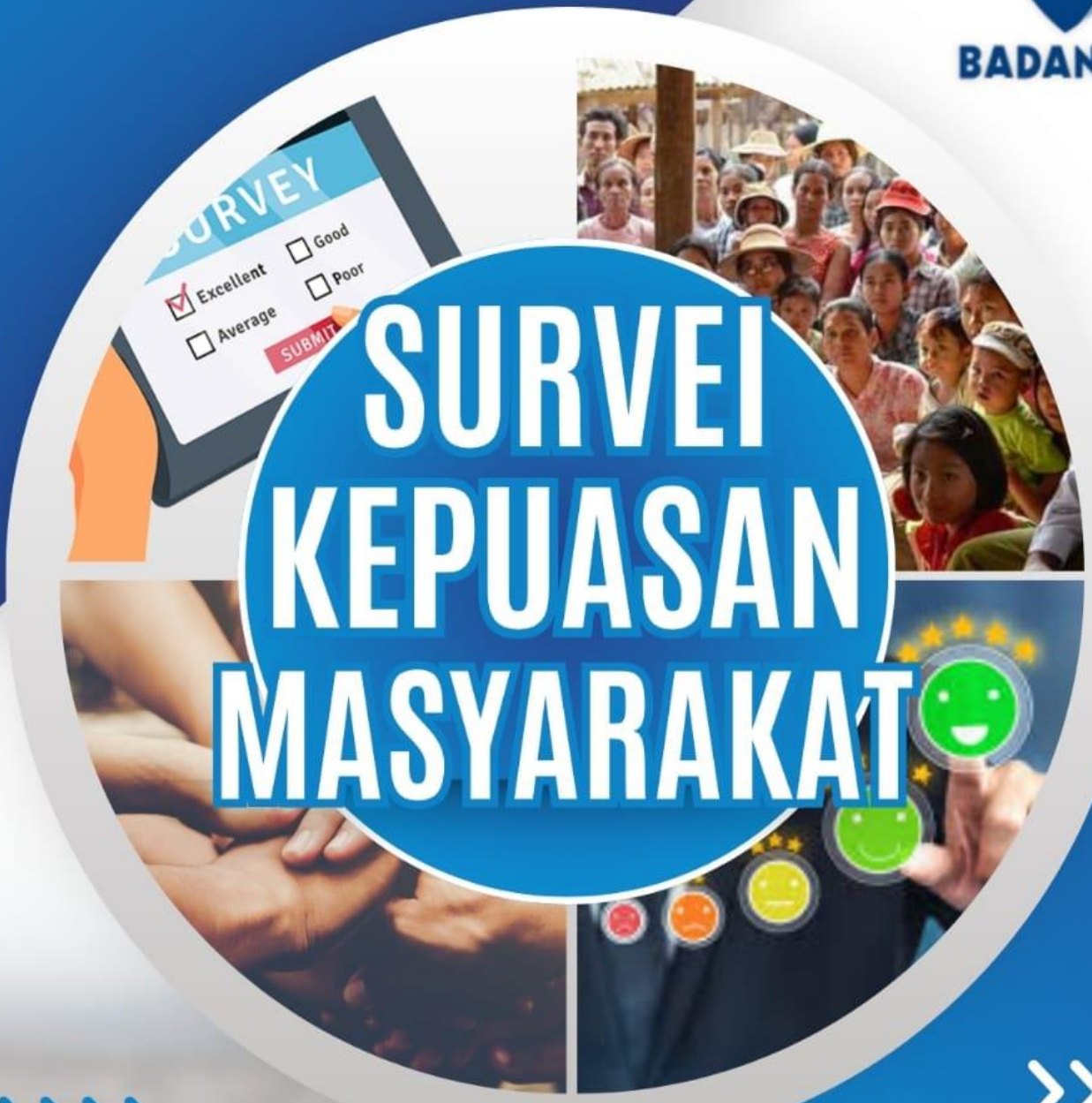
BALAI BESAR POM
DI SEMARANG

LAPORAN

BADAN POM



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

MEI | 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 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 Mei 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 Mei 2026 terhitung tanggal 1 Mei hingga tanggal 31 Mei 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 Mei 2026 adalah 113 orang terdiri dari :

a. Jenis Kelamin

Laki- Laki	:	53 Orang
Perempuan	:	60 Orang

b. Pendidikan

≤SMA/Sederajat	:	19 Orang
D1/D2/D3	:	9 Orang
D4/S1	:	55 Orang
S2/Profesi/S3	:	30 Orang

c. Pekerjaan

PNS/TNI/Polri	:	17 Orang
Peneliti/ Dosen	:	6 Orang
Pegawai BUMN/D	:	1 Orang
Pegawai Swasta	:	58 Orang
Wiraswasta	:	13 Orang
Pelajar/Mahasiswa	:	9 Orang
Lainnya	:	9 Orang

d. Usia

≤25 Tahun	:	23 Orang
26-30 Tahun	:	20 Orang
31-35 Tahun	:	17 Orang
36-40 Tahun	:	16 Orang
>40 Tahun	:	37 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	6	5	5	6	6	5	5
2	6	6	6	6	5	5	5	6	5	6	5
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5
11	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	5	5	5	5	6	6	5	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	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5
28	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
31	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5
32	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
33	6	6	6	6	5	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	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
39	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
46	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
48	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6
49	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6
50	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6
51	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
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	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5
59	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
60	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6
61	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
62	6	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5
63	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
64	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5
65	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
66	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5
67	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5
68	5	5	6	5	6	6	5	5	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	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
80	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6
81	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6
82	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
83	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5	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
84	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	6
85	6	6	6	5	6	5	5	5	6	5	5
86	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
87	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
88	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
89	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
91	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
92	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
93	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6
94	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5
95	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
96	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
97	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
98	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
99	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
101	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
102	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
103	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
104	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
105	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5
106	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
107	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
108	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
109	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
110	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
111	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
112	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
113	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisioner	113										
Jumlah Nilai Perunsur	644	647	653	645	653	650	647	654	659	651	649
NRR Per Unsur	5,70	5,73	5,78	5,71	5,78	5,75	5,73	5,79	5,83	5,76	5,74
			5,76								
NRR tertimbang	0,633	0,636	0,639			0,639	0,636	0,643	0,648	0,640	0,638
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,754										
Nilai IKM	**95,89**										

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

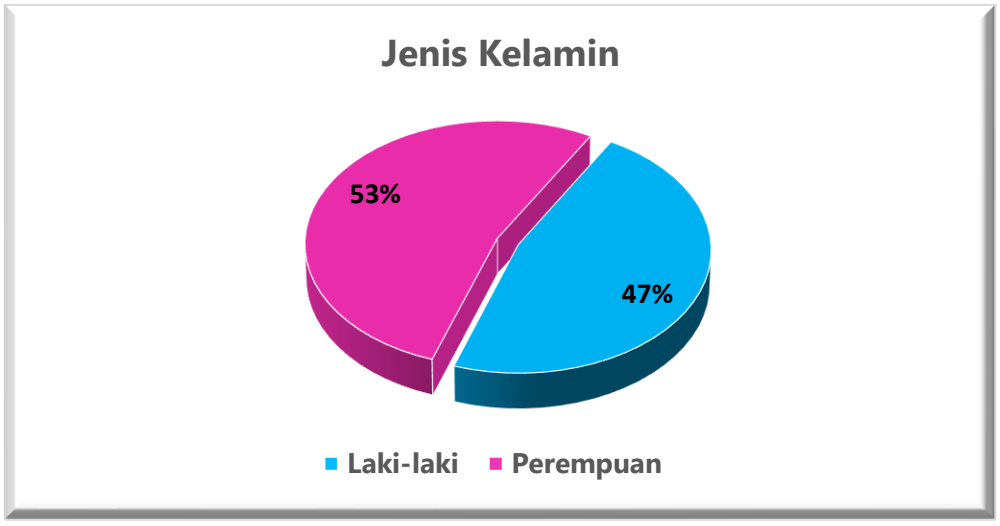
BBPOM di Semarang telah dilakukan survey kepuasan masyarakat pada Bulan Mei 2026 terhadap 113 responden yang mendapatkan pelayanan publik dengan perolehan nilai IKM sebesar 95,89 dengan kategori kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.

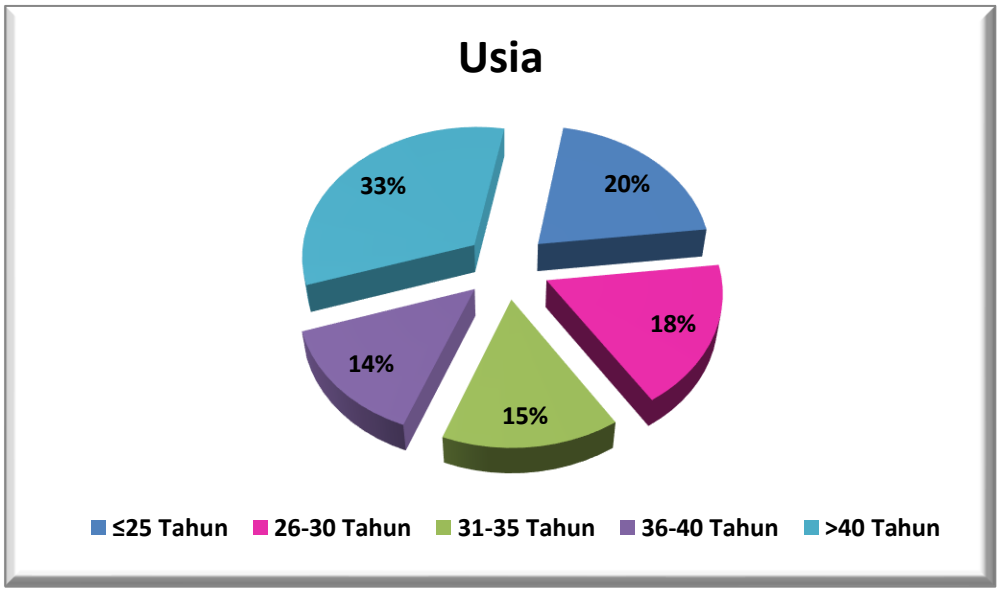
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

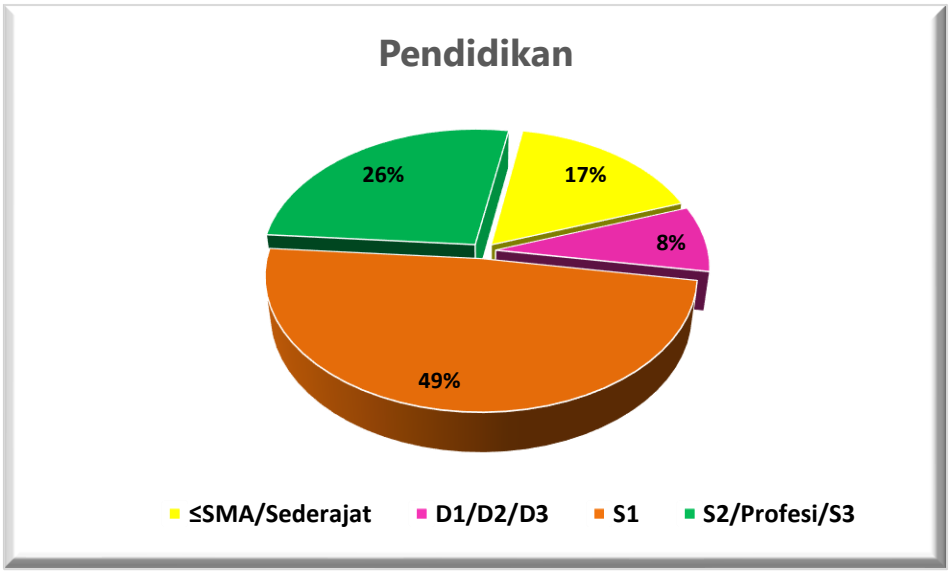
Grafik berikut menunjukkan nilai IKM BBPOM di Semarang bulan Mei 2026 terhadap nilai Unsur Pelayanan.

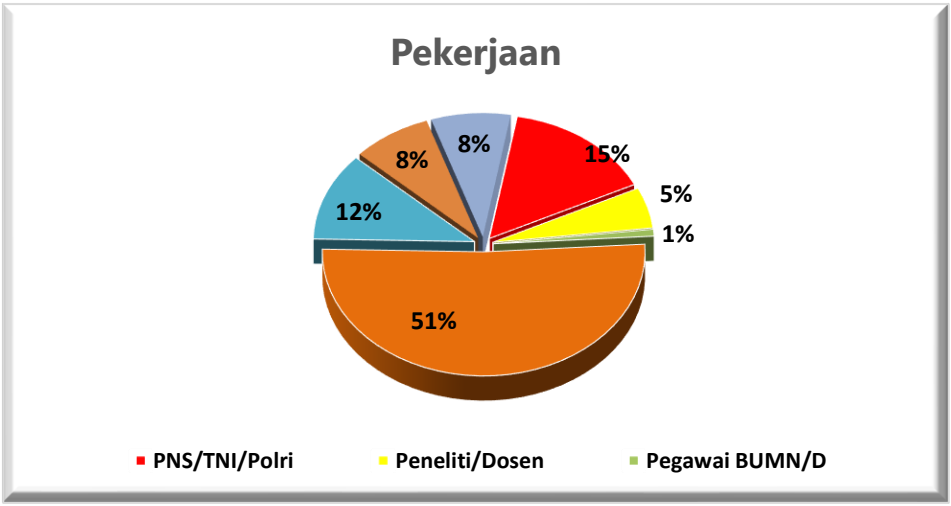




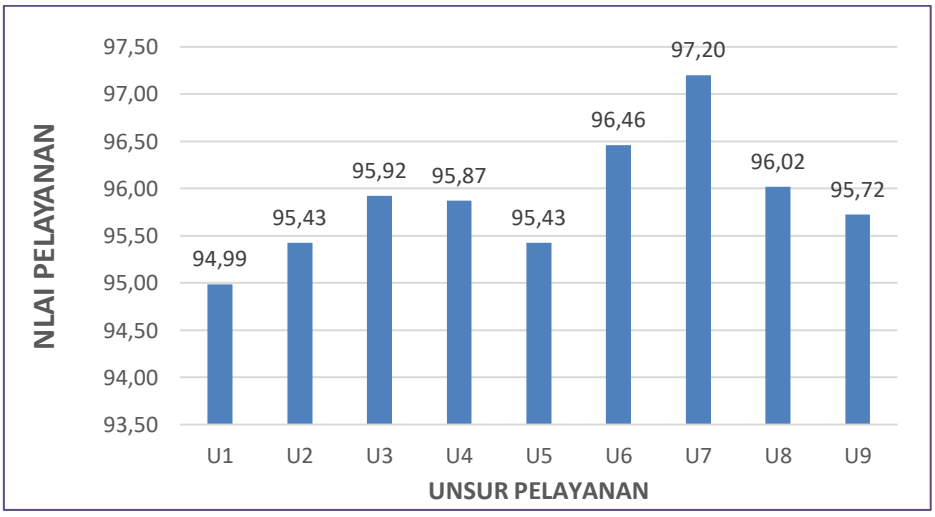
Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 113 orang responden dengan proporsi responden laki-laki (53 orang) lebih banyak dibanding responden perempuan (60 orang).

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 (58 orang) dengan latar belakang pendidikan didominasi pendidikan D4/S1 (55 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 Mei, 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 Mei adalah Perilaku Petugas (U7) dengan nilai 97,20. 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 Persyaratan Pelayanan (U1) memperoleh nilai terendah sebesar 94,99. 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) dan Kesesuaian Produk Layanan (U5) memperoleh nilai 95,43, yang menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kendala dalam memahami alur pelayanan. Meskipun prosedur telah tersedia, informasi mengenai tahapan layanan, dokumen yang harus dipersiapkan, serta mekanisme pelayanan daring dan luring belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh pengguna layanan. Kondisi ini dapat menyebabkan masyarakat harus mencari informasi tambahan atau melakukan konfirmasi kepada petugas sebelum memperoleh layanan. Selain itu, sebagian pengguna layanan juga belum sepenuhnya memahami keluaran (output) yang akan diperoleh dari jenis layanan yang diajukan, sehingga hasil layanan yang diterima dinilai belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Kondisi ini diperkuat dengan adanya penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 yang membawa perubahan pada proses perizinan di hulu. Meskipun proses tersebut berada di luar kewenangan BPOM yang berperan pada tahapan perizinan hilir, perubahan regulasi tersebut turut memengaruhi proses

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

perizinan yang telah berjalan sehingga berpotensi menimbulkan kebingungan bagi pelaku usaha maupun masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi penyampaian informasi mengenai alur pelayanan, ruang lingkup kewenangan BBPOM di Semarang, serta produk layanan yang dihasilkan, disertai penguatan koordinasi lintas sektor agar masyarakat memperoleh kepastian informasi dan pelayanan yang lebih efektif.

SARAN / KOMENTAR:

Pada bulan Mei terdapat saran dan masukan antara lain :

1. “Semoga program pendampingan umkm bisa di dapat untuk semua umkm kota semarang dan umkm semarang naik kelas.”
2. “BPOM semakin aktif tidak hanya dalam aktivasi perijinan tetapi juga aktif mengambil langkah edukatif langsung dengan sanksi jika menemukan usaha yang masih belum berijin,karena dampak persaingan produk serupa bagi yang sudah berijin atau belum membuat pembeda harga yg akan menjadikan persaingan pasar cukup menyulitkan bagi yang sudah berijin, terima kasih.”

. 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	Persyaratan layanan belum sepenuhnya dipahami, dianggap sederhana, dan sesuai kebutuhan oleh masyarakat.	▪ 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.	Juni 2026	Pokja Yanblik
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.		

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

		layanan.	▪ Mengoptimalkan kegiatan Layanan Konsultasi Efektif Sertifikasi dan Registrasi Obat dan Makanan dan konsultasi online sebagai sarana memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan sebelum masyarakat mengajukan permohonan.		
3	U5. 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.		

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.	Semoga program pendampingan umkm bisa di dapat untuk semua umkm kota semarang dan umkm semarang naik kelas.	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.	Pokja Yanblik
2.	BPOM semakin aktif tidak hanya dalam aktivasi perijinan tetapi juga aktif mengambil langkah edukatif langsung dengan sanksi jika menemukan usaha yang masih belum berijin, karena dampak persaingan produk serupa bagi yang sudah berijin atau belum membuat pembeda harga yg akan menjadikan persaingan pasar cukup menyulitkan bagi yang sudah berijin, terima kasih.	BPOM di Semarang akan terus meningkatkan upaya pembinaan dan pengawasan terhadap pelaku usaha, tidak hanya melalui fasilitasi 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 dalam rangka pemenuhan persyaratan perizinan sesuai ketentuan yang berlaku. Selain itu, BBPOM di Semarang akan mengoptimalkan 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,	Pokja Yanblik dan Substansi Pemeriksaan

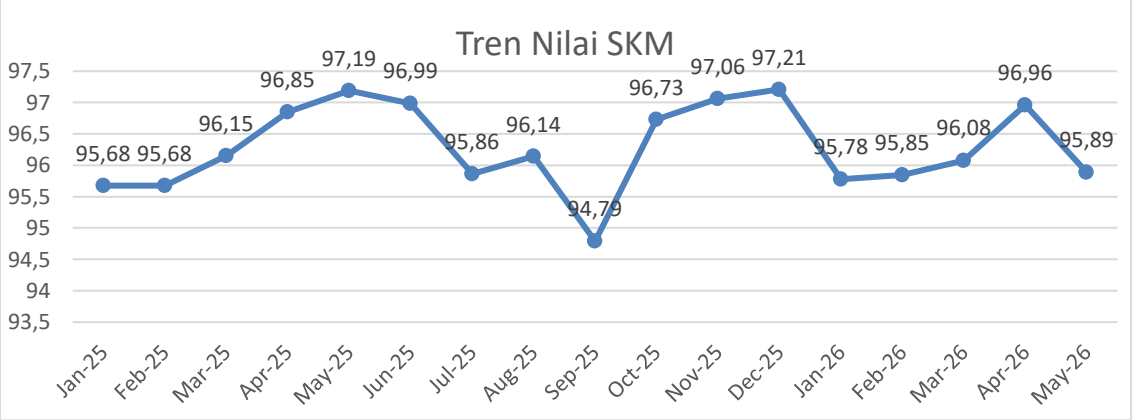
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		disertai penerapan sanksi administratif sesuai peraturan perundang-undangan apabila pelaku usaha tidak melakukan tindak lanjut atas hasil pembinaan. Langkah ini diharapkan dapat menciptakan iklim usaha yang lebih adil, meningkatkan kepatuhan pelaku usaha, serta memberikan perlindungan kepada masyarakat dan pelaku usaha yang telah memenuhi ketentuan.	

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 Mei 2026 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, IKM bulan Mei tercatat sebesar 95,89 dengan jumlah responden sebanyak 113 orang, meningkat dibandingkan bulan sebelumnya yang melibatkan 72 responden dengan nilai IKM sebesar 96,96. Dengan cakupan responden yang lebih luas, nilai IKM pada bulan Mei tetap berada pada kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BBPOM di Semarang secara umum masih terjaga dengan baik, meskipun terdapat dinamika penilaian dari masyarakat yang lebih beragam. Hasil tersebut menjadi dasar bagi unit pelayanan untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih memiliki peluang untuk ditingkatkan.

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 Mei 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 95,89.
- Unsur yang nilainya paling tinggi pada bulan Mei adalah Perilaku Petugas (U7) dengan nilai 97,20.
- Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, unsur U1. Persyaratan Pelayanan (94,99) menjadi unsur dengan nilai terendah, diikuti oleh Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dan Kesesuaian Produk Layanan (U5) yang masing- masing memperoleh nilai 95,43,

Mengetahui,
Petugas

Setya Wulan W., S. Farm., Apt

Semarang, 10 Juni 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).

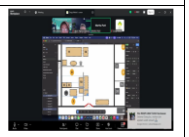
MONEV TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

BULAN APRIL TAHUN 2026

Nilai Hasil Survey 0-2

No	Prioritas Unsur yang perlu diperbaiki	Keterangan	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev 2026 Apr-26 Progres	Monev 2026 Apr-26 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 Apr-26 Progres	Monev 2026 Apr-26 Status	Keterangan	Tanggapan substansi terkait	Usulan Status	Data Dukung
1	Sertifikasi	Proses pada sistem e-reg RBA agar dipercepat, instruksi pada permintaan tambahan data agar lebih jelas/ informatif	April 2026	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 desk yang dilakukan secara online melaui inovasi Melon Manis (Melalui Online Memberikan Informasi).	Mei 2026	Tim Pokja Yanblik				Telah dilakukan pendampingan terhadap pelaku usaha melalui berbagai layanan salah satunya adalah melalui inovasi MELON MANIS (Melalui Online Memberikan Infromasi) terutama dilaksanakan setiap jumat yang dapat membantu perizinan obat dan makanan Pada MELON Manis Jumat, 08 2026 diikuti oleh pelaku usahaa pangan dalam rangka pendaftaran sertifikasi IP CPPOB dan sertifikasi CPKB	**Closed**	 PT. Atsoon Sukses Internasional (Pendampingan IP CPPOB) Kementerian Perindustrian (Pendampingan SPA CPKB)  Pendampingan IP CPPOB UMKM UD Santoso
2	Informasi dan Pengaduan	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 dan telah hadir Loka POM Grobogan dan Loka POM Kab. Tegal sehingga masyarakat dan pelaku usaha dapat memperoleh layanan yang lebih dekat, mudah diakses, dan berkualitas.	Mei 2026					BBPOM di Semarang terus menghadirkan kemudahan layanan publik melalui 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. Selain itu, jangkauan pelayanan kini semakin luas dengan hadirnya Loka POM Grobogan dan Loka POM Kabupaten Tegal, sehingga masyarakat dan pelaku usaha dapat memperoleh layanan yang lebih dekat, mudah diakses, dan berkualitas.	**Closed**	 MELON MANIS 08 MEI 2026 LOKA POM GROBOGAN LOKA POM KAB. TEGAL
3	Informasi dan Pengaduan	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.	Mei 2026					Telah dilakukan publikasi 10 jenis layanan termasuk IP CPPOB melalui media sosial (Instagram dan Facebook) yang persyaratannya megacu pada Standar Pelayanan Publik BBPOM di Semarang serta publikasi penyelesaian CAPA terintegrasi melalui Si Moncer pada link : https://www.instagram.com/reel/DXYcj23EjD9/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==		 Publikasi Layanan IP CPPOB Publikasi Penyelesaian CAPA Terintegrasi
4	Pengujian	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 rangka menjamin makanan yang beredar terbebas dari bahan berbahaya,	Mei 2026						1. Layanan CEKATAN SAKTI hadir di SMA Negeri 1 Kota Mungkid Magelang (06 Mei 2026). Mulai dari cek sampel jajanan kantin, pangan sekitar sekolah, hingga MBG, semua diuji langsung oleh tim BBPOM di Semarang. Link kegiatan : https://www.instagram.com/reel/DYEDsolylYt/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA== 2. Dalam rangka memperingati Hari Jadi Kota Semarang ke-479, BBPOM di Semarang turut berpartisipasi dengan membuka stand Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) pada kegiatan Layanan Perizinan Online (Lampion) yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Semarang bersama instansi terkait pada Selasa (05/05/2026) di Pasar Gang Baru, Semarang.	 Layanan CEKATAN di SMAN 1 Kota Mungkid Kab Magelang / 06 Mei 2026 Stand pameran dan layanan uji di Pasar Gang Baru. 05 Mei 2026
										NIHIL		

Nilai unsur Terendah

No	Prioritas Unsur yang perlu diperbaiki	Keterangan	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev 2026 Apr-26 Progres	Monev 2026 Apr-26 Status	Keterangan	Tanggapan substansi terkait	Usulan Status	Data Dukung
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 diterapkan.	April 2026	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 Pelayanan Publik		**Closed**		- Telah diselenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) pada Rabu (06/05/2026) di Aula Kantor BBPOM di Semarang. Kegiatan ini menjadi ruang dialog antara BBPOM di Semarang dengan para pemangku kepentingan serta pengguna layanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. FKP dihadiri oleh unsur pemerintah daerah, DPRD, organisasi kemasyarakatan, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah, akademisi, media massa, serta para pelaku usaha. Dalam sambutannya, Kepala BBPOM di Semarang, Rustyawati menyampaikan bahwa FKP memiliki arti penting sebagai sarana evaluasi sekaligus perbaikan layanan publik agar semakin adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dan dunia usaha. Dalam paparannya mengenai standar dan kinerja pelayanan publik, BBPOM di Semarang menyampaikan bahwa terdapat 10 layanan publik utama yang diberikan kepada masyarakat, di antaranya penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI), Surat Keterangan Ekspor (SKE), sertifikasi CPOB, CPOTB, dan CPKB, layanan pengujian Obat dan Makanan, hingga layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan. - Telah dilakukan publikasi melalui media sosial BBPOM di Semarang terkait tarif layanan pengujian sehingga memudahkan pengguna layanan pihak ke 3 yang ingin mengujikan produk obat dan makanan baik dari kepolisian maupun pelaku usaha dalam rangka proses pendaftaran izin edar.	**Closed**	
2	U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Perlunya penyederhanaan alur layanan agar lebih praktis dan informatif.						**Closed**			**Closed**	

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

No	Prioritas Unsur yang perlu diperbaiki	Keterangan	Periode SKM	Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Monev 2026 Apr-26		Keterangan	Tanggapan substansi terkait	Usulan Status	Data Dukung
							Progress	Status				
3	U9. Sarana dan Prasarana	Peningkatan kenyamanan serta kelengkapan fasilitas pendukung	April 2026	1. Melengkapi sarana pendukung terutama bagi pengguna layanan disabilitas dengan menyediakan panduan e-registrasi dalam bentuk huruf *Braille*. 2. BBPOM di Semarang memiliki layanan Melon Manis yaitu konsultasi secara online terkait obat dan makanan, terutama setiap hari Jumat sebagai penggantilayanan tatap muka. Sosialisasi akan terus dilakukan melalui subsite dan media sosial				**Closed**			**Closed**	

Mengetahui,
Petugas

Setya Wulan W., S. Farm., Apt

Mengetahui,

Kepala Balai Besar POM di Semarang,

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

Semarang, 05 Mei 2026
Verifikator,

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).