BALAI BESAR POM
DI SEMARANG

LAPORAN

BADAN POM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

JUNI | 2026

1500533
HALOBPOM

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

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

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. 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 Juni 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 Juni 2026 terhitung tanggal 1 Juni hingga tanggal 30 Juni 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 Juni 2026 adalah 81 orang terdiri dari :

a. Jenis Kelamin

Laki- Laki	:	31 Orang
Perempuan	:	50 Orang

b. Pendidikan

≤SMA/Sederajat	:	15 Orang
D1/D2/D3	:	8 Orang
D4/S1	:	51 Orang
S2/Profesi/S3	:	7 Orang

c. Pekerjaan

PNS/TNI/Polri	:	19 Orang
Peneliti/ Dosen	:	0 Orang
Pegawai BUMN/D	:	3 Orang
Pegawai Swasta	:	26 Orang
Wiraswasta	:	11 Orang
Pelajar/Mahasiswa	:	19 Orang
Lainnya	:	3 Orang

d. Usia

≤25 Tahun	:	27 Orang
26-30 Tahun	:	8 Orang
31-35 Tahun	:	7 Orang
36-40 Tahun	:	12 Orang
>40 Tahun	:	27 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	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
2	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6
3	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5
4	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5
5	5	5	6	6	5	6	6	5	6	5	5
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	5	6	6	6	6	6	5	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	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5
16	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5
17	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5
18	5	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5
19	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	5	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
25	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
26	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5
27	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	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	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
33	6	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	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5
38	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
41	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
43	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
44	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
46	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
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	6	6	6	6	6	6	6	6	6
52	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
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	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
57	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
59	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
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	6
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
73	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
74	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
75	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
76	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
77	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
78	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
79	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
81	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisioner	81										

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
Jumlah Nilai Perunsur	477	478	481	478	478	477	475	479	482	475	474
NRR Per Unsur	5,89	5,90	5,94	5,90	5,90	5,89	5,86	5,91	5,95	5,86	5,85
			5,91								
NRR tertimbang	0,654	0,656	0,639			0,657	0,652	0,657	0,661	0,652	0,650
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,893										
Nilai IKM	**98,22**										

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 Juni 2026 terhadap 81 responden yang mendapatkan pelayanan publik dengan perolehan nilai IKM sebesar 98,22 dengan kategori kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.

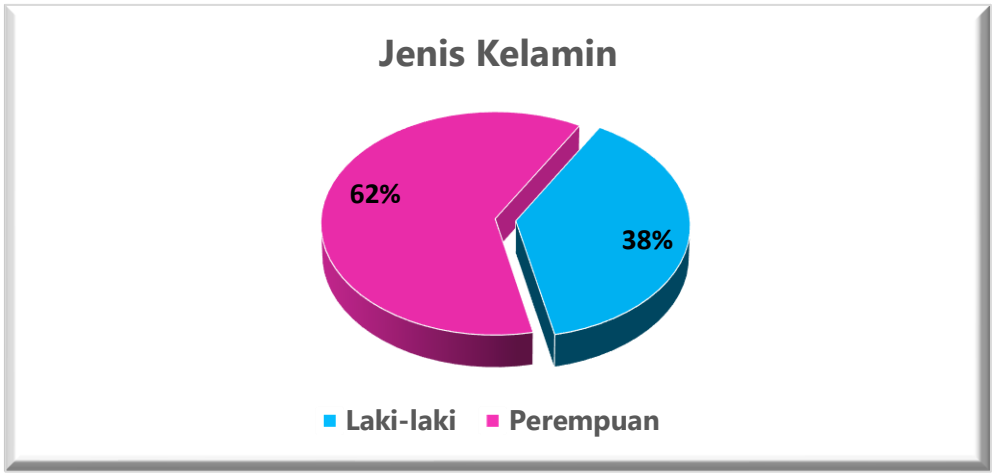
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

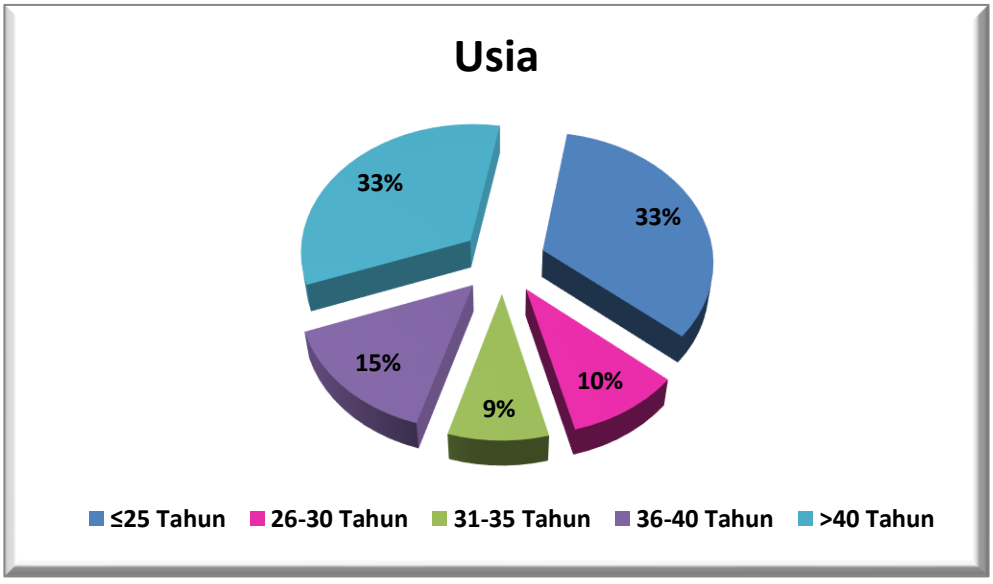
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

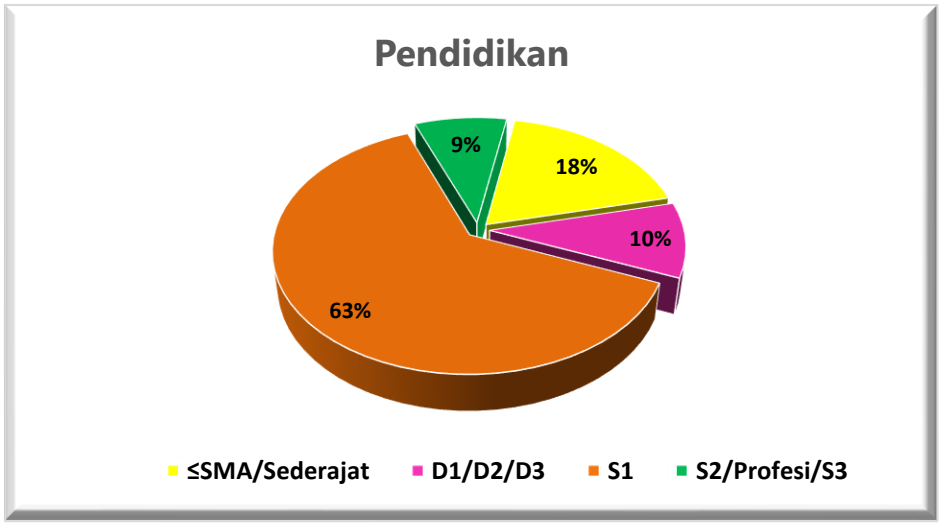
Grafik berikut menunjukkan nilai IKM BBPOM di Semarang bulan Juni 2026 terhadap nilai Unsur Pelayanan.

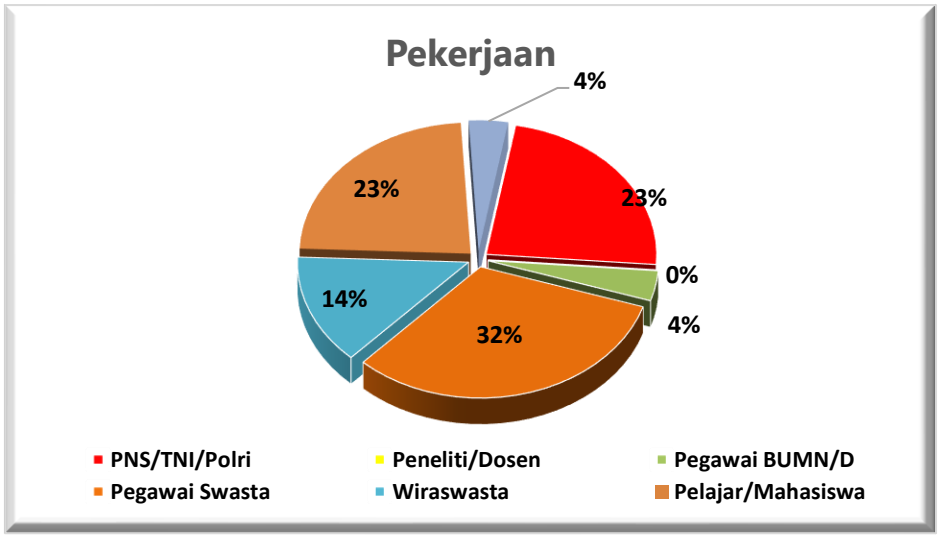




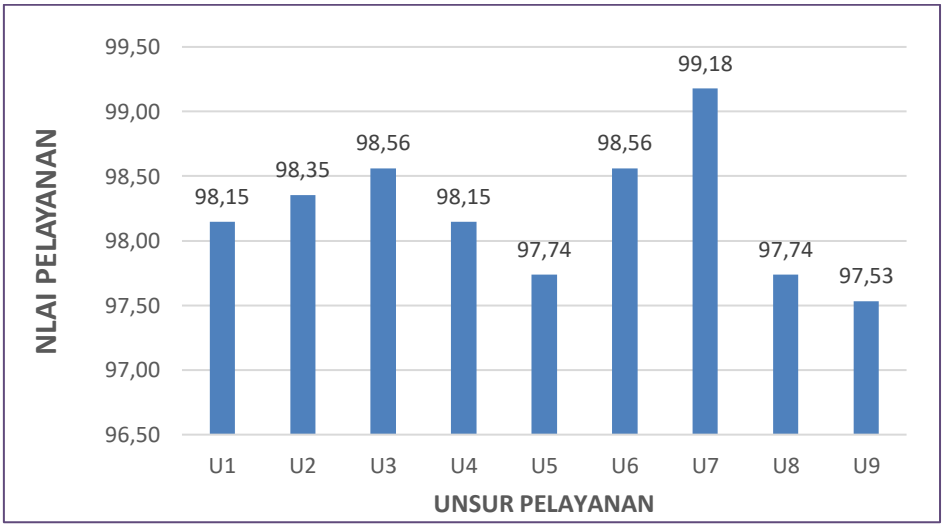
Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 81 orang responden dengan proporsi responden laki-laki (31 orang) lebih banyak dibanding responden perempuan (50 orang).

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 (26 orang) dengan latar belakang pendidikan didominasi pendidikan D4/S1 (51 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 Juni, 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 Juni adalah Perilaku Petugas (U7) dengan nilai 99,18. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas pelayanan dinilai telah menunjukkan perilaku yang sesuai dengan prinsip pelayanan publik, yaitu ramah, sopan, profesional, disiplin, dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas juga dinilai mampu memberikan pelayanan secara adil, komunikatif, serta berorientasi pada penyelesaian kebutuhan pengguna layanan. Hasil ini mencerminkan efektivitas pembinaan sumber daya manusia dan penerapan budaya pelayanan prima di lingkungan instansi, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, unsur Kesesuaian Produk Layanan (U5) dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) memperoleh nilai terendah kedua, masing-masing sebesar 97,74. Meskipun nilai tersebut masih berada pada kategori sangat baik**,** hasil ini menunjukkan masih terdapat ruang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam memastikan produk layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat serta mengoptimalkan pengelolaan pengaduan. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan kejelasan informasi mengenai produk layanan, memperkuat kapasitas petugas dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat, memperluas sosialisasi kanal pengaduan, serta memastikan setiap pengaduan, saran, dan masukan ditindaklanjuti secara cepat dan transparan.

Selain unsur Kesesuaian Produk Layanan (U5) dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8), unsur Sarana dan Prasarana (U9) memperoleh nilai 97,53, sehingga menjadi unsur dengan nilai terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih memiliki harapan terhadap peningkatan kualitas fasilitas pendukung pelayanan.

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

Penilaian tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas bagi kelompok rentan, kelengkapan sarana pendukung pelayanan, kemudahan akses terhadap informasi, maupun pemanfaatan fasilitas digital yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi seluruh pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala agar seluruh fasilitas selalu dalam kondisi baik, aman, dan nyaman digunakan.

Upaya perbaikan yang dapat dilakukan meliputi peningkatan kenyamanan ruang pelayanan serta pengembangan sarana pelayanan berbasis digital untuk mempermudah masyarakat memperoleh layanan sehingga mampu mendukung pelayanan publik yang semakin berkualitas, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

SARAN / KOMENTAR:

Pada bulan Juni terdapat saran dan masukan antara lain :

1. Harapan untuk tahun depan, bisa melayani pengujian sampel lebih banyak untuk tiap kabupaten
2. Apresiasi yang tinggi atas performa pengujian yang sudah berjalan dengan cepat dan transparan. Saran kami, pertahankan performa ini dan tetap selalu waspada, jangan sampai kenyamanan dalam ritme pelayanan yang sudah baik membuat sistem proteksi terhadap risiko keamanan komoditas menjadi longgar.
3. Ada jadwal berkala utk pelayanan BPOM di Wonosobo
4. Disarankan untuk menambahkan contoh format surat pengaduan yang bisa diakses via barcode di loket, agar pengunjung tidak perlu bolak-balik jika ada berkas yang kurang.

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.	U5. Kesesuaian Produk Layanan	Pemastian produk layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan	▪ Meningkatkan kejelasan informasi mengenai produk layanan melalui publikasi di berbagai media. ▪ Memperkuat kapasitas petugas dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat	Juli 2026	Pokja Yanblik
2.	U8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Optimalisasi pengelolaan pengaduan.	▪ Memperluas sosialisasi kanal pengaduan, serta memastikan setiap pengaduan, saran, dan masukan ditindaklanjuti secara cepat dan transparan.		
3	U9. Sarana dan Prasarana	Peningkatan kualitas fasilitas pendukung pelayanan.	▪ Peningkatan kenyamanan ruang pelayanan serta pengembangan sarana pelayanan berbasis digital untuk mempermudah masyarakat memperoleh layanan sehingga mampu mendukung pelayanan publik yang semakin berkualitas,		

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

			mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.		

No	Saran dan Masukan	Tindak Lanjut	PIC
1.	Harapan untuk tahun depan, bisa melayani pengujian sampel lebih banyak untuk tiap kabupaten	BBPOM di Semarang akan melakukan optimalisasi perencanaan dan penjadwalan pengujian sampel secara lebih efektif agar cakupan pengujian di setiap kabupaten/kota dapat ditingkatkan tanpa menambah anggaran.	Pokja Yanblik
2.	Apresiasi yang tinggi atas performa pengujian yang sudah berjalan dengan cepat dan transparan. Saran kami, pertahankan performa ini dan tetap selalu waspada, jangan sampai kenyamanan dalam ritme pelayanan yang sudah baik membuat sistem proteksi terhadap risiko keamanan komoditas menjadi longgar.	BBPOM di Semarang berkomitmen mempertahankan kualitas pelayanan pengujian yang cepat, transparan, dan akuntabel melalui pemantauan kinerja secara berkala serta evaluasi terhadap pemenuhan standar waktu layanan. Selain itu, peningkatan kompetensi petugas laboratorium untuk memastikan kewaspadaan terhadap potensi risiko keamanan komoditas tetap terjaga tanpa mengurangi kualitas pelayanan.	
3	Ada jadwal berkala untuk pelayanan BPOM di Wonosobo	BBPOM di Semarang membuka layanan di Mal Pelayanan Publik di Kab Wonosobo setiap 2 bulan untuk memfasilitasi	

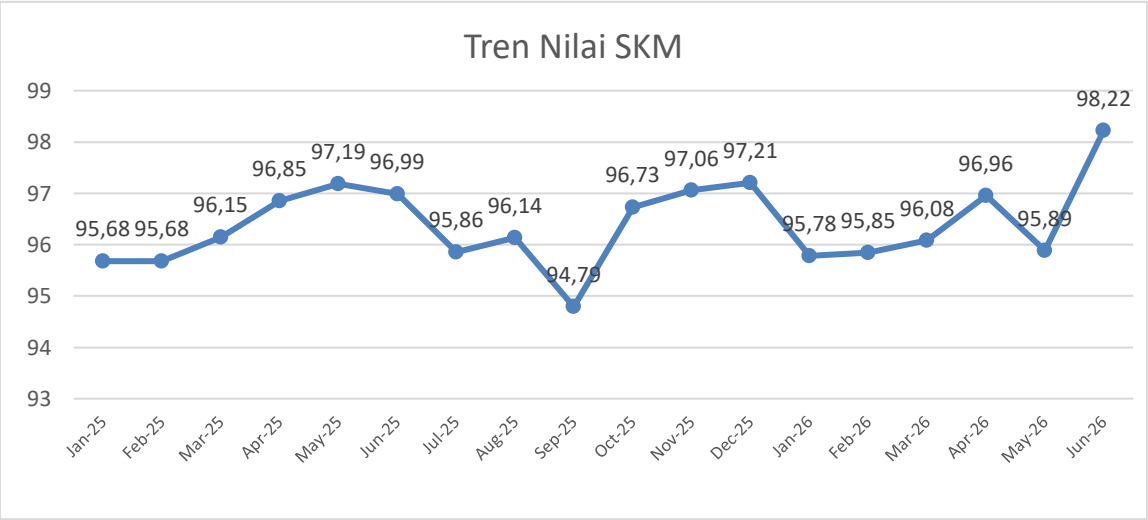
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		pengguna layanan berkonsultasi terkait obat dan makanan tanpa harus datang ke kantor. Informasi waktu kunjungan selalu dipublikasi melalui media sosial dan lintas sektor terkait.	
4	Disarankan untuk menambahkan contoh format surat pengaduan yang bisa diakses via barcode di loket, agar pengunjung tidak perlu bolak-balik jika ada berkas yang kurang.	▪ Telah dilakukan konfirmasi kepada responden bahwa yang bersangkutan tidak mengetahui bahwa layanan informasi dan pengaduan dapat dilakukan secara online tidak hanya tatap muka dan diberikan informasi kepada pengguna layanan bahwa layanan pengaduan dapat melalui online (WA layanan, subsite, Lapor Kabalai, SP4N Lapor, dan media sosial) dan masyarakat tidak perlu membawa berkas pendaftaran ke kantor karena semua proses pendaftaran sudah melalui online. ▪ Publikasi layanan informasi dan pengaduan secara berkala melalui media sosial, pada saat kegiatan penyuluhan, maupun melalui subsite.	

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 Juni 2026 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Juni mencapai 98,22 dan berada pada kategori Sangat Baik, meningkat dibandingkan bulan sebelumnya yang sebesar 95,89. Meskipun jumlah responden bulan Juni sebanyak 81 orang, lebih sedikit dibandingkan bulan Mei yang mencapai 113 orang, peningkatan nilai IKM menunjukkan bahwa kualitas pelayanan semakin baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Hasil ini mencerminkan konsistensi BBPOM di Semarang dalam memberikan pelayanan yang cepat, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Capaian tersebut perlu dipertahankan melalui evaluasi pelayanan secara berkala, tindak lanjut atas masukan masyarakat, serta pengembangan inovasi pelayanan agar kualitas layanan tetap terjaga dan kepercayaan masyarakat terus meningkat.

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 Juni 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 98,22.
- Unsur yang nilainya paling tinggi pada bulan Juni adalah Perilaku Petugas (U7) dengan nilai 99,18.
- Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, unsur U9. Sarana dan Prasarana menjadi unsur dengan nilai terendah dengan nilai 97,53 yang diikuti oleh Kesesuaian Produk Layanan (U5) dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8), yang masing- masing memperoleh nilai 97,74,

Mengetahui,
Petugas

Setya Wulan W., S. Farm., Apt

Semarang, 04 Juli 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).

MONEV TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN
BULAN MEI TAHUN 2026

Nilai Hasil Survey 0-2

No	Prioritas Unsur yang perlu diperbaiki	Keterangan	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev 2026 Mei 2026 Progres	Status	Keterangan	Tanggapan substansi terkait	Usulan Status	Data Dukung
										Nihil		

Rekapitulasi Saran dan Kritik

No	Jenis Layanan	Prioritas Unsur yang perlu diperbaiki	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev 2026 Mei 2026 Progres	Status	Keterangan	Tanggapan substansi terkait	Usulan Status	Data Dukung
1	Pokja Yantibk	Semoga program pendampingan untuk bisa di dapat untuk semua umkm kota semarang dan umkm semarang naik kelas.	Mei 2026	Balai Besar POM di Semarang akan terus melakukan pendampingan UMKM melalui berbagai program dan inovasi baik dalam bentuk Bimtek kepada pelaku usaha maupun layanan konsultasi yang terintegrasi guna mempermudah pelaku usaha dalam pengurusan izin edar.	Mei 2026	Tim Pokja Yantibk				Telah dilakukan pendampingan terhadap pelaku usaha dalam bentuk Bimtek Izin Penerapan CPPOB yang telah dilaksanakan tanggal 25 Juni 2026 Link Publikasi : https://www.instagram.com/reel/DaHdRqiyFiM/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA== Layanan konsultasi online melalui Melon Manis dilaksanakan setiap jumat yang diikuti oleh pelaku usaha baik berupa layanan konsultasi umum maupun layanan sertifikasi. .	**Closed**	 BIMTEK IP CPPOB 25 JUNI 2026 MELON MANIS 26 JUNI 2026 TENTANG NOTIFIKASI KOSMETIK BMC Cosmetics Indonesia
2	Pokja Yantibk dan Substansi Pemeriksaan	BPOM semakin aktif tidak hanya dalam aktivasi perijinan tetapi juga aktif mengambil langkah edukatif langsung dengan sankso jika menemukan usaha yang masih belum benijin, karena dampak persaingan produk serupa bagi yang sudah benijin atau belum membuat pembeda. harga yg akan menjadikan persaingan pasar cukup menyulitkan bagi yang sudah benijin, terima kasih.		BPOM di Semarang akan terus meningkatkan upaya pembinaan dan pengawasan terhadap pelaku usaha, tidak hanya melalui bisnis perizinan, tetapi juga memperkuat kegiatan edukasi dan pendampingan bagi pelaku usaha yang belum memenuhi ketentuan perizinan. Melalui kegiatan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE), pendampingan UMKM, serta layanan konsultasi diharapkan pemenuhan persyaratan perizinan sesuai ketentuan yang berlaku. Selain itu, BBPOM di Semarang akan menggolongkan pengawasan berbasis risiko terhadap produk yang beredar. Apabila dalam kegiatan pengawasan ditemukan pelaku usaha yang belum memiliki izin edar atau tidak memenuhi ketentuan, akan dilakukan pembinaan terlebih dahulu, disertai penerapan sanksi administratif sesuai peraturan perundang-undangan apabila pelaku usaha tidak melakukan tindak lanjut atau hasil pembinaan. Langkah ini dilanjutkan dapat meningkatkan iklim usaha yang lebih adil, meningkatkan kepatuhan pelaku usaha, serta memberikan perlindungan kepada masyarakat dan pelaku usaha yang telah memenuhi ketentuan.	Mei 2026				1. BBPOM di Semarang memberikan fasilitasi perizinan dalam bentuk : a. inovasi Melon Manis (Melalui Online Memberikan Informasi). Melalui Melon Manis, pelaku usaha dapat berkonsultasi secara daring dengan petugas tanpa harus datang ke kantor, sehingga layanan menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien. Pendaftaran konsultasi dapat dilakukan melalui tautan https://bit.ly/RegistrasiZoomMelonManis. b. Layanan Lakone Sekti (Mal Pelayanan Publik) di 6 Kabupaten/ Kota (Wonosobo, Purworejo, Kabumen, Semarang, Kudus, dan Boyosalali) ; c. Edukasi pendampingan pelaku usaha dengan menjadi narasumber dalam pembekalan KKN Tematik Keamanan Pangan Mahasiswa Undip sebagai perpanjangan tangan BPOM dalam memberikan edukasi dan pendampingan izin edar kepada pelaku usaha (23 Juni 2026) d. Menyelenggarakan kegiatan Bimtek Keamanan Pangan Bagi Komunitas Pelaku Usaha PSS dan Pelaku Usaha Pangan Desa (30 Juni 2026) e. BBPOM di Semarang melakukan pengawasan terhadap sarana produksi maupu distribusi guna memastikan pangan yang beredar aman. bermutu dan terdaftar izin edarnya.	**Closed**	 A. MELON MANIS 08 MEI 2026 B. MAL PELAYANAN PUBLIK KAB. PURWOREJO 29 JUNI 2026 C. KKN TEMATIK MAHASISWA UNDIP D. BIMTEK KEAMANAN BAGI KOMUNITAS PELAKU USAHA PANGAN DESA DAN PSS D. PENGAWASAN SARANA PRODUKSI PANGAN
										NIHIL		

Nilai unsur Terendah

No	Prioritas Unsur yang perlu diperbaiki	Keterangan	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev 2026 Mei 2026 Progres	Status	Keterangan	Tanggapan substansi terkait	Usulan Status	Data Dukung
1	U1. Persyaratan Pelayanan	Persyaratan layanan belum sepenuhnya dipahami, dianggap sederhana, dan sesuai kebutuhan oleh masyarakat.	Mei 2026	- Memperbarui dan memperjelas informasi persyaratan pada seluruh media pelayanan, seperti website, media sosial, papan informasi, leaflet, dan loket pelayanan. - Menyediakan panduan atau infografis yang memuat persyaratan setiap jenis layanan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami masyarakat	Mei 2026	Pokja Pelayanan Publik				Telah dilakukan pembaruan informasi persyaratan layanan melalui media informasi yang lebih sederhana (infografis dan panduan layanan), serta optimalisasi penyebarluasan informasi melalui website, media sosial, dan layanan konsultasi.	**Closed**	 Infografis Persyaratan layanan pengujian di Instagram : https://www.instagram.com/p/DZ0I-eA0kpK/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA== Publikasi Biopi PNBP melalui Subsite BBPOM di Semarang Layanan	Balai Besar POM di Semarang Infografis	Balai Besar POM di Semarang #Repost infografik terkait Tata cara pendaftaran Frozen Food
2	U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Masyarakat masih mengalami kendala dalam memahami alur pelayanan sehingga harus mencari informasi tambahan atau melakukan konfirmasi kepada petugas sebelum memperoleh		Menyusun infografis alur pelayanan yang lebih sederhana dan menampilkannya pada ruang pelayanan, website, serta media sosial.						- Telah dilakukan sosialisasi alur pelayanan dan mekanisme layanan, baik secara daring maupun luring, termasuk penjelasan mengenai perubahan regulasi akibat penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 serta batas kewenangan BPOM dalam proses perizinan pada saat Bimtek IP CPPOB tanggal 25 Juni 2026 -Telah dibuat infografis alur pelayanan yang lebih sederhana dan ditampilkan pada ruang pelayanan, subsite, serta media sosial.	**Closed**	1
3	U3. Kesesuaian Produk Layanan	Sebagian pengguna layanan masih merasa hasil layanan yang diterima belum sepenuhnya sesuai dengan harapan atau belum memahami keluaran (output) yang akan diperoleh dari jenis layanan yang diajukan.		- Memberikan penjelasan mengenai output setiap jenis layanan pada saat konsultasi maupun ketika masyarakat mengajukan permohonan layanan. -Menyusun media informasi berupa leaflet atau infografis yang menjelaskan jenis layanan beserta produk layanan yang akan diterima masyarakat.						- Telah diberikan penjelasan mengenai output setiap jenis layanan pada saat konsultasi maupun ketika masyarakat mengajukan permohonan layanan. -Telah dibuat media informasi berupa leaflet atau infografis yang menyelaskan jenis layanan beserta produk layanan yang akan diterima masyarakat.	**Closed**	1 PEMBERIAN PENJELASAN OUTPUT JENIS LAYANAN SAAT PENGISIAN SURVEI MEDIA INFORMASI TERKAIT JENIS LAYANAN https://www.instagram.com/p/DZ0Im4ORpRq/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==

Semarang, 30 Juni 2026
Ketua Tim Pelayanan Publik

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

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