

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BESAR POM DI SERANG JANUARI TAHUN 2024

## PENDAHULUAN

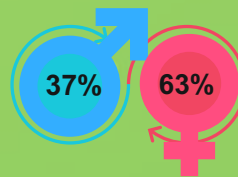
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Untuk mencakup evaluasi hal tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## PELAKSANAAN SURVEY

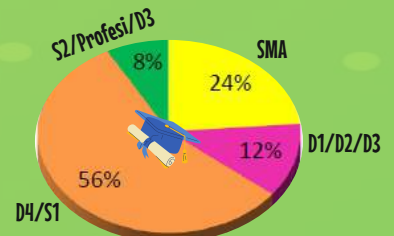
Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan kuesioner elektronik melalui [bit.ly/SKMSerang2022](http://bit.ly/SKMSerang2022) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei dilakukan kepada seluruh pengguna layanan sepanjang tahun 2023 terhitung tanggal 01 Januari 2024 hingga 31 Januari 2024.

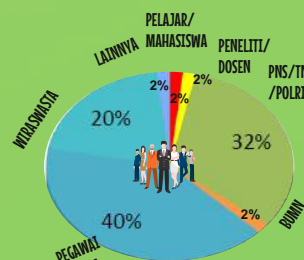
## RESPONDEN



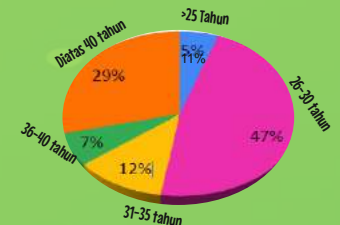
JENIS KELAMIN



PENDIDIKAN



Profesi



USIA

## HASIL SURVEY



## Media Layanan



[lapor.go.id](http://lapor.go.id)

[bpom.serang](https://www.instagram.com/bpom.serang)

Balai Besar POM di Serang

[serang.pom.go.id](http://serang.pom.go.id)

[bpom\\_serang@pom.go.id](mailto:bpom_serang@pom.go.id)

[ulpk\\_bpomserang@pom.go.id](mailto:ulpk_bpomserang@pom.go.id)

0811-1372-225



# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BESAR POM DI SERANG FEBRUARI TAHUN 2024

## PENDAHULUAN

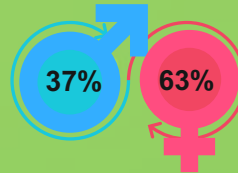
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Untuk mencakup evaluasi hal tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## PELAKSANAAN SURVEY

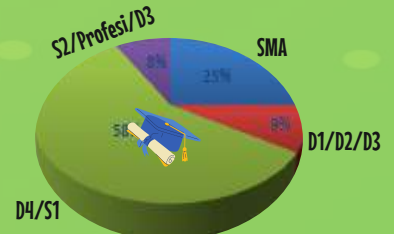
Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan kuesioner elektronik melalui [bit.ly/SKMSerang2022](http://bit.ly/SKMSerang2022) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei dilakukan kepada seluruh pengguna layanan sepanjang tahun 2023 terhitung tanggal 01 Januari 2024 hingga 29 Februari 2024.

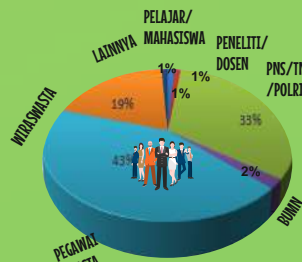
## RESPONDEN



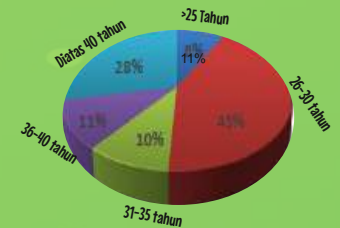
JENIS KELAMIN



PENDIDIKAN



Profesi



USIA

## HASIL SURVEY



## Media Layanan



[lapor.go.id](http://lapor.go.id)

[bpom.serang](https://www.instagram.com/bpom.serang)

Balai Besar POM di Serang

[serang.pom.go.id](http://serang.pom.go.id)

[bpom\\_serang@pom.go.id](mailto:bpom_serang@pom.go.id)

[ulpk\\_bpomserang@pom.go.id](mailto:ulpk_bpomserang@pom.go.id)

0811-1372-225





# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BESAR POM DI SERANG MARET TAHUN 2024

## PENDAHULUAN

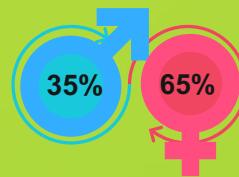
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Untuk mencakup evaluasi hal tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## PELAKSANAAN SURVEY

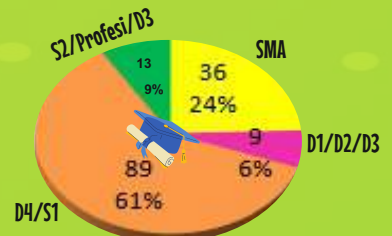
Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan kuesioner elektronik melalui [bit.ly/SKMSerang2022](http://bit.ly/SKMSerang2022) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei dilakukan kepada seluruh pengguna layanan sepanjang tahun 2023 terhitung tanggal 01 Januari 2024 hingga 31 Maret 2024.

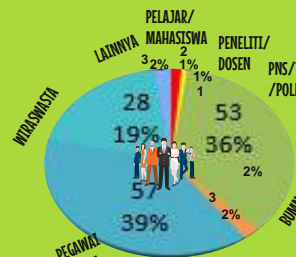
## RESPONDEN



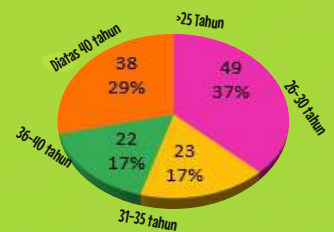
JENIS KELAMIN



PENDIDIKAN



Profesi



USIA

## HASIL SURVEY



## Media Layanan



[lapor.go.id](http://lapor.go.id)

[bpom.serang](https://www.instagram.com/bpom.serang)

Balai Besar POM di Serang

[serang.pom.go.id](http://serang.pom.go.id)

[bpom\\_serang@pom.go.id](mailto:bpom_serang@pom.go.id)

[ulpk\\_bpomserang@pom.go.id](mailto:ulpk_bpomserang@pom.go.id)

0811-1372-225



# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BESAR POM DI SERANG APRIL TAHUN 2024

# PENDAHULUAN

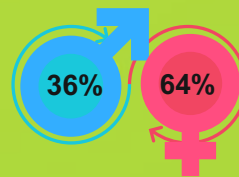
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Untuk mencakup evaluasi hal tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## PELAKSANAAN SURVEY

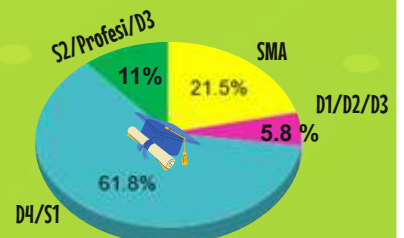
Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan kuesioner elektronik melalui [bit.ly/SKMSerang2022](https://bit.ly/SKMSerang2022) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei dilakukan kepada seluruh pengguna layanan sepanjang tahun 2023 terhitung tanggal 01 Januari 2024 hingga 30 April 2024.

## RESPONDEN



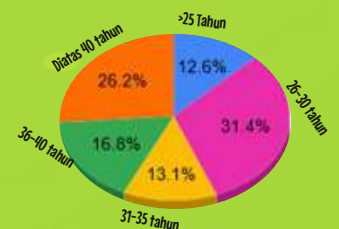
## JENIS KELAMIN



## PENDIDIKAN



## Profesi



USIA

## HASIL SURVEY



## Media Layanan



**lapor.go.id**



**bpom.serang**



## Balai Besar POM di Serang



**serang.pom.go.id**



**bpom\_serang@pom.go.id**



**ulpk\_bpomserang@pom.go.id**



**0811-1372-225**





# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BESAR POM DI SERANG MEI TAHUN 2024

## PENDAHULUAN

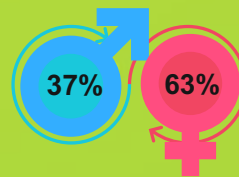
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Untuk mencakup evaluasi hal tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## PELAKSANAAN SURVEY

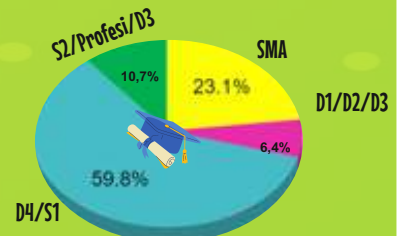
Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan kuesioner elektronik melalui [bit.ly/SKMSerang2022](http://bit.ly/SKMSerang2022) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei dilakukan kepada seluruh pengguna layanan sepanjang tahun 2023 terhitung tanggal 01 Januari 2024 hingga 30 Mei 2024.

## RESPONDEN



JENIS KELAMIN



PENDIDIKAN



Profesi



USIA

## HASIL SURVEY



## Media Layanan



[lapor.go.id](http://lapor.go.id)

[bpom.serang](https://www.instagram.com/bpom.serang)

Balai Besar POM di Serang

[serang.pom.go.id](http://serang.pom.go.id)

[bpom\\_serang@pom.go.id](mailto:bpom_serang@pom.go.id)

[ulpk\\_bpomserang@pom.go.id](mailto:ulpk_bpomserang@pom.go.id)

0811-1372-225

