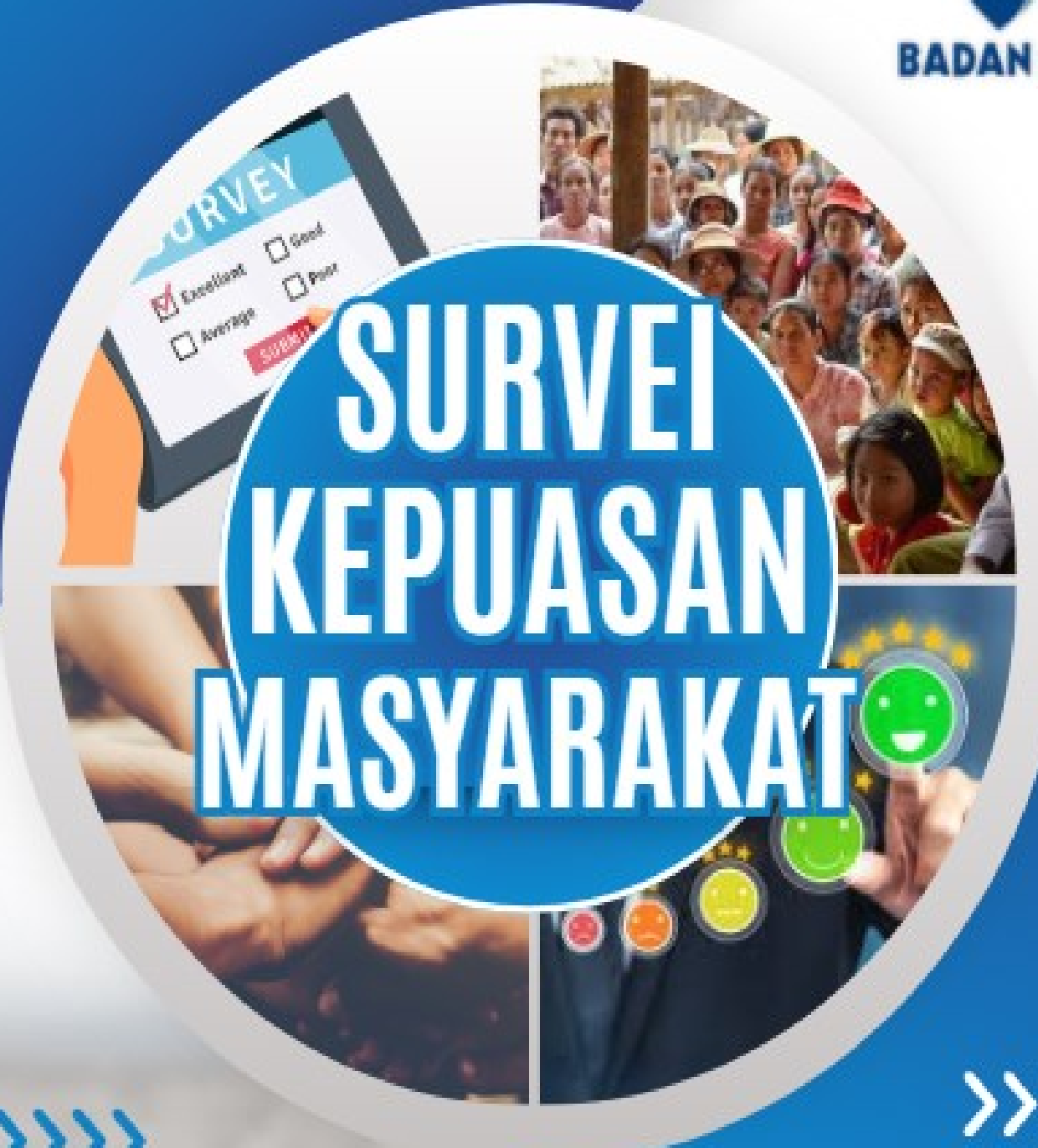


BALAI BESAR POM
DI SEMARANG



LAPORAN



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



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

AGUSTUS | 2026

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan kewajiban setiap instansi pemerintah sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari terpenuhinya standar prosedur, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan suatu instrumen yang mampu menangkap persepsi, harapan, serta penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan secara objektif dan berkelanjutan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diselenggarakan sebagai salah satu upaya evaluasi kinerja pelayanan publik. Melalui survei ini, instansi memperoleh gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan, meliputi aspek persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, kompetensi petugas, sarana prasarana, serta penanganan pengaduan. Hasil SKM menjadi cerminan sejauh mana pelayanan telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelaksanaan SKM juga memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Data dan masukan yang diperoleh dari masyarakat menjadi dasar bagi instansi untuk menyusun rencana perbaikan, menetapkan prioritas pembenahan, serta memperkuat komitmen terhadap prinsip transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan prima.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun untuk menyajikan hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sekaligus sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi perbaikan di masa mendatang. Diharapkan laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan serta mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang semakin profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Agustus tahun 2026 yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Semarang dilaksanakan terhadap layanan pemberian informasi dan pengaduan, layanan sertifikasi serta layanan pengujian.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

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

- a. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya / tarif** : Biaya / tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. **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.

- f. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan secara langsung untuk pelanggan yang mendapatkan pelayanan di kantor BBPOM di Semarang, Mall Pelayanan Publik dan secara *online* melalui tautan [https://bit.ly/SKM2026\\_BBPOMSMG](https://bit.ly/SKM2026_BBPOMSMG) pelanggan yang dilayani melalui *hotline* baik pada jam kerja maupun di luar jam kerja. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan di Bulan Agustus 2026 terhitung tanggal 1 Agustus hingga tanggal 31 Agustus 2026.

### **BAB III**

#### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

##### **3.1 Jumlah Responden SKM**

Jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Semarang pada bulan Agustus 2026 adalah 24 orang terdiri dari :

**a. Jenis Kelamin**

|            |            |
|------------|------------|
| Laki- Laki | : 13 Orang |
| Perempuan  | : 11 Orang |

**b. Pendidikan**

|                |            |
|----------------|------------|
| ≤SMA/Sederajat | : 7 Orang  |
| D1/D2/D3       | : 2 Orang  |
| D4/S1          | : 10 Orang |
| S2/Profesi/S3  | : 5 Orang  |

**c. Pekerjaan**

|                   |            |
|-------------------|------------|
| PNS/TNI/Polri     | : 1 Orang  |
| Peneliti/ Dosen   | : - Orang  |
| Pegawai BUMN/D    | : - Orang  |
| Pegawai Swasta    | : 7 Orang  |
| Wiraswasta        | : 11 Orang |
| Pelajar/Mahasiswa | : 1 Orang  |
| Lainnya           | : 4 Orang  |

**d. Usia**

|             |            |
|-------------|------------|
| ≤25 Tahun   | : 4 Orang  |
| 26-30 Tahun | : 0 Orang  |
| 31-35 Tahun | : 2 Orang  |
| 36-40 Tahun | : 2 Orang  |
| >40 Tahun   | : 16 Orang |

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

| NO<br>RESPONDEN | NILAI LAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |
|-----------------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
|                 | U1            | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |
| 1               | 6             | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   |
| 2               | 6             | 6  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 6  | 6  | 6   | 6   |
| 3               | 5             | 5  | 6  | 5  | 5  | 5  | 6  | 6  | 6  | 5   | 5   |
| 4               | 5             | 6  | 5  | 5  | 6  | 6  | 5  | 5  | 6  | 6   | 5   |
| 5               | 6             | 6  | 5  | 5  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   |
| 6               | 6             | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   |
| 7               | 6             | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   |
| 8               | 6             | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   |
| 9               | 6             | 6  | 6  | 5  | 5  | 5  | 5  | 6  | 5  | 6   | 5   |
| 10              | 6             | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   |
| 11              | 6             | 6  | 6  | 5  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   |
| 12              | 6             | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   |
| 13              | 6             | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   |
| 14              | 6             | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   |
| 15              | 6             | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   |
| 16              | 5             | 5  | 5  | 5  | 5  | 6  | 6  | 5  | 6  | 6   | 5   |
| 17              | 5             | 5  | 5  | 5  | 6  | 5  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   |
| 18              | 6             | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   |
| 19              | 6             | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   |
| 20              | 6             | 5  | 6  | 6  | 6  | 5  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   |
| 21              | 6             | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 5   |
| 22              | 6             | 6  | 5  | 5  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 5   |
| 23              | 5             | 5  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   |
| 24              | 6             | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   |

| NO<br>RESPONDEN              | NILAI LAYANAN |       |       |      |      |       |       |       |       |       |       |
|------------------------------|---------------|-------|-------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                              | U1            | U2    | U3    | U4   | U5   | U6    | U7    | U8    | U9    | U10   | U11   |
| Jumlah<br>Kuisisioner        | 24            |       |       |      |      |       |       |       |       |       |       |
| Jumlah Nilai<br>Perunsur     | 139           | 139   | 138   | 135  | 140  | 139   | 141   | 142   | 143   | 143   | 138   |
| NRR Per Unsur                | 5,79          | 5,79  | 5,75  | 5,63 | 5,83 | 5,79  | 5,88  | 5,92  | 5,96  | 5,96  | 5,75  |
|                              |               |       | 5,74  |      |      |       |       |       |       |       |       |
| NRR tertimbang               | 0,644         | 0,644 | 0,637 |      |      | 0,644 | 0,653 | 0,657 | 0,662 | 0,662 | 0,639 |
| Jumlah NRR<br>IKM tertimbang | 5,84          |       |       |      |      |       |       |       |       |       |       |
| Nilai IKM                    | 97,35         |       |       |      |      |       |       |       |       |       |       |

Penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik BBPOM di Semarang yang tercantum dalam survei adalah :

- U1. Persyaratan Pelayanan
- U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- U3. Waktu Penyelesaian
- U4. Biaya/ tarif dalam pelayanan
- U5. Kesesuaian Produk Layanan
- U6. Kompetensi Petugas
- U7. Perilaku Petugas
- U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- U9. Sarana dan Prasarana

Untuk bentuk jawaban kuesioner, dibagi menjadi 6 (enam) kategori, yaitu :

- 1. Sangat Tidak Baik, diberi nilai persepsi "1";
- 2. Tidak Baik, diberi nilai persepsi "2";
- 3. Kurang Baik, diberi nilai persepsi "3";
- 4. Cukup Baik, diberi nilai persepsi "4";
- 5. Baik, diberi nilai persepsi "5" dan
- 6. Sangat Baik, diberi nilai persepsi "6".

| Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-------------------------|----------------|------------------------|
| 25,00 – 64,99           | D              | Tidak Baik             |
| 65,00 – 76,60           | C              | Kurang Baik            |
| 76,61 - 88,30           | B              | Baik                   |
| 88,31 – 100,00          | A              | Sangat Baik            |

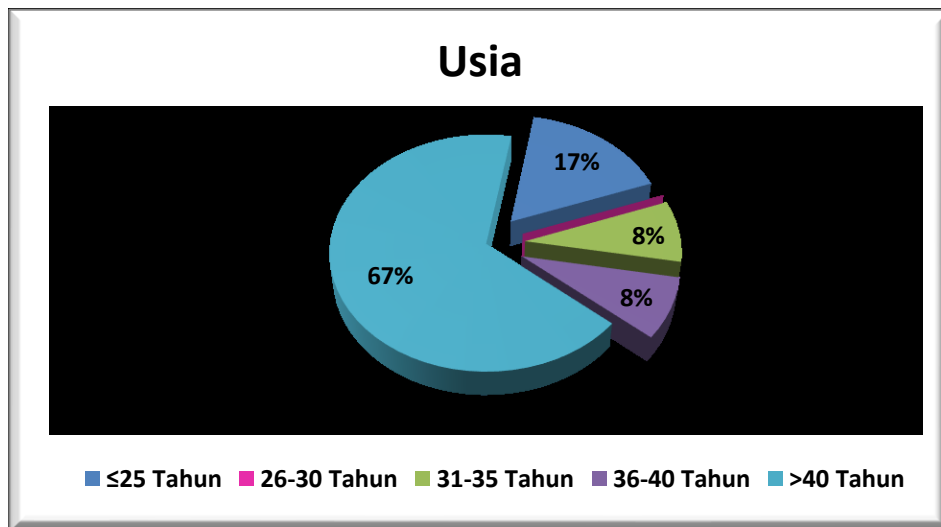
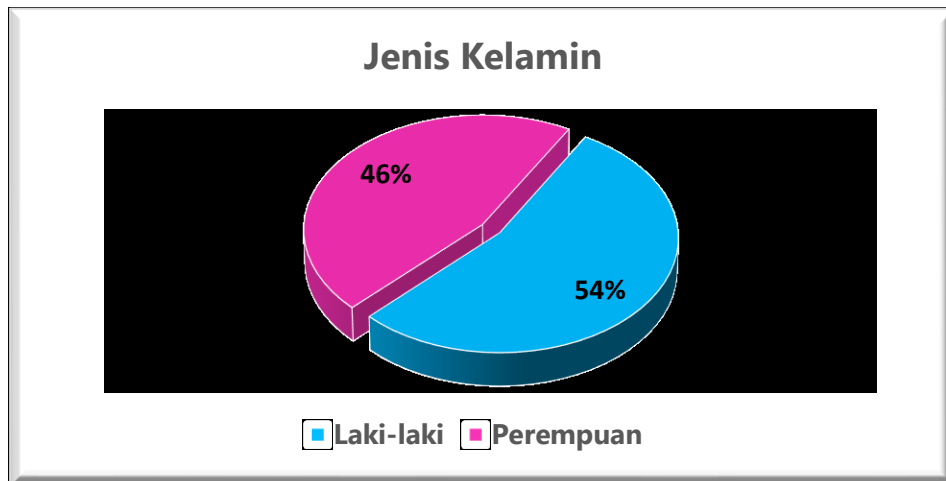
BBPOM di Semarang telah dilakukan survey kepuasan masyarakat pada Bulan Agustus 2026 terhadap 24 responden yang mendapatkan pelayanan publik dengan perolehan nilai IKM sebesar 97,35 dengan kategori kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.



## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

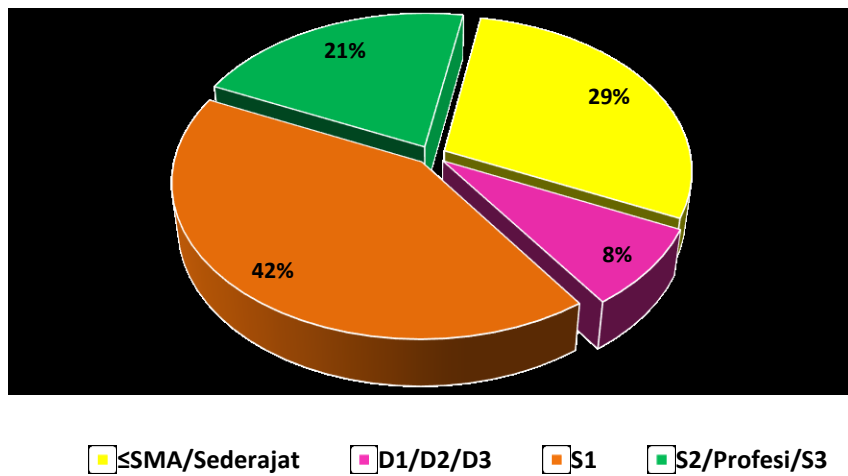
### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Grafik berikut menunjukkan nilai IKM BBPOM di Semarang bulan Agustus 2026 terhadap nilai Unsur Pelayanan.

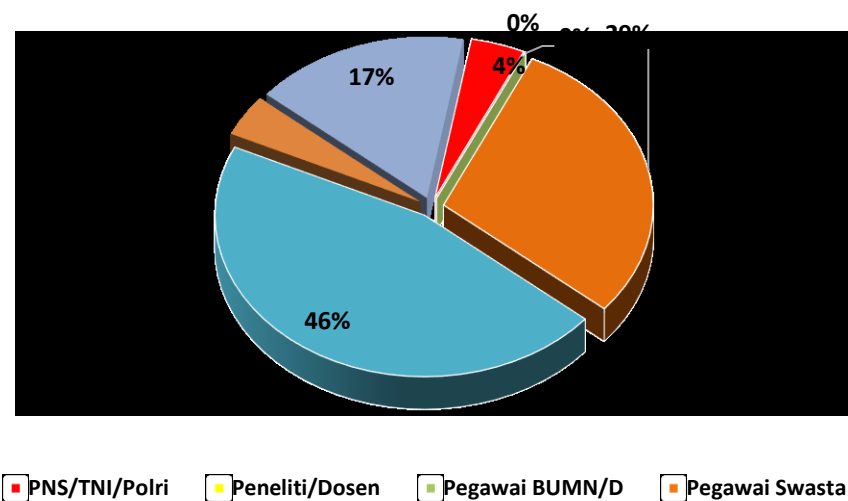


Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 24 orang responden dengan proporsi responden laki-laki (13 orang) lebih banyak dibanding responden perempuan (11 orang).

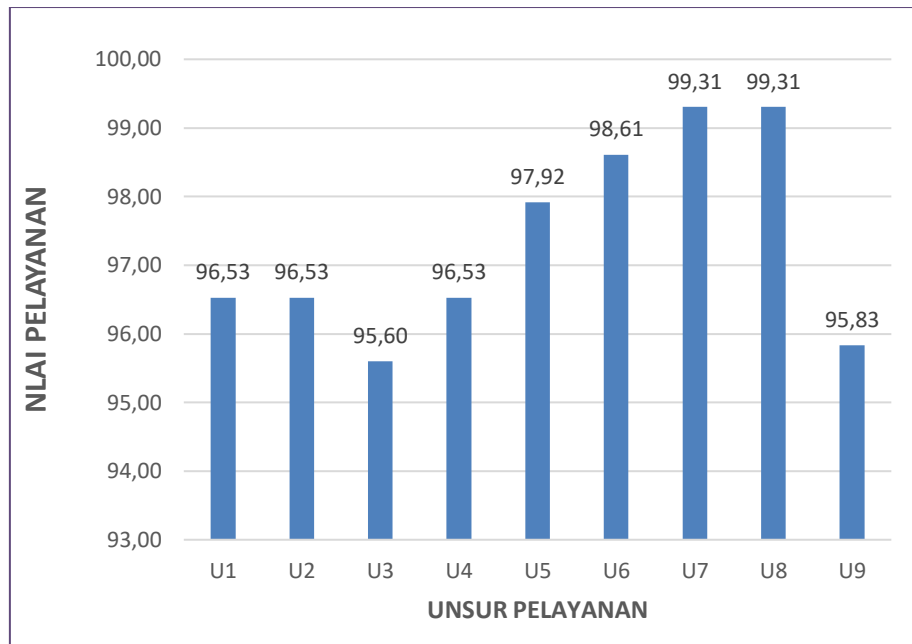
### Pendidikan



### Pekerjaan



Latar belakang pekerjaan responden paling banyak adalah Wiraswasta (11 orang) dengan latar belakang pendidikan didominasi pendidikan D4/S1 (10 orang).



Skala Perhitungan survey adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survey yang masuk selama bulan Agustus, tidak satupun responden memberikan nilai 0-2. Berdasarkan grafik di atas tidak terdapat unsur layanan dengan nilai persepsi dibawah nilai 90.

Unsur yang nilainya paling tinggi pada bulan Agustus adalah Perilaku Petugas (U7) dan nanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dengan nilai 99,31. Tingginya kedua unsur tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasakan langsung kualitas pelayanan yang humanis, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Hal ini menjadi indikator bahwa petugas tidak sekadar menjalankan prosedur, tetapi mampu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, profesional, komunikatif, serta terbuka terhadap kritik dan masukan.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Waktu Penyelesaian (U3), Biaya/Tarif dalam Pelayanan (U4), serta Sarana dan Prasarana (U9) merupakan tiga unsur dengan nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik semakin tinggi, tidak hanya pada aspek keramahan dan responsivitas petugas, tetapi juga pada kecepatan, kepastian, transparansi, kenyamanan, dan kemudahan akses layanan. Ketiga unsur ini menjadi masukan strategis bagi BBPOM di Semarang untuk terus melakukan penyederhanaan proses, memperkuat transparansi informasi, serta

meningkatkan kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana guna menghadirkan pelayanan yang semakin cepat, pasti, nyaman, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

#### **SARAN / KOMENTAR:**

Pada bulan Agustus terdapat saran dan masukan antara lain :

Tidak terdapat saran, komentar yang diberikan oleh pengguna layanan lebih menunjukkan kepada kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BBPOM di Semarang memberikan kesan sangat *friendly* & profesional.

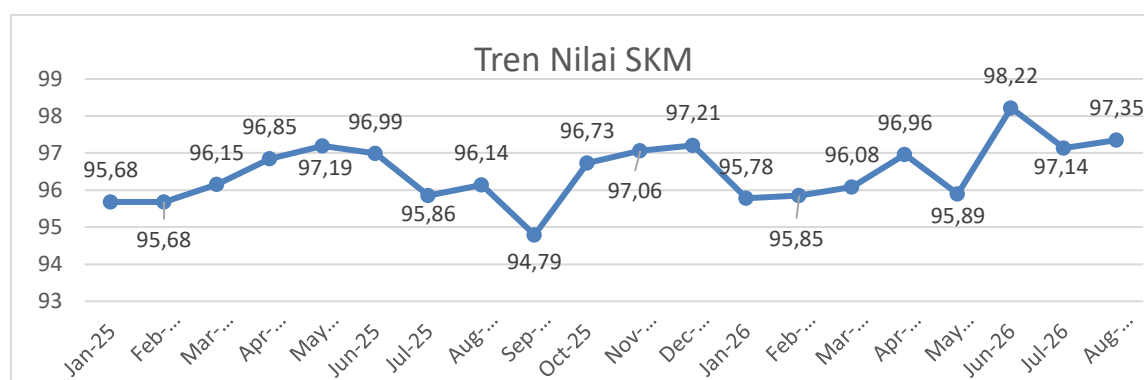
#### **. 4.2 Rencana dan Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 3 unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan Balai Besar POM di Semarang. Tindak lanjut perbaikan hasil SKM terlampir <https://bit.ly/TLSKMSemarang2026>

| No | Unsur                            | Prioritas Unsur Untuk Diperbaiki                      | Program/kegiatan                                                                                                                                                                                                                                   | Waktu/<br>timeline pelaksanaan | Penanggung jawab |
|----|----------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------|
| 1. | Waktu Penyelesaian (U3)          | Kecepatan dan kepastian waktu layanan                 | Digitalisasi dan penyederhanaan proses, serta meningkatkan pemberian informasi mengenai status dan estimasi penyelesaian layanan.                                                                                                                  | September 2026                 | Pokja Yanblik    |
| 2. | Biaya/Tarif dalam Pelayanan (U4) | Transparansi dan kemudahan memperoleh informasi biaya | Memperjelas informasi mengenai tarif/biaya layanan maupun layanan yang tidak dipungut biaya melalui media informasi, website, media sosial, dan petugas layanan                                                                                    |                                |                  |
| 3. | Sarana dan Prasarana (U9)        | Kenyamanan, kelengkapan, dan aksesibilitas fasilitas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan kenyamanan ruang layanan</li> <li>- Memastikan ketersediaan fasilitas bagi kelompok berkebutuhan khusus, serta mengoptimalkan sarana pendukung layanan baik fisik maupun digital.</li> </ul> |                                |                  |

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Balai Besar POM di Semarang dari tahun 2025 hingga bulan Agustus 2026 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Agustus mencapai 97,35 dan berada pada kategori Sangat Baik dengan responden sebanyak 24 orang. Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BBPOM di Semarang. Nilai IKM yang tinggi mencerminkan bahwa pelayanan telah mampu memenuhi bahkan mendekati ekspektasi pengguna layanan, baik dari aspek kualitas pelayanan, kompetensi dan perilaku petugas, maupun kemudahan serta responsivitas dalam memberikan layanan.

Capaian tersebut juga menunjukkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat yang sangat baik terhadap pelayanan BBPOM di Semarang. Meskipun demikian, hasil SKM tetap menjadi bahan evaluasi untuk mempertahankan unsur pelayanan yang telah menjadi kekuatan sekaligus melakukan perbaikan pada unsur yang masih memiliki ruang peningkatan, sehingga kualitas pelayanan dapat terus meningkat secara konsisten.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Bulan Agustus 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Semarang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,35.
- Unsur yang nilainya paling tinggi pada bulan Agustus adalah Unsur Perilaku Petugas (U7) dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dengan nilai 99,31.
- Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Waktu Penyelesaian (U3), Biaya/Tarif dalam Pelayanan (U4), serta Sarana dan Prasarana (U9) merupakan tiga unsur dengan nilai terendah.

Mengetahui,  
Petugas



Setya Wulan W., S. Farm., Apt

Semarang, 11 September 2026  
Verifikator,



Kurnia Dwi Widyarini, S.Farm, Apt.,M.Si

Mengetahui,  
Kepala Balai Besar POM di Semarang,



Dra. Rustyawati, Apt. M.Kes., Epid

**MONEY TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPuasan PELANGGAN  
KELAKSAD TAWUR ZONE**

**Nilai Hasil Survey 0.1**

| No. | Prestasi Unit yang perlu diperbaiki | Keterangan | Periode 30M | Tindak Lanjut | Timeline | PIC | Monev 2020 |        | Keterangan | Tanggapan substantif terbuti | Ukuran Status | Data Dukung |
|-----|-------------------------------------|------------|-------------|---------------|----------|-----|------------|--------|------------|------------------------------|---------------|-------------|
|     |                                     |            |             |               |          |     | Progress   | Status |            |                              |               |             |

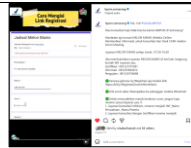
**Nilai**

**Perbaikan Saran dan Kritik**

| No. | Jenis Layanan | Prestasi Unit yang perlu diperbaiki | Periode 30M | Tindak Lanjut | Timeline | PIC | Monev 2020 |        | Keterangan | Tanggapan substantif terbuti | Ukuran Status | Data Dukung |
|-----|---------------|-------------------------------------|-------------|---------------|----------|-----|------------|--------|------------|------------------------------|---------------|-------------|
|     |               |                                     |             |               |          |     | Progress   | Status |            |                              |               |             |

**Nilai**

**Nilai unsur Tersebut**

| No. | Prestasi Unit yang perlu diperbaiki | Keterangan                                                                                                                                                                                                                      | Periode 30M | Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                   | Timeline  | PIC                    | Monev 2020 |        | Keterangan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tanggapan substantif terbuti | Ukuran Status                                                                                                                                                                                                                                               | Data Dukung |
|-----|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------|------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|     |                                     |                                                                                                                                                                                                                                 |             |                                                                                                                                                                                                                                 |           |                        | Progress   | Status |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                              |                                                                                                                                                                                                                                                             |             |
| 1   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SU) | Meningkatkan layanan informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan melalui pemanfaatan informasi alat layanan serta peningkatan pelayanan secara lebih mudah dipahami oleh masyarakat.                           | Jan 2020    | Membuat alur pelayanan Melon manis dalam bentuk audio visual melalui media sosial sehingga mudah diakses masyarakat                                                                                                             | Juli 2020 | Polpa Pelayanan Publik |            | Closed | Telah dilakukan publikasi alur pelayanan Melon manis dalam bentuk audio visual melalui media sosial sehingga mudah diakses masyarakat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Closed                       |                                                                                                                                                                          |             |
| 2   | Biaya/Tarif Pelayanan (SU)          | Meningkatkan transparansi informasi biaya/tarif pelayanan dengan memberikan informasi tarif, ketentuan pembayaran, dan layanan yang diberikan biaya dapat diakses dan dipahami masyarakat dengan mudah.                         |             | Melakukan publikasi informasi tarif pelayanan melalui media sosial                                                                                                                                                              |           |                        |            | Closed | Telah dilakukan publikasi di media sosial Instagram tanggal 20 Agustus 2020 tentang informasi ketentuan pangan serta bencana pembayaran melalui PMS<br><a href="https://www.instagram.com/p/CDhauT6dR_f/?hls=4&amp;hls=2&amp;hls=1&amp;hls=3&amp;hls=4&amp;hls=5&amp;hls=6&amp;hls=7&amp;hls=8&amp;hls=9&amp;hls=10&amp;hls=11&amp;hls=12&amp;hls=13&amp;hls=14&amp;hls=15&amp;hls=16&amp;hls=17&amp;hls=18&amp;hls=19&amp;hls=20&amp;hls=21&amp;hls=22&amp;hls=23&amp;hls=24&amp;hls=25&amp;hls=26&amp;hls=27&amp;hls=28&amp;hls=29&amp;hls=30&amp;hls=31&amp;hls=32&amp;hls=33&amp;hls=34&amp;hls=35&amp;hls=36&amp;hls=37&amp;hls=38&amp;hls=39&amp;hls=40&amp;hls=41&amp;hls=42&amp;hls=43&amp;hls=44&amp;hls=45&amp;hls=46&amp;hls=47&amp;hls=48&amp;hls=49&amp;hls=50&amp;hls=51&amp;hls=52&amp;hls=53&amp;hls=54&amp;hls=55&amp;hls=56&amp;hls=57&amp;hls=58&amp;hls=59&amp;hls=60&amp;hls=61&amp;hls=62&amp;hls=63&amp;hls=64&amp;hls=65&amp;hls=66&amp;hls=67&amp;hls=68&amp;hls=69&amp;hls=70&amp;hls=71&amp;hls=72&amp;hls=73&amp;hls=74&amp;hls=75&amp;hls=76&amp;hls=77&amp;hls=78&amp;hls=79&amp;hls=80&amp;hls=81&amp;hls=82&amp;hls=83&amp;hls=84&amp;hls=85&amp;hls=86&amp;hls=87&amp;hls=88&amp;hls=89&amp;hls=90&amp;hls=91&amp;hls=92&amp;hls=93&amp;hls=94&amp;hls=95&amp;hls=96&amp;hls=97&amp;hls=98&amp;hls=99&amp;hls=100">https://www.instagram.com/p/CDhauT6dR_f/?hls=4&amp;hls=2&amp;hls=1&amp;hls=3&amp;hls=4&amp;hls=5&amp;hls=6&amp;hls=7&amp;hls=8&amp;hls=9&amp;hls=10&amp;hls=11&amp;hls=12&amp;hls=13&amp;hls=14&amp;hls=15&amp;hls=16&amp;hls=17&amp;hls=18&amp;hls=19&amp;hls=20&amp;hls=21&amp;hls=22&amp;hls=23&amp;hls=24&amp;hls=25&amp;hls=26&amp;hls=27&amp;hls=28&amp;hls=29&amp;hls=30&amp;hls=31&amp;hls=32&amp;hls=33&amp;hls=34&amp;hls=35&amp;hls=36&amp;hls=37&amp;hls=38&amp;hls=39&amp;hls=40&amp;hls=41&amp;hls=42&amp;hls=43&amp;hls=44&amp;hls=45&amp;hls=46&amp;hls=47&amp;hls=48&amp;hls=49&amp;hls=50&amp;hls=51&amp;hls=52&amp;hls=53&amp;hls=54&amp;hls=55&amp;hls=56&amp;hls=57&amp;hls=58&amp;hls=59&amp;hls=60&amp;hls=61&amp;hls=62&amp;hls=63&amp;hls=64&amp;hls=65&amp;hls=66&amp;hls=67&amp;hls=68&amp;hls=69&amp;hls=70&amp;hls=71&amp;hls=72&amp;hls=73&amp;hls=74&amp;hls=75&amp;hls=76&amp;hls=77&amp;hls=78&amp;hls=79&amp;hls=80&amp;hls=81&amp;hls=82&amp;hls=83&amp;hls=84&amp;hls=85&amp;hls=86&amp;hls=87&amp;hls=88&amp;hls=89&amp;hls=90&amp;hls=91&amp;hls=92&amp;hls=93&amp;hls=94&amp;hls=95&amp;hls=96&amp;hls=97&amp;hls=98&amp;hls=99&amp;hls=100</a><br>Publikasi melalui website : <a href="https://semarang.go.id/layananpplis-biaya">https://semarang.go.id/layananpplis-biaya</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Closed                       |    |             |
| 3   | QS. Revisi/urutan Produk Layanan    | Meningkatkan layanan informasi mengenai produk/tarif layanan serta keaslian hasil layanan dengan memberikan informasi, sehingga masyarakat mengetahui produk layanan sesuai dengan jenis pemrosesan dan ketahanan yang tertera. |             | Memberikan penjelasan mengenai hasil/produk layanan kepada pemohon pada saat proses pelayanan.<br>Melakukan publikasi jenis layanan yang ada di BOPOM Semarang, sehingga masyarakat dapat mengetahui produk layanan yang benar. |           |                        |            | Closed | Telah dilakukan publikasi jenis layanan melalui media sosial<br><a href="https://www.instagram.com/p/CDhauT6dR_f/?hls=4&amp;hls=2&amp;hls=1&amp;hls=3&amp;hls=4&amp;hls=5&amp;hls=6&amp;hls=7&amp;hls=8&amp;hls=9&amp;hls=10&amp;hls=11&amp;hls=12&amp;hls=13&amp;hls=14&amp;hls=15&amp;hls=16&amp;hls=17&amp;hls=18&amp;hls=19&amp;hls=20&amp;hls=21&amp;hls=22&amp;hls=23&amp;hls=24&amp;hls=25&amp;hls=26&amp;hls=27&amp;hls=28&amp;hls=29&amp;hls=30&amp;hls=31&amp;hls=32&amp;hls=33&amp;hls=34&amp;hls=35&amp;hls=36&amp;hls=37&amp;hls=38&amp;hls=39&amp;hls=40&amp;hls=41&amp;hls=42&amp;hls=43&amp;hls=44&amp;hls=45&amp;hls=46&amp;hls=47&amp;hls=48&amp;hls=49&amp;hls=50&amp;hls=51&amp;hls=52&amp;hls=53&amp;hls=54&amp;hls=55&amp;hls=56&amp;hls=57&amp;hls=58&amp;hls=59&amp;hls=60&amp;hls=61&amp;hls=62&amp;hls=63&amp;hls=64&amp;hls=65&amp;hls=66&amp;hls=67&amp;hls=68&amp;hls=69&amp;hls=70&amp;hls=71&amp;hls=72&amp;hls=73&amp;hls=74&amp;hls=75&amp;hls=76&amp;hls=77&amp;hls=78&amp;hls=79&amp;hls=80&amp;hls=81&amp;hls=82&amp;hls=83&amp;hls=84&amp;hls=85&amp;hls=86&amp;hls=87&amp;hls=88&amp;hls=89&amp;hls=90&amp;hls=91&amp;hls=92&amp;hls=93&amp;hls=94&amp;hls=95&amp;hls=96&amp;hls=97&amp;hls=98&amp;hls=99&amp;hls=100">https://www.instagram.com/p/CDhauT6dR_f/?hls=4&amp;hls=2&amp;hls=1&amp;hls=3&amp;hls=4&amp;hls=5&amp;hls=6&amp;hls=7&amp;hls=8&amp;hls=9&amp;hls=10&amp;hls=11&amp;hls=12&amp;hls=13&amp;hls=14&amp;hls=15&amp;hls=16&amp;hls=17&amp;hls=18&amp;hls=19&amp;hls=20&amp;hls=21&amp;hls=22&amp;hls=23&amp;hls=24&amp;hls=25&amp;hls=26&amp;hls=27&amp;hls=28&amp;hls=29&amp;hls=30&amp;hls=31&amp;hls=32&amp;hls=33&amp;hls=34&amp;hls=35&amp;hls=36&amp;hls=37&amp;hls=38&amp;hls=39&amp;hls=40&amp;hls=41&amp;hls=42&amp;hls=43&amp;hls=44&amp;hls=45&amp;hls=46&amp;hls=47&amp;hls=48&amp;hls=49&amp;hls=50&amp;hls=51&amp;hls=52&amp;hls=53&amp;hls=54&amp;hls=55&amp;hls=56&amp;hls=57&amp;hls=58&amp;hls=59&amp;hls=60&amp;hls=61&amp;hls=62&amp;hls=63&amp;hls=64&amp;hls=65&amp;hls=66&amp;hls=67&amp;hls=68&amp;hls=69&amp;hls=70&amp;hls=71&amp;hls=72&amp;hls=73&amp;hls=74&amp;hls=75&amp;hls=76&amp;hls=77&amp;hls=78&amp;hls=79&amp;hls=80&amp;hls=81&amp;hls=82&amp;hls=83&amp;hls=84&amp;hls=85&amp;hls=86&amp;hls=87&amp;hls=88&amp;hls=89&amp;hls=90&amp;hls=91&amp;hls=92&amp;hls=93&amp;hls=94&amp;hls=95&amp;hls=96&amp;hls=97&amp;hls=98&amp;hls=99&amp;hls=100</a><br>Tahap dilakukan pemberian penjelasan tahapan proses untuk mendapatkan produk layanan berupa tin edar pangan kepada pengguna layanan pada proses pendampingan melalui layanan MELON MANIS tanggal 21 Agustus 2020<br>Link informasi layanan Melon Manis :<br><a href="https://www.google.com/url?sa=t&amp;url=https://www.instagram.com/p/CDhauT6dR_f/?hls=4&amp;hls=2&amp;hls=1&amp;hls=3&amp;hls=4&amp;hls=5&amp;hls=6&amp;hls=7&amp;hls=8&amp;hls=9&amp;hls=10&amp;hls=11&amp;hls=12&amp;hls=13&amp;hls=14&amp;hls=15&amp;hls=16&amp;hls=17&amp;hls=18&amp;hls=19&amp;hls=20&amp;hls=21&amp;hls=22&amp;hls=23&amp;hls=24&amp;hls=25&amp;hls=26&amp;hls=27&amp;hls=28&amp;hls=29&amp;hls=30&amp;hls=31&amp;hls=32&amp;hls=33&amp;hls=34&amp;hls=35&amp;hls=36&amp;hls=37&amp;hls=38&amp;hls=39&amp;hls=40&amp;hls=41&amp;hls=42&amp;hls=43&amp;hls=44&amp;hls=45&amp;hls=46&amp;hls=47&amp;hls=48&amp;hls=49&amp;hls=50&amp;hls=51&amp;hls=52&amp;hls=53&amp;hls=54&amp;hls=55&amp;hls=56&amp;hls=57&amp;hls=58&amp;hls=59&amp;hls=60&amp;hls=61&amp;hls=62&amp;hls=63&amp;hls=64&amp;hls=65&amp;hls=66&amp;hls=67&amp;hls=68&amp;hls=69&amp;hls=70&amp;hls=71&amp;hls=72&amp;hls=73&amp;hls=74&amp;hls=75&amp;hls=76&amp;hls=77&amp;hls=78&amp;hls=79&amp;hls=80&amp;hls=81&amp;hls=82&amp;hls=83&amp;hls=84&amp;hls=85&amp;hls=86&amp;hls=87&amp;hls=88&amp;hls=89&amp;hls=90&amp;hls=91&amp;hls=92&amp;hls=93&amp;hls=94&amp;hls=95&amp;hls=96&amp;hls=97&amp;hls=98&amp;hls=99&amp;hls=100">https://www.google.com/url?sa=t&amp;url=https://www.instagram.com/p/CDhauT6dR_f/?hls=4&amp;hls=2&amp;hls=1&amp;hls=3&amp;hls=4&amp;hls=5&amp;hls=6&amp;hls=7&amp;hls=8&amp;hls=9&amp;hls=10&amp;hls=11&amp;hls=12&amp;hls=13&amp;hls=14&amp;hls=15&amp;hls=16&amp;hls=17&amp;hls=18&amp;hls=19&amp;hls=20&amp;hls=21&amp;hls=22&amp;hls=23&amp;hls=24&amp;hls=25&amp;hls=26&amp;hls=27&amp;hls=28&amp;hls=29&amp;hls=30&amp;hls=31&amp;hls=32&amp;hls=33&amp;hls=34&amp;hls=35&amp;hls=36&amp;hls=37&amp;hls=38&amp;hls=39&amp;hls=40&amp;hls=41&amp;hls=42&amp;hls=43&amp;hls=44&amp;hls=45&amp;hls=46&amp;hls=47&amp;hls=48&amp;hls=49&amp;hls=50&amp;hls=51&amp;hls=52&amp;hls=53&amp;hls=54&amp;hls=55&amp;hls=56&amp;hls=57&amp;hls=58&amp;hls=59&amp;hls=60&amp;hls=61&amp;hls=62&amp;hls=63&amp;hls=64&amp;hls=65&amp;hls=66&amp;hls=67&amp;hls=68&amp;hls=69&amp;hls=70&amp;hls=71&amp;hls=72&amp;hls=73&amp;hls=74&amp;hls=75&amp;hls=76&amp;hls=77&amp;hls=78&amp;hls=79&amp;hls=80&amp;hls=81&amp;hls=82&amp;hls=83&amp;hls=84&amp;hls=85&amp;hls=86&amp;hls=87&amp;hls=88&amp;hls=89&amp;hls=90&amp;hls=91&amp;hls=92&amp;hls=93&amp;hls=94&amp;hls=95&amp;hls=96&amp;hls=97&amp;hls=98&amp;hls=99&amp;hls=100"&gt;https://www.google.com/url?sa=t&amp;url=https://www.instagram.com/p/CDhauT6dR_f/?hls=4&amp;hls=2&amp;hls=1&amp;hls=3&amp;hls=4&amp;hls=5&amp;hls=6&amp;hls=7&amp;hls=8&amp;hls=9&amp;hls=10&amp;hls=11&amp;hls=12&amp;hls=13&amp;hls=14&amp;hls=15&amp;hls=16&amp;hls=17&amp;hls=18&amp;hls=19&amp;hls=20&amp;hls=21&amp;hls=22&amp;hls=23&amp;hls=24&amp;hls=25&amp;hls=26&amp;hls=27&amp;hls=28&amp;hls=29&amp;hls=30&amp;hls=31&amp;hls=32&amp;hls=33&amp;hls=34&amp;hls=35&amp;hls=36&amp;hls=37&amp;hls=38&amp;hls=39&amp;hls=40&amp;hls=41&amp;hls=42&amp;hls=43&amp;hls=44&amp;hls=45&amp;hls=46&amp;hls=47&amp;hls=48&amp;hls=49&amp;hls=50&amp;hls=51&amp;hls=52&amp;hls=53&amp;hls=54&amp;hls=55&amp;hls=56&amp;hls=57&amp;hls=58&amp;hls=59&amp;hls=60&amp;hls=61&amp;hls=62&amp;hls=63&amp;hls=64&amp;hls=65&amp;hls=66&amp;hls=67&amp;hls=68&amp;hls=69&amp;hls=70&amp;hls=71&amp;hls=72&amp;hls=73&amp;hls=74&amp;hls=75&amp;hls=76&amp;hls=77&amp;hls=78&amp;hls=79&amp;hls=80&amp;hls=81&amp;hls=82&amp;hls=83&amp;hls=84&amp;hls=85&amp;hls=86&amp;hls=87&amp;hls=88&amp;hls=89&amp;hls=90&amp;hls=91&amp;hls=92&amp;hls=93&amp;hls=94&amp;hls=95&amp;hls=96&amp;hls=97&amp;hls=98&amp;hls=99&amp;hls=100</a><br>Link informasi layanan Melon Manis :<br> | Closed                       |    |             |