



**BADAN POM**  
Balai Besar POM di Semarang

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2024

**BALAI BESAR POM DI SEMARANG**

## DAFTAR ISI

|  |    |
|--|----|
| DAFTAR ISI .....   | ii |
| BAB I.....   | 2  |
| PENDAHULUAN.....   | 2  |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 2  |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....                      | 2  |
| 1.3 Maksud dan Tujuan.....   | 3  |
| BAB II .....   | 4  |
| PENGUMPULAN DATA SKM.....  | 4  |
| 2.1 Pelaksana SKM.....   | 4  |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data .....  | 4  |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....  | 5  |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....  | 5  |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden.....  | 5  |
| BAB III .....  | 7  |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....   | 7  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....   | 7  |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....  | 7  |
| BAB IV.....  | 7  |
| ANALISIS HASIL SKM .....   | 11 |
| 4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut ..... | 11 |
| 4.2 Tren Nilai SKM .....   | 19 |
| BAB V.....   | 20 |
| KESIMPULAN.....  | 21 |
| LAMPIRAN.....  | 22 |
| 1. Kuesioner .....   | 22 |
| 2. Hasil Olah Data SKM.....  | 22 |
| 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....                       | 23 |
| 4. Surat Pernyataan Validitas SKM .....                                    | 25 |
| 5. Publikasi SKM Tahun 2024 .....  | 26 |

# **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 upaya mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 makadisusun 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 Balai Besar POM di Semarang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, BBPOM di Semarang melakukan pengukuran kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang diperoleh merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan publik. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, 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 berkesinambungan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat terhadap 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 diselenggarakannya 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 BBPOM di Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketuainya 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. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan BBPOM di Semarang;
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. Secara Nasional diketuainya 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 Tahun 2024 pada Balai Besar POM di Semarang diselenggarakan dan diawali dengan pembentukan tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner bit.ly yang disebarakan 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 :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **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.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSemarang> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan  | Waktu Pelaksanaan   |
|-----|---|---|
| 1.  | Persiapan<br>a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan<br>b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei | Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024<br><br>Minggu II s.d. III Maret 2024 |
| 2.  | Pelaksanaan survei oleh UPP   | 1 April s.d. 30 Juni 2024   |
| 3.  | Pengolahan survei   | Minggu I April s.d. Minggu II Juli 2024*  |
| 4.  | Pelaporan survei oleh UPP   | Minggu III Juli s.d. Minggu I Agustus 2024  |

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan <<Nama Unit Pelayanan Publik>>. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan* sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar POM di Semarang tahun 2024 :

| No | Jenis Pelayanan  | Populasi dalam 3 bulan | Sampel |
|----|--|------------------------|--------|
| 1. | Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan   | 29                     | 27     |
| 2. | Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan  | 8                      | 8      |
| 3. | Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)  | 7                      | 7      |
| 4. | Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap (CPOTB) | 5                      | 5      |
| 5. | Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap (CPKB)          | 2                      | 2      |

| No            | Jenis Pelayanan  | Populasi dalam 3 bulan | Sampel     |
|---------------|--|------------------------|------------|
| 6.            | Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik                   | 3                      | 3          |
| 7.            | Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP - CPPOB) | 47                     | 42         |
| 8.            | Pengujian Obat dan Makanan   | 7                      | 7          |
| 9.            | Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan                          | 152                    | 109        |
| <b>Jumlah</b> |  | <b>260</b>             | <b>210</b> |

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah sampel dan penerima layanan yang diperoleh yaitu 210 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | Karakteristik | Indikator           | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|---------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki                | 120    | 56,08%     |
|    |               | Perempuan           | 94     | 43,92%     |
| 2  | Pendidikan    | ≤ SMA/Sederajat     | 46     | 21,49%     |
|    |               | DI/D2/D3            | 22     | 10,28%     |
|    |               | D4/S1               | 96     | 44,86%     |
|    |               | S2/Profesi/S3       | 50     | 23,36%     |
| 3  | Pekerjaan     | PNS/TNI/Polri       | 13     | 6,07%      |
|    |               | Pegawai Swasta      | 124    | 51,45%     |
|    |               | Pelajar/ Mahasiswa  | 16     | 7,48%      |
|    |               | Dosen/Peneliti      | 1      | 0,47%      |
|    |               | Pegawai BUMN / BUMD | 1      | 0,47%      |
|    |               | Wiraswasta          | 49     | 22,90%     |
|    |               | Lainnya             | 10     | 4,67%      |
| 4  | Usia          | ≤ 25 Tahun          | 34     | 15,89%     |
|    |               | 26 – 30 Tahun       | 36     | 16,82%     |
|    |               | 31 – 35 Tahun       | 38     | 17,76%     |
|    |               | 36 – 40 Tahun       | 40     | 18,69%     |
|    |               | ≥ 41 Tahun          | 66     | 30,84%     |

### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan [excel/aplikasi] dan diperoleh hasil sebagai berikut Nilai SKM per jenis layanan :

| Jenis Layanan                                       | U1    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    | NilaiSKM Per Layanan |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------------|
| Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan  | 93,21 | 95,68 | 93,00 | 94,44 | 92,59 | 91,36 | 94,44 | 91,98 | 89,51 | <b>92,91</b>         |
| Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan | 91,67 | 95,83 | 94,44 | 91,67 | 93,75 | 89,58 | 95,83 | 95,83 | 89,58 | <b>93,13</b>         |

|  |       |       |       |       |       |        |        |       |       |              |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|-------|--------------|
| Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)                    | 92,86 | 95,24 | 95,24 | 95,24 | 97,62 | 100,00 | 100,00 | 95,24 | 95,24 | <b>96,30</b> |
| Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik | 100,0 | 96,67 | 93,33 | 93,33 | 93,33 | 100,00 | 100,00 | 86,67 | 90,00 | <b>94,81</b> |

| Jenis Layanan   | U1    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    | Nilai SKM per Layanan |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------------|
| Secara Bertahap (CPOTB)   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                       |
| Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap (CPKB) | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | <b>100,00</b>         |
| Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik                          | 94,44 | 94,44 | 94,44 | 94,44 | 94,44 | 94,44 | 94,44 | 94,44 | 94,44 | <b>94,44</b>          |
| Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP - CPPOB)        | 94,05 | 92,46 | 92,72 | 94,84 | 93,25 | 95,24 | 97,22 | 95,24 | 92,86 | <b>94,21</b>          |
| Pengujian Obat dan Makanan  | 92,86 | 92,86 | 93,65 | 92,86 | 92,86 | 95,24 | 95,24 | 92,86 | 92,86 | <b>93,47</b>          |
| Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan                                 | 98,32 | 98,32 | 98,37 | 98,78 | 98,47 | 99,08 | 99,39 | 98,78 | 97,86 | <b>98,60</b>          |

a. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

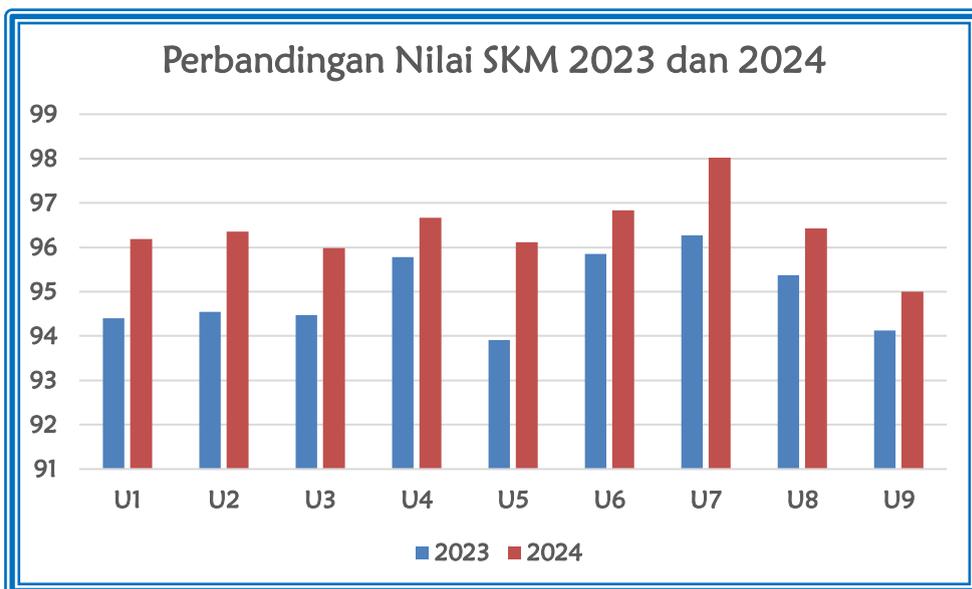
| Unsur Pelayanan               |  | 2023         | 2024         | Naik/Turun |
|-------------------------------|--|--------------|--------------|------------|
| U1                            | Persyaratan                              | 94,40        | 96,19        | 1,79       |
| U2                            | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 94,54        | 96,35        | 1,81       |
| U3                            | Waktu Penyelesaian                       | 94,47        | 95,98        | 1,51       |
| U4                            | Biaya/Tarif                              | 95,78        | 96,67        | 0,89       |
| U5                            | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan       | 93,91        | 96,11        | 2,20       |
| U6                            | Kompetensi Pelaksana                     | 95,85        | 96,83        | 0,98       |
| U7                            | Perilaku Pelaksana                       | 96,27        | 98,02        | 1,75       |
| U8                            | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 95,37        | 96,43        | 1,06       |
| U9                            | Sarana dan Prasarana                     | 94,12        | 95,00        | 0,88       |
| <b>Nilai SKM Unit Layanan</b> |  | <b>94,97</b> | <b>96,40</b> |            |

Keterangan:

|  |  |
|--|--|
|  | Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00) |
|  | Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)         |
|  | Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)  |
|  | Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)   |

Berdasarkan data di atas, seluruh unsur pelayanan telah berada pada range mutu pelayanan kategori A dengan persepsi kinerja Sangat Baik. Namun, 3 (tiga) unsur terendah tetap menjadi prioritas untuk ditingkatkan nilainya, yaitu: U3 (Waktu Penyelesaian) dengan nilai 95,98, U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) dengan nilai 96,11 dan U9 (sarana dan prasarana) dengan nilai 95,00.

Bila dibandingkan dengan unsur layanan SKM tahun 2023, kesembilan unsur layanan tahun 2024 mengalami kenaikan, dengan peningkatan nilai yang paling signifikan pada U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) yaitu sebesar 2,2 poin. Sosialisasi Standar Layanan Publik yang memuat spesifikasi jenis pelayanan telah dilakukan oleh Balai Besar POM di Semarang melalui Forum Konsultasi Publik, Infografis melalui Media Sosial (FB, IG, Twitter), publikasi media sosial serta melalui layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP).



## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2024, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui pembahasan internal pada tanggal 6 Agustus 2024 bersamaan dengan agenda PIKNIK BARENG (Pertemuan Ketua Indikator Kinerja BBPOM Semarang) Bulan Agustus 2024 .Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No | Jenis Layanan                                       | Unsur dengan Nilai Terendah       | Penyebab  | Rencana Tindak Lanjut  | Time Line (MM-YYYY) | PIC             |
|----|---|-----------------------------------|---|--|---------------------|-----------------|
| 1  | Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan  | Sarana dan Prasarana (U9) : 98,51 | Sistem e-bpom sering mengalami gangguan sejak migrasi ke Pusat data Nasional  | Melakukan koordinasi dengan Tim Pusdatin dan Direktorat terkait  | September 2024      | Tim Sertifikasi |
|    |   | Kompetensi Pelaksana (U6): 91,36  | Terdapat perbedaan persepsi antara evaluator dalam evaluasi SKI   | Melakukan kegiatan persamaan persepsi antar petugas balai  | Oktober 2024        | Tim Sertifikasi |
| 2  | Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan | Sarana dan Prasarana (U9) : 89,58 | Sistem e-bpom sering mengalami gangguan sejak migrasi ke Pusat data Nasional  | Melakukan koordinasi dengan Tim Pusdatin dan Direktorat terkait  | September 2024      | Tim Sertifikasi |
|    |   | Kompetensi Pelaksana (U6) : 89,58 | Terdapat perbedaan persepsi antara evaluator dalam evaluasi SKE   | Melakukan kegiatan persamaan persepsi antar petugas balai  | Oktober 2024        | Tim Sertifikasi |
| 3  | Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)   | Persyaratan (U1): 92,86           | Perubahan tata cara pengajuan sistem pengajuan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik sebagai implementasi UU Cipta Kerja No 11 Tahun 2020 (melalui sistem OSS untuk melakukan pemilihan PB UMKU sebagai jembatan ke sistem | 1. Melakukan layanan konsultasi dan pendampingan pada pelanggan<br>2. Melaksanakan Desk CAPA, diluar sistem (posisi permintaan CAPA) | September 2024      | Tim Sertifikasi |

| No | Jenis Layanan  | Unsur dengan Nilai Terendah                         | Penyebab  | Rencana Tindak Lanjut   | Time Line (MM-YYYY) | PIC             |
|----|--|---|---|---|---------------------|-----------------|
|    |  |   | sertifikasicdob.pom.go.id   |   |                     |                 |
| 4  | Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap (CPOTB) | Sarana dan Prasarana (U9) : 90,00                   | Sistem oss.go.id sering mengalami kendala/gangguan  | Berkoordinasi dengan DPMPSTP setempat   | Oktober 2024        | Tim Sertifikasi |
|    |  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8): 86,67 | Perubahan tata cara pengajuan sistem pengajuan PB-UMKU Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang baik secara bertahap sebagai implementasi UU Cipta Kerja No 11 Tahun 2020 (melalui sistem OSS untuk melakukan pemilihan PB UMKU) | Melakukan pendampingan terhadap pelanggan yang mengalami kesulitan dalam pengajuan di sistem. | Oktober 2024        | Tim Sertifikasi |
| 5  | Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap (CPKB)          | -   | -   | -   | -                   | -               |
| 6  | Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik                                   | -   | -   | -   | -                   | -               |
| 7  | Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP - CPPOB)                 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2): 92,46         | Notifikasi KSWP (pajak) tidak valid pada sistem e-sertifikasi .pom.go.id  | Koordinasi dengan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan OLahan                                |                     | Tim Sertifikasi |
|    |  |   | Pelangan yang sebagian besar UKM tidak memiliki pengetahuan dan ketrampilan menggunakan aplikasi  | Melakukan kegiatan jemput bola ke sentra produksi   |                     | Tim Sertifikasi |

| No | Jenis Layanan              | Unsur dengan Nilai Terendah      | Penyebab  | Rencana Tindak Lanjut   | Time Line (MM-YYYY) | PIC             |
|----|----------------------------|----------------------------------|---|---|---------------------|-----------------|
|    |                            | Waktu Penyelesaian (U3): 92,72   | Pengajuan yang disubmit pelaku usaha tidak lengkap, sehingga akan dikembalikan oleh evaluator untuk diminta perbaikan dan penambahan kekurangan, hal tersebut menambah waktu proses pengajuan | 1. Melakukan layanan konsultasi dan pendampingan kepada pelaku usaha terkait kelengkapan persyaratan IP CPPOB sebelum mengirim pengajuan<br>2. Evaluator melaksanakan desk pengajuan IP CPPOB dan Jemput Bola ke setra produksi |                     | Tim Sertifikasi |
|    |                            | Sarana dan Prasarana (U9): 92,86 | Sistem e-sertifikasi.pom.go.id sering mengalami gangguan sejak migrasi ke Pusat data Nasional   | Melakukan koordinasi dengan Tim Pusdatin dan Direktorat terkait   | September 2024      | Tim Sertifikasi |
| 8  | Pengujian Obat dan Makanan | Persyaratan (U1): 92,86          | Persepsi pelanggan pengujian sampel pihak ketiga dalam memperoleh pelayanan pengujian yang diterima bukan keseluruhan proses perizinan  | Meningkatkan informasi dan pemahaman kepada pelanggan bahwa yang dimaksud dengan persyaratan adalah persyaratan dalam memperoleh pengujian obat dan makanan saja dan bukan persyaratan keseluruhan dalam pengurusan izin edar.  | 31 Desember 2024    | Tim Pengujian   |

| No | Jenis Layanan | Unsur dengan Nilai Terendah                    | Penyebab   | Rencana Tindak Lanjut  | Time Line (MM-YYYY) | PIC           |
|----|---------------|--|--|--|---------------------|---------------|
|    |               | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2): 92,86    | Persepsi pelanggan bahwa sampel masuk timelinenya dihitung mulai dari penyerahan sampel dan pembayaran biaya uji di Bank BNI bukan saat penyerahan sampel saja | Meningkatkan informasi dan pemahaman kepada pelanggan bahwa yang dimaksud dengan sistem penghitungan timeline adalah dimulai sejak pelanggan melakukan pembayaran biaya uji dan ketentuan prosedur penyerahan jumlah sampel sudah ditentukan dari Badan POM. | 31 Desember 2024    | Tim Pengujian |
|    |               | Biaya / Tarif (U4): 92,86                      | Pelanggan mengharapkan harga layanan yang lebih terjangkau terutama jika parameter yang diujikan cukup banyak  | Meningkatkan informasi dan pemahaman kepada Pelanggan terkait biaya uji sudah diatur dalam PP No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di Badan POM.   | 31 Desember 2024    | Tim Pengujian |
|    |               | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5): 92,86 | Dari saran-saran responden belum dapat diidentifikasi hal-hal yang perlu menjadi fokus untuk ditingkatkan terkait produk spesifikasi jenis layanan pengujian   | Produk spesifikasi jenis layanan pengujian yang diberikan kepada pelanggan akan ditingkatkan kualitasnya   | 31 Desember 2024    | Tim Pengujian |

| No | Jenis Layanan | Unsur dengan Nilai Terendah                          | Penyebab  | Rencana Tindak Lanjut  | Time Line (MM-YYYY) | PIC           |
|----|---------------|--|---|--|---------------------|---------------|
|    |               | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8): 92,86 | Dari saran-saran responden belum dapat diidentifikasi hal-hal yang perlu menjadi fokus untuk ditingkatkan untuk keseluruhan proses pada jenis layanan pengujian | Meningkatkan informasi dan pemahaman kepada Pelanggan untuk tetap memberikan saran dan masukan maupun pengaduan melalui kolom saran ataupun melalui HP Layanan Pengujian dan atau HP Layanan Informasi BBPOM di Semarang | 31 Desember 2024    | Tim Pengujian |
|    |               | Sarana dan Prasarana (U9) : 92,86                    | Persepsi Pelanggan yang kurang tepat terkait keterbatasan kapasitas uji dengan kurangnya sarana dan prasarana   | Meningkatkan informasi dan pemahaman kepada Pelanggan terkait terbatasnya kapasitas uji serta pengaturan volume sampel masuk agar tidak menumpuk di bulan-bulan tertentu   | 31 Desember 2024    | Tim Pengujian |

| No | Jenis Layanan                                       | Unsur dengan Nilai Terendah                 | Penyebab   | Rencana Tindak Lanjut  | Time Line (MM-YYYY) | PIC         |
|----|---|---|--|--|---------------------|-------------|
| 9  | Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan | Persyaratan (U1):98,32                      | Persepsi pelanggan yang kurang tepat terkait persyaratan. Karena yang dimaksud dengan persyaratan adalah persyaratan dalam memperoleh layanan informasi dan pengaduan, sedangkan menurut konsumen persyaratan yang dimaksud adalah persyaratan dalam mengurus izin edar. Sehingga penilaian terhadap persyaratan dalam memperoleh layanan informasi menjadi tidak maksimal penilaiannya. | Meningkatkan informasi dan pemahaman kepada pelanggan bahwa yang dimaksud dengan persyaratan adalah persyaratan dalam memperoleh layanan informasi dan pengaduan, bukan persyaratan pengurusan izin edar.  | 31 Desember 2024    | Tim InfoKom |
|    |   | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2): 98,32 | Persepsi pelanggan yang kurang tepat terkait kemudahan prosedur atau alur pelayanan, karena yang dimaksud dengan kemudahan prosedur atau alur pelayanan ini adalah kemudahan dalam mendapat layanan informasi dan pengaduan, dan bukan tentang prosedur atau alur pelayanan izin edar.   | Meningkatkan informasi dan pemahaman kepada pelanggan bahwa yang dimaksud dengan prosedur atau alur layanan adalah prosedur atau alur layanan dalam memperoleh pelayanan informasi dan pengaduan, dan bukan mengenai prosedur atau alur layanan izin edar. | 31 Desember 2024    | Tim InfoKom |

Untuk jenis layanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap (CPKB) dan jenis layanan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik tidak terdapat Unsur Layanan dengan Nilai terendah karena semua unsur layanan pada kedua Jenis layanan tersebut memperoleh nilai yang sama yaitu 100,00 dan 94,44.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

| No. | Jenis Layanan  | Masukan/Saran   | Rencana Tindak Lanjut  | Time Line (MM-YYYY) | PIC             |
|-----|--|---|--|---------------------|-----------------|
| 1.  | Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan   | Nihil   | ---  | ---                 | ---             |
| 2.  | Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan  | Untuk Dokumen yang diminta dalam Surat Keterangan Ekspor agar lebih dipermudah dan diberikan sosialisasi apabila ada peraturan terbaru, Semoga BPOM Sukses dan Maju Terimakasih | Melakukan sosialisasi jika ada up date peraturan melalui media sosial atau WAG | September 2024      | Tim Sertifikasi |
| 3.  | Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)  | Nihil   | ---  | ---                 | ---             |
| 4.  | Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap (CPOTB) | Nihil   | ---  | ---                 | ---             |

| No. | Jenis Layanan   | Masukan/Saran   | Rencana Tindak Lanjut   | Time Line (MM-YYYY) | PIC             |
|-----|---|---|---|---------------------|-----------------|
| 5.  | Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Bertahap (CPKB) | Nihil   | ---   | ---                 | ---             |
| 6   | Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik                          | Nihil   | ---   | ---                 | ---             |
| 7   | Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP - CPPOB)        | Mohon ditingkatkan kecepatan dalam pemrosesan ijin.             | 1. Menyampaikan kepada pelanggan alur, persyaratan, dan contoh dokumen persyaratan administrasi yang sesuai dengan ketentuan pada juklak dan time To Respond (TTR) juga sudah sesuai dengan PerBPOM NO 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik<br>2. Petugas BPOM Semarang melalui WAG fasilitator RPO membantu memfollow up pengajuan pelanggan jika sudah melewati timeline namun belum dikoreksi | September 2024      | Tim Sertifikasi |
|     |   | Mohon untuk dapat ditingkatkan kecepatan dalam pengurusan ijin. |   |                     |                 |
|     |   | Agar lebih sering diadakan dan ada acara gatheringnya           | Melakukan layanan konsultasi dan pendampingan kepada pelaku usaha dan melaksanakan desk pengajuan IP CPPOB dan Jemput Bola ke setra produksi  | 31 Desember 2024    | Tim Sertifikasi |

| No. | Jenis Layanan                                       | Masukan/Saran  | Rencana Tindak Lanjut  | Time Line (MM-YYYY) | PIC             |
|-----|---|--|--|---------------------|-----------------|
|     |   | Tetap pertahankan pelayanan yang sudah berjalan , sering di adakan desk registrasi secara langsung, serta sosialisasi mengenai segala sesuatu tentang EReg_RBA, karena sangat membantu kami saat ada kesulitan , menambah pengetahuan tentang ketentuan ketentuan dalam Ereg-RBA serta mempercepat proses registrasi yang kami ajukan , kami sangat berterima kasih kepada petugas petugas bpom, yang selalu membantu kami saat mengalami kesulitan dalam proses registrasi. | Melakukan layanan konsultasi dan pendampingan kepada pelaku usaha dan melaksanakan desk pengajuan IP CPPOB dan Jemput Bola ke setra produksi | 31 Desember 2024    | Tim Sertifikasi |
| 8   | Pengujian Obat dan Makanan                          | Nihil  | ---  | ---                 | ---             |
| 9   | Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan | Nihil  | ---  | ---                 | ---             |

Untuk jenis layanan yang kolom Masukan/Sarannya "NIHIL", dikarenakan tiga hal yaitu:

- Respondennya tidak memberikan tanggapan, masukan maupun saran setelah menerima layanan
- Responden memberikan apresiasi dan rasa terimakasih yang mendalam atas jenis

layanan yang diterima.

- Responden mengharapkan agar Pelayanan Publik di BBPOM di Semarang sudah baik bisa dipertahankan dan ke depannya bisa lebih baik lagi.

#### 4.2 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 analisis 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 Balai Besar POM di Semarang dapat dilihat melalui grafik berikut :



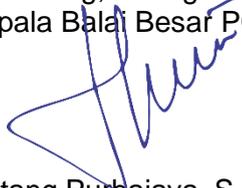
Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2024 pada Balai Besar POM di Semarang.

## **BAB V KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Semarang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,40
2. Nilai SKM Balai Besar POM di Semarang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2024.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu . Sarana dan Prasarana (U9): 95,00, Waktu Penyelesaian (U3) : 95,98 dan Produk spesifikasi Jenis Layanan (U5) : 96,11.
4. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana (U7): 98,02, Kompetensi Pelaksana (U6) : 96,83 dan Biaya/Tarif (U4): 96,67

Semarang, 27 Agustus 2024  
Kepala Balai Besar POM di Semarang



Lintang Purbajaya, S.Farm Apt.M.Si

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

<https://tinyurl.com/YanblikBBPOMSemarang>

### 2. Hasil Olah Data SKM

| Jenis Layanan  | U1     | U2     | U3     | U4     | U5     | U6     | U7     | U8     | U9     | Nilai SKMper Layanan |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------------|
| Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan                           | 93,21  | 95,68  | 93,00  | 94,44  | 92,59  | 91,36  | 94,44  | 91,98  | 89,51  | <b>92,91</b>         |
| Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan                          | 91,67  | 95,83  | 94,44  | 91,67  | 93,75  | 89,58  | 95,83  | 95,83  | 89,58  | <b>93,13</b>         |
| Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)                            | 92,86  | 95,24  | 95,24  | 95,24  | 97,62  | 100,0  | 100,0  | 95,24  | 95,24  | <b>96,30</b>         |
| Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) | 100,00 | 96,67  | 93,33  | 93,33  | 93,33  | 100,0  | 100,0  | 86,67  | 90,00  | <b>94,81</b>         |
| Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)          | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | <b>100,00</b>        |
| Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik                   | 94,44  | 94,44  | 94,44  | 94,44  | 94,44  | 94,44  | 94,44  | 94,44  | 94,44  | <b>94,44</b>         |
| Penerbitan Izin Penerapan ara Produksi Pangan Olahan Yang Baik               | 94,05  | 92,46  | 92,72  | 94,84  | 93,25  | 95,24  | 97,22  | 95,24  | 92,86  | <b>94,21</b>         |
| Pengujian Obat dan Makanan   | 92,86  | 92,86  | 93,65  | 92,86  | 92,86  | 95,24  | 95,24  | 92,86  | 92,86  | <b>93,47</b>         |
| Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan                          | 98,32  | 98,32  | 98,37  | 98,78  | 98,47  | 99,08  | 99,39  | 98,78  | 97,86  | <b>98,60</b>         |

### 3. Tindak Lanjut Hasil SKM 2023

| No | Rencana Aksi  | Tindak Lanjut  | Progress |
|----|---|--|----------|
| 1. | <p>U1 (Pesyaratn Pelayanan)<br/>                     Memberikan layanan konsultasi dan informasi kepada pelanggan terkait persyaratan dan prosedur layanan BBPOM di Semarang, Melakukan pendampingan kepada pelanggan melalui GAP Assesment, melakukan desk dokumen pengajuan dan desk CAPA</p> | <p>a. Melakukan pendampingan kepada UMKM dengan layanan jemput bola desk CAPA dan desk pengajuan dokumen registrasi<br/>                     b. Melakukan Desk CAPA kepada pelaku usaha secara online (melalui WhatsApp)<br/>                     c. Melaksanakan kegiatan Forum Konsultasi Publik untuk memperoleh masukan dari berbagai unsur masyarakat untuk peningkatan pelayanan public BBPOM di Semarang dan menginformasikan persyaratan dan prosedur pelayanan BBPOM di Semarang<br/>                     d. Melaksanakan kegiatan Forum Komunikasi Publik sehingga pengguna layanan lebih memahami syarat dan prosedur pelayanan public BBPOM di Semarang<br/>                     e. Melakukan publikasi melalui media sosial terkait informasi persyaratan dan prosedur pelayanan publik BBPOM di Semarang</p> | Closed   |
| 2. | <p>U5 (Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan)<br/>                     Melakukan pendampingan terhadap pelanggan yang mengalami kesulitan dalam pengajuan di sistem, koordinasi dengan Pusdatin terkait sistem yang digunakan dalam pelayanan</p>  | <p>a. Melakukan pendampingan kepada pengguna layanan yang mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi pelayanan publik secara daring<br/>                     b. Melakukan koordinasi dengan Pusdatin terkait kendala aplikasi Penerbitan UMKU CPPOB pada sistem oss RBA dan melakukan konsultasi kepada</p>  | Closed   |

| No | Rencana Aksi  | Tindak Lanjut  | Progress |
|----|---|--|----------|
|    |   | Direktorat Pengawasan Produk Pangan Olahan<br>c. Melakukan koordinasi kepada Pusdatin terkait kendala penerbitan Surat Keterangan Impor dan Surat Keterangan Ekspor  |          |
| 3. | U9 (Sarana dan Prasarana)<br>Meningkatkan informasi dan pemahaman kepada Pelanggan terkait terbatasnya kapasitas uji serta pengaturan volume sampel masuk agar tidak menumpuk di bulan-bulan tertentu, disiapkan google drive untuk pengiriman data dukung di luar sistem dan ditambahkan catatan pada sistem, koordinasi dengan Pusdatin dalam pemeliharaan sistem dan jaringan serta troubleshooting. | a. Sistem saat itu ( 2023 ), adalah Aplikasi Klik Patas, yaitu aplikasi utk pelayanan pihak 3, Dimana tahun 2024 aplikasi ini tidak digunakan lagi, karena terbit aplikasi SIPT Pihak 3, yang terintegrasi dengan Aplikasi SIPT Badan POM. Untuk itu dilakukan BBPOM di Semarang melakukan koordinasi dengan Pusdatin Badan POM sebagai pemegang aplikasi SIPT Pihak 3 dengan konsultasi melalui Zoom meeting sebanyak 2 kali.<br><br>b. Pemberian informasi kepada pelanggan diberikan melalui komunikasi elektronik (telpon / WA) berupa jadwal penerimaan sampel pihak 3 yang telah dikomunikasikan serta chat terkait implementasi aplikasi tersebut | Closed   |

#### 4. Surat Pernyataan Validitas Data SKM



### BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SEMARANG

Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264  
Telp. (024) 7612324 Fax. 7613633  
Email : likpomsm@yahoo.com Website : www.pom.go.id

#### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Lintang Purba Jaya, S. Farm., Apt., M.Si  
NIP : 198411212008121001  
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Semarang  
Unit Kerja : Balai Besar POM di Semarang

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 27 Agustus 2024

Kepala Balai Besar POM di Semarang

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

## 5. Publikasi SKM 2024

### a. Instagram (@bpom.semarang)

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BESAR POM DI SEMARANG 2021 - 2024**

Overall scores: 2021: 91,84; 2022: 94,97; 2023: 94,18; 2024: 96,40

|  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  |
|--|-------|-------|-------|-------|
| U1 Persyaratan Pelayanan               | 91,62 | 94,07 | 94,04 | 96,19 |
| U2 Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan | 91,71 | 94,17 | 94,54 | 96,35 |
| U3 Waktu Penyelesaian                  | 90,8  | 94,07 | 94,47 | 95,98 |
| U4 Biaya/Tarif Pelayanan               | 91,53 | 93,97 | 95,78 | 96,67 |
| U5 Kesesuaian Produk Pelayanan         | 91,26 | 93,15 | 93,91 | 96,11 |
| U6 Kompetensi Petugas                  | 92,71 | 94,48 | 95,85 | 96,83 |
| U7 Perilaku Petugas                    | 94,72 | 96,52 | 96,27 | 98,02 |
| U8 Penanganan Pengaduan                | 92,44 | 94,27 | 95,37 | 96,43 |
| U9 Sarana dan Prasarana                | 89,8  | 92,94 | 94,12 | 95,00 |

1500533 HALOBPOM

15 likes, 11 hours ago

### b. Facebook (Balai Besar POM di Semarang)

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BESAR POM DI SEMARANG 2021 - 2024**

Overall scores: 2021: 91,84; 2022: 94,97; 2023: 94,18; 2024: 96,40

|  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  |
|--|-------|-------|-------|-------|
| U1 Persyaratan Pelayanan               | 91,62 | 94,07 | 94,04 | 96,19 |
| U2 Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan | 91,71 | 94,17 | 94,54 | 96,35 |
| U3 Waktu Penyelesaian                  | 90,8  | 94,07 | 94,47 | 95,98 |
| U4 Biaya/Tarif Pelayanan               | 91,53 | 93,97 | 95,78 | 96,67 |
| U5 Kesesuaian Produk Pelayanan         | 91,26 | 93,15 | 93,91 | 96,11 |
| U6 Kompetensi Petugas                  | 92,71 | 94,48 | 95,85 | 96,83 |
| U7 Perilaku Petugas                    | 94,72 | 96,52 | 96,27 | 98,02 |
| U8 Penanganan Pengaduan                | 92,44 | 94,27 | 95,37 | 96,43 |
| U9 Sarana dan Prasarana                | 89,8  | 92,94 | 94,12 | 95,00 |

1500533 HALOBPOM

Suka, Komentari, Kirim, Bagikan