BALAI BESAR POM
DI SEMARANG

LAPORAN

BADAN POM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

APRIL | 2026

1500533 HALOBPOM

www.semarang.pom.go.id

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

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

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

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. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Bulan April 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 disebarkan 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.

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

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 April 2026 terhitung tanggal 1 April hingga tanggal 30 April 2026.

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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Semarang pada bulan April 2026 adalah 72 orang terdiri dari :

a. Jenis Kelamin

Laki- Laki	:	37 Orang
Perempuan	:	35 Orang

b. Pendidikan

≤SMA/Sederajat	:	6 Orang
D1/D2/D3	:	10 Orang
D4/S1	:	33 Orang
S2/Profesi/S3	:	23 Orang

c. Pekerjaan

PNS/TNI/Polri	:	8 Orang
Peneliti/ Dosen	:	- Orang
Pegawai BUMN/D	:	- Orang
Pegawai Swasta	:	43 Orang
Wiraswasta	:	15 Orang
Pelajar/Mahasiswa	:	2 Orang
Lainnya	:	4 Orang

d. Usia

≤25 Tahun	:	11 Orang
26-30 Tahun	:	18 Orang
31-35 Tahun	:	9 Orang
36-40 Tahun	:	10 Orang
>40 Tahun	:	24 Orang

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

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO RESPONDEN	NILAI LAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5
13	6	6	6	6	5	6	5	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	6	6	6	6	6	6	6	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	6	6	6	6	6	6
20	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6

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

NO RESPONDEN	NILAI LAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6
30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	5	5	6	6	5	6	6	6	5	6	5
33	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5
38	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
41	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	5
42	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6
43	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
44	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
46	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	5
47	6	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6
48	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5
49	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
50	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
51	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5
52	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5
54	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

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

NO RESPONDEN	NILAI LAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5
59	5	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5
60	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
61	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
62	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
63	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
64	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
65	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
66	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
67	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
69	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
70	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
71	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
72	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisioner	72										
Jumlah Nilai Perunsur	412	415	419	417	420	419	417	426	424	422	416
NRR Per Unsur	5,72	5,76	5,82	5,79	5,83	5,82	5,79	5,92	5,89	5,86	5,78
			5,81								
NRR tertimbang	0,636	0,640	0,646			0,647	0,644	0,657	0,654	0,651	0,642
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,817										
Nilai IKM	**96,96**										

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

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

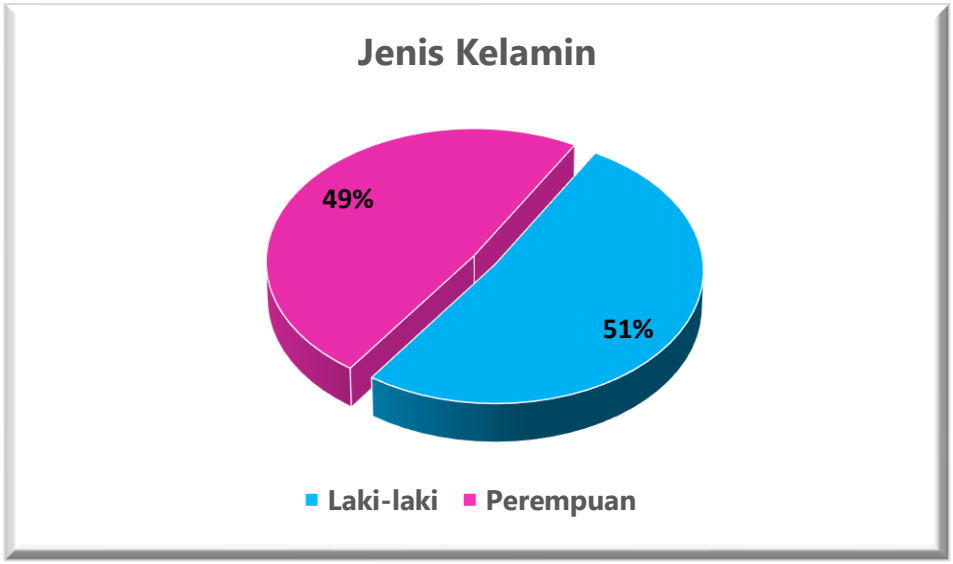
BBPOM di Semarang telah dilakukan survey kepuasan masyarakat pada Bulan April 2026 terhadap 72 responden yang mendapatkan pelayanan publik dengan perolehan nilai IKM sebesar 96,96 dengan kategori kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.

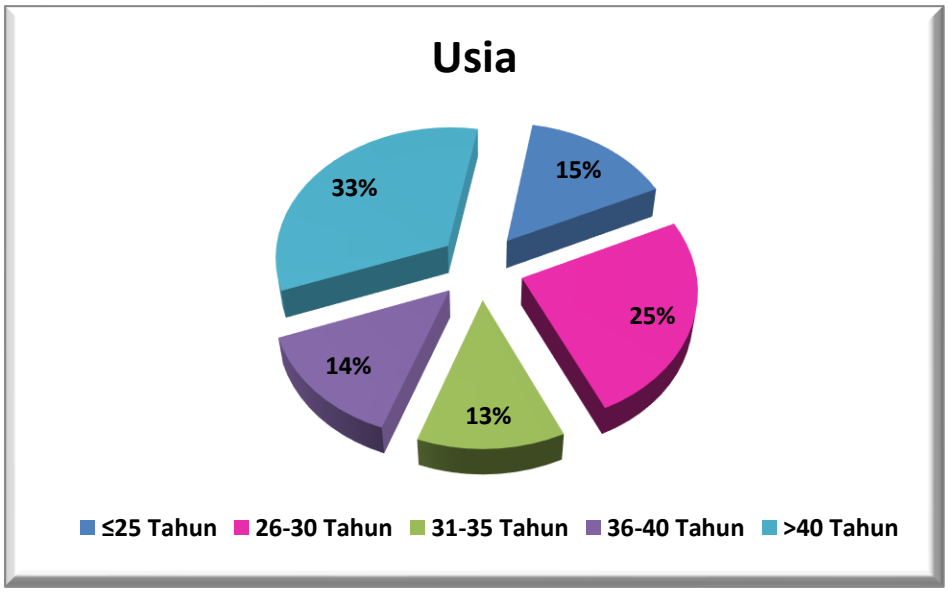
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

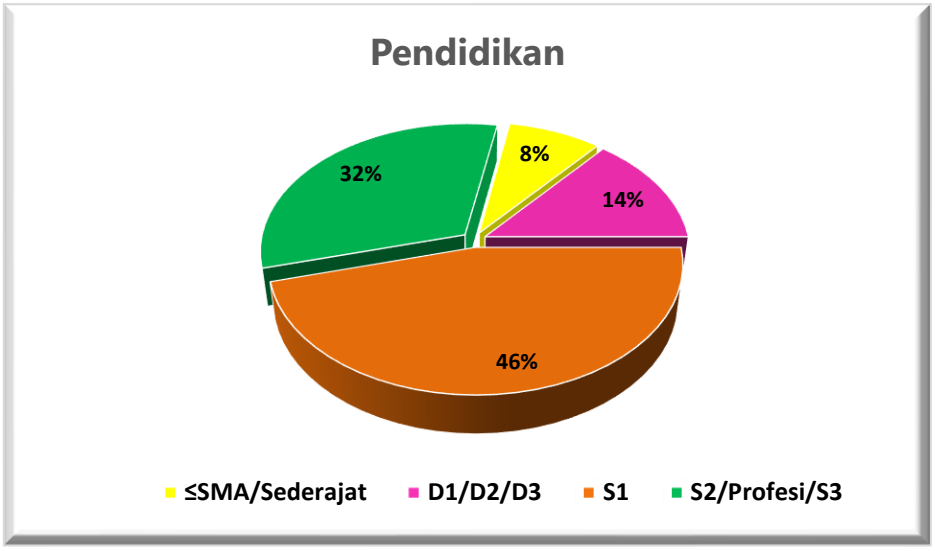
Grafik berikut menunjukkan nilai IKM BBPOM di Semarang bulan April 2026 terhadap nilai Unsur Pelayanan.

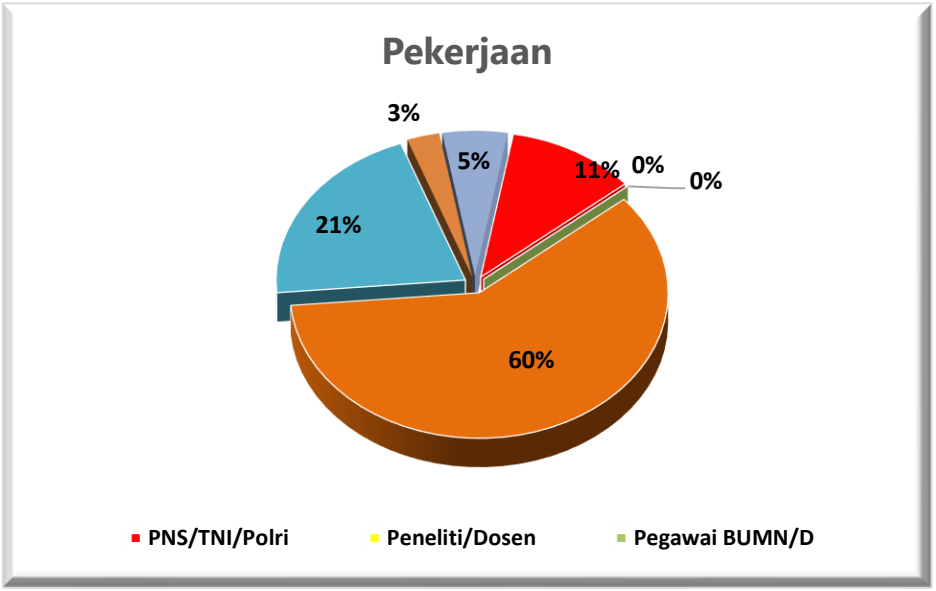




Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 72 orang responden dengan proporsi responden laki-laki (37 orang) lebih banyak dibanding responden perempuan (35 orang).

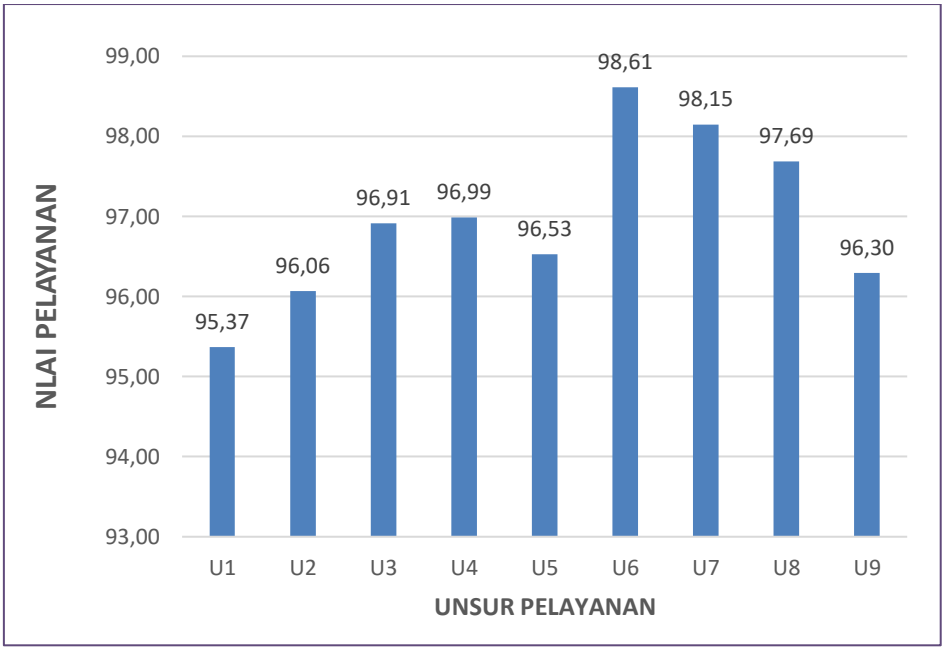
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).





Latar belakang pekerjaan responden paling banyak adalah pegawai swasta (43 orang) dengan latar belakang pendidikan didominasi pendidikan D4/S1 (33 orang).

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



Skala Perhitungan survey adalah 1-6 dengan nilai terendah adalah 0-2. Berdasarkan hasil survey yang masuk selama bulan April, 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 April adalah Kompetensi Petugas (U6) dengan nilai 98,61. Petugas layanan publik Balai Besar POM di Semarang terus berkelanjutan mengembangkan kompetensi untuk terus update akan peraturan terbaru baik melalui pembelajaran mandiri (IDEAS) maupun pelatihan yang diselenggarakan oleh internal UPT maupun instansi pusat.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, unsur Persyaratan Pelayanan (U1) memperoleh nilai terendah sebesar 95,37. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang menilai persyaratan layanan belum sepenuhnya mudah dipahami, sederhana, dan sesuai kebutuhan. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) memperoleh nilai 96,06, yang mengindikasikan perlunya penyederhanaan alur layanan agar lebih praktis dan informatif. Sementara itu, unsur Sarana dan Prasarana (U9) memperoleh nilai 96,30, menunjukkan masih diperlukan peningkatan kenyamanan serta kelengkapan fasilitas pendukung. Meskipun seluruh nilai berada pada kategori sangat baik, ketiga unsur tersebut menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif, mudah, dan memuaskan masyarakat.

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

SARAN / KOMENTAR:

Pada bulan April terdapat saran dan masukan antara lain :

1. Proses pada sistem e-reg RBA agar dipercepat, instruksi pada permintaan tambahan data agar lebih jelas/ informatif
2. Perkuat layanan online dan bila perlu buka perwakilan cabang ke daerah-daerah agar tak perlu ke Semarang untuk konsultasi
3. Semoga makin sering adanya informasi tentang IP CPPOB di media sosial dan penerapan CAPA. Pangan itu aman, yang tidak aman itu bukan pangan. Terimakasih BPOM
4. Perbanyak stand pengujian seperti ini dan perluas informasi terkait hal ini.

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

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

No	Unsur	Prioritas Unsur Untuk Diperbaiki	Program/kegiatan	Waktu/ *timeline* pelaksanaan	Penanggung jawab
1.	U1. Persyaratan Pelayanan	Masih terdapat masyarakat yang menilai persyaratan layanan belum sepenuhnya mudah dipahami, sederhana, dan sesuai kebutuhan sehingga perlu evaluasi terhadap kejelasan informasi dan relevansi dokumen persyaratan yang ditetapkan.	Balai Besar POM di Semarang akan menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik sebagai wadah partisipatif untuk menghimpun masukan, saran, dan usulan dari masyarakat serta para pemangku kepentingan. Melalui forum ini akan dilakukan peninjauan dan penyempurnaan standar pelayanan, khususnya pada aspek persyaratan layanan, agar lebih sederhana, mudah dipahami, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat sehingga	Mei 2026	Pokja Yanblik
2.	U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Perlunya penyederhanaan alur layanan agar lebih praktis dan informatif.			

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

3	U9. Sarana dan Prasarana	Peningkatan kenyamanan serta kelengkapan fasilitas pendukung	Melengkapi sarana pendukung terutama bagi pengguna layanan disabiltas dengan menyediakan panduan e-registrasi dalam bentuk huruf *Braille.*		

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

No	Saran dan Masukan	Tindak Lanjut	PIC
1.	Proses pada sistem e-reg RBA agar dipercepat, instruksi pada permintaan tambahan data agar lebih jelas/ informatif	Direktorat Registrasi Pangan Olahan dalam memproses pengajuan dokumen izin edar memiliki *timeline* yang telah diinformasikan kepada pelaku usaha. Sebagai upaya untuk untuk mendorong percepatan proses perizinan pada sistem e-Registrasi Berbasis Risiko (e-reg RBA), BBPOM di Semarang akan melakukan pendampingan melalui d*esk* yang dilakukan secara online melaui Inovasi Melon Manis (Melalui Online Memberikan Informasi).	Pokja Yanblik
2.	Perkuat layanan online dan bila perlu buka perwakilan cabang ke daerah2-daerah agar tak perlu ke Semarang untuk konsultasi	BBPOM di Semarang memiliki inovasi Melon Manis (Melalui Online Memberikan Informasi) yang memfasilitasi pelaku usaha yang indin berkonsultasi secara online tanpa harus datang ke kantor. Registrasi Melon Manis dapat melalui link: https://bit.ly/RegistrasiZoomMelonManis	
3.	Semoga makin sering adanya informasi tentang IP CPPOB di media sosial dan penerapan CAPA. Pangan itu aman, yang tidak aman itu bukan pangan Terimakasih BPOM	Akan dilakukan publikasi layanan IP CPPOB melalui media sosial agar diketahui oleh masyarakat serta inovasi terkait penyelesaian CAPA secara terintegrasi.	Pokja Yanblik

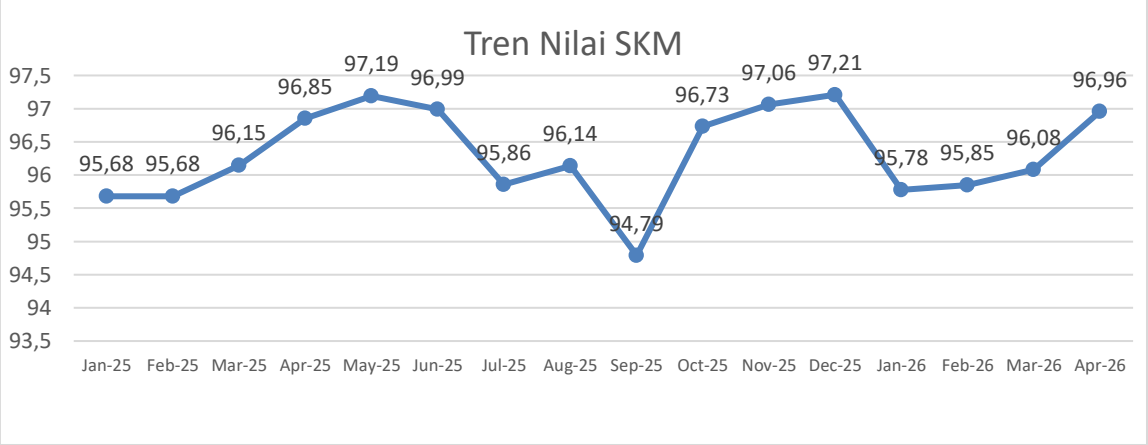
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4.	Perbanyak *stand* pengujian seperti ini dan perluas informasi terkait hal ini	Inovasi layanan CEKATAN (Layanan Pengecekan Laboratorium untuk Masyarakat dan Sekolahan) BBOM di Semarang akan hadir di sekolah bersama dengan kegiatan sosialisasi keamanan pangan dalam rangka menjamin makanan yang beredar terbebas dari bahan berbahaya,	Pokja Yanblik

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

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 April 2026 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas perolehan indeks kepuasan masyarakat (IKM) bulan April (96,96) mengalami peningkatan yang signifikan seiring dengan peningkatan responden yaitu 72 responden dibanding IKM bulan Maret yaitu sebesar 96,08 (20 responden). BBPOM di Semarang terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan demi mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik.

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

BAB V
KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Bulan April 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 96,96.
- Unsur yang nilainya paling tinggi pada bulan April adalah Kompetensi Petugas (U6) dengan nilai 98,61.
- Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, unsur U1. Persyaratan Pelayanan (95,37) menjadi unsur dengan nilai terendah, diikuti oleh U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (96,06) dan U9. Sarana dan Prasarana (96,30).

Mengetahui,
Petugas

Setya Wulan W., S. Farm., Apt

Semarang, 08 Mei 2026
Verifikator,

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

Mengetahui,
Kepala Balai Besar POM di Semarang,

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

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