# LAPORAN

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

MEI

**BALAI BESAR POM DI SEMARANG**

**2025**

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai Besar POM di Semarang sebagai salah satu penyedialayanan publik dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang layanan publik yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan

masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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.

# BAB II
# PENGUMPULAN DATA SKM

## 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Mei tahun 2025 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 setiapspesifikasi jenis pelayanan.

f. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

g. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara langsung untuk pelanggan yang mendapatkan pelayanan di kantor BBPOM di Semarang, Mall Pelayanan Publik dan secara *online* melalui tautan https://bit.ly/YanblikBBPOMSemarang untuk pelanggan yang dilayani melalui *hotline* baik pada jam kerja maupun di luar jam kerja. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan di Bulan Mei 2025 terhitung tanggal 1 Mei hingga tanggal 31 Mei 2025.

# 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 2025 adalah 25 orang terdiri dari :

a. Jenis Kelamin

| | |
|---|---|
| Laki- Laki | : 37 Orang |
| Perempuan | : 21 Orang |

b. Pendidikan

| | |
|---|---|
| ≤SMA/Sederajat | : 11 Orang |
| D1/D2/D3 | : 7 Orang |
| D4/S1 | : 28 Orang |
| S2/Profesi/S3 | : 12 Orang |

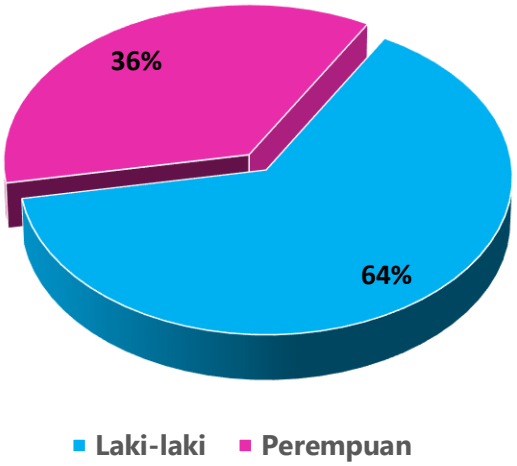
c. Pekerjaan

| | |
|---|---|
| PNS/TNI/Polri | : 7 Orang |
| Peneliti/ Dosen | : 1 Orang |
| Pegawai BUMN/D | : 2 Orang |
| Pegawai Swasta | : 22 Orang |
| Wiraswasta | : 24 Orang |
| Pelajar/Mahasiswa | : - |
| Lainnya | : 2 Orang |

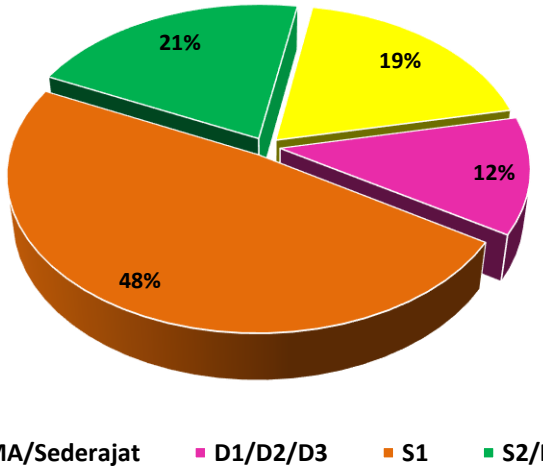
d. Usia

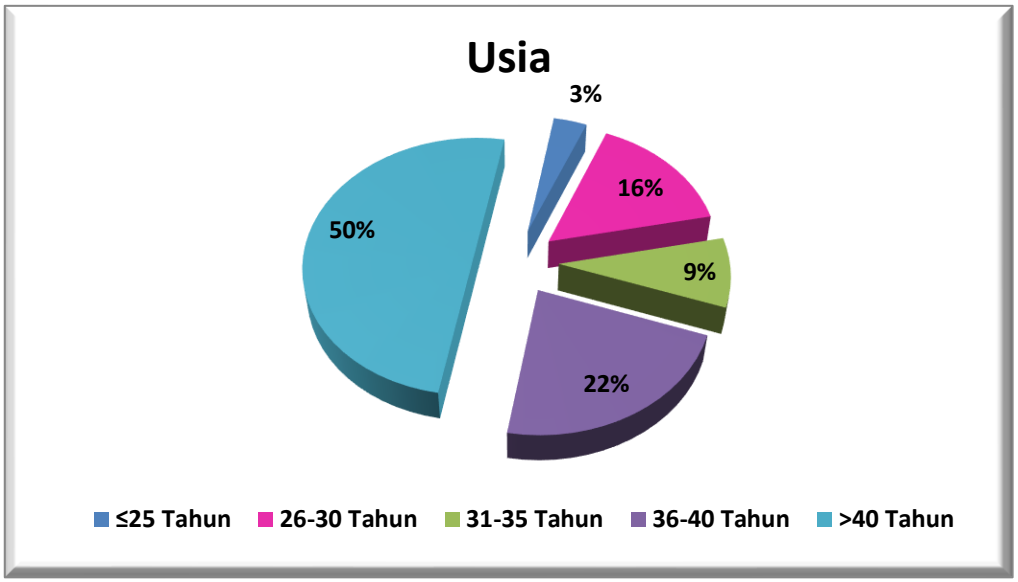
| | |
|---|---|
| ≤25 Tahun | : 2 Orang |
| 26-30 Tahun | : 9 Orang |
| 31-35 Tahun | : 5 Orang |
| 36-40 Tahun | : 13 Orang |
| >40 Tahun | : 29 Orang |

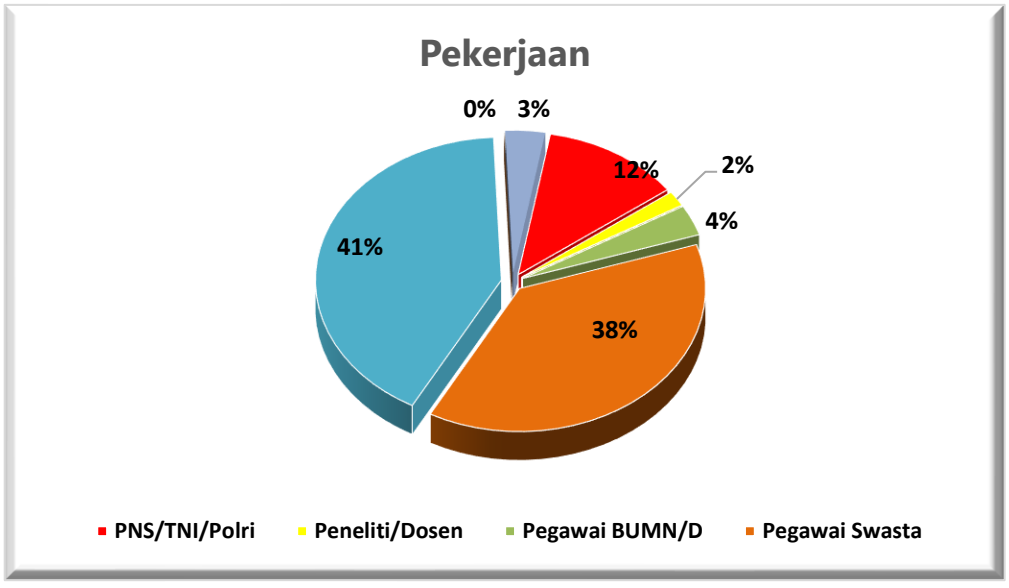
## Jenis Kelamin




## Pendidikan




Usia
3%
16%
9%
22%
50%
≤25 Tahun
26-30 Tahun
31-35 Tahun
36-40 Tahun
>40 Tahun


Pekerjaan
0%
3%
12%
2%
4%
41%
38%
PNS/TNI/Polri
Peneliti/Dosen
Pegawai BUMN/D
Pegawai Swasta

### 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 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 2 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 8 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 9 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 10 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 11 | 5 | 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 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 16 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 17 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 18 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 19 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 20 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 21 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 22 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 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 |

| NO RESPONDEN | NILAI LAYANAN | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |
| 26 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 27 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 28 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 29 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 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 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 |
| 38 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 39 | 6 | 6 | 6 | 5 | 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 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 47 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 52 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 53 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 54 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |

| NO RESPONDEN | NILAI LAYANAN | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |
| 55 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 56 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 57 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| Jumlah Kuisioner | 58 | | | | | | | | | | |
| Jumlah Nilai Perunsur | 335 | 335 | 338 | 334 | 336 | 337 | 337 | 340 | 343 | 339 | 342 |
| NRR Per Unsur | 5,78 | 5,78 | 5,83 | 5,76 | 5,79 | 5,81 | 5,81 | 5,86 | 5,91 | 5,84 | 5,90 |
| | | | 5,79 | | | | | | | | |
| NRR tertimbang | 0,642 | 0,642 | 0,644 | | | 0,646 | 0,646 | 0,651 | 0,657 | 0,649 | 0,655 |
| Jumlah NRR IKM tertimbang | 5,83 | | | | | | | | | | |
| **Nilai IKM** | **97,19** | | | | | | | | | | |

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.

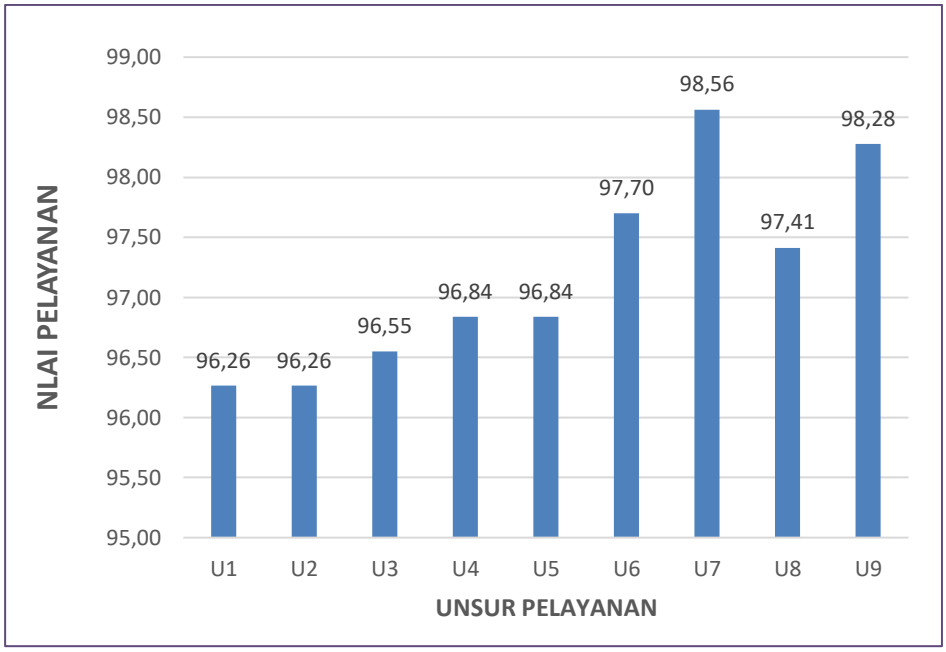
| **Nilai Interval Konversi** | **Mutu Pelayanan** | **Kinerja Unit Pelayanan** |
|---|---|---|
| 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |
| 65,00 – 76,60 | C | Kurang Baik |
| 76,61 - 88,30 | B | Baik |
| 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |

BBPOM di Semarang telah dilakukan survey kepuasan masyarakat pada Bulan Mei 2025 terhadap 40 responden yang mendapatkan pelayanan publik dengan perolehan nilai IKM sebesar 96,85 dengan kategori kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.

# BAB IV
# ANALISIS HASIL SKM

## 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Grafik berikut menunjukkan nilai IKM BBPOM di Semarang bulan Mei 2025 terhadap nilai Unsur Pelayanan.




Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 58 orang responden dengan proporsi responden laki-laki (37) lebih banyak dibanding responden perempuan (21) dengan latar belakang pekerjaan wiraswasta (24 orang) dan pendidikan D4/S1 (28 orang). 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 98,56. Petugas pelayanan menjalankan tugasnya dengan penuh integritas dan profesionalisme menggunakan pakaian yang rapi dan sopan serta menjaga etika dan norma kesopanan dalam setiap interaksi.

Terdapat tiga unsur yang memiliki nilai terendah dibanding unsur yang lain yaitu Persyaratan Pelayanan (96,26), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (96,26) serta Waktu Penyelesaian (96,55).

Dalam survei kepuasan masyarakat, unsur persyaratan pelayanan mengukur kejelasan dan kemudahan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan. Nilai yang sedikit lebih rendah ini biasanya disebabkan oleh persepsi bahwa persyaratan tersebut rumit, tidak jelas, terlalu banyak, atau sulit diakses informasinya sehingga perlu adanya konsistensi dengan memastikan semua petugas (baik di loket layanan, WA layanan, maupun admin media sosial) memberikan informasi persyaratan yang sama. Dapat juga mengakses standar layanan yang memuat persayaratan layanan yang dapat diakses melalui subsite, 2D *barcode* yang terpasang di ruang layanan atau melalui leaflet.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur sering dikaitkan dengan alur proses pelayanan. Persepsi negatif biasanya muncul jika alur dianggap berbelit-belit, tidak transparan, dan membingungkan. Perlunya visualisasi dan penyederhanaan alur (penyederhanaan proses) melalui infografis dalam bentuk alur yang dapat diakses oleh pengguna layanan sehingga membantu dalam memperoleh kejelasan sistem, mekanisme dan prosedur.

Unsur Waktu Penyelesaian ini mengukur kesesuaian antara waktu penyelesaian yang dijanjikan dengan realisasinya. Pengguna layanan pada dasarnya menginginkan kepastian waktu atas suatu layanan. Balai Besar POM di Semarang memiliki standar layanan yang memuat 10 jenis layanan disertai jangka waktu penyelesaian, standar ini bisa dijadikan acuan pengguna layanan sejauh mana layanan yang diajukan tersebut terselesaikan.

SARAN / KOMENTAR:

Pada bulan Mei terdapat satu masukan antara lain:

1. Pembukaan Pelayanan MPP kudus setiap hari agar pelaku UMKM bisa konsul harian agar tidak terjadi penumpukan
2. UMKM perlu diberikan tampilan vidio UMKM yg telah berhasil proses BPOMnya sehingga bisa menjadi contoh yg baik
3. Sosialisasi ke UMK ditingkatkan lagi krn banyak MK yg minim informasi
4. Semoga Pelatihan CDOB utk APJ PBF dapat dilakukan lagi secara berkala terimakasih BBPOM Semarang
5. Lebih ditingkatkan sosialisasi dg masyarakat umum dan di dunia pendidikan

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 2 unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan Balai Besar POM di Semarang. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM terlampir https://bit.ly/TLSKMSemarang2025

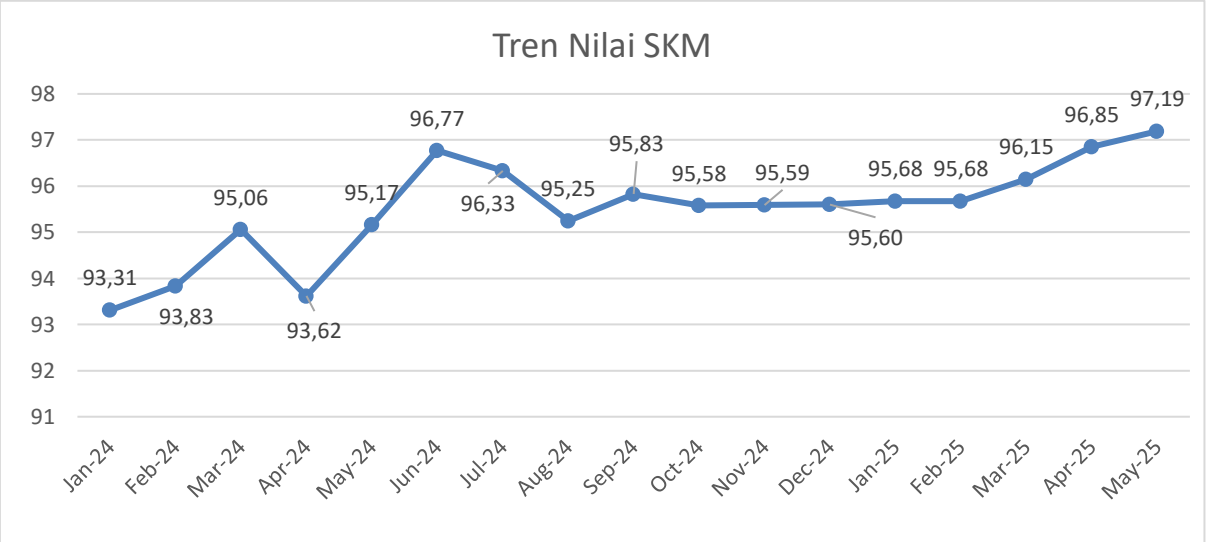
| No | Unsur | Prioritas Unsur Untuk Diperbaiki | Program/kegiatan | Waktu/*timeline* pelaksanaan | Penanggungjawab |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | U1. Kesesuaian Produk Layanan | - Memastikan semua petugas (baik di loket layanan, WA layanan, maupun admin media sosial) memberikan informasi persyaratan yang sama<br>- Kemudahan mengakses standar layanan yang memuat jenis layanan sehingga dapat membantu pelanggan untuk mendapatkan informasi persyaratan layanan | Penyediaan akses standar layanan yang memuat persayaratan layanan yang dapat diakses melalui subsite, 2D *barcode* yang terpasang di ruang layanan atau melalui leaflet.<br>- | Juni 2025 | Pokja Yanblik |
| 2 | U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Perlunya visualisasi dan penyederhanaan alur (penyederhanaan proses) | Publikasi alur proses layanan dalam bentuk banner seperti layanan SKI, SKE, SPA CPKB di | Juni 2025 | Pokja Yanblik |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | melalui infografis dalam bentuk alur yang dapat diakses oleh pengguna layanan sehingga membantu dalam memperoleh kejelasan sistem, mekanisme dan prosedur. | ruang layanan | | |
| 3 | U3. Waktu Penyelesaian | Publikasi standar layanan yang memuat 10 jenis layanan disertai jangka waktu penyelesaian, standar ini bisa dijadikan acuan pengguna layanan sejauh mana layanan yang diajukan tersebut terselesaikan untuk mejawab kepastian waktu atas suatu layanan. | Penyediaan akses standar layanan yang memuat persayaratan layanan yang dapat diakses melalui subsite, 2D *barcode* yang terpasang di ruang layanan atau melalui leaflet. | Juni 2025 | Pokja Yanblik |

| No | Saran dan Masukan | Tindak Lanjut | PIC |
|---|---|---|---|
| 1 | Pembukaan Pelayanan MPP kudus setiap hari agar pelaku UMKM bisa konsul harian agar tidak terjadi penumpukan | BBPOM di Semarang membuka layanan MPP di Kudus setiap bulan sehingga pelanggan yang berada di Kudus dan sekitarnya tidak perlu datang ke kantor. Apabila dalam proses pendampingan membutuhkan tindak lanjut maka kami memfasilitasi konsultasi melalui Melon Manis. | Pokja Yanblik |
| 2 | UMKM perlu diberikan tampilan vidio UMKM yg telah berhasil proses BPOMnya sehingga bisa menjadi contoh yg baik | Publikasi video UMKM yang telah mendapatkan berhasil menyelesaikan proses perizinan akan dilakukan melalui media sosial | Pokja Yanblik |
| 3 | Sosialisasi ke UMK ditingkatkan lagi krn banyak MK yg minim informasi | Akan dilakukan sosialisasi tentang obat dan makanan baik kepada UMKM, distributor obat maupun masyarakat pada umumnya. | Pokja Yanblik |
| 4 | Semoga Pelatihan CDOB utk APJ PBF dapat dilakukan lagi secara berkala terimakasih BBPOM Semarang | | |
| 5 | Lebih ditingkatkan sosialisasi dg masyarakat umum dan di dunia pendidikan | | |

### 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 2024 hingga Bulan Mei 2025 dapat dilihat melalui grafik berikut :




Berdasarkan grafik di atas perolehan indeks kepuasan masyarakat (IKM) bulan Mei meningkat dibanding IKM bulan April yaitu sebesar 97,19 (0,35%). BBPOM di Semarang terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan demi mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik.

# BAB V
# KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Bulan Mei 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Semarang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 97,19.
- Unsur pelayanan tertinggi yaitu Perilaku Petugas pelayan publik (98,56). Balai Besar POM di Semarang senantiasa berupaya memberikan pelayanan secara profesional dan berintegritas.
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan (96,26), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (96,26), serta Waktu Penyelesaian (96,55) sebagai tindak lanjut terhadap masukan pengguna layanan.

Mengetahui,
Petugas

Setya Wulan W., S. Farm., Apt

Semarang, Juni 2025
Veirifkator,

Dra. Novi Eko Rini, Apt

Mengetahui,
Kepala Balai Besar POM di Semarang

Lintang Purba Jaya, S.Farm., Apt., M.Si