LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DESEMBER

BALAI BESAR POM DI SEMARANG
2025

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

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

pengambilan kebijakan serta mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang semakin profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM di Semarang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

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

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 Desember 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

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

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 Desember 2025 terhitung tanggal 1 Desember hingga tanggal 31 Desember 2025.

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 Desember 2025 adalah 47 orang terdiri dari :

a. Jenis Kelamin

Laki- Laki	: 21 Orang
Perempuan	: 27 Orang

b. Pendidikan

≤SMA/Sederajat	: 8 Orang
D1/D2/D3	: 7 Orang
D4/S1	: 24 Orang
S2/Profesi/S3	: 9 Orang

c. Pekerjaan

PNS/TNI/Polri	: 7 Orang
Peneliti/ Dosen	: - Orang
Pegawai BUMN/D	: - Orang
Pegawai Swasta	: 28 Orang
Wiraswasta	: 9 Orang
Pelajar/Mahasiswa	: 3 Orang
Lainnya	: 1 Orang

d. Usia

≤25 Tahun	: 9 Orang
26-30 Tahun	: 13 Orang
31-35 Tahun	: 7 Orang
36-40 Tahun	: 5 Orang
>40 Tahun	: 14 Orang

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

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO RESPONDEN	NILAI LAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	6	6	6	6	6	5	5	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	5	5	5	5	5	5	6	5	5
5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5
10	6	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6
11	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	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	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	5	5	6	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										
25	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
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	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	6
32	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
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	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5
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	5	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	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Kuisioner	48										
Jumlah Nilai Perunsur	280	278	280	276	286	279	276	284	285	278	279
NRR Per Unsur	5,83	5,79	5,83	5,75	5,96	5,81	5,75	5,92	5,94	5,79	5,81
			5,85								

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								
NRR tertimbang	0,648	0,644	0,650	0,646	0,639	0,657	0,660	0,644	0,646
Jumlah NRR IKM tertimbang	5,833								
Nilai IKM	**97,21**								

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

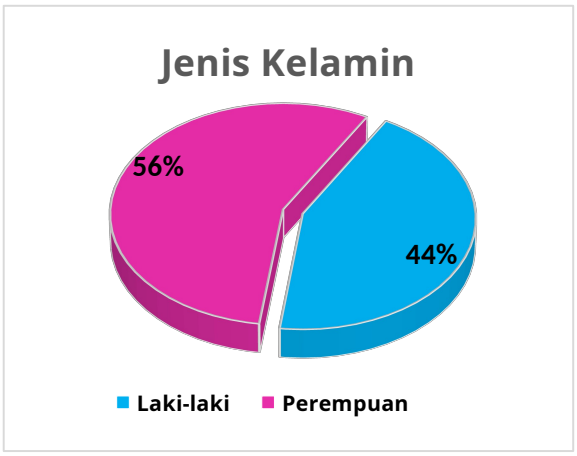
BBPOM di Semarang telah dilakukan survey kepuasan masyarakat pada Bulan Desember 2025 terhadap 48 responden yang mendapatkan pelayanan publik dengan perolehan nilai IKM sebesar 97,21 dengan kategori kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.

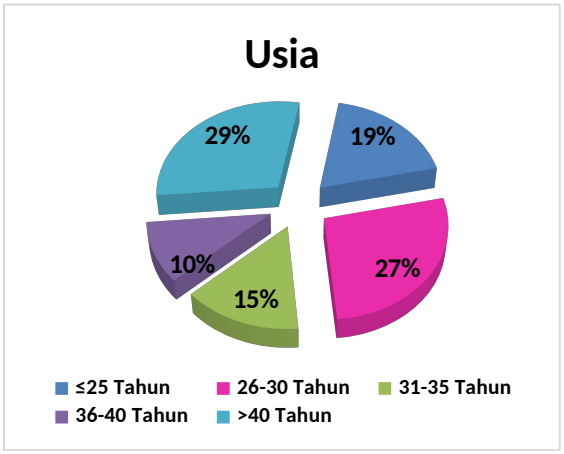
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

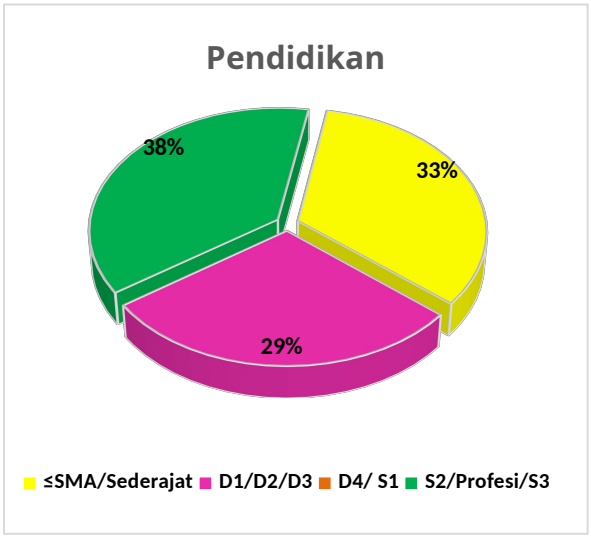
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

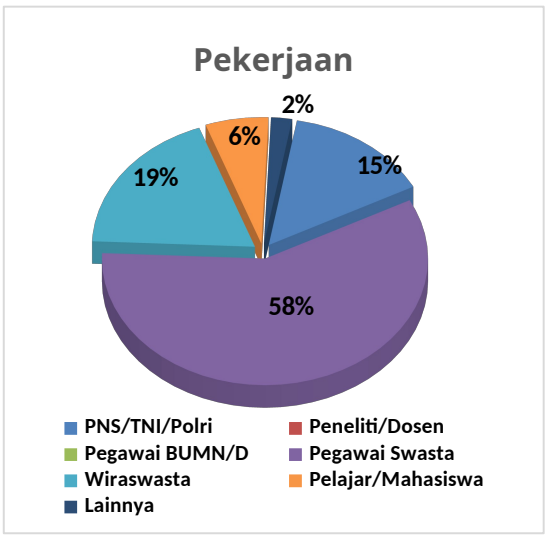
Grafik berikut menunjukkan nilai IKM BBPOM di Semarang bulan Desember 2025 terhadap nilai Unsur Pelayanan.





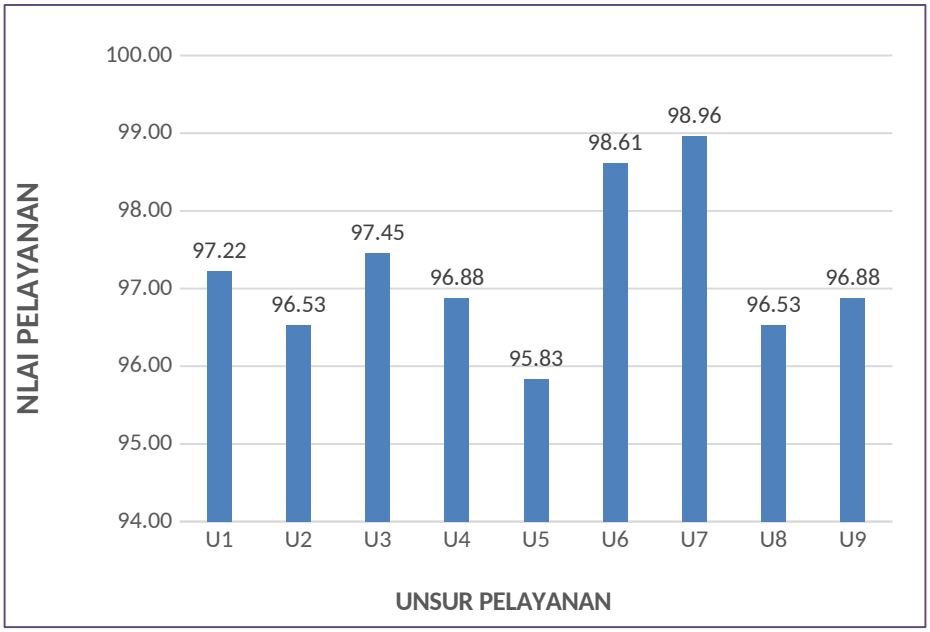
Jumlah responden pada bulan ini sebanyak 48 orang responden dengan proporsi responden laki-laki (21) hampir proporsional responden perempuan (27) orang.





Latar belakang pekerjaan responden paling banyak adalah pegawai swasta (21 orang) dengan latar belakang pendidikan didominasi pendidikan D4/S1 (17 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 Desember, 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 Desember adalah Perilaku Petugas (U7) dengan nilai 98,96. Petugas layanan publik Balai Besar POM di Semarang berkomitmen memberikan pelayanan dengan kompetensi yang dimiliki melalui pembelajaran mandiri maupun pelatihan yang diselenggarakan oleh internal UPT maupun instansi pusat.

Terdapat tiga unsur yang memiliki nilai terendah dibanding unsur yang lain yang memerlukan upaya peningkatan yaitu U5. Kesesuaian Produk Layanan (95,83); U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (96,53); dan U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan (96,53). Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat pada dasarnya telah merasa puas, namun masih terdapat ruang perbaikan agar kualitas pelayanan semakin optimal dan konsisten.

Pada unsur Kesesuaian Produk Layanan (U5), nilai yang diperoleh mengindikasikan bahwa perlu adanya penjelasan antara produk layanan yang diterima dengan harapan atau informasi awal yang disampaikan. Hal ini dapat berkaitan dengan kejelasan output layanan, kelengkapan hasil pelayanan, atau keseragaman produk layanan yang diterima oleh masyarakat.

Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) memperoleh nilai yang sedikit

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

lebih rendah karena masih adanya persepsi bahwa alur pelayanan belum sepenuhnya sederhana dan mudah dipahami oleh seluruh pengguna layanan. Perbedaan tingkat pemahaman masyarakat, khususnya bagi pemohon baru atau kelompok rentan, menjadi faktor yang memengaruhi penilaian terhadap unsur ini.

Sementara itu, pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) nilai yang diperoleh menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan telah tersedia dan berjalan, namun belum seluruh masyarakat merasakan efektivitas kejelasan alur penanganan.

SARAN / KOMENTAR:
Pada bulan Desember terdapat saran dan masukan antara lain :
Layanan Cekatan bisa dilakukan di seluruh sekolah tdk hanya sampling sekolah.

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. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM terlampir https://bit.ly/TLSKMSemarang2025

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

No	Unsur	Prioritas Unsur Untuk Diperbaiki	Program/kegiatan	Waktu/ *timeline* pelaksanaan	Penanggung jawab
1.	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Masih adanya persepsi bahwa alur pelayanan belum sepenuhnya sederhana dan mudah dipahami oleh seluruh pengguna layanan.	▪ Membuat visualisasi alur pelayanan dalam bentuk infografis atau panduan singkat yang mudah dipahami.	Januari 2025	Pokja Yanblik
2.	U5. Kesesuaian Produk Layanan	Penjelasan yang komprehensif antara produk layanan yang diterima dengan harapan atau informasi awal yang disampaikan. Hal ini dapat berkaitan dengan kejelasan output layanan, kelengkapan hasil pelayanan, atau keseragaman produk layanan yang diterima oleh masyarakat.	▪ Memastikan informasi mengenai output layanan disampaikan secara jelas sejak awal proses pelayanan, baik melalui media informasi maupun penjelasan langsung oleh petugas. ▪ Meningkatkan koordinasi internal antarpetugas untuk menjaga konsistensi hasil layanan yang diterima masyarakat.	Januari 2025	

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

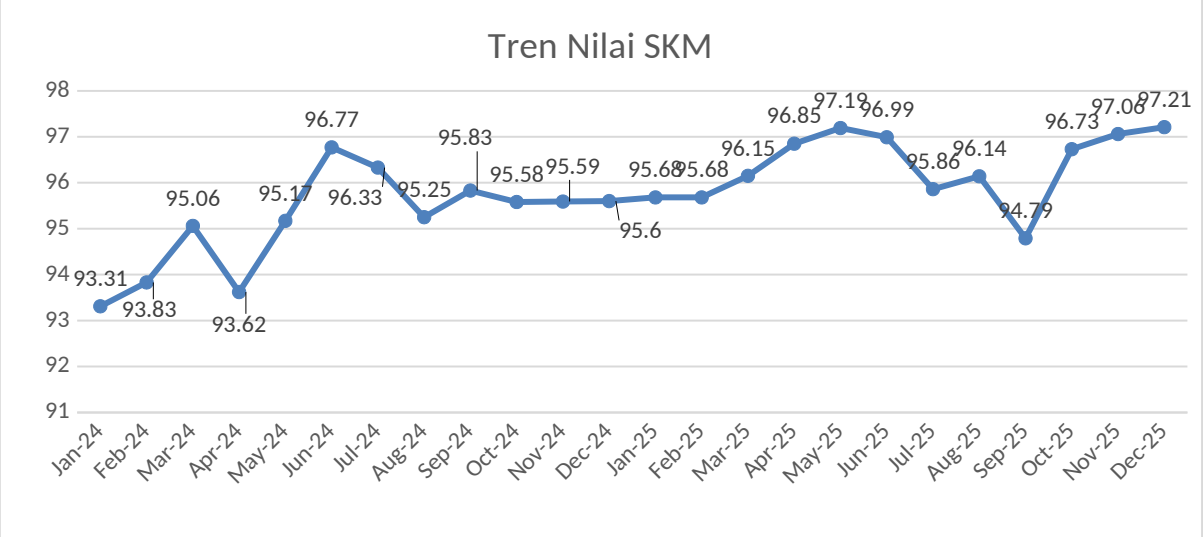
3.	U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Belum sepenuhnya masyarakat memahami alur penanganan pengaduan	Perlunya publikasi kanal pengaduan dan alur pelayanan pengaduan	Januari 2025	

No	Saran dan Masukan	Tindak Lanjut	PIC
1	Layanan CEKATAN bisa dilakukan diseluruh sekolah tdk hanya sampling sekolah	Akan disusun perencanaan yang lebih terstruktur, termasuk pemetaan sekolah sasaran, penjadwalan kegiatan, serta optimalisasi sumber daya yang ada agar pelaksanaan layanan CEKATAN tetap efektif dan efisien.	Pengujian

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 2024 hingga Bulan Desember 2025 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas perolehan indeks kepuasan masyarakat (IKM) bulan Desember lebih tinggi dibanding IKM bulan November yaitu sebesar 97,21. BBPOM di Semarang terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan demi mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik.

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

BAB V
KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Bulan Desember 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 97,21.
- Unsur yang nilainya paling tinggi pada bulan Desember adalah Perilaku Petugas (U7) dengan nilai 98,96.
- Terdapat tiga unsur yang memiliki nilai terendah dibanding unsur yang lain yang memerlukan upaya peningkatan yaitu U5. Kesesuaian Produk Layanan (95,83); U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (96,53); dan U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan (96,53).

Mengetahui,
Petugas

Setya Wulan W., S. Farm., Apt

Semarang, 07 Januari 2025
Verifikator,

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

Mengetahui,
Kepala Balai Besar POM di Semarang,

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

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

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