

## LAPORAN EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK

### DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA

Unit Pelayanan Publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha berada di Gedung B Lantai 6 dan buka setiap hari Senin – Kamis dari pukul 08.30 – 16.00. Dari tahun 2018, jumlah pengunjung yang berkunjung ke unit pelayanan tersebut berjumlah 7 orang. Dari 7 orang pelanggan, 100% pelanggan menyatakan puas terhadap pelayanan Dit.PMPU. Adapun hasil evaluasi kepuasan pelayanan publik Direktorat PMPU dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

No.	Periode	Jumlah Pelanggan	Hasil Kepuasan Pelanggan			Kesimpulan
			Puas	Biasa Saja	Tidak	
B	Desember 2018	7	7	0	0	100% pelanggan menyatakan puas terhadap pelayanan publik Dit.PMPU

Berdasarkan data kepuasan pelanggan tersebut, Direktorat PMPU telah memberikan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

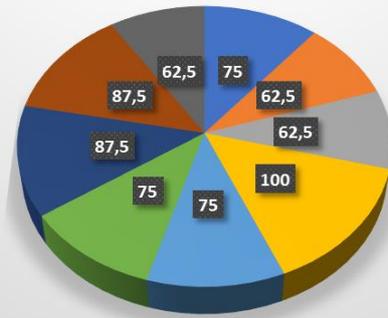
Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 yang dilakukan melalui telesurvey terhadap layanan :

1. Konsultasi mengenai CPPB untuk UMKM
2. Konsultasi terkait SPPIRT

Sesuai Digaram terlampir



### Hasil Survei Konsultasi terkait Tata Cara Mendapatkan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)



Nilai Rata-Rata : 76,4

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| ■ U1 : Persyaratan Pelayanan       | ■ U2 : Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan |
| ■ U3 : Waktu Pelayanan             | ■ U4 : Biaya/Tarif Pelayanan               |
| ■ U5 : Kesesuaian Produk Pelayanan | ■ U6 : Kompetensi Petugas                  |
| ■ U7 : Perilaku Petugas            | ■ U8 : Penanganan Pengaduan                |
| ■ U9 : Sarana dan Prasarana        |  |