi dan video) untuk melakukan komunikasi dengan pelaku usaha dalam rangka pelayanan sertifikasi (visitasi atau desk CAPA).	a. Pendampingan Pemenuhan Persyaratan CPOTB Melalui Layanan Whatsapp  b. Pendampingan Secara Daring 1) Pendampingan pemenuhan persyaratan CPOTB melalui aplikasi Zoom.

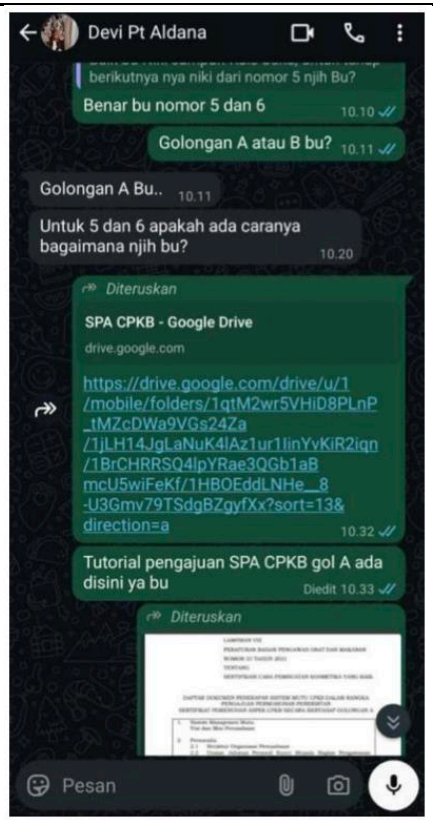
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

				 2) Pendampingan Sertifikasi Badan Usaha Pemilik Notifikasi melalui Aplikasi Zoom 3) Pendampingan Pemenuhan Persyaratan CPKB melalui Aplikasi Zoom

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

				 c. Pemanfaatan Kumpulan Materi dan Video Tutorial. Balai POM di Surakarta telah melakukan pemanfaatan kumpulan materi dan video tutorial dalam pendampingan kepada pelaku usaha melalui tautan https://bit.ly/BahanKIESertifikasiBPOM.

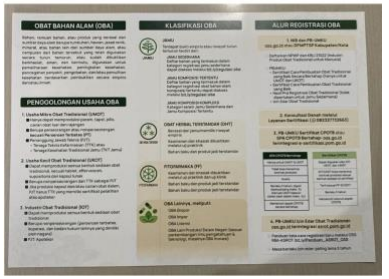
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

				
3	1. Melakukan update leaflet registrasi Obat Bahan Alam.	Sudah	Balai POM di Surakarta telah melakukan update leaflet registrasi Obat Bahan Alam. Pelaku usaha dapat mengakses leaflet dalam bentuk cetak maupun softfile yang ada di katalog Whatsapp Layanan Balai POM di Surakarta pada tautan https://wa.me/p/30828772026769611/6285156134032.	a. Leaflet yang Lama (Obat Tradisional)

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

				 b. Leaflet yang Baru (Obat Tradisional) 1.) Leaflet baru dalam bentuk cetak

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

				    2.) Leaflet baru dalam bentuk *soft file*

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 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 92 orang mengisi SKM pada Balai POM di Surakarta. Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 70 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Surakarta secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,36. Nilai SKM Balai POM di Surakarta menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Persyaratan (92,28), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (94,98), serta Waktu Penyelesaian (97,24).
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Surakarta telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

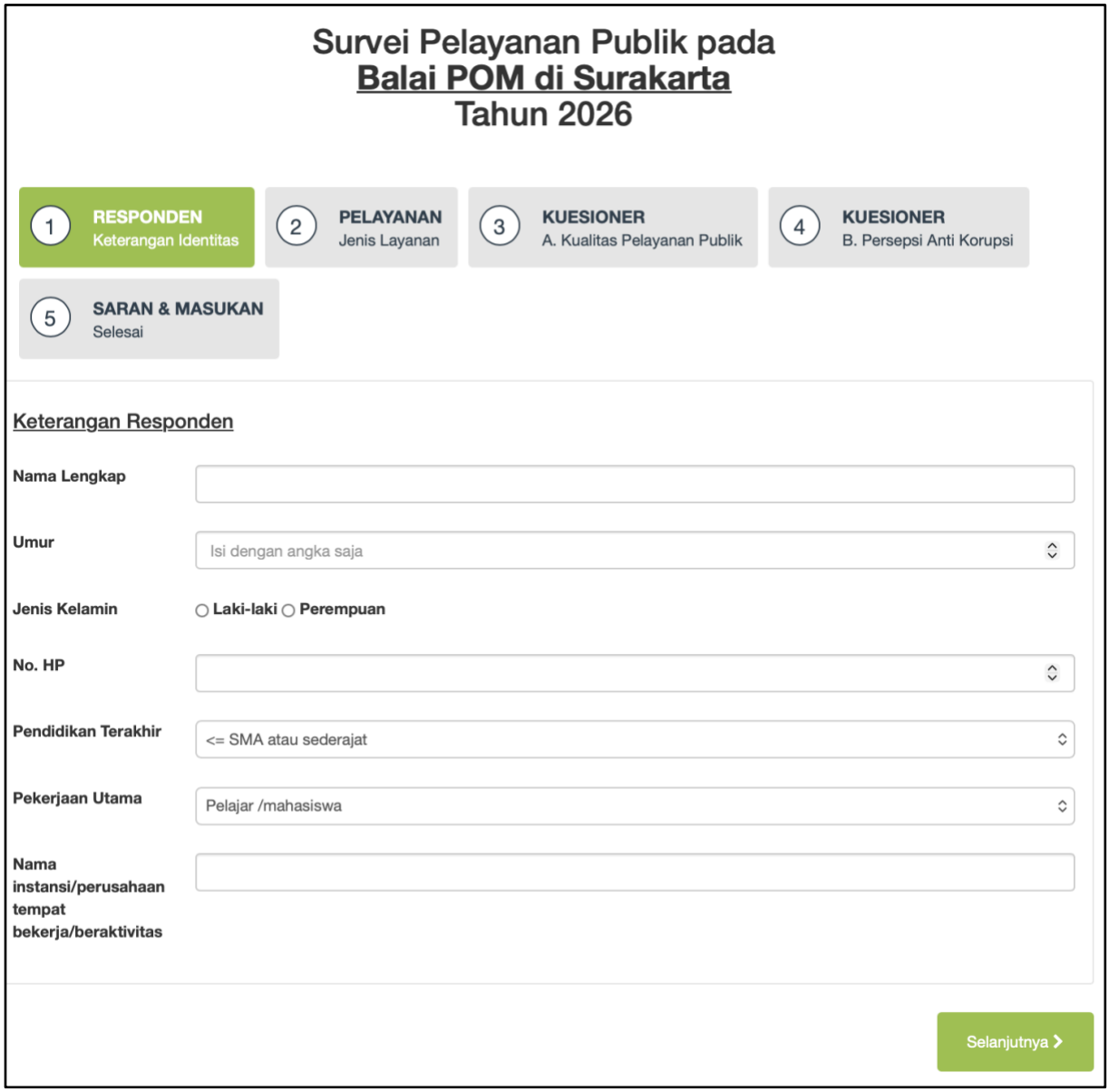
Surakarta, 28 Agustus 2026
Kepala Balai POM di Surakarta,

Taufiqurrohman, S.Si., M.A.B.
NIP. 19820502 200712 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



Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Surakarta
Tahun 2026

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur
Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin
Laki-laki Perempuan

No. HP

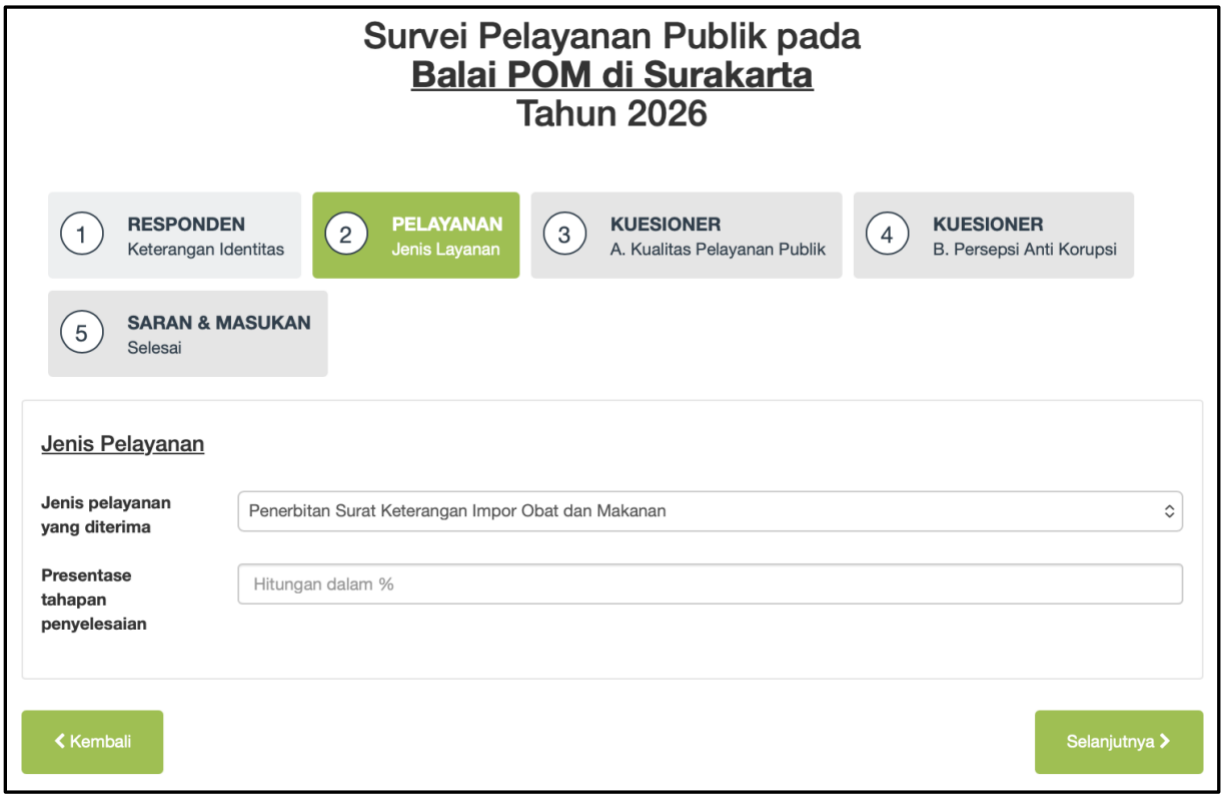
Pendidikan Terakhir
<= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama
Pelajar /mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Selanjutnya

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



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 Surakarta
Tahun 2026

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

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

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
- ○ Memadai
- ○ Sangat Memadai

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

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

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

- ○ Sangat Tidak Baik
- ○ Tidak Baik
- ○ Kurang Baik
- ○ Cukup Baik
- ○ Baik
- ○ Sangat Baik

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

- ○ Sangat Tidak Lengkap
- ○ Tidak Lengkap
- ○ Kurang Lengkap
- ○ Cukup Lengkap
- ○ Lengkap
- ○ Sangat Lengkap

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

- ○ Sangat Tidak Sesuai
- ○ Tidak Sesuai
- ○ Kurang Sesuai
- ○ Cukup Sesuai
- ○ Sesuai
- ○ Sangat Sesuai

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

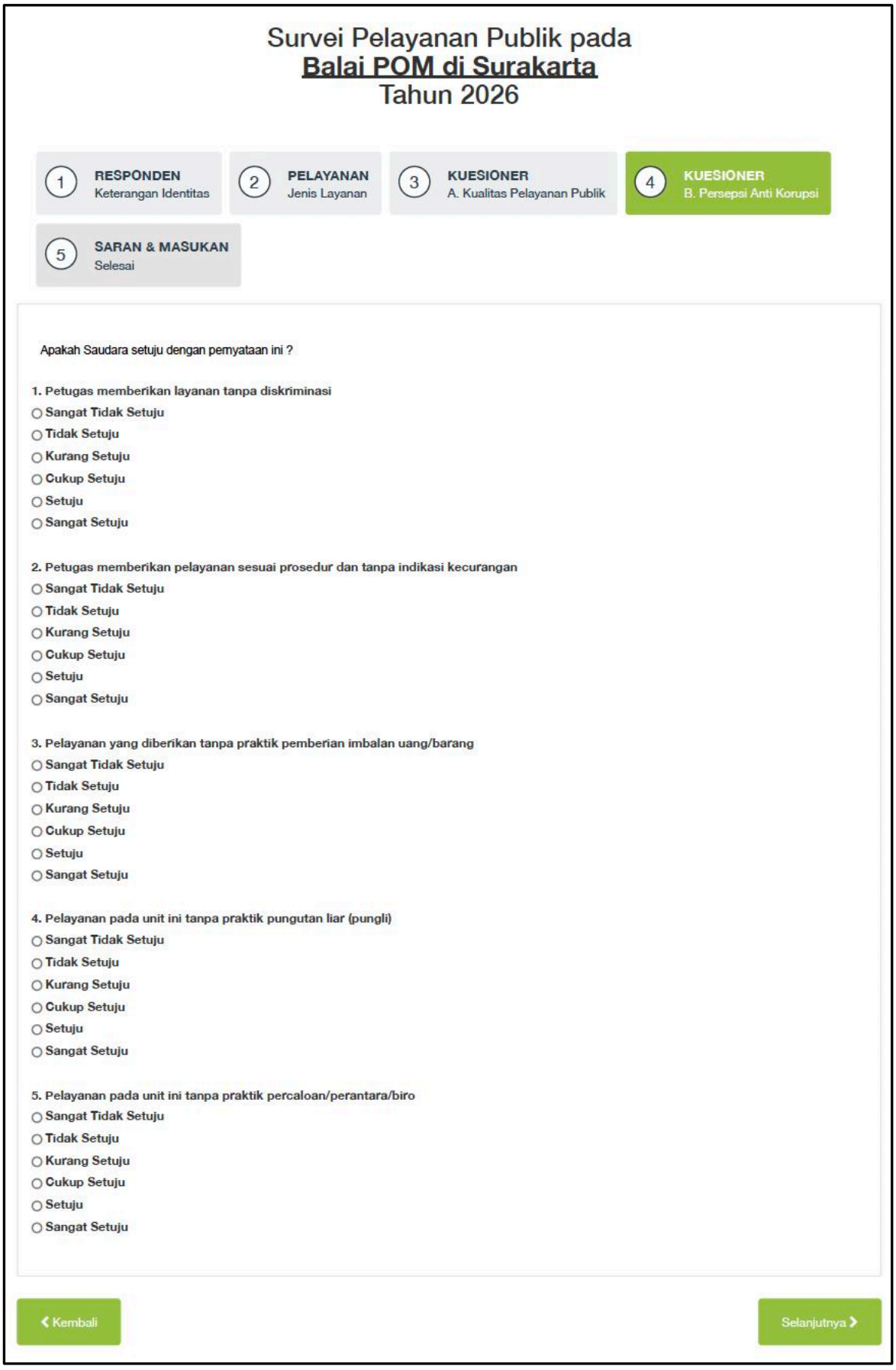
- ○ Sangat Tidak Setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Kurang Setuju
- ○ Cukup Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat Setuju

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

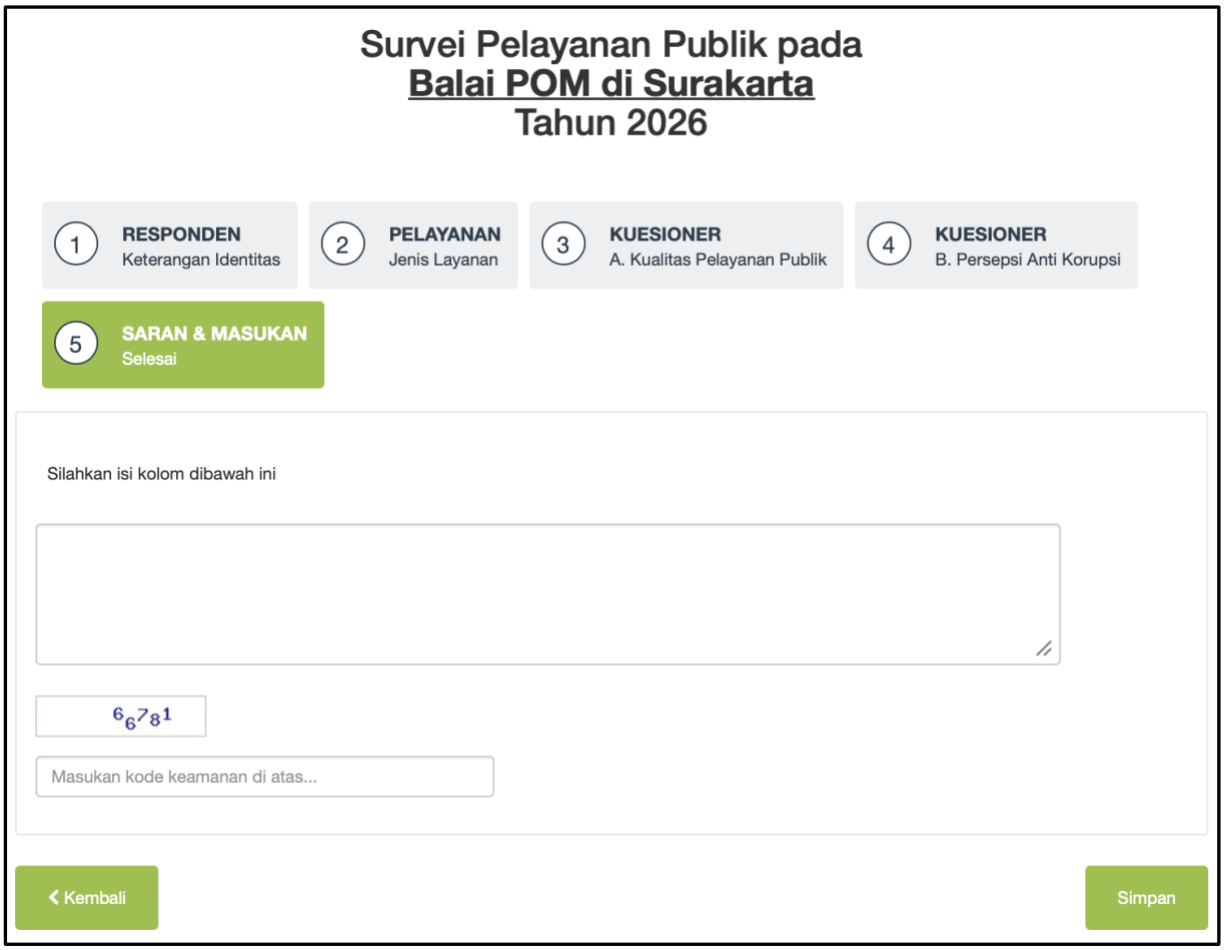
- ○ Sangat Tidak Sesuai
- ○ Tidak Sesuai
- ○ Kurang Sesuai
- ○ Cukup Sesuai
- ○ Sesuai
- ○ Sangat Sesuai

‹ Kembali Selanjutnya ›

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

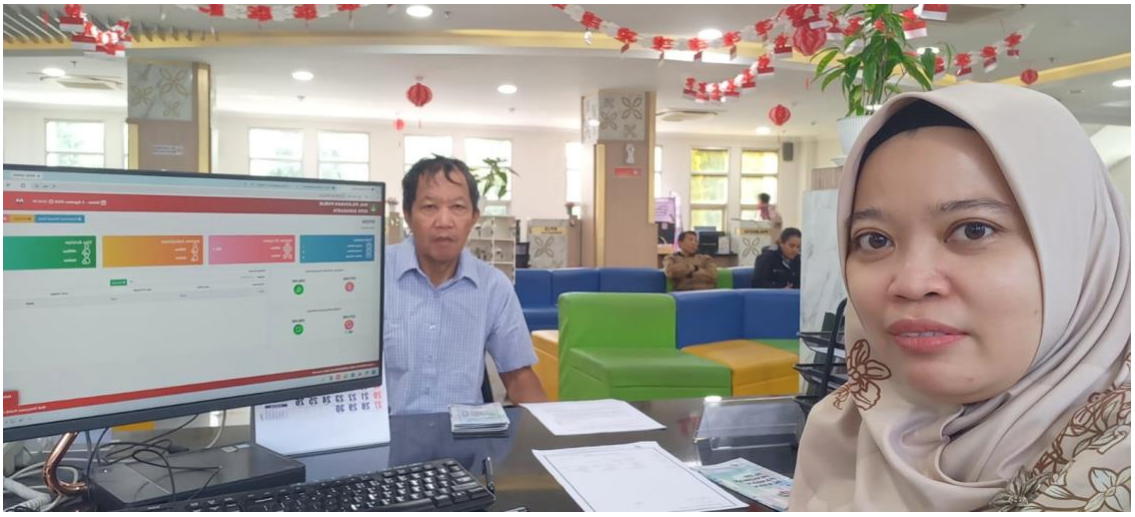


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



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

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



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

Matriks Hasil Evaluasi Validitas Data SKM pada Aplikasi SAPA APIP

Unit Kerja: Balai POM di Surakarta

No.	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi	Persentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran	Hasil Evaluasi
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u	v	w	x
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	07/05/26 9.28	Santi Purnama Dewi	43	Perempuan	8562793618	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Perusahaan Perdagangan Indonesia Surakarta	100	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	pelayanan sangat bagus sesuai timeline	Nihil
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	07/05/26 9.40	DEBBY ARWIANTO	38	Laki-laki	85647047005	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Denbo Higienis Laboratoris	100	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	5	pelayanan sertifikasi sangat baik	Nihil
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	07/05/26 10.57	Erna Ayu Wulandari, Farm.,Apt	25	Perempuan	82328762322	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PBF PT Elang Perkasa Madani	100	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	Agar tampilan disistem esertifikasi CDOB bisa menampilkan tanggal dilakukan inspeksi.	Nihil
4	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	07/05/26 14.00	Merlyna Fajar Pratiwi, S.Farm.,Apt	30	Perempuan	895421362456	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PBF PT Lab Medika Sejahtera Asri	100	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Respon sudah sangat baik untuk BPOM di Solo	Nihil
5	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	22/06/26 16.52	Yuda Prihantoro	41	Laki-laki	82242423345	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	PT. TORA SARANA SEJAHTERA	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Pelayanan dari Badan POM sudah sangat baik	Nihil
6	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	30/04/26 9.58	YUSTIN ARIANI	46	Perempuan	81342979707	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT SYIHAGA ARTHA HARMONI	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pelayanan sudah bagus dan sangat informatif	Nihil
7	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	30/04/26 10.15	IWAN ROHIDI	44	Laki-laki	82199444265	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV INTERPLANT BERKAH MANDIRI	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	petugas sangat ramah dan terimakasih dipandu di sistem	Nihil
8	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	11/05/26 11.24	Alvin Hariyanto	33	Laki-laki	8112646575	S1	Wiraswasta	PT Masadepan Indonesia sehat	100	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	pelayanan sudah baik , prosedur dan kesesuaian teknis di lapanagn sudah sesuai	Nihil
9	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	30/04/26 9.22	TRIO ARDIYANTI	32	Perempuan	89632019715	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	CV HIPPIE NATURAL INDONESIA	100	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	respon wa diharapkan lebih cepat contoh layanan wa tanggal 1 Juli 2025 direspon petugas selang 2 jam	Nihil
10	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	30/04/26 9.46	Putri Kristiana Sari	38	Perempuan	85647126809	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	CV MAYA INDAH ABADI	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sangat bagus pelayanan, cepat, dan responsif	Nihil
11	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	22/04/26 10.09	Triyono	39	Laki-laki	8217411159	D1/D2/D3	Pegawai swasta	Perkasa (Industri Campuran Tepung)	100	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	terimakasih	Nihil
12	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	22/04/26 11.37	Sekar Arum	29	Perempuan	82330696319	S1	Pegawai swasta	CV Sri Pangan Mandiri	100	5	5	6	5	5	6	6	6	5	5	5	terimakasih atas layanan yang diberikan kepada kami	Nihil
13	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	22/04/26 12.43	Samuel Adi Putranto	32	Laki-laki	81231029937	S1	Wiraswasta	PT Jaman Sehat Sempurna	100	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	terimakasih	Nihil
14	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	04/05/26 19.54	Siti Aisyah	30	Perempuan	87734817794	S1	Wiraswasta	CV Mutiara Bersinar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	terimakasih sudah mendampingi Mutiara Bersinar	Nihil
15	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	04/05/26 20.24	Heriyanto	39	Laki-laki	85647581358	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV Al Abrar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sudah baik	Nihil
16	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	18/05/26 15.52	Fendinand	49	Laki-laki	81329242205	S1	Wiraswasta	CV Angkasa	100	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	sudah baik tingkatkan	Nihil
17	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	10/06/26 9.12	M Aufaruddin	25	Laki-laki	81284758043	S1	Wiraswasta	PT Pusaka Nabati Sejahtera	100	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	terimakasih atas layanannya, semoga kedepannya menjadi lebih baik	Nihil
18	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	10/06/26 9.31	M Sidik Fajar	33	Laki-laki	85737475189	S1	Wiraswasta	CV Berkah Alam	100	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	sudah baik, sudah melayani dengan baik. bahkan merespon di luar jam kerja.	Nihil
19	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	23/06/26 13.48	Ana	35	Perempuan	85225145581	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV Mitra Boga Sukses	100	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	terimakasih sudah menerbitkan izin cppob kami	Nihil
20	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	23/06/26 13.56	Arno Eko Yulianto	48	Laki-laki	81329453532	S1	Wiraswasta	PT Segar Mitra Nusantara	100	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	Terimakasih	Nihil
21	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	23/06/26 14.26	Eunike Nissi Setiawati Hianadi	34	Perempuan	85711190244	S1	Wiraswasta	CV Sumber Pangan Bersama	100	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	Terimakasih, sudah baik	Nihil
22	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	23/06/26 14.38	M Arif Akhbar	33	Laki-laki	85719466194	S1	Wiraswasta	PT Nashir Berkah Alam	100	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	BPOM Surakarta sukses selalu	Nihil
23	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	06/04/26 15.44	Ariyanto	48	Laki-laki	81235252733	S1	PNS/TNI/Polri	DPMPTSP Kab Sragen	100	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6		Nihil
24	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	07/04/26 14.19	Sambodo	58	Laki-laki	81329255068	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Menara	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		Nihil
25	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	09/04/26 14.28	Ardea Marina	34	Perempuan	82225162838	S1	Pegawai swasta	UD Bahagia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		Nihil
26	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	09/04/26 14.31	Bu Rahman	64	Perempuan	81215637676	S1	Wiraswasta	Perkasa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5		Nihil
27	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	15/04/26 9.49	Dhedy Prabowo	46	Laki-laki	82272222219	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Perorangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	-	Nihil
28	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	15/04/26 9.52	M. Prabowo	47	Laki-laki	82242837149	D1/D2/D3	Wiraswasta	Perorangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	-	Nihil
29	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	15/04/26 9.57	Oktaviani Devitasari	32	Perempuan	85852531928	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT BERKAH RESTU IBUJAYA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	-	Nihil
30	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	16/04/26 10.04	Fatchurohman Aziz	36	Laki-laki	88221559409	S1	Pegawai swasta	CV BOGA CENTRAL PANGAN	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	-	Nihil
31	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	16/04/26 11.14	Dana Avilana S	41	Perempuan	81548587578	S2/Profesi/S3	Lainnya	SMK Mandala Bhakti Nusantara	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	-	Nihil
32	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	16/04/26 11.21	Riva Maysanda	21	Perempuan	88215748500	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	UNS	100	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	-	Nihil
33	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	21/04/26 12.37	Siti Aisyah	30	Perempuan	87734817794	S1	Wiraswasta	CV Mutiara Bersinar	100	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	-	Nihil

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

Matriks Hasil Evaluasi Validitas Data SKM pada Aplikasi SAPA APIP

Unit Kerja: Balai POM di Surakarta

No.	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi	Persentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran	Hasil Evaluasi
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u	v	w	x
34	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	21/04/26 12.40	Devi Oktavia	42	Perempuan	81228393334	S1	Wiraswasta	PT KONDANG PANGAN SANTOSA	100	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	-	Nihil
35	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	21/04/26 14.30	ari kinasih	54	Laki-laki	81226224181	D1/D2/D3	Wiraswasta	Koperasi Produsen Selaksa Nusantara Bertauhid	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	layanan cukup baik dan responsif. keep up the good work	Nihil
36	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/04/26 10.24	Triyono	39	Laki-laki	82174111159	D1/D2/D3	Pegawai swasta	Perkasa (Industri Campuran Tepung)	100	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	terimakasih	Nihil
37	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/04/26 10.31	Kenneth Vincentio Wijaya	24	Laki-laki	87834419219	s SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Rajawali Langgeng Usaha	100	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	terimakasih	Nihil
38	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/04/26 10.44	Sri Hartanti	40	Perempuan	2717685435	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Bina San Prima	100	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	terimakasih	Nihil
39	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/04/26 10.51	Aldio Bayu Aji	33	Laki-laki	81225125030	S1	Pegawai swasta	Kid First (industri pangan)	100	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	terimakasih	Nihil
40	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/04/26 11.42	Anas Alawadhi	29	Laki-laki	81298955146	S1	Wiraswasta	PT Ramiz Saba	100	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	terimakasih	Nihil
41	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/04/26 13.08	Jihan Ayu Sekar Tanjung	27	Perempuan	85166437252	s SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT.Khanza Innovation Cosmetic	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5		Nihil
42	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	04/05/26 11.54	Kristin Martalina Petrus	30	Perempuan	81289579865	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	CV. Arum Sari Surakarta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	semoga lebih baik	Nihil
43	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	05/05/26 11.21	Guruh Raditya	44	Laki-laki	81246038350	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Perorangan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	-	Nihil
44	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	05/05/26 20.54	Murwantini	48	Perempuan	89523045488	D1/D2/D3	Pegawai swasta	CV Citra Hidup Alami	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5		Nihil
45	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	05/05/26 21.04	Erick Nurmandityo D	44	Laki-laki	87736363629	S1	Wiraswasta	bolopenak.id	100	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6		Nihil
46	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	06/05/26 13.19	Isya Fitri Andhika	33	Perempuan	8562844001	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	CV Tahasi Natural Indonesia	100	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6		Nihil
47	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	06/05/26 13.31	Samini	40	Perempuan	85725505155	D1/D2/D3	Pegawai swasta	CV Laras Natura	100	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6		Nihil
48	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	06/05/26 13.34	Livia	28	Perempuan	89694180009	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	CV Madana Central Cosmetics	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		Nihil
49	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	12/05/26 11.43	S Effendy	50	Laki-laki	82331289880	S1	Pegawai swasta	PT Merak Jaya Abadi	100	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5		Nihil
50	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	12/05/26 11.46	Ning Hasna Kinasih	25	Perempuan	85700957273	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT Lawu Flora Wijaya	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5		Nihil
51	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	21/05/26 11.26	Kurnia Sri Hastuti	29	Perempuan	8116087660	S1	Pegawai swasta	PT HALALAN THAYYIBAN INDONESIA	100	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	-	Nihil
52	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/05/26 14.54	Bima	30	Laki-laki	85867942389	S1	Wiraswasta	Perorangan	100	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	-	Nihil
53	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/05/26 14.56	Dian Ayu Ifani	24	Perempuan	8,95345E+11	S1	Pegawai swasta	Bakso Gerabah	100	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	-	Nihil
54	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/05/26 14.58	Adam Alfarizi	28	Laki-laki	85174422734	S1	Pegawai swasta	PT Muara Sentosa Albatul	100	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	-	Nihil
55	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/05/26 15.00	Fanda Putri Pramukti	20	Perempuan	85600930469	s SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Setia Budi	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	-	Nihil
56	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/05/26 15.03	Santika Sandra Prabowo	28	Perempuan	81226565848	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Technoskin Global Kosmetik	100	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	-	Nihil
57	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/05/26 15.43	Antonius Pamungkas	48	Laki-laki	81226386000	S1	Pegawai swasta	CV Adia Rafa Adenaya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		Nihil
58	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/05/26 15.47	Suparno Padut	52	Laki-laki	81326855555	S1	Wiraswasta	Perseorangan	100	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6		Nihil
59	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/05/26 15.49	Mohtar	36	Laki-laki	81934181380	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Sri Natura Food	100	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6		Nihil
60	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/05/26 15.52	alya esa nabila	24	Perempuan	89629926012	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Fla International Kosmetik	100	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6		Nihil
61	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	26/05/26 13.59	S Effendy	50	Laki-laki	82331289880	S1	Pegawai swasta	PT. Merak Jaya Abadi	100	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6		Nihil
62	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	26/05/26 14.06	Hendri Prasetyo Aji	24	Laki-laki	82136486093	s SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	LAMPAUI	100	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6		Nihil
63	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	26/05/26 14.12	Muhammad Yuli Saban	47	Laki-laki	8131377916	S1	Wiraswasta	-	100	6	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6		Nihil
64	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	26/05/26 14.10	Tabita Imanianti Kurnia	24	Perempuan	8816595368	D1/D2/D3	Wiraswasta	Dapoer Tabita	100	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	sudah baik dipertahankan	Nihil
65	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	26/05/26 14.19	Anung Suryono	42	Laki-laki	88216604365	S1	Pegawai swasta	PT.Guwatirta Sejahtera	100	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6		Nihil
66	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	26/05/26 14.21	Oktaviani	32	Perempuan	85852531928	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT Berkah Restu Ibu Jaya	100	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	sudah baik	Nihil
67	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	26/05/26 14.25	Westri Sapto Wulan	43	Perempuan	85218585631	S1	Lainnya	-	100	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6		Nihil
68	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	26/05/26 14.27	Saleh Abdul Hakim Abdat	32	Laki-laki	85725702600	D1/D2/D3	Wiraswasta	CV Asia Vision Indonesia	100	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	baik	Nihil
69	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	10/06/26 9.08	Yoga Brata	28	Laki-laki	81331774804	S1	Pegawai swasta	PT Altra Multi Sandang	100	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6		Nihil
70	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	10/06/26 12.14	Budiyanto	40	Laki-laki	85600700717	S1	Wiraswasta	Produsen Susu Kedelai	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	Nihil
71	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	12/06/26 14.22	Viensca Aglienca Saputra	21	Perempuan	81229342028	s SMA/Sederajat	Wiraswasta	Perorangan	100	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6		Nihil
72	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	15/06/26 12.29	Devi Agustin	30	Perempuan	81339307227	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Likuid Pharmalab Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	-	Nihil
73	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	15/06/26 15.47	Agustina	29	Perempuan	81548103379	S1	Pegawai swasta	PT Gujati	100	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	-	Nihil
74	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	17/06/26 13.11	Dyah Ayu Putri M	25	Perempuan	85868515855	S1	Pegawai swasta	PT Denbo Higienis Laboratoris	100	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6		Nihil
75	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	17/06/26 13.22	Anisya Febrianti	25	Perempuan	8122895	S1	Pegawai swasta	PT Xinwang Food Indonesia	100	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6		Nihil

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

Matriks Hasil Evaluasi Validitas Data SKM pada Aplikasi SAPA APIP

Unit Kerja: Balai POM di Surakarta

No.	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi	Persentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran	Hasil Evaluasi
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u	v	w	x
76	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	17/06/26 13.27	Saifudin Ahmad	56	Laki-laki	85947501255	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Windan Jaya	100	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6		Nihil
77	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	18/06/26 21.26	Ahyar Fuaddy A	32	Laki-laki	81228455318	S1	Wiraswasta	Assalaam Bakery	100	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6		Nihil
78	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	18/06/26 21.28	Trianto	58	Laki-laki	81329912046	S1	Wiraswasta	PT Hayat Nusantara	100	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6		Nihil
79	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	18/06/26 21.31	Erna	30	Perempuan	89667691264	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Brigit Biofarmaka Teknologi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		Nihil
80	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/06/26 10.18	Ferdinand	50	Laki-laki	81229757358	S1	Pelajar /mahasiswa	CV. Angkasa	100	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6		Nihil
81	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/06/26 10.24	Nimas	38	Perempuan	85643077935	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	Kopi Blondo	100	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6		Nihil
82	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/06/26 10.27	Nurul Ni'mah Barokah	41	Perempuan	81578306551	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	CV. Yuri	100	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6		Nihil
83	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/06/26 13.13	Yody Rudi S	39	Laki-laki	85728206287	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	CV Gatotkaca	100	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6		Nihil
84	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/06/26 13.46	Irvan Adhika Nur Efendi	29	Laki-laki	87836400539	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV Gatutkaca	100	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6		Nihil
85	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/06/26 13.51	Putri Prameswari	20	Perempuan	85876037289	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Diponegoro	100	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6		Nihil
86	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/06/26 13.57	Valentino Bintang Rucitra K	41	Laki-laki	85725671042	S1	Pegawai swasta	CV Bahagia Berkat Melimpah	100	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6		Nihil
87	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/06/26 14.10	SA Poncorini	55	Perempuan	81393405900	D1/D2/D3	Lainnya	-	100	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6		Nihil
88	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	22/06/26 14.46	Abdul Aziz Arsi	30	Laki-laki	85728884859	S1	Wiraswasta	CV. Riva Beauty Cosmetics	100	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6		Nihil
89	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	24/06/26 11.50	Ardhia Dewi S	29	Perempuan	87835441445	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT Rumah Atsiri Indonesia	100	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6		Nihil
90	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	24/06/26 11.55	H Dwi Haryanto	48	Laki-laki	81237229998	S1	Wiraswasta	CV Traka Nusa Abadi	100	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6		Nihil
91	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	24/06/26 12.44	May	22	Perempuan	89653479827	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Perorangan	100	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6		Nihil
92	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	29/06/26 16.12	Faris Setiawan Bustomi	33	Laki-laki	85735461735	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Mensa Bina Sukses Cabang Sukoharjo	100	5	4	4	5	6	6	6	6	6	6	4		Nihil

Kepala Balai POM di Surakarta,

Taufiqurrohman, S.Si., M.A.B.

NIP. 19820502 200712 1 001

Keterangan:

1. Kolom a s.d. w sesuai isian pada aplikasi Sapa APIP, termasuk nomor urut (tidak diubah/diganti).
2. Apabila berdasarkan hasil evaluasi UPP, seluruh data survei adalah valid, maka pada matriks dituliis NIHIL.

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