

LAPORAN HASIL SURVEI

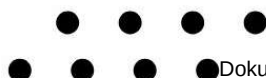
SPKP, SPAK dan SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode Juni 2026

Disusun Oleh:

Tim Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional



● 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

Kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, mengharuskan instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi. Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mengacu pada Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017.

Selain itu sebagai tindak lanjut surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 4 tahun 2023 tentang pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas, maka diperlukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) sebagai upaya mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. SPKP dan SPAK dilakukan terhadap pengguna layanan (pemangku kepentingan) dari unit/satuan kerja instansi Pemerintah.

Pelaksanaan SPKP, SPAK dan SKM dilakukan terhadap 6 (enam) layanan yang ada di Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (PPPOMN) yaitu (1) penyediaan baku pembanding kimia, (2) penyediaan baku mikroba, (3) uji profisiensi kimia, (4) uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekuler (5) pelatihan teknis laboratorium, dan (6) pengujian obat dan makanan.

Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (PPPOMN) sebagai unit pelayanan publik melaksanakan SPKP dan SPAK dengan tujuan memberikan gambaran persepsi anti korupsi secara umum pada setiap Unit Kerja, memberikan gambaran persepsi pengguna layanan kualitas pelayanan publik secara umum untuk setiap Unit Kerja dan nilai hasil survei eksternal akan digunakan untuk memenuhi penilaian dalam komponen hasil pada Lembar Kerja Evaluasi ZI. Sedangkan pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat secara berkala, bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik PPPOMN dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap PPPOMN.

Laporan ini bertujuan memberikan gambaran umum pelayanan publik di PPPOMN yang ditangani dengan cepat, transparan, dan akuntabel untuk mendorong peningkatan kinerja pelayanan publik di PPPOMN.

1.2. Dasar hukum

Dasar hukum pelaksanaan SPKP, SPAK, dan SKM adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang No.25/2009 tentang pelayanan publik. Pasal 38 yang berbunyi Penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala
2. PermenPAN RB No. 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. PermenPAN RB No. 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi ZI menuju WBK/WBM di Instansi Pemerintah
4. ISO 9001:2015 yang diterapkan BPOM. Klausul 9.1.2 Kepuasan Pelanggan
5. Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Nomor HK.02.02.10.03.26.60 Tahun 2026 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan PPPOM

1.3 Manfaat

Manfaat pelaksanaan SPKP, SPAK dan SKM adalah:

1. Diketahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan Masyarakat
4. Diketahui indeks kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam Upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Manfaat bagi Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik

1.4 Ruang lingkup

1. Periode pelaksanaan Survei kepuasan Masyarakat adalah 1 Juni s.d 30 Juni 2026
2. Pelaksanaan survei dilakukan terhadap 6 (enam) layanan yang ada di Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (PPPOMN) yaitu (1) penyediaan baku pembanding kimia, (2) penyediaan baku mikroba, (3) uji profisiensi kimia, (4) uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekuler, (5) pelatihan teknis laboratorium, dan (6) pengujian obat dan makanan.

1.5 Sasaran, keluaran dan indikator keluaran

1. Sasaran

Sasaran kegiatan adalah meningkatnya kepuasan dan kepercayaan stakeholder terhadap layanan publik PPPOMN

2. Keluaran

Bahan pertimbangan dan evaluasi dalam menentukan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan

3. Indikator Keluaran

IPKP, IPAK, dan IKM (indeks kepuasan Masyarakat) terhadap layanan publik di PPPOMN

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2. 1 Metodologi Survei

Pelaksanaan SPKP, SPAK, dan SKM di PPPOMN mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit penyelenggara pelayanan publik dan Surat Inspektur Utama Nomor B-PI.06.06.7.01.26.13 tentang pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Tahun 2026. Metode survei adalah sebagai berikut :

1. Pertanyaan survei mencakup :
 - Persepsi kualitas pelayanan yaitu persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis layanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; Penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan sarana dan prasarana.
 - Persepsi anti korupsi yaitu aspek integritas, Tindakan diskriminasi, indikasi kecurangan pelayanan, pemberian imbalan diluar ketentuan yang berlaku, praktik pungutan liar, dan praktik percaloan.
2. Pelaksanaan SPKP, SPAK dan SKM adalah setiap bulan menggunakan link survei berbasis google drive dengan nama SIKEPO (Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Online) dengan link survei bit.ly/SurveiPPPOMN. Pelanggan layanan publik PPPOMN diminta untuk mengisi link tersebut setelah menerima layanan 100%. Isi survei SKM pelanggan PPPOMN mengadopsi dari template Survei Kepuasan Masyarakat dari Kemenpan RB.
3. Survei dilakukan secara *online* terhadap 6 layanan dengan memberikan link kepada responden masing-masing layanan sebagai berikut:
 - Penyediaan baku pembanding kimia : <https://bit.ly/skmbakupembanding>
 - Penyediaan baku mikroba : <https://bit.ly/skmbakumikroba>
 - Uji profisiensi kimia: <https://bit.ly/skmujiprofisiensikimia>
 - Uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekuler:
<https://bit.ly/ujiprofisiensimikrobiologidanbiomolekuler>
 - Pelatihan teknis laboratorium : <https://bit.ly/skmpelatihanteknislab>
 - Pengujian Obat dan Makanan : <https://bit.ly/skmpengujianpppomn>
4. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
Persepsi Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh delapan variabel, yaitu:
 - a. Informasi Layanan;
 - b. Persyaratan Layanan;

- c. Prosedur Layanan;
- d. Jangka Waktu Layanan;
- e. Tarif/Biaya;
- f. Sarana Prasarana Layanan;
- g. Profesionalisme Petugas; dan
- h. Layanan Pengaduan.

Responden diminta untuk memberikan penilaian dengan memberikan skala 1-6 yaitu semakin besar angka yang diberikan menandakan bahwa responden semakin puas dengan layanan yang diberikan. Adapun skala yang dipergunakan adalah skala interval, yaitu dalam skala tersebut terdapat keteraturan, perbedaaan antar skala (jarak) bermakna dan sama.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1.	Persyaratan Layanan	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	1 s.d 6
2.	Prosedur Layanan	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	1 s.d 6
3.	Jangka Waktu Layanan	Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	1 s.d 6
4.	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	1 s.d 6
5.	Jangka Waktu Respon Layanan	Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	1 s.d 6
6.	Tarif/Biaya	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	1 s.d 6

7.	Persyaratan Layanan	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1 s.d 6
8.	Profesionalisme Petugas	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	1 s.d 6

5. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Persepsi Anti Korupsi dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu:

- Diskriminasi Layanan;
- Pelayanan Sesuai Dengan Prosedur;
- Penerimaan Imbalan;
- Pungutan Liar; serta
- Percaloan.

Responden diminta untuk memberikan penilaian dengan memberikan skala 1-6, yaitu semakin besar angka yang diberikan menandakan bahwa responden semakin setuju dengan pernyataan yang diberikan. Adapun skala yang dipergunakan adalah skala interval, yaitu dalam skala tersebut terdapat keteraturan, perbedaan antar skala (jarak) bermakna dan sama.

Hasil SPKP dan SPAK dalam bentuk Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dengan skala 4 (empat) menjadi nilai dari komponen hasil “Pelayanan Publik yang Prima”.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi anti korupsi sebagai berikut:

Tabel 2. Daftar Pertanyaan Survei Persepsi Anti Korupsi

No.	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1.	Diskriminasi Layanan	Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi	1 s.d 6
2.	Pelayanan Sesuai dengan Prosedur	Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi Kecurangan	1 s.d 6

3.	Penerimaan Imbalan	Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang	1 s.d 6
4.	Pungutan Liar	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)	1 s.d 6
5.	Percaloan	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro	1 s.d 6

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

1. Analisis hasil survei

a. IPKP (Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik)

Hasil SPKP pada bulan Juni 2026 adalah sebagai berikut:

Bulan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	IPKP
Januari	3,94	3,78	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,89	3,85
Februari	3,78	3,96	3,91	3,87	3,82	3,91	3,87	3,91	3,88
Maret	3,94	3,82	3,82	3,94	3,82	3,88	3,82	3,82	3,86
April	3,84	3,89	3,86	3,88	3,86	3,88	3,88	3,88	3,87
Mei	3,86	3,90	3,82	3,89	3,83	3,86	3,84	3,86	3,86
Juni	3,91	3,88	3,83	3,77	3,77	3,80	3,83	3,74	3,82

Analisis:

Berdasarkan hasil pengolahan data survei pada periode Juni 2026, nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP) di lingkungan PPPOMN tercatat sebesar 3,82 dari skala maksimal 4,00. Capaian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tetap berada pada kategori Sangat Baik, meskipun terdapat fluktuasi pada beberapa indikator dibandingkan periode sebelumnya.

Analisis Per Indikator:

- Kejelasan Persyaratan: Indikator Persyaratan Layanan mencatatkan skor tertinggi sebesar 3,91, yang mengindikasikan bahwa aksesibilitas dan pemahaman masyarakat terkait dokumen pendukung tetap menjadi poin kekuatan dalam layanan yang diberikan.
- Efektivitas Prosedur: Aspek Prosedur Layanan memperoleh skor 3,88, yang mencerminkan alur birokrasi yang masih dinilai cukup efisien oleh pengguna layanan.
- Stabilitas Operasional: Indikator Jangka Waktu Layanan (3,83), Persyaratan Layanan/aspek teknis (3,83), dan Tarif/Biaya (3,80) menunjukkan tingkat konsistensi yang terjaga, memberikan gambaran bahwa kebijakan tarif dan durasi layanan awal masih memenuhi ekspektasi publik.
- Akselerasi Waktu dan Profesionalisme: Indikator Jangka Waktu Penyelesaian Layanan serta Jangka Waktu Respon Layanan mencatatkan skor 3,77, sementara Profesionalisme Petugas berada pada angka 3,74. Data ini menjadi titik observasi strategis bagi manajemen untuk meninjau kembali efisiensi alur kerja di bagian

penyelesaian layanan dan melakukan penguatan kembali terhadap aspek perilaku serta profesionalisme petugas dalam berinteraksi dengan pengguna layanan.

Kinerja pelayanan publik PPPOMN pada periode Juni 2026 menunjukkan performa yang secara keseluruhan masih berada dalam kategori sangat baik. Namun, penurunan skor pada beberapa indikator operasional memberikan sinyal perlunya evaluasi internal terhadap alur penyelesaian tugas dan peningkatan standar profesionalisme petugas. Fokus strategis untuk periode mendatang adalah melakukan perbaikan pada kecepatan respon dan penyelesaian layanan, serta memberikan penguatan kembali (refreshment) kepada petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima secara menyeluruh.

b. IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi)

Hasil SPAK pada bulan Juni 2026 adalah sebagai berikut:

Bulan	P1	P2	P3	P4	P5	IPAK
Januari	4,00	3,94	4,00	4,00	4,00	3,99
Februari	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96
Maret	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
April	3,94	3,94	3,92	3,92	3,92	3,93
Mei	3,94	3,93	3,91	3,93	3,93	3,93
Juni	3,91	3,94	3,94	3,94	3,91	3,93

Analisis:

Berdasarkan pengolahan data survei pada periode Juni 2026, nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) tercatat sebesar 3,93 dari skala maksimal 4,00. Angka ini menunjukkan bahwa integritas layanan di PPPOMN tetap berada pada kategori Sangat Baik/Sangat Bersih, dengan persepsi publik yang kuat terhadap komitmen anti-korupsi unit kerja.

Analisis Per Indikator:

- Kepatuhan Prosedural dan Anti-Gratifikasi: Indikator Pelayanan Sesuai dengan Prosedur, Penerimaan Imbalan, serta Pungutan Liar secara konsisten mencatatkan skor tertinggi sebesar 3,94. Hasil ini merefleksikan efektivitas mekanisme pengawasan internal dalam memastikan bahwa seluruh proses layanan berjalan sesuai regulasi, serta keberhasilan dalam menutup celah bagi praktik suap maupun pungli.
- Integritas dan Kepercayaan Publik: Indikator Diskriminasi Layanan dan Percaloan memperoleh skor 3,91. Data ini menunjukkan bahwa masyarakat

tetap menaruh kepercayaan yang tinggi terhadap perlakuan adil petugas dan ketiadaan intervensi pihak ketiga (calo) dalam pengurusan layanan. Meskipun sedikit lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, skor ini masih berada pada tingkat yang sangat memuaskan.

Performa integritas pada bulan Juni 2026 menunjukkan stabilitas yang sangat baik. Konsistensi skor pada kisaran 3,91 hingga 3,94 mengindikasikan bahwa budaya kerja yang anti-koruptif telah menjadi standar yang mapan di unit kerja. Langkah strategis ke depan tetap difokuskan pada pengawasan berkelanjutan guna memitigasi risiko sekecil apa pun, serta menjaga komitmen seluruh staf dalam memberikan pelayanan yang objektif, transparan, dan bebas dari praktik penyimpangan.

c. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Hasil SKM pada bulan Juni 2026 adalah sebagai berikut:

Bulan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
Januari	98,61	98,61	95,83	97,22	97,22	98,61	98,61	95,83	95,83	97,38
Februari	96,67	94,44	98,15	98,89	97,78	97,78	97,78	96,67	95,56	97,08
Maret	98,48	98,48	95,45	95,45	95,45	96,97	100,00	98,48	95,45	97,14
April	98,06	96,12	97,03	96,51	96,90	98,84	98,84	96,90	96,51	97,30
Mei	96,81	96,45	96,93	98,58	97,16	97,87	97,87	97,16	95,74	97,18
Juni	96,38	97,83	96,62	96,38	96,38	97,10	97,87	97,16	95,74	97,18

Analisis

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan publik pada periode Juni 2026, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tercatat sebesar 97,18. Capaian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tetap konsisten berada pada kategori Sangat Baik, mencerminkan stabilitas performa dalam memenuhi ekspektasi pengguna layanan.

Analisis Per Indikator:

Profesionalisme dan Kepatuhan Prosedural: Indikator Perilaku Pelaksana mencatatkan skor tertinggi sebesar 97,87, diikuti oleh Sistem, Mekanisme, dan Prosedur sebesar 97,83. Data ini menunjukkan bahwa etika pelayanan petugas yang prima serta alur birokrasi yang tertata menjadi pilar utama kepuasan masyarakat selama bulan Juni. Pengelolaan Aduan dan Kompetensi: Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (97,16) serta Kompetensi Pelaksana (97,10) menunjukkan hasil yang sangat solid, mengindikasikan bahwa instansi sangat responsif terhadap umpan balik publik dan memiliki SDM yang mumpuni. Efisiensi

Waktu: Indikator Waktu Penyelesaian berada pada angka 96,62, yang merefleksikan kecepatan layanan yang stabil dan dapat diandalkan. Persyaratan, Biaya, dan Produk Layanan: Indikator Persyaratan (96,38), Biaya/Tarif (96,38), serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (96,38) mencatatkan skor yang seragam pada level yang sangat memuaskan. Sarana Penunjang: Indikator Sarana dan Prasarana (95,74) menjadi poin observasi utama. Area ini akan terus menjadi fokus dalam rencana peningkatan kualitas fasilitas fisik guna memastikan kenyamanan pengguna layanan tetap terjaga dengan baik.

Kekuatan utama terletak pada perilaku petugas yang sangat baik dan sistem operasional yang terstandarisasi. Fokus strategis ke depan adalah melakukan pemeliharaan sarana prasarana serta terus mengoptimalkan efisiensi persyaratan layanan guna meningkatkan kepuasan publik secara menyeluruh pada periode mendatang.

2. Tindak Lanjut dan Evaluasi Saran dan Masukan

Rencana aksi, tindak lanjut hasil survey dan pemantauan/evaluasi terdapat pada Lampiran 2.

3. Kesimpulan

Dari hasil monitoring dan evaluasi hasil survey pelanggan pada bulan Juni 2026, maka dapat disimpulkan PPPOMN telah menerapkan pelayanan prima, pelayanan yang bersih dan akuntabel serta mutu pelayanan yang sangat baik.

Mengetahui,
Kepala Pusat Pengembangan Pengujian
Obat dan Makanan Nasional



Mimin Jiwo Winanti, S.Si, Apt

Jakarta, 3 Juli 2026
Ketua Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan
Publik PPPOMN



Cita Tri Aryuni, STP, S.Si, Apt.,M.Si

Lampiran 1. Data Responden

No	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1	19/06/2026 08:59					S1	Pelajar /mahasiswa	
2	19/06/2026 09:02					S1	Pelajar /mahasiswa	
3	19/06/2026 09:05					S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	
4	19/06/2026 09:07					S1	PNS/TNI/Polri	
5	19/06/2026 09:10					S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	
6	19/06/2026 09:11					S1	Pegawai swasta	
7	19/06/2026 09:13					S1	PNS/TNI/Polri	
8	19/06/2026 10:56					D1/D2/D3	Pelajar /mahasiswa	
9	24/06/2026 15:31					S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	
10	25/06/2026 10:09					≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	
11	25/06/2026 10:11					S1	PNS/TNI/Polri	
12	25/06/2026 10:13					S1	PNS/TNI/Polri	
13	25/06/2026 10:17					S1	PNS/TNI/Polri	
14	25/06/2026 10:23					S1	PNS/TNI/Polri	
15	25/06/2026 10:25					S1	PNS/TNI/Polri	
16	29/06/2026 09:25					S1	PNS/TNI/Polri	
17	29/06/2026 09:28					S1	PNS/TNI/Polri	
18	29/06/2026 09:32					S1	Pegawai swasta	
19	29/06/2026 09:50					S1	Pelajar /mahasiswa	
20	29/06/2026 09:53					S1	Pelajar /mahasiswa	
21	29/06/2026 09:55					S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	
22	29/06/2026 09:57					S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	
23	29/06/2026 10:00					≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	

Lampiran 2. Rencana Aksi/Tindak Lanjut Saran dan Masukan

No	Saran/masukan pelanggan	Rencana Aksi/Tindak Lanjut	Timeline	Penanggung Jawab
1	Ada beberapa mikroba yang diterima tidak menunjukkan pertumbuhan. Seperti Shigella sonnei ATCC 9290 dan Clostridium perfringens 13124. Terimakasih ????????	Terima kasih atas informasi dan masukannya. Menindaklanjuti informasi mengenai Shigella sonnei ATCC 9290 dan Clostridium perfringens ATCC 13124 yang tidak menunjukkan pertumbuhan, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk terlebih dahulu melakukan investigasi awal, antara lain dengan memastikan kesesuaian prosedur penanganan dan pengujian, kondisi serta metode penyimpanan, masa simpan, dan faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi viabilitas mikroba. Apabila setelah investigasi awal permasalahan masih terjadi atau Bapak/Ibu memerlukan informasi lebih lanjut, silakan menghubungi Admin InfaLabs melalui WhatsApp di (+62) 812 9284 1121. Tim kami akan dengan senang hati membantu proses tindak lanjut dan evaluasi lebih lanjut. Terima kasih atas kerja sama dan kepercayaannya.	2026	Laboratorium Pengembangan Baku Pembanding PPPOMN