BALAI BESAR POM
DI SEMARANG

LAPORAN

BADAN POM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

FEBRUARI | 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

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

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:

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

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 Februari 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.

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

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 Februari 2026 terhitung tanggal 1 Februari hingga tanggal 28 Februari 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 Februari 2026 adalah 25 orang terdiri dari :

a. Jenis Kelamin

Laki- Laki	: 14 Orang
Perempuan	: 11 Orang

b. Pendidikan

≤SMA/Sederajat	: 2 Orang
D1/D2/D3	: 4 Orang
D4/S1	: 11 Orang
S2/Profesi/S3	: 8 Orang

c. Pekerjaan

PNS/TNI/Polri	: - Orang
Peneliti/ Dosen	: - Orang
Pegawai BUMN/D	: - Orang
Pegawai Swasta	: 15 Orang
Wiraswasta	: 5 Orang
Pelajar/Mahasiswa	: 2 Orang
Lainnya	: 3 Orang

d. Usia

≤25 Tahun	: 3 Orang
26-30 Tahun	: 1 Orang
31-35 Tahun	: 2 Orang
36-40 Tahun	: 8 Orang
>40 Tahun	: 11 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	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
2	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6
3	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	5	5	6	5	5	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	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	5	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	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	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5
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	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	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										
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisioner	25										
Jumlah Nilai Perunsur	143	142	142	142	145	142	141	147	147	145	144
NRR Per Unsur	5,72	5,68	5,68	5,68	5,80	5,68	5,64	5,88	5,88	5,80	5,76
			5,72								
NRR tertimbang	0,636	0,631	0,636			0,631	0,627	0,653	0,653	0,644	0,640
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,751										
Nilai IKM	**95,85**										

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 Februari 2026 terhadap 25 responden yang mendapatkan pelayanan publik dengan perolehan nilai IKM sebesar 95,85 dengan kategori kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.

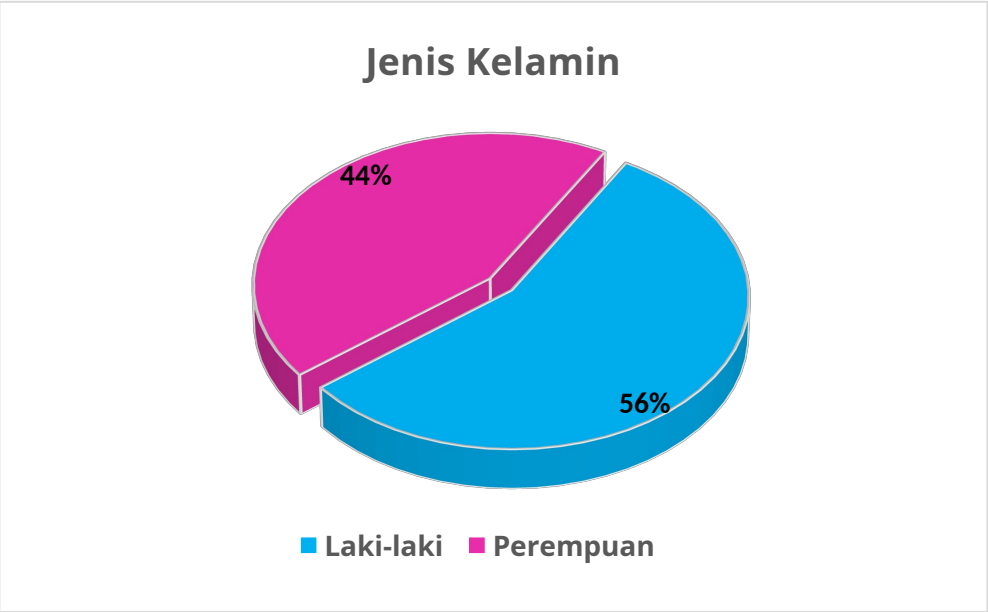
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

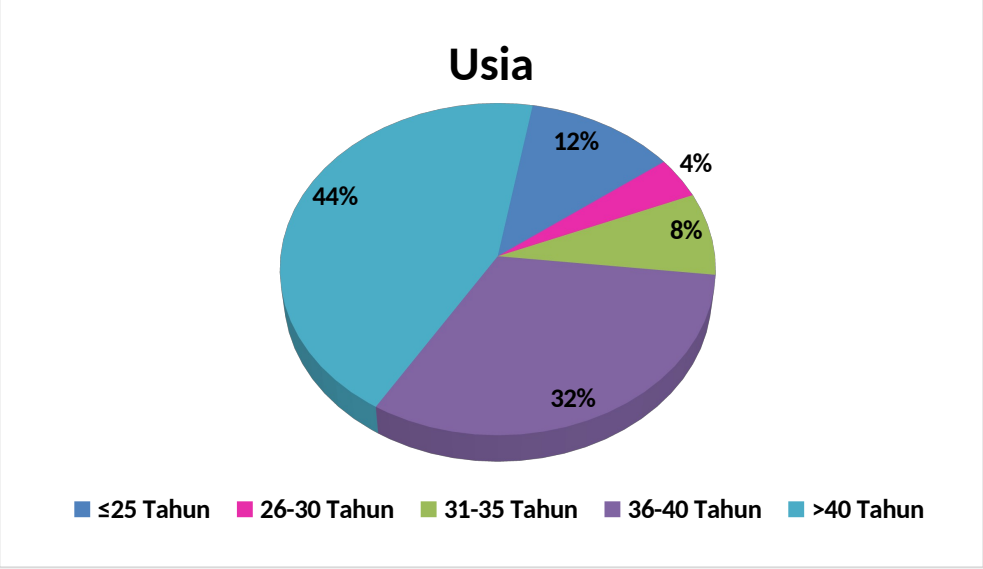
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

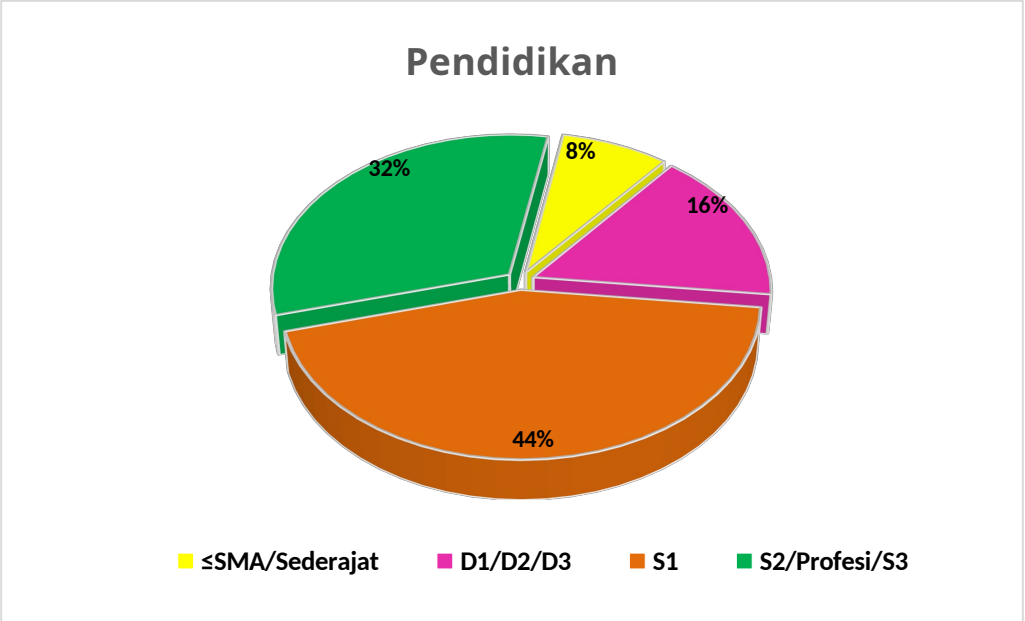
Grafik berikut menunjukkan nilai IKM BBPOM di Semarang bulan Februari 2026 terhadap nilai Unsur Pelayanan.

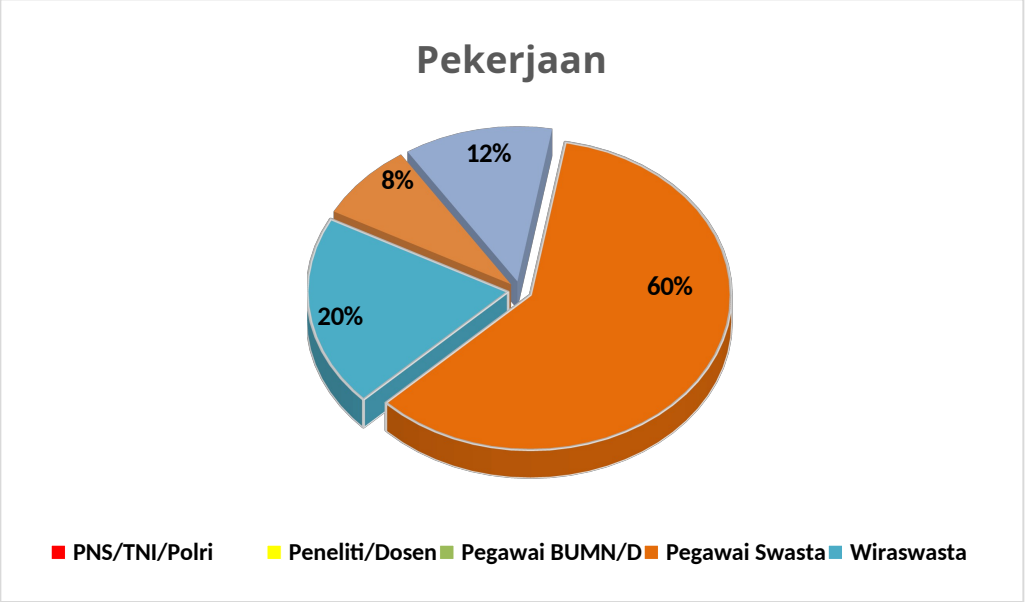




Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 25 orang responden dengan proporsi responden laki-laki (14) lebih banyak dibanding responden perempuan (11) orang.

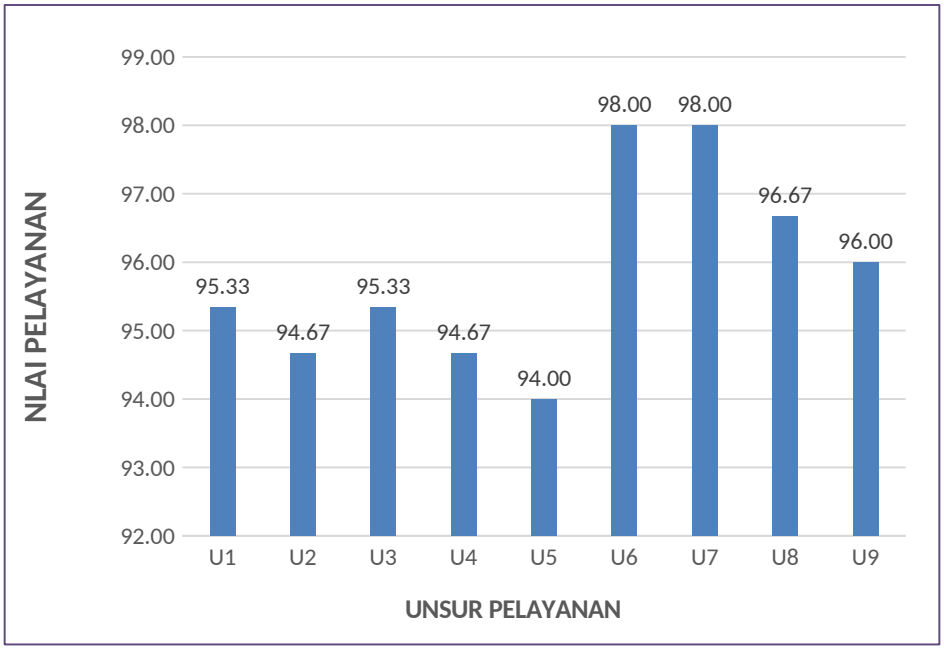
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).





Latar belakang pekerjaan responden paling banyak adalah pegawai swasta (15 orang) dengan latar belakang pendidikan didominasi pendidikan D4/S1 (11 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 Februari, 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 Februari adalah Kompetensi Petugas (U6) dan Perilaku Petugas (U7) dengan nilai 98,00. 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.

Terdapat tiga unsur yang memiliki nilai terendah dibanding unsur yang lain yang memerlukan upaya peningkatan yaitu U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (94,67); U4. Biaya/Tarif Pelayanan (94,67) dan U5. Kesesuaian Produk Pelayanan (94,00). Unsur ini berkaitan dengan apakah hasil layanan yang diterima masyarakat sudah sesuai dengan yang dijanjikan dalam standar pelayanan serta mengoptimalkan layanan digital BPOM sehingga masyarakat dapat memahami alur pelayanan yang ada di Balai Besar POM di Semarang.

Sebagian pengguna layanan masih belum mengetahui unsur biaya/ tarif layanan untuk jenis layanan berbayar sehingga perlu adanya publikasi baik melalui media cetak maupun media sosial.

SARAN / KOMENTAR:

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

Pada bulan Februari terdapat saran dan masukan antara lain :

1. Pelayanan sudah sangat baik sarpras juga memadaimohon prestasi tetap dipertahankan untuk pelayanan yg bersih sehat dan akurat
2. Pertahankan kualitas pelayanan dan terus berinovasi
3. Layanan sangat baik dan jelas proses hari ini sangat membantu
4. Baik dan bagus
5. Sudah baik
6. Pelayanan terhadap informasi yg dibutuhkan telah sesuai
7. Sudah bagus tingkatkan terus
8. Sudah baik
9. pelayanannya Ramah dalam jumlah yang besar, misal seperti kosmetik

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

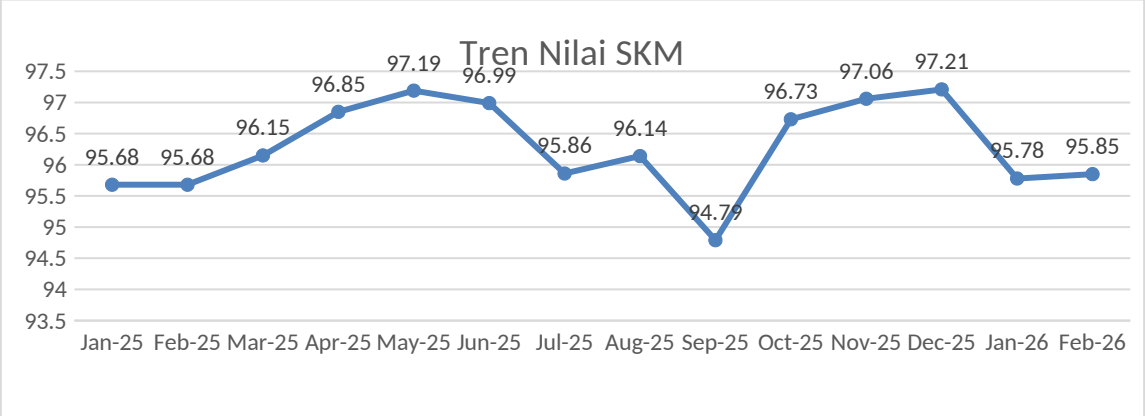
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Unsur	Prioritas Unsur Untuk Diperbaiki	Program/kegiatan	Waktu/ *timeline* pelaksanaan	Penanggung jawab
1.	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Menyediakan helpdesk atau konsultasi layanan baik tatap muka maupun daring untuk membantu pemohon memahami prosedur.	Layanan Pendampingan kepada pelaku usaha sehingga mempermudah dalam pemenuhan mekanisme dan prosedur	Maret 2026	Pokja Yanblik
2.	U4. Biaya/Tarif Pelayanan	Peningkatan pemahaman dan informasi biaya/ tarif pelayanan untuk jenis layanan yang berbayar melalui publikasi baik melalui media cetak maupun media sosial	Publikasi Biaya/ Tarif pelayanan sertifikasi berupa penerbitan Surat Keterangan Impor melalui banner yang terpasang di ruang layanan		
3	U5. Kesesuaian Produk Pelayanan	Memastikan kembali kepada masyarakat bahwa hasil layanan yang diterima masyarakat sudah sesuai dengan yang dijanjikan dalam standar melalui publikasi	Publikasi standar layanan kepada masyarakat		

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 Februari 2026 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas perolehan indeks kepuasan masyarakat (IKM) bulan Februari (95,85) lebih tinggi dibanding IKM bulan Januari yaitu sebesar 95,78 dengan perolehan responden yang lebih sedikit dibanding bulan sebelumnya. 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 Februari 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 95,85.
- Unsur yang nilainya paling tinggi pada bulan Februari adalah Kompetensi Petugas (U6) dan Perilaku Petugas (U7) dengan nilai 98,00.
- Terdapat tiga unsur yang memiliki nilai terendah dibanding unsur yang lain yang memerlukan upaya peningkatan yaitu U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (94,67); U4. Biaya/Tarif Pelayanan (94,67) dan U5. Kesesuaian Produk Pelayanan (94,00).

Mengetahui,
Petugas

Setya Wulan W., S. Farm., Apt

Semarang, 16 Maret 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).

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