

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

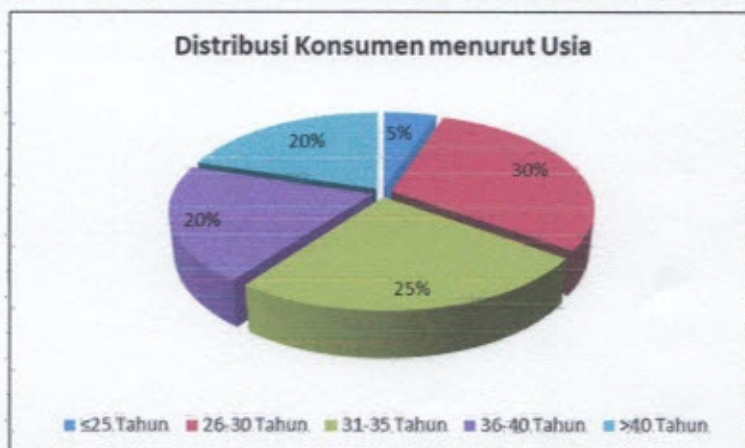
Karakteristik Responden Balai POM di Tarakan

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 di Balai POM di Tarakan dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan pada bulan Januari, Februari dan Maret sebanyak 20 responden yang terdiri dari 8 laki – laki dan 12 perempuan. Pendidikan terakhir responden adalah $\leq$ SMA/Sederajat (8), D1/D2/D3 (2), dan S1 (10). dan Pekerjaan Utama responden adalah PNS/TNI/Polri (1), Pegawai Swasta (3), Wiraswasta (10), Pelajar/Mahasiswa (2) dan Lainnya (4). Responden memiliki rentang umur ≤ 25 tahun (1), 26-30 tahun (6), 31-35 Tahun (5), 36-40 tahun (4), dan >40 tahun (4).

Adapun karakteristik dari responden dapat dilihat pada gambar berikut.

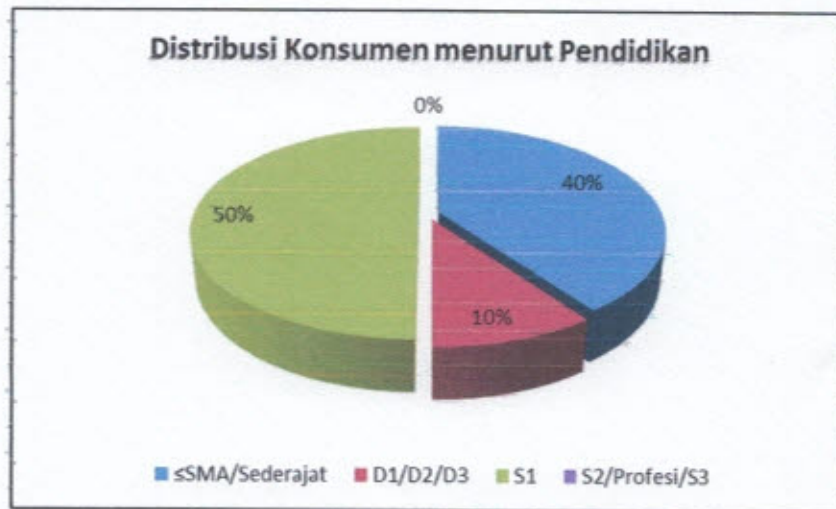


Gambar 1. Profil Preferensi Gender Responden Balai POM di Tarakan



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

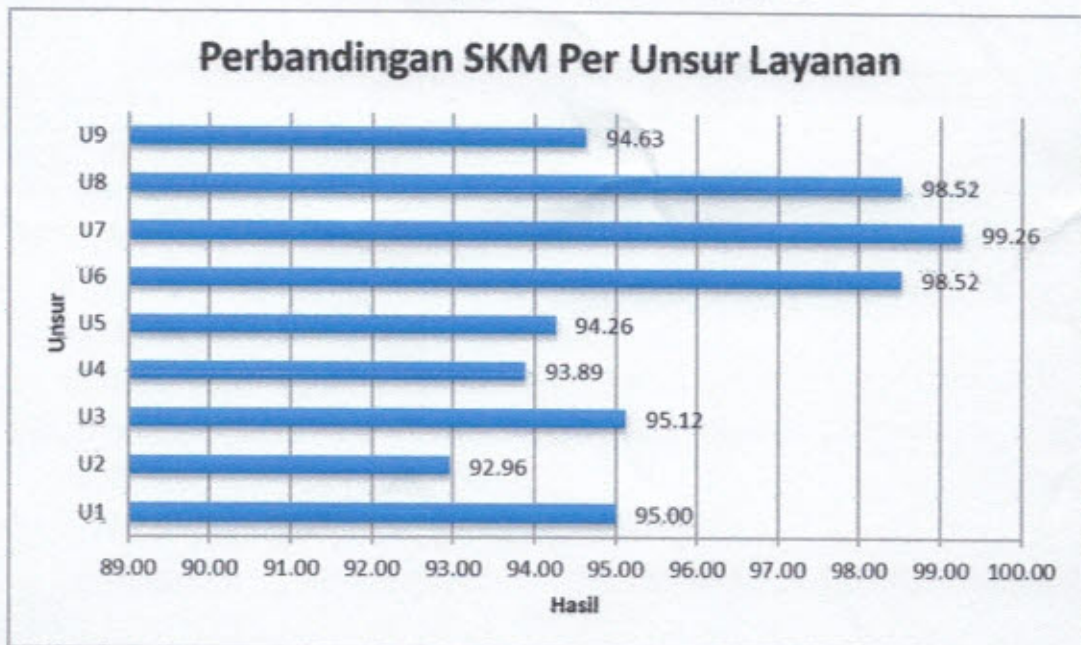
Hasil...

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

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 Balai POM di Tarakan dilakukan terhadap Unit Layanan Pengaduan Konsumen. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dari 20 responden terhadap penyelenggaraan layanan publik sebesar **95,80** (Sembilan puluh lima koma delapan puluh). Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Balai POM di Tarakan pada Triwulan II 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 II Tahun 2025 dapat dilihat pada **Gambar 5**.



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

Unsur...

Unsur	Deskripsi	Hasil	Kategori
U1	Persyaratan	95.00	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	92.96	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	95.12	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	93.89	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94.26	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	98.52	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	99.26	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98.52	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	94.63	Sangat Baik
TOTAL		95.80	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 II 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. Sangat baik
2. Mantap. Terimakasih sudah memfasilitasi.
3. Terimakasih atas informasi yang diberikan
4. Lebih memberikan yang terbaik
5. Kegiatan Bimtek sangat bermanfaat untuk pelaku usaha
6. Kegiatannya sangat bermanfaat
7. Kegiatan berjalan sangat baik
8. Selama 2 hari kami mengikuti pelatihan ini, kami sangat bersyukur dengan ilmu yang kami dapatkan yang tadi kami belum tau jadi tau, semoga ilmu ini tidak berhenti sampai di sini tapi dapat berlanjut. Terima kasih untuk Bapak/Ibu Narasumber yang luar biasa. Sekali lagi terima kasih.

Rekomendasi...

Rekomendasi Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kesimpulan;

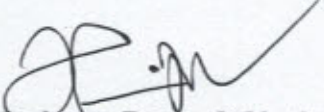
1. Nilai Survei Kepuasan Pelanggan Balai POM di Tarakan pada Triwulan II Tahun 2025 berada pada kategori **A (Sangat Baik)**.
2. Unsur U7 (Perilaku Pelaksana) mendapatkan nilai paling tinggi yaitu 99,26 dengan kategori Sangat Baik.
3. Ada beberapa unsur dengan nilai terendah yaitu Unsur U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) dengan nilai 92,96, U4 (Biaya/Tarif) dengan nilai 93,89, dan U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan) dengan nilai 94,26.

Rekomendasi Tindak Lanjut :

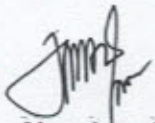
Secara umum pelaksanaan layanan oleh Balai POM di Tarakan sudah baik, untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan serta respon positif dari setiap pelanggan perlu dilaksanakan :

1. Mempublikasikan secara rutin tentang Standar Pelayanan Publik yg dilaksanakan oleh Balai POM Tarakan.

Mengetahui,
Kepala Balai POM di Tarakan


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

Tarakan, 9 Juli 2025
Pengolah Data,


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