

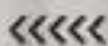
BALAI BESAR POM
DI SEMARANG



LAPORAN



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



JULI | 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 Juli 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/YanblikBBPOMSemarang> untuk 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 Juli 2026 terhitung tanggal 1 Juli hingga tanggal 31 Juli 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 Juli 2026 adalah 27 orang terdiri dari :

a. Jenis Kelamin

Laki- Laki	: 14 Orang
Perempuan	: 13 Orang

b. Pendidikan

≤SMA/Sederajat	: 7 Orang
D1/D2/D3	: 3 Orang
D4/S1	: 11 Orang
S2/Profesi/S3	: 6 Orang

c. Pekerjaan

PNS/TNI/Polri	: 2 Orang
Peneliti/ Dosen	: 1 Orang
Pegawai BUMN/D	: - Orang
Pegawai Swasta	: 12 Orang
Wiraswasta	: 8 Orang
Pelajar/Mahasiswa	: - Orang
Lainnya	: 4 Orang

d. Usia

≤25 Tahun	: 5 Orang
26-30 Tahun	: 4 Orang
31-35 Tahun	: 6 Orang
36-40 Tahun	: 4 Orang
>40 Tahun	: 8 Orang

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO RESPONDEN	NILAI LAYANAN										
	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5
1	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5
2	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5
13	6	5	6	5	6	5	5	6	6	6	5
14	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
15	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
16	5	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6
20	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

NO RESPONDEN	NILAI LAYANAN										
	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisisioner	27										
Jumlah Nilai Perunsur	158	156	157	154	161	156	153	158	160	161	157
NRR Per Unsur	5,85	5,78	5,81	5,70	5,96	5,78	5,67	5,85	5,93	5,96	5,81
			5,83								
NRR tertimbang	0,650	0,642	0,647			0,642	0,630	0,650	0,658	0,663	0,646
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,829										
Nilai IKM	97,14										

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".

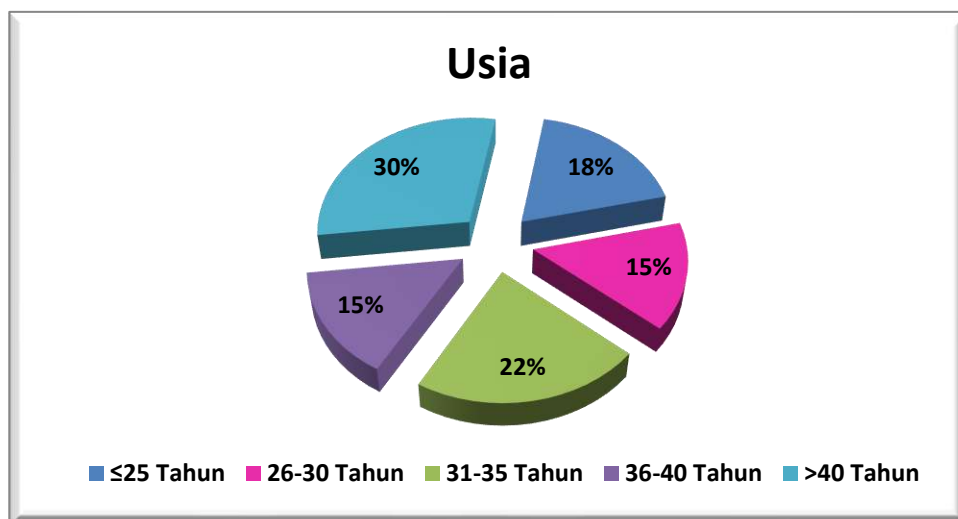
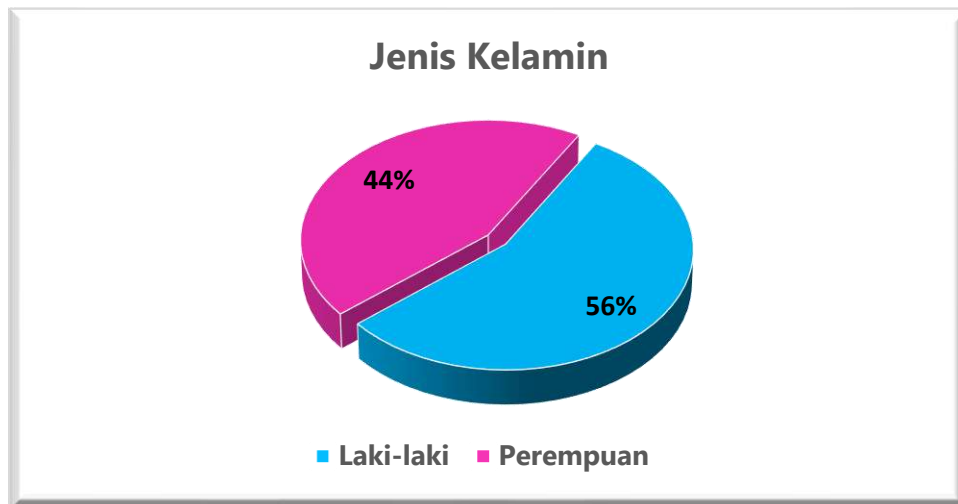
Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BBPOM di Semarang telah dilakukan survey kepuasan masyarakat pada Bulan Juli 2026 terhadap 27 responden yang mendapatkan pelayanan publik dengan perolehan nilai IKM sebesar 98,22 dengan kategori kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.

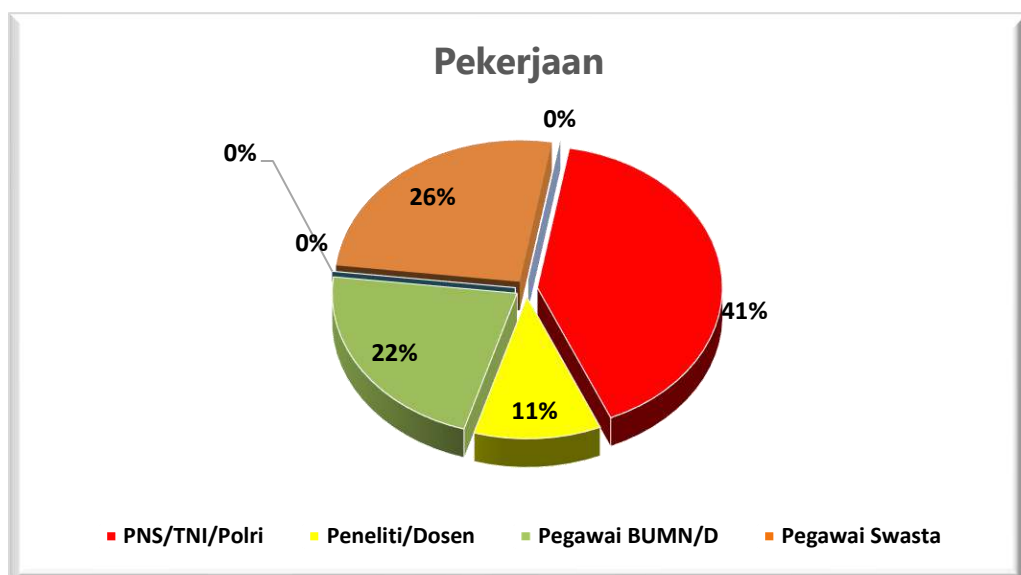
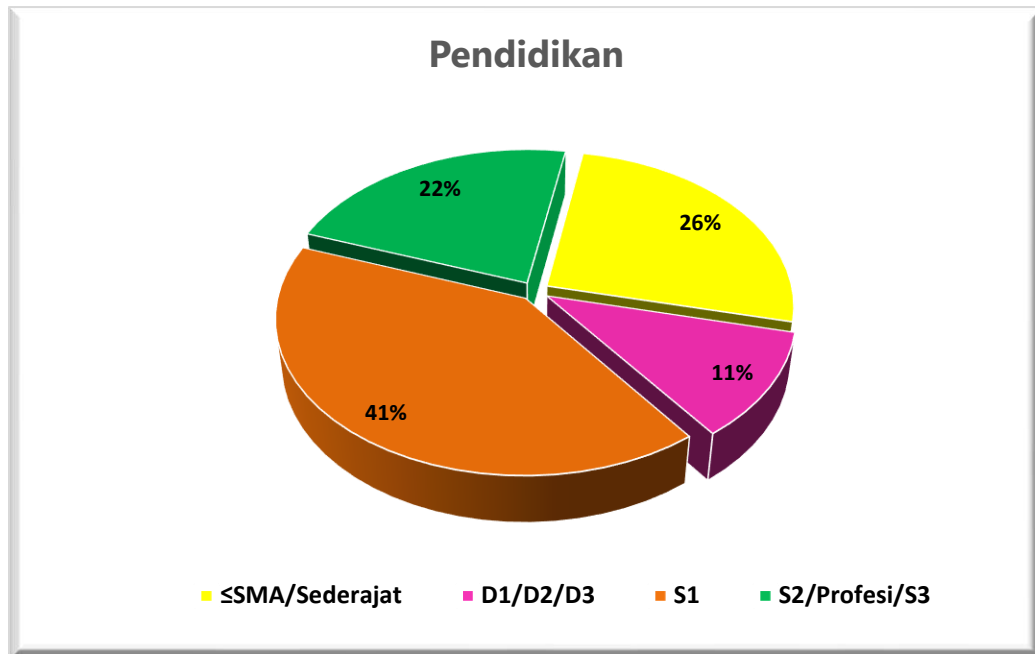
BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

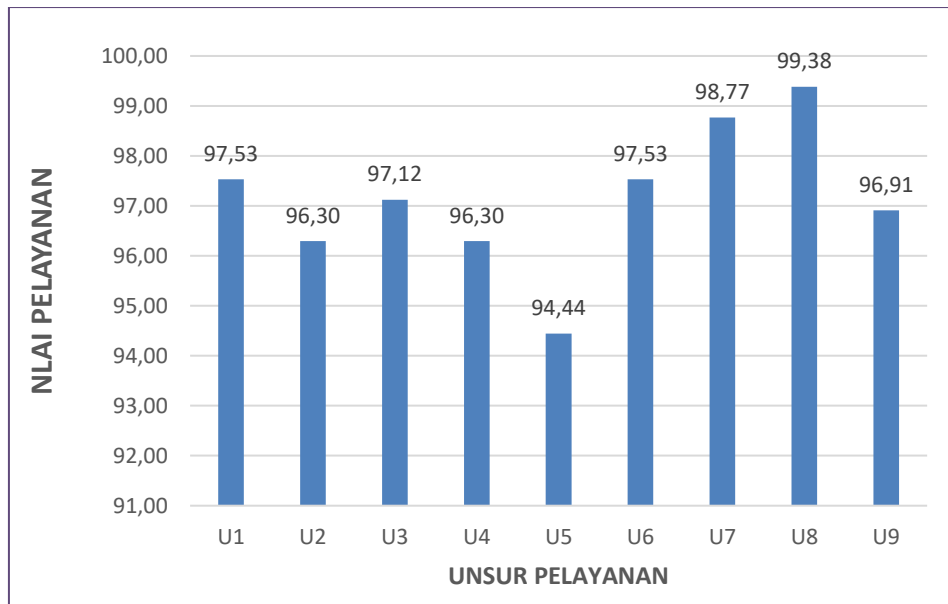
Grafik berikut menunjukkan nilai IKM BBPOM di Semarang bulan Juli 2026 terhadap nilai Unsur Pelayanan.



Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 27 orang responden dengan proporsi responden laki-laki (15 orang) lebih banyak dibanding responden perempuan (12 orang).



Latar belakang pekerjaan responden paling banyak adalah PNS/ TNI/ Polri (11 orang) dengan latar belakang pendidikan didominasi pendidikan D4/S1 (11 orang).



Skala Perhitungan survey adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survey yang masuk selama bulan Juli, 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 Juli adalah Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dengan nilai 99,38. Tingginya nilai pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) menunjukkan bahwa masyarakat menilai mekanisme penyampaian pengaduan, saran, dan masukan di BBPOM di Semarang telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dipengaruhi oleh tersedianya berbagai kanal pengaduan yang mudah diakses, petugas yang responsif dalam menerima dan memberikan tanggapan, serta adanya tindak lanjut terhadap permasalahan yang disampaikan masyarakat.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Biaya/Tarif dalam Pelayanan (U4), serta Kesesuaian Produk Layanan (U5) merupakan tiga unsur dengan nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Nilai Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) yang relatif lebih rendah dapat disebabkan oleh masih adanya masyarakat yang belum sepenuhnya memahami tahapan, persyaratan, maupun alur pelayanan, khususnya pada layanan yang memiliki prosedur teknis dan ketentuan yang cukup kompleks. Perbedaan tingkat pemahaman dan pengalaman pengguna layanan juga dapat memengaruhi persepsi terhadap kemudahan prosedur.

Pada unsur Biaya/Tarif dalam Pelayanan (U4), penilaian yang lebih rendah dapat dipengaruhi oleh adanya perbedaan pemahaman masyarakat mengenai komponen biaya atau tarif pada jenis layanan tertentu. Selain itu, informasi mengenai tarif dan ketentuan pembayarannya perlu terus disampaikan secara jelas dan mudah dipahami agar masyarakat memperoleh kepastian sejak awal proses pelayanan.

Sementara itu, nilai Kesesuaian Produk Layanan (U5) dapat dipengaruhi oleh adanya persepsi masyarakat terhadap kesesuaian hasil atau produk layanan yang diterima dengan kebutuhan dan harapan mereka. Pada beberapa layanan, hasil yang diterima sangat bergantung pada jenis permohonan, kelengkapan data atau dokumen, serta ketentuan teknis yang berlaku, sehingga waktu, bentuk, maupun hasil layanan yang diterima dapat dipersepsikan berbeda oleh masing-masing pengguna.

Ketiga unsur tersebut menjadi perhatian dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan informasi mengenai alur dan prosedur, penyampaian informasi biaya/tarif secara transparan, serta peningkatan kejelasan informasi mengenai produk atau hasil layanan. Dengan demikian, masyarakat memiliki pemahaman dan kepastian yang lebih baik selama mengikuti proses pelayanan.

SARAN / KOMENTAR:

Pada bulan Juli 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.

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

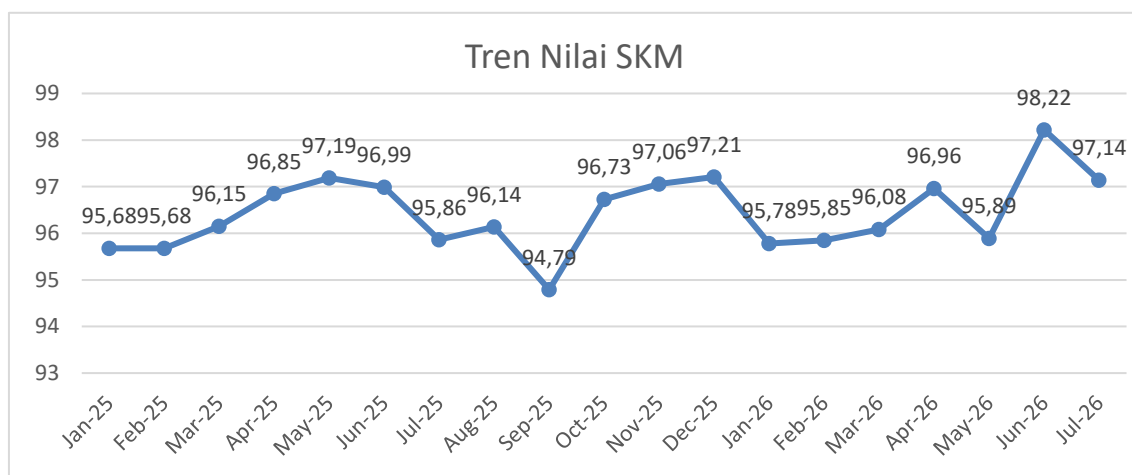
<https://bit.ly/TLSKMSemarang2026>

No	Unsur	Prioritas Unsur Untuk Diperbaiki	Program/kegiatan	Waktu/ timeline pelaksanaan	Penanggung jawab
1.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2),	Meningkatkan kejelasan informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan melalui penyederhanaan informasi alur layanan serta penyampaian persyaratan dan tahapan pelayanan secara lebih mudah dipahami oleh masyarakat.	Membuat alur pelayanan dalam bentuk visual/infografis yang sederhana.	Agustus 2026	Pokja Yanblik
2.	Biaya/Tarif dalam Pelayanan (U4)	Meningkatkan transparansi informasi biaya/tarif pelayanan dengan memastikan informasi tarif, ketentuan pembayaran, dan layanan yang dikenakan biaya dapat diakses dan dipahami masyarakat dengan mudah.	Melakukan publikasi informasi tarif pelayanan melalui media sosial		

3.	U5. Kesesuaian Produk Layanan	Meningkatkan kejelasan informasi mengenai produk/hasil layanan serta kesesuaian hasil layanan dengan kebutuhan pemohon, sehingga masyarakat memperoleh produk layanan sesuai dengan jenis permohonan dan ketentuan yang berlaku.	- Memberikan penjelasan mengenai hasil/produk layanan kepada pemohon pada saat proses pelayanan. - Melakukan publikasi jenis layanan yang ada di BBPOM Semarang, sehingga masyarakat dapat memperoleh produk layanan yang sesuai		
----	--	--	---	--	--

4.3.1 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 Juli 2026 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Juli mencapai 97,14 dan berada pada kategori Sangat Baik dengan responden sebanyak 27 orang. Hasil ini mencerminkan konsistensi BBPOM di Semarang dalam memberikan pelayanan yang cepat, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Capaian tersebut perlu ditingkatkan melalui evaluasi pelayanan secara berkala, tindak lanjut atas masukan masyarakat, serta pengembangan inovasi pelayanan agar kualitas layanan tetap terjaga dan kepercayaan masyarakat terus meningkat.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Bulan Juli 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 97,14.
- Unsur yang nilainya paling tinggi pada bulan Juli adalah Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dengan nilai 99,38.
- Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Biaya/Tarif dalam Pelayanan (U4), serta Kesesuaian Produk Layanan (U5) merupakan tiga unsur dengan nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya.

Mengetahui,
Petugas



Setya Wulan W., S. Farm., Apt

Semarang, 15 Agustus 2026
Verifikator,



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

Mengetahui,
Kepala Balai Besar POM di Semarang,



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