

# Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Surabaya Januari 2023

## Pendahuluan

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Surabaya (Balai Besar POM di Surabaya) 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, 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.

## Pelaksanaan Survei

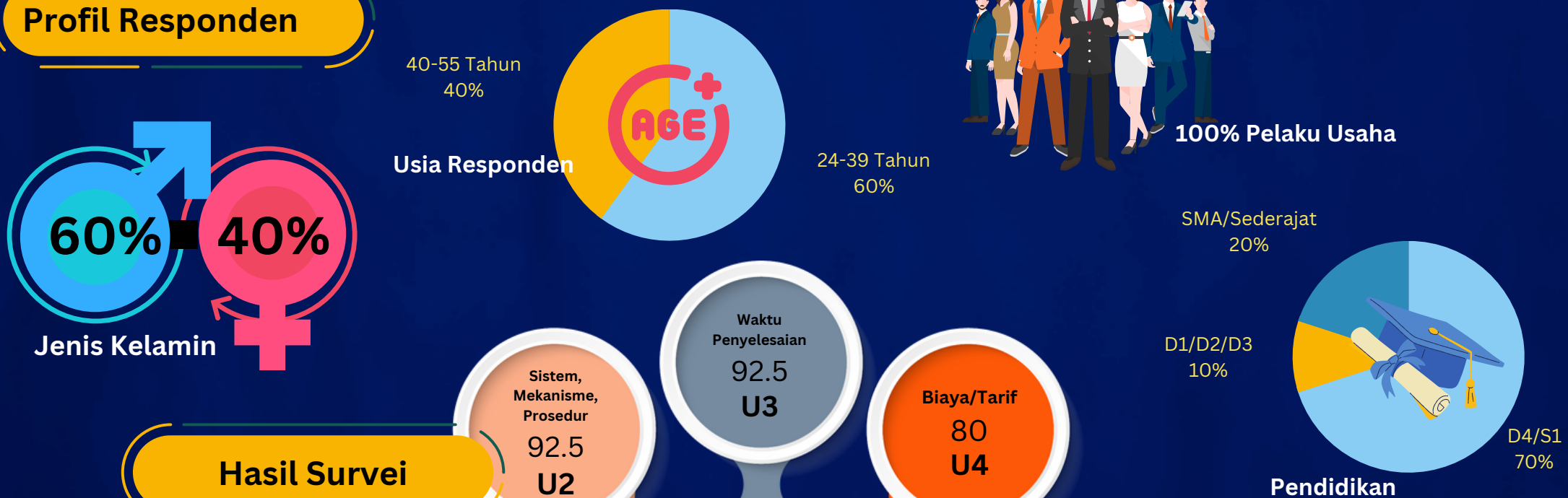
Pelaksanaan SKM menggunakan lembar kuesioner/kusioner elektronik (e-survei)/ wawancara yang mencakup 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta 1 (satu) unsur lain dengan pertanyaan: Layanan di BBPOM Surabaya diberikan secara transparan, tidak diskriminatif dan tanpa pungutan liar.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan/memberikan lembar kuesioner/link survei yang diberikan pada waktu jam layanan atau di luar jam layanan, pada saat pelanggan berada di lokasi unit pelayanan maupun pelanggan yang tidak berada di lokasi pelayanan.

Survei dilaksanakan setiap bulan dengan rincian

1. Pengumpulan data survei : tanggal 1 s.d. 25 setiap bulan
2. Pengolahan data dan laporan: tanggal 26 – hari terakhir di bulan berjalan
3. Monitoring tindak lanjut: maksimal 1 bulan setelah laporan terbit

## Profil Responden



## Hasil Survei



# Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Surabaya Januari 2023

## Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Januari 2023

### Profile Responden



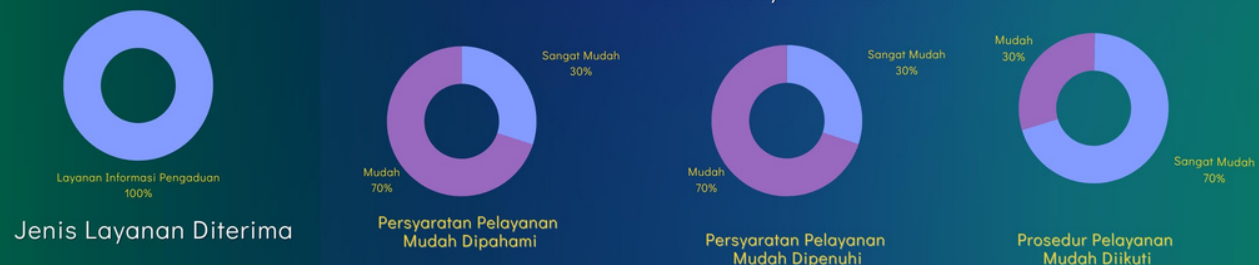
## Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Januari 2023

### Kualitas Layanan Publik



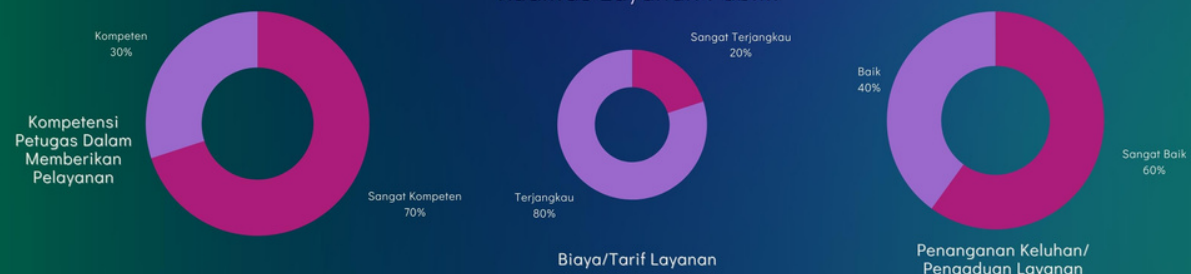
## Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Januari 2023

### Kualitas Layanan Publik



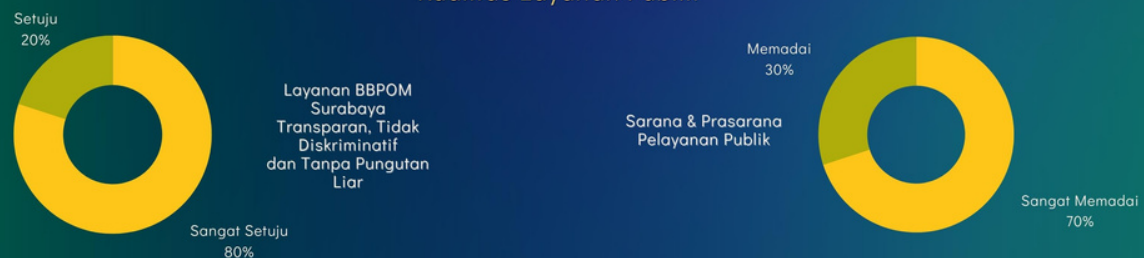
## Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Januari 2023

### Kualitas Layanan Publik

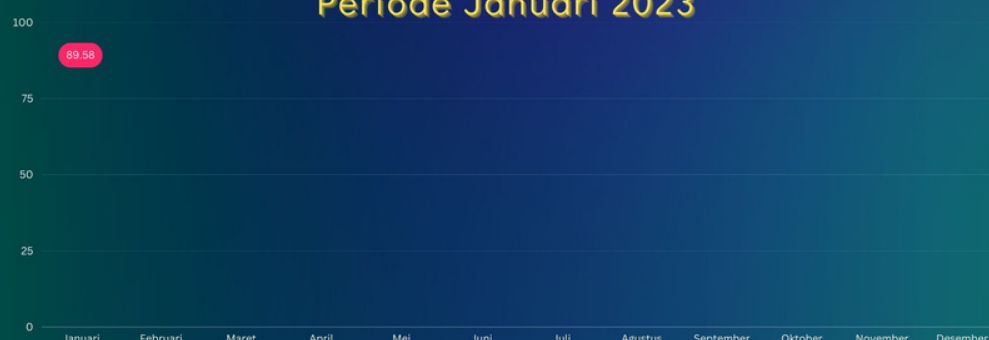


## Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Januari 2023

### Kualitas Layanan Publik



## Indeks Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Januari 2023



# Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Surabaya Februari 2023

## Pendahuluan

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Surabaya (Balai Besar POM di Surabaya) 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, 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.

## Pelaksanaan Survei

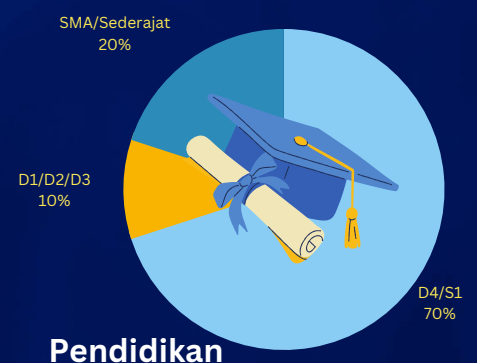
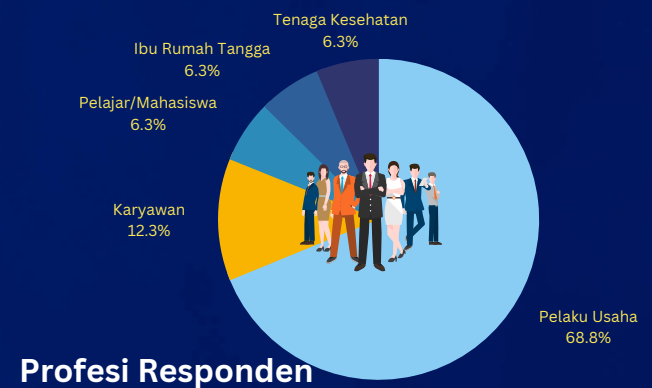
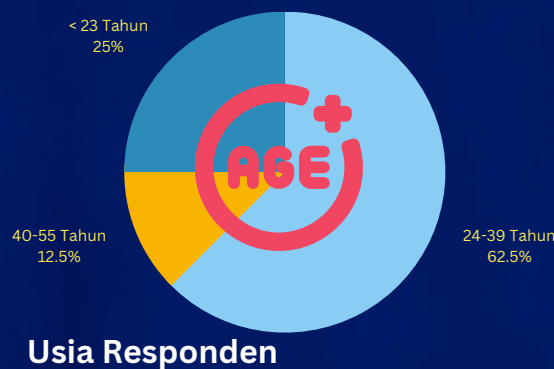
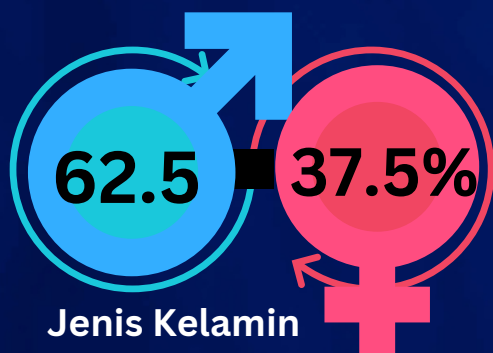
Pelaksanaan SKM menggunakan lembar kuesioner/kusioner elektronik (e-survei)/ wawancara yang mencakup 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta 1 (satu) unsur lain dengan pertanyaan: Layanan di BBPOM Surabaya diberikan secara transparan, tidak diskriminatif dan tanpa pungutan liar.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan/memberikan lembar kuesioner/link survei yang diberikan pada waktu jam layanan atau di luar jam layanan, pada saat pelanggan berada di lokasi unit pelayanan maupun pelanggan yang tidak berada di lokasi pelayanan.

Survei dilaksanakan setiap bulan dengan rincian

1. Pengumpulan data survei : tanggal 1 s.d. 25 setiap bulan
2. Pengolahan data dan laporan: tanggal 26 – hari terakhir di bulan berjalan
3. Monitoring tindak lanjut: maksimal 1 bulan setelah laporan terbit

## Profil Responden



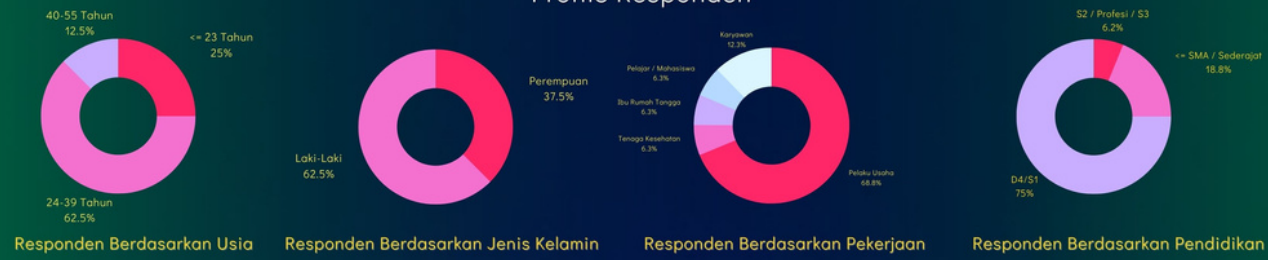
## Hasil Survei



# Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Surabaya Februari 2023

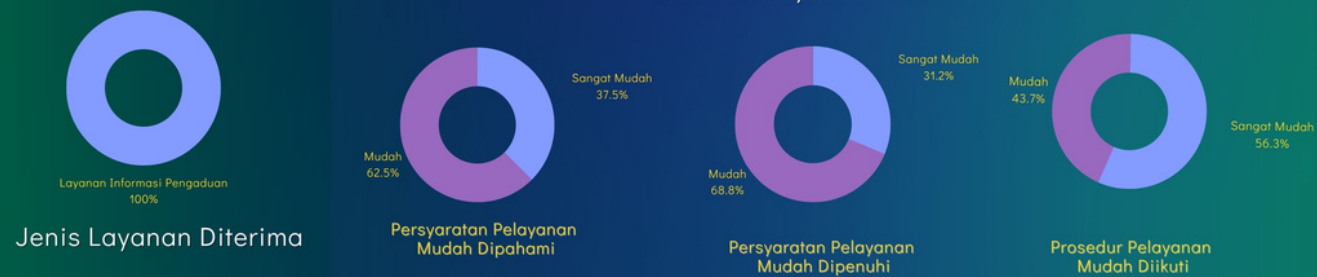
## Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Februari 2023

### Profile Responden



## Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Februari 2023

### Kualitas Layanan Publik



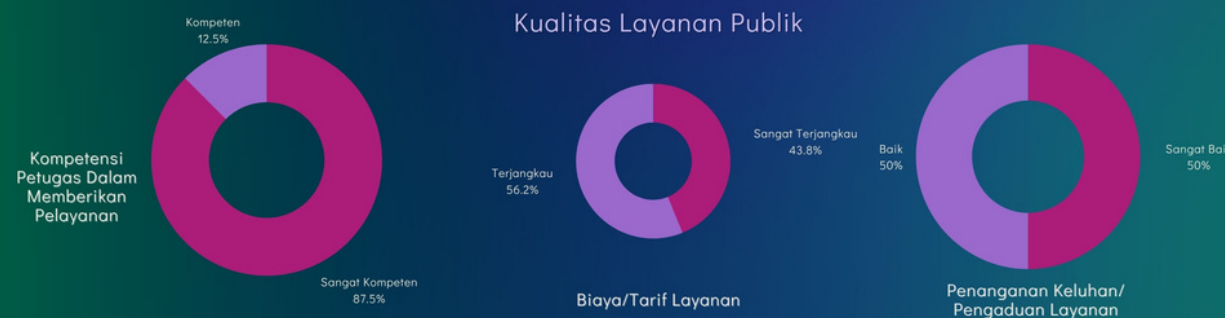
## Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Februari 2023

### Kualitas Layanan Publik



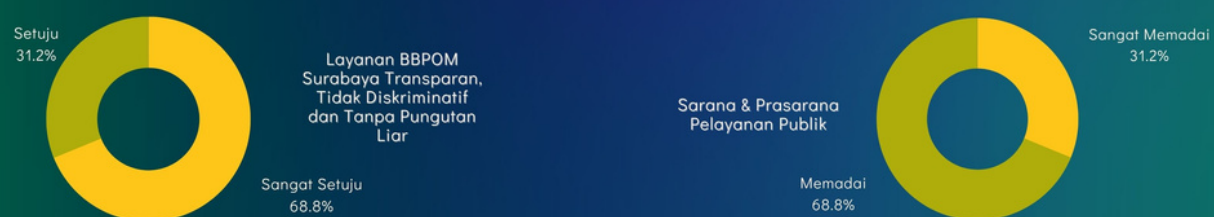
## Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Februari 2023

### Kualitas Layanan Publik

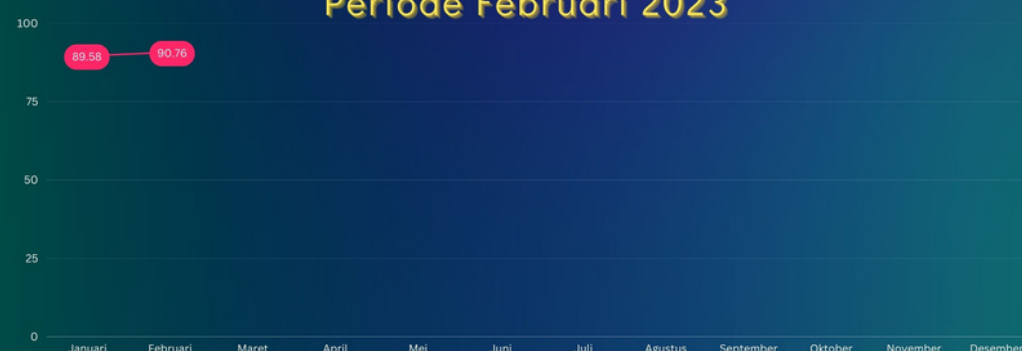


## Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Februari 2023

### Kualitas Layanan Publik



## Indeks Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Februari 2023



# Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Surabaya Maret 2023

## Pendahuluan

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Surabaya (Balai Besar POM di Surabaya) 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, 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.

## Pelaksanaan Survei

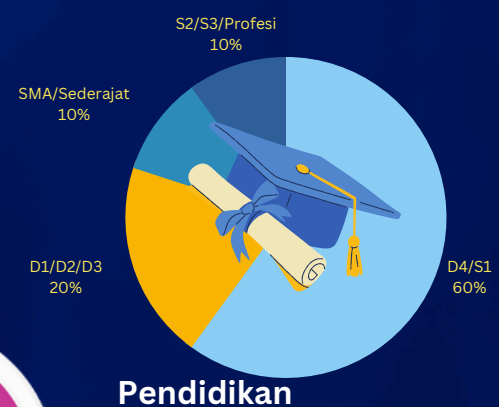
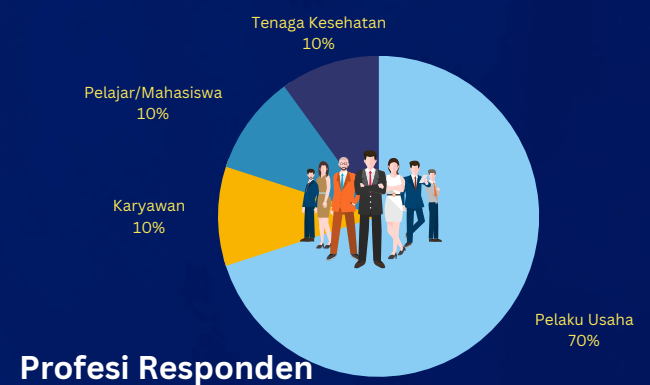
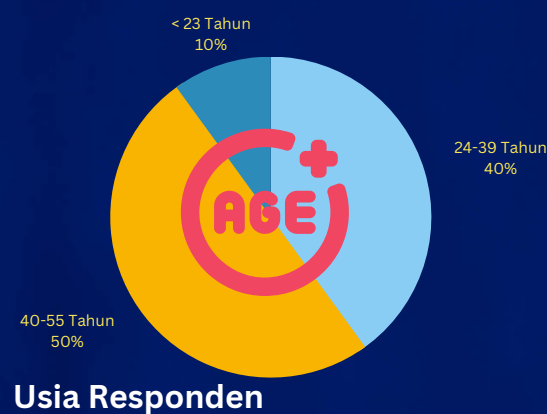
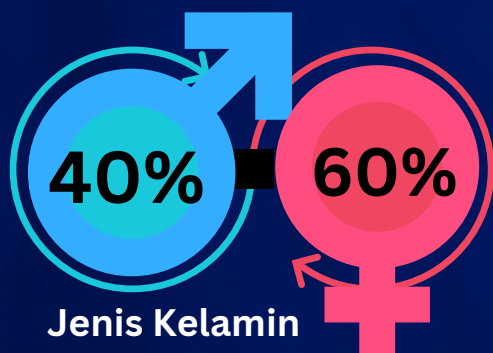
Pelaksanaan SKM menggunakan lembar kuesioner/kusioner elektronik (e-survei)/ wawancara yang mencakup 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta 1 (satu) unsur lain dengan pertanyaan: Layanan di BBPOM Surabaya diberikan secara transparan, tidak diskriminatif dan tanpa pungutan liar.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan/memberikan lembar kuesioner/link survei yang diberikan pada waktu jam layanan atau di luar jam layanan, pada saat pelanggan berada di lokasi unit pelayanan maupun pelanggan yang tidak berada di lokasi pelayanan.

Survei dilaksanakan setiap bulan dengan rincian

1. Pengumpulan data survei : tanggal 1 s.d. 25 setiap bulan
2. Pengolahan data dan laporan: tanggal 26 – hari terakhir di bulan berjalan
3. Monitoring tindak lanjut: maksimal 1 bulan setelah laporan terbit

## Profil Responden



## Hasil Survei

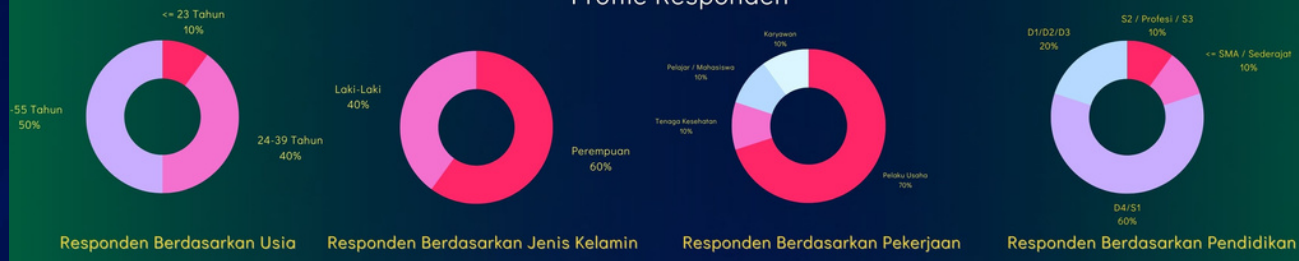


# Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Surabaya

## Maret 2023

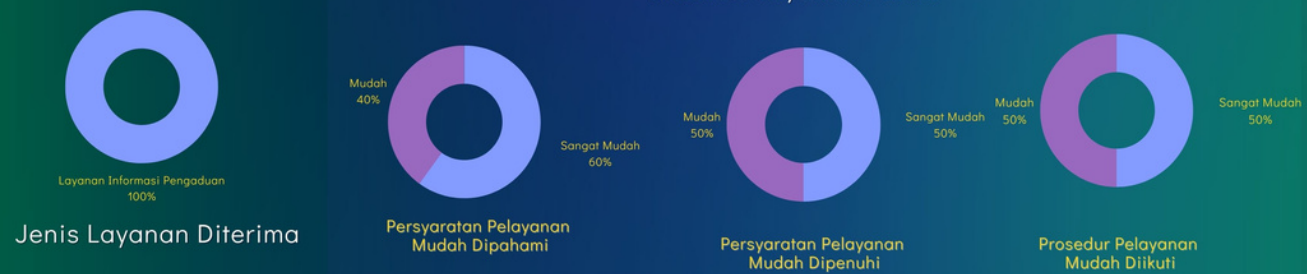
### Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Maret 2023

#### Profile Responden



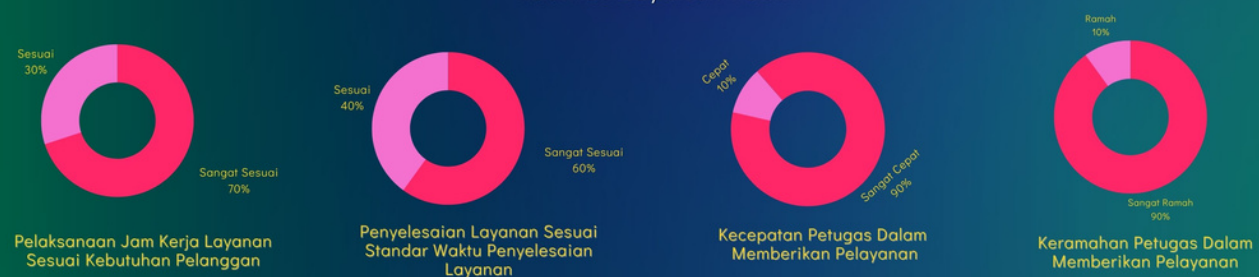
### Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Maret 2023

#### Kualitas Layanan Publik



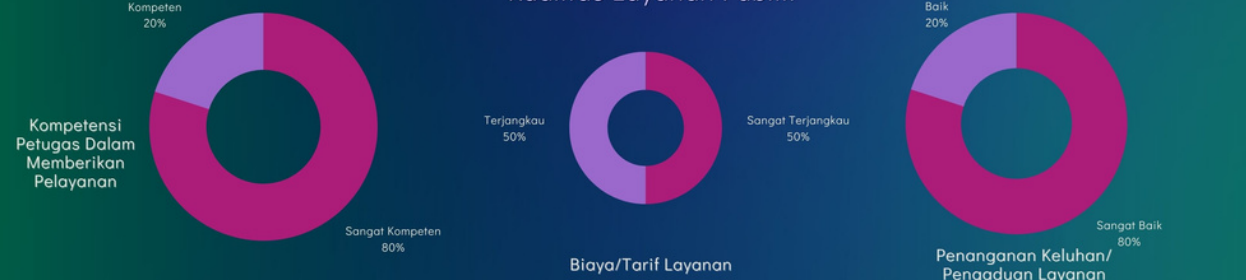
### Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Maret 2023

#### Kualitas Layanan Publik



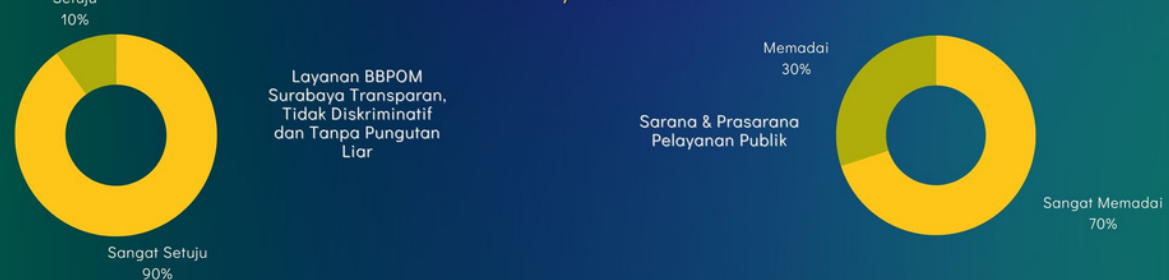
### Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Maret 2023

#### Kualitas Layanan Publik

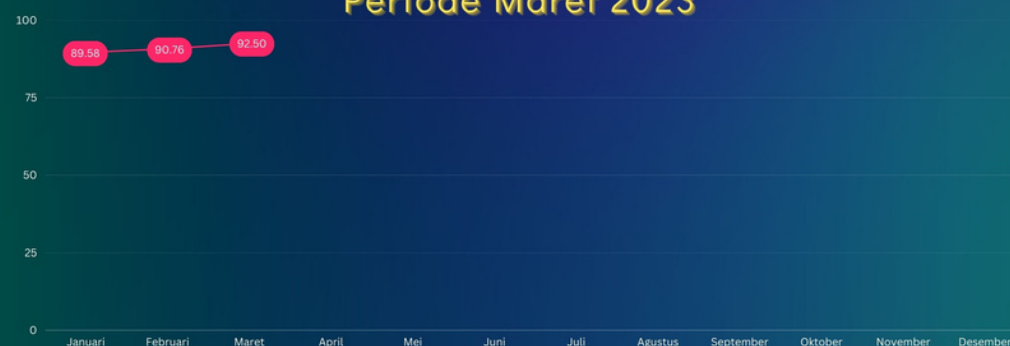


### Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Maret 2023

#### Kualitas Layanan Publik



### Indeks Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Maret 2023



# Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Surabaya April 2023

## Pendahuluan

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Surabaya (Balai Besar POM di Surabaya) 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, 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.

## Pelaksanaan Survei

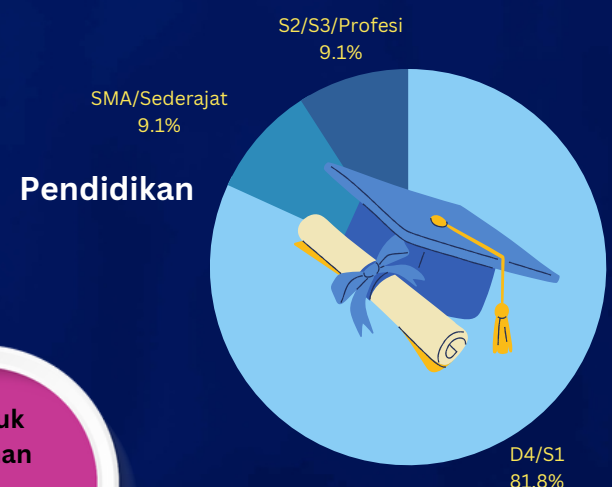
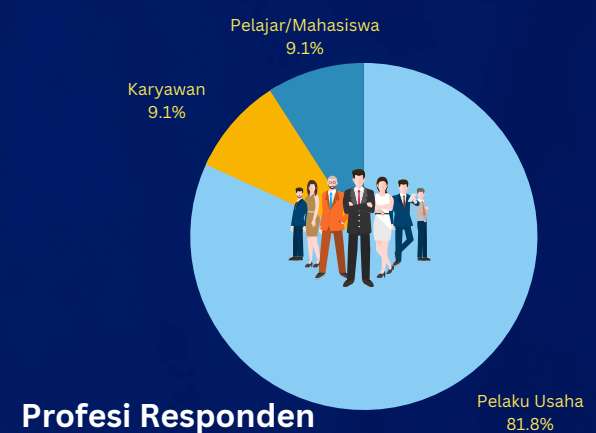
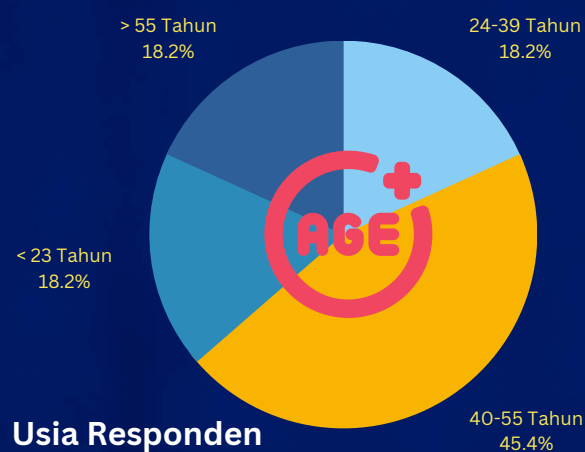
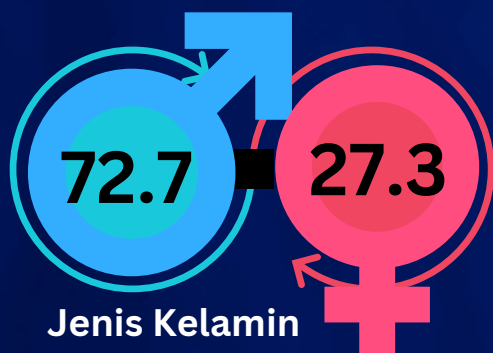
Pelaksanaan SKM menggunakan lembar kuesioner/kusioner elektronik (e-survei)/ wawancara yang mencakup 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta 1 (satu) unsur lain dengan pertanyaan: Layanan di BBPOM Surabaya diberikan secara transparan, tidak diskriminatif dan tanpa pungutan liar.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan/memberikan lembar kuesioner/link survei yang diberikan pada waktu jam layanan atau di luar jam layanan, pada saat pelanggan berada di lokasi unit pelayanan maupun pelanggan yang tidak berada di lokasi pelayanan.

Survei dilaksanakan setiap bulan dengan rincian

1. Pengumpulan data survei : tanggal 1 s.d. 25 setiap bulan
2. Pengolahan data dan laporan: tanggal 26 – hari terakhir di bulan berjalan
3. Monitoring tindak lanjut: maksimal 1 bulan setelah laporan terbit

## Profil Responden



## Hasil Survei

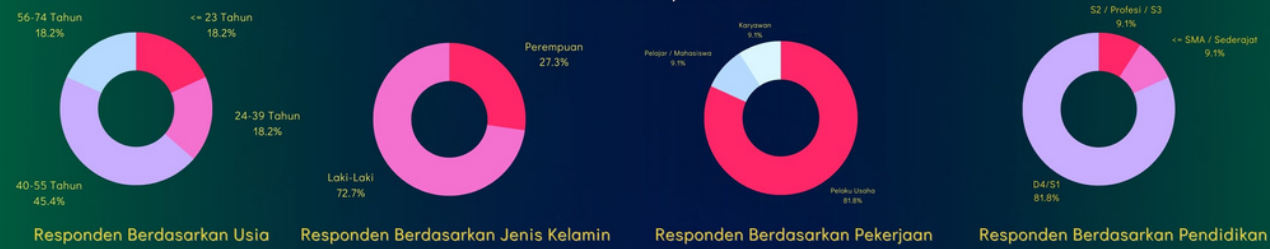


# Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Surabaya

## April 2023

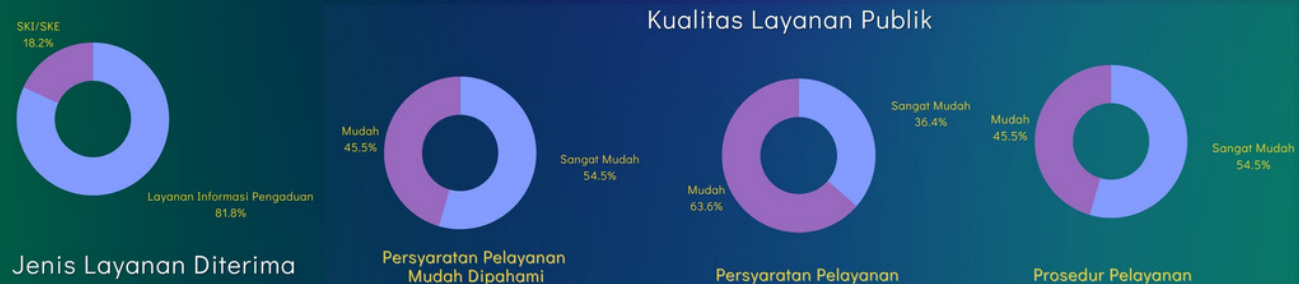
### Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode April 2023

#### Profile Responden



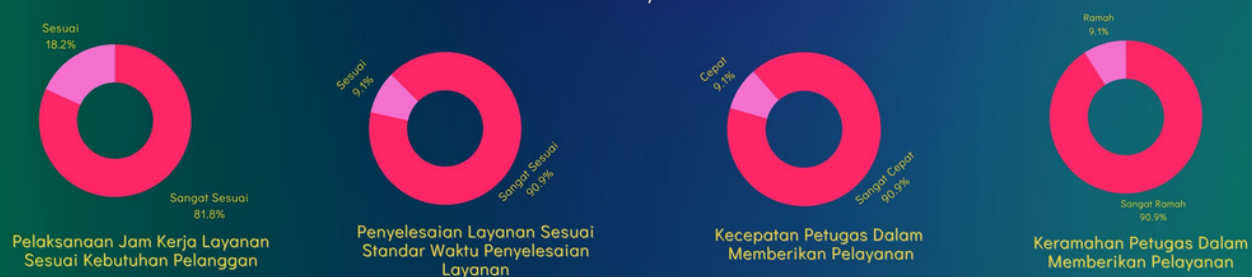
### Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode April 2023

#### Kualitas Layanan Publik



### Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode April 2023

#### Kualitas Layanan Publik



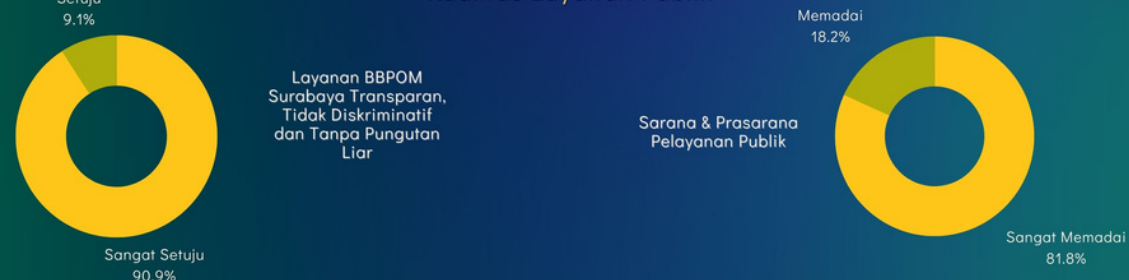
### Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode April 2023

#### Kualitas Layanan Publik

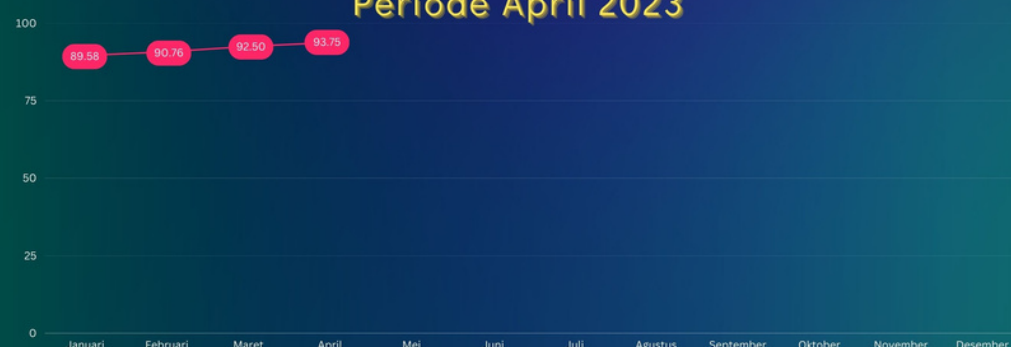


### Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode April 2023

#### Kualitas Layanan Publik



### Indeks Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode April 2023



# Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Surabaya Mei 2023

## Pendahuluan

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Surabaya (Balai Besar POM di Surabaya) 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, 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.

## Pelaksanaan Survei

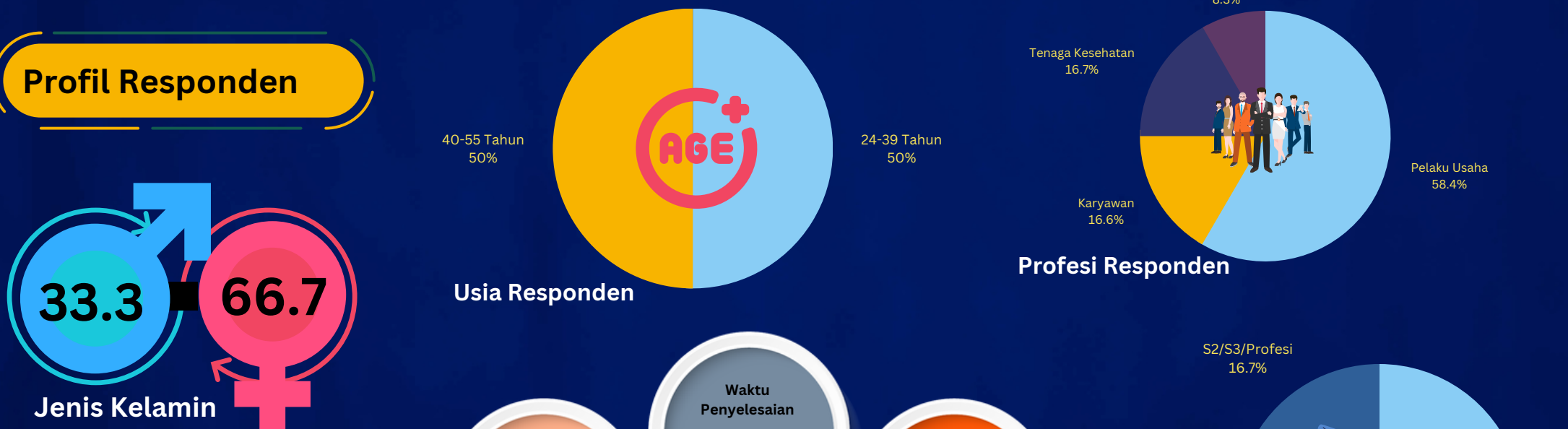
Pelaksanaan SKM menggunakan lembar kuesioner/kusioner elektronik (e-survei)/ wawancara yang mencakup 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta 1 (satu) unsur lain dengan pertanyaan: Layanan di BBPOM Surabaya diberikan secara transparan, tidak diskriminatif dan tanpa pungutan liar.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan/memberikan lembar kuesioner/link survei yang diberikan pada waktu jam layanan atau di luar jam layanan, pada saat pelanggan berada di lokasi unit pelayanan maupun pelanggan yang tidak berada di lokasi pelayanan.

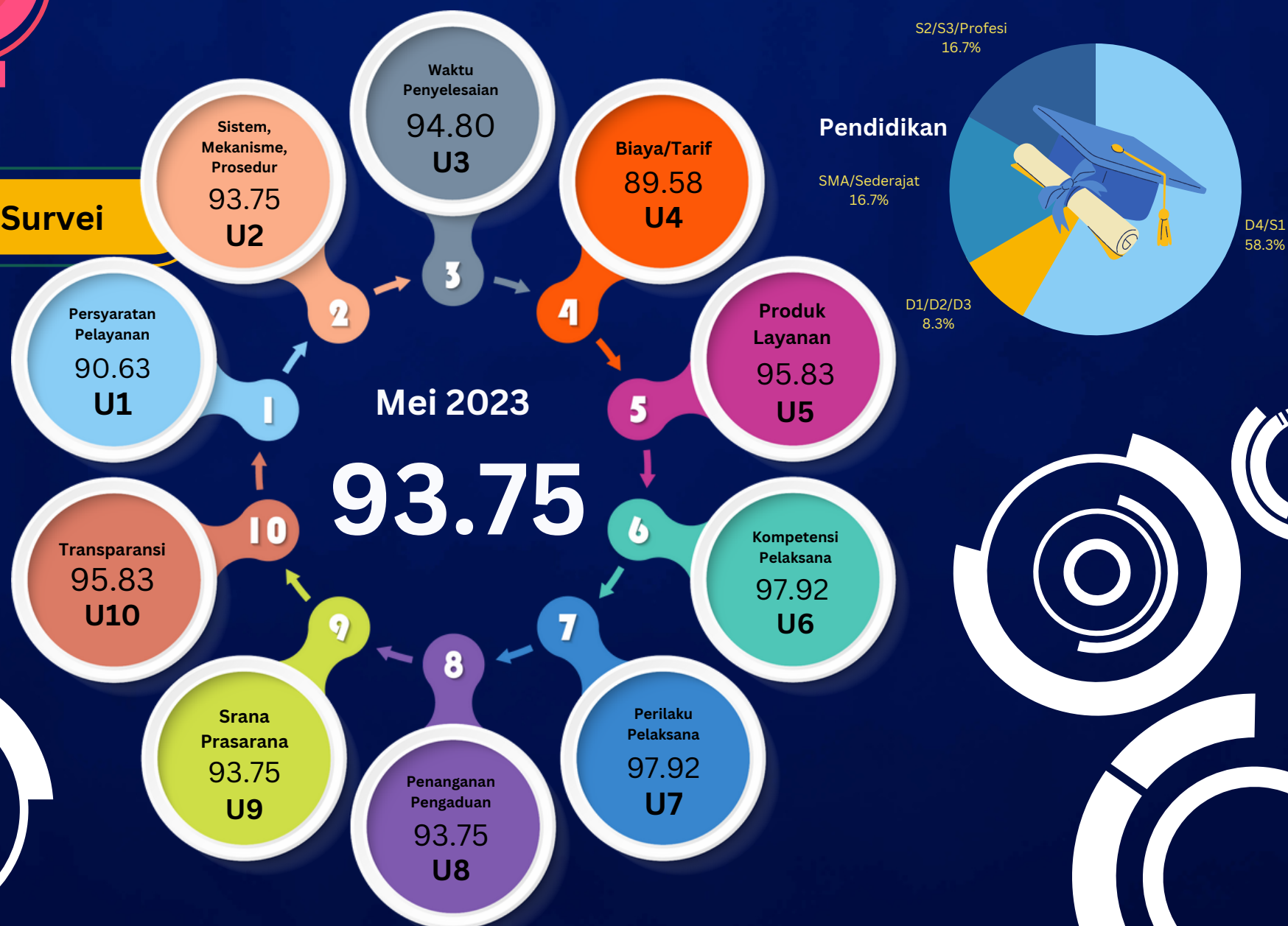
Survei dilaksanakan setiap bulan dengan rincian

1. Pengumpulan data survei : tanggal 1 s.d. 25 setiap bulan
2. Pengolahan data dan laporan: tanggal 26 – hari terakhir di bulan berjalan
3. Monitoring tindak lanjut: maksimal 1 bulan setelah laporan terbit

## Profil Responden



## Hasil Survei



# Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Surabaya

## Mei 2023

### Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Mei 2023

#### Profile Responden



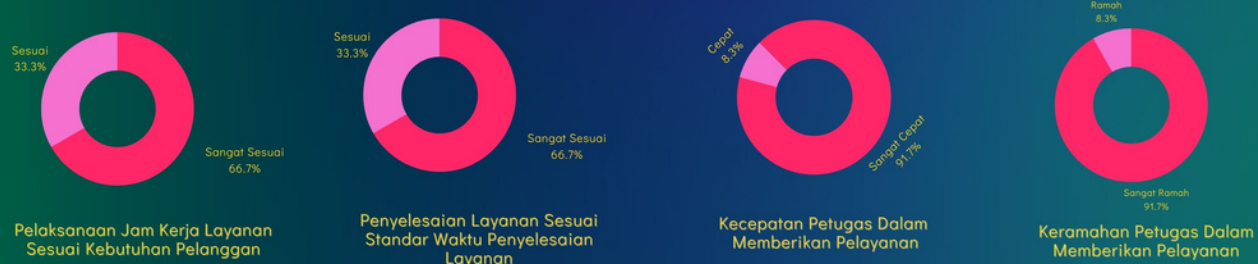
### Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Mei 2023

#### Kualitas Layanan Publik



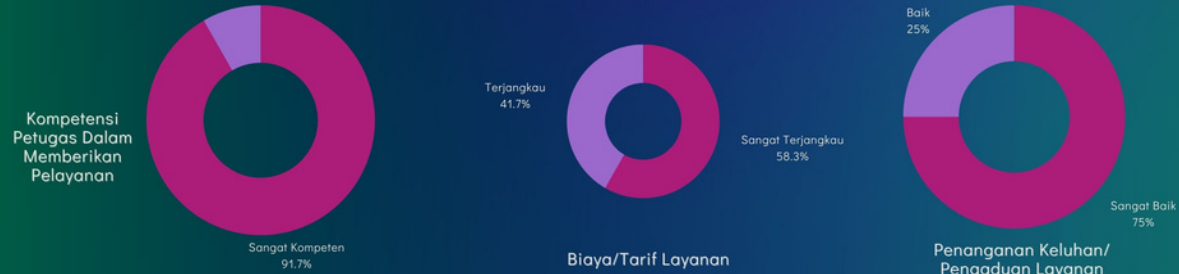
### Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Mei 2023

#### Kualitas Layanan Publik



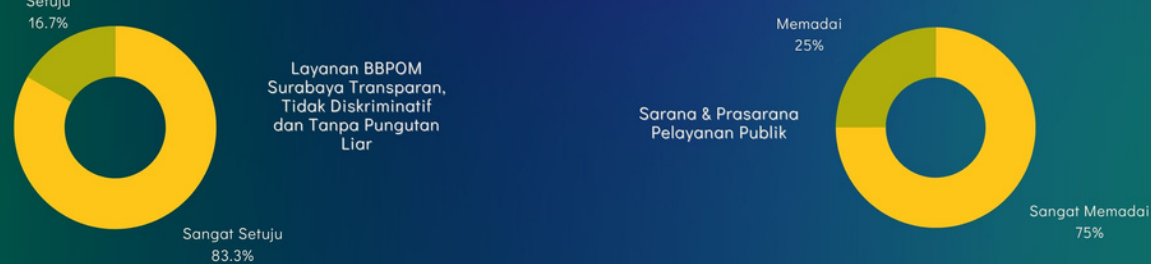
### Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Mei 2023

#### Kualitas Layanan Publik



### Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Mei 2023

#### Kualitas Layanan Publik



### Indeks Hasil Survei Kepuasan Pelanggan BBPOM di Surabaya Periode Mei 2023

