

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI POM DI TARAKAN TRIWULAN I TAHUN 2025

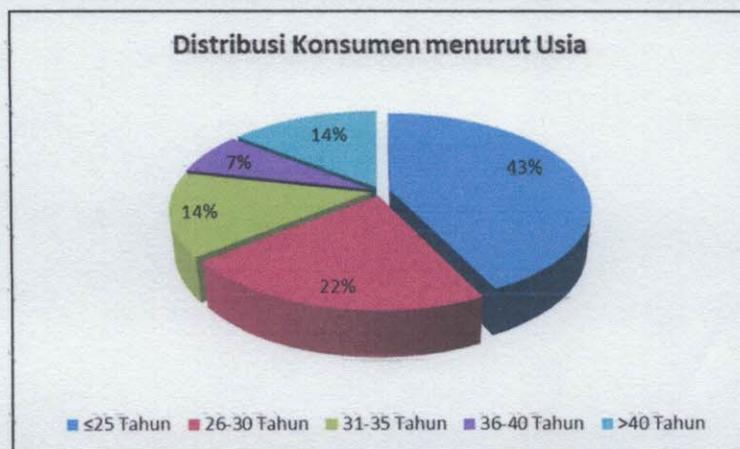
Karakteristik Responden Balai POM di Tarakan

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 di Balai POM di Tarakan dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan pada bulan Januari, Februari dan Maret sebanyak 14 responden yang terdiri dari 4 laki – laki dan 10 perempuan. Pendidikan terakhir responden adalah \leq SMA/Sederajat (5), S1 (8), dan S2/Profesi/S3 (1). Pekerjaan Utama responden adalah PNS/TNI/Polri (4), Pegawai Swasta (1), Wiraswasta (3), Pelajar/Mahasiswa (5) dan Lainnya (1). Responden memiliki rentang umur \leq 25 tahun (6), 26-30 tahun (3), 31-35 Tahun (2), 36-40 tahun (1), dan >40 tahun (2).

Adapun karakteristik dari responden dapat dilihat pada gambar berikut.

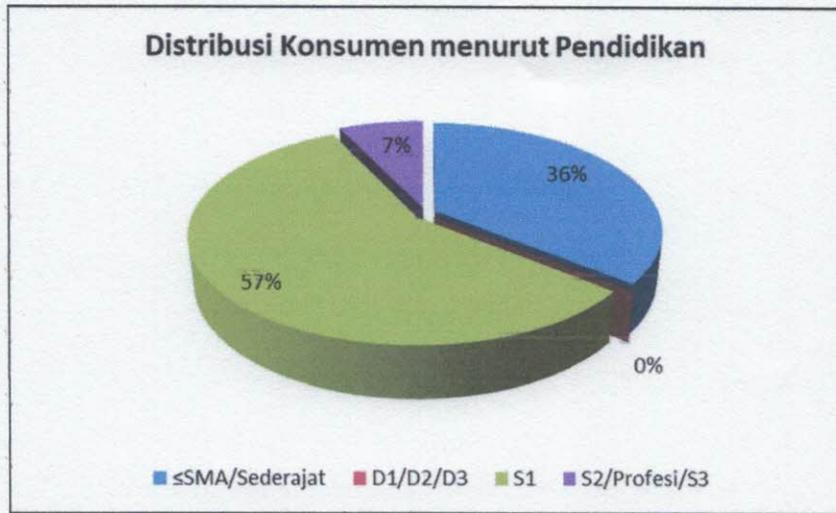


Gambar 1. Profil Preferensi Gender Responden Balai POM di Tarakan



Gambar 2. Profil Kelompok Usia Responden Balai POM di Tarakan

Distribusi...



Gambar 3. Profil Kelompok Tingkat Pendidikan Responden Balai POM di Tarakan



Gambar 4. Profil Kelompok Pekerjaan Utama Responden Balai POM di Tarakan

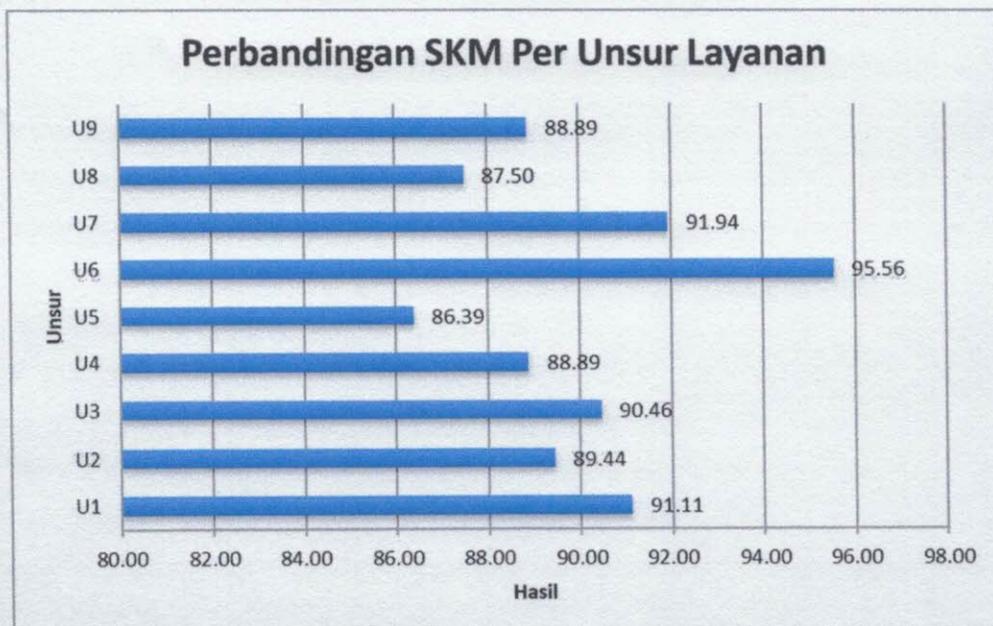
Hasil...

Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Tarakan Triwulan I Tahun 2025

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 Balai POM di Tarakan dilakukan terhadap Unit Layanan Pengaduan Konsumen. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dari 14 responden terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **90,02** (Sembilan puluh koma nol dua). Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Balai POM di Tarakan pada Triwulan I Tahun 2025 mendapat kategori **A (Sangat Baik)**.

Hasil Penilaian Survei Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur pada Balai POM di Tarakan Triwulan I Tahun 2025 dapat dilihat pada **Gambar 5**.



Gambar 5. Nilai SKM per unsur layanan pada Balai POM di Tarakan Triwulan I Tahun 2025

Unsur...

| Unsur | Deskripsi | Hasil | Kategori |
|--------------|---|--------------|--------------------|
| U1 | Persyaratan | 91.11 | Sangat Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 89.44 | Sangat Baik |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 90.46 | Sangat Baik |
| U4 | Biaya/Tarif | 88.89 | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 86.39 | Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 95.56 | Sangat Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 91.94 | Sangat Baik |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 87.50 | Sangat Baik |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 88.89 | Sangat Baik |
| TOTAL | | 90.02 | Sangat Baik |

| | |
|---|----------|
| Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan | A |
| Kinerja Unit Pelayanan SANGAT BAIK | |

**Tabel 1. Kategori Hasil SKM per unsur layanan pada Balai POM di Tarakan
Triwulan I Tahun 2025**

Keterangan :

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

Kritik dan Saran

1. Pelayanan baik
2. Terimakasih, good
3. Mantapp. Terimakasih infonya
4. Sangat membantu untuk pedagang kecil yg mau merintis usahanya
5. Tetap semangat memerangi produk impor ilegal berbahaya
6. Cukup puas dengan layanan BPOM
7. Perlu ditingkatkan kembali komunikasi agar tidak terjadi kesalah pahaman dan pertanyaan bersifat terbuka
8. BPOM terus memberikan edukasi kepada pelaku usaha dan masyarakat.
9. Meningkatkan sumber daya manusianya dengan melakukan penyuluhan, informasi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang dampak bahan berbahaya terhadap makanan yang tidak layak di konsumsi
10. Terimakasih, sukses buat bpom
11. Terimakasih atas Informasinya

Rekomendasi...

Rekomendasi Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kesimpulan;

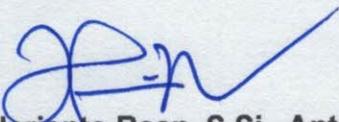
1. Nilai Survei Kepuasan Pelanggan Balai POM di Tarakan pada Triwulan I Tahun 2025 berada pada kategori **A (Sangat Baik)**.
2. Unsur U6 (Kompetensi Pelaksana) mendapatkan nilai paling tinggi yaitu 95,56 dengan kategori Sangat Baik.
3. Ada beberapa unsur dengan nilai terendah yaitu Unsur U4 (Biaya/Tarif) dengan nilai 88,89, U9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai 88,89, dan U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan) dengan nilai 86,39.

Rekomendasi Tindak Lanjut :

Secara umum pelaksanaan layanan oleh Balai POM di Tarakan sudah baik, untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan serta respon positif dari setiap pelanggan perlu dilaksanakan :

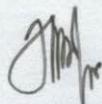
1. Mempublikasikan secara rutin tentang Standar Pelayanan Publik yg dilaksanakan oleh Balai POM Tarakan.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana pada unit pelayanan publik

Mengetahui,
Kepala Balai POM di Tarakan



Herianto Baan, S.Si., Apt
NIP. 19791015 200604 1 004

Tarakan, 10 April 2025
Pengolah Data,



Nor Janah, S.K.M
NIP. 19930505 201903 2 008