

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI BALAI POM DI TASIKMALAYA TRIWULAN IV (OKTOBER – DESEMBER 2025)

A. Metode Pengumpulan Data

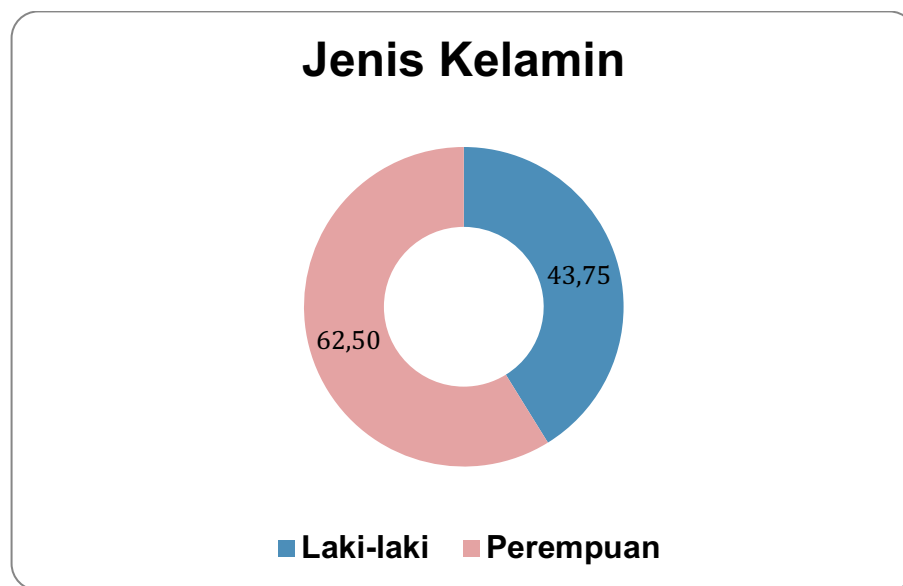
Metode survei yang digunakan adalah pengisian formulir survei secara langsung setelah responden melakukan konsultasi tatap muka di unit kerja dan pengisian formulir survei secara daring melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBPOMTasik> setelah responden melakukan konsultasi melalui Whatsapp. Kuesioner 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 POM di Tasikmalaya 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 ongkos 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

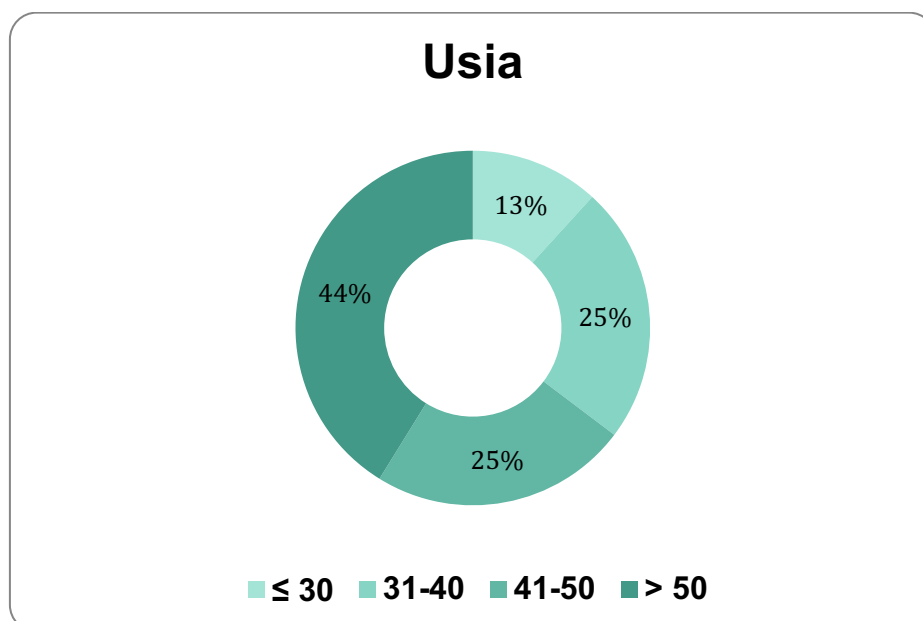
sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

B. Karakteristik Responden Balai POM di Tasikmalaya

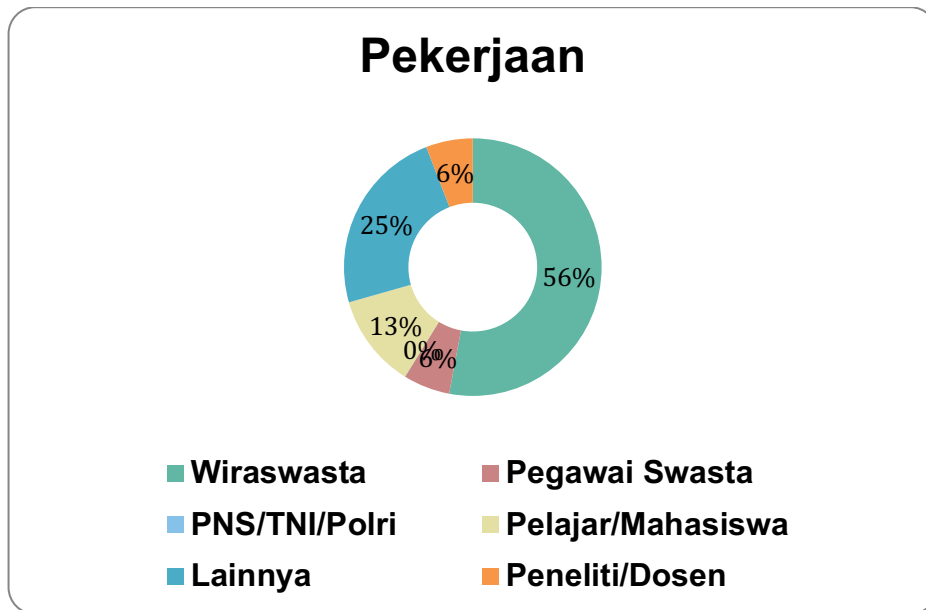
Survei Kepuasan Masyarakat bulan Oktober – Desember Tahun 2025 di Balai POM di Tasikmalaya dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan pada triwulan ini sebanyak 17 responden yang terdiri dari 7 laki-laki dan 10 perempuan. Adapun karakteristik dari responden dapat dilihat pada gambar berikut.



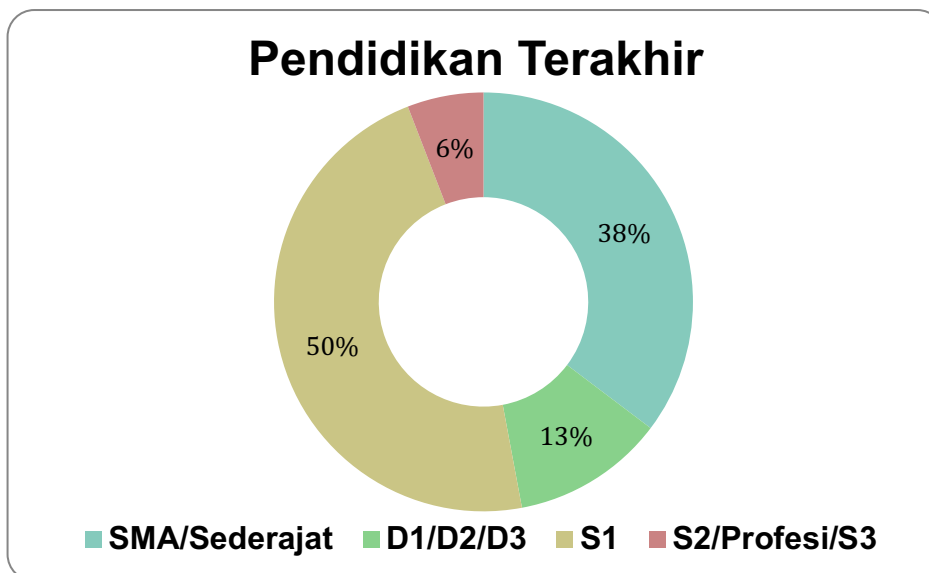
Gambar 1. Profil Preferensi Gender Responden Balai POM di Tasikmalaya



Gambar 2. Profil Kelompok Usia Responden Balai POM di Tasikmalaya



Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden Balai POM di Tasikmalaya



Gambar 4. Profil Kelompok Pendidikan Terakhir Responden Balai POM di Tasikmalaya

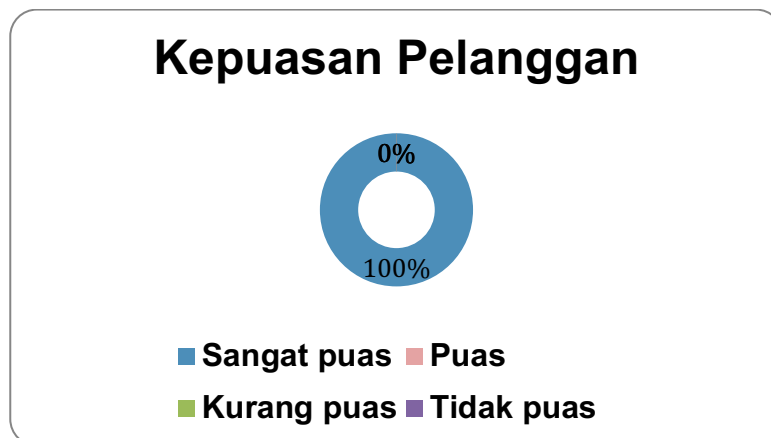
C. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Tasikmalaya pada Triwulan II

Tab. Perhitungan IKM Per Unsur

	Jenis Layanan	IKM
	Umum	
U1	Persyaratan Pelayanan	93,14
U2	Prosedur Pelayanan	94,12
U3	Waktu Pelayanan	96,08
U4	Biaya Tarif Pelayanan	98,04
U5	Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan	97,06
U6	Kompetensi Pelaksana	96,08
U7	Perilaku Pelaksana	96,08
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,02
U9	Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana	99,02

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan triwulan IV adalah **96,51** dan termasuk ke dalam kategori **SANGAT BAIK**.

Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat sebesar **100%** (seratus) persen sangat puas dengan pelayanan Balai POM di Tasikmalaya, **0%** (Nol) persen puas dengan pelayanan Balai POM di Tasikmalaya, **0%** (Nol) persen kurang puas dengan pelayanan Balai POM di Tasikmalaya, dan **0%** (Nol) persen tidak puas dengan pelayanan Balai POM di Tasikmalaya. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik Balai POM di Tasikmalaya disajikan pada **Gambar 5**.



Gambar 5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Tasikmalaya Oktober – Desember 2025

D. Evaluasi Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Tasikmalaya pada Triwulan IV

Berdasarkan data tabel perhitungan IKM per unsur, nilai unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dan unsur Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana memiliki nilai paling tinggi diantara unsur yang lainnya, yaitu 99,02. Sedangkan unsur terendah yaitu Keamanan dan kenyamanan Persyaratan Pelayanan dengan nilai 93,14. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan perlu dilakukan rencana aksi tindak lanjut terkait persyaratan layanan.

E. Rencana Aksi Tindak Lanjut Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Tasikmalaya pada Triwulan IV

Nilai unsur persyaratan pelayanan memiliki nilai terendah dibandingkan unsur lainnya, sehingga diperlukan rencana aksi tindak lanjut untuk unsur tersebut. Rencana aksi tindak lanjut yang akan dilakukan adalah publikasi standar pelayanan dan pembuatan leaflet persyaratan layanan untuk mempermudah pemahaman konsumen.

F. Tindak Lanjut Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Tasikmalaya pada Triwulan IV

Telah dilakukan publikasi standar pelayanan dan pembuatan leaflet persyaratan layanan. Standar pelayanan di publikasikan di beberapa media diantaranya adalah di media sosial dan media cetak. berikut adalah pembuatan leaflet dan publikasi standar pelayanan yang telah dilakukan.

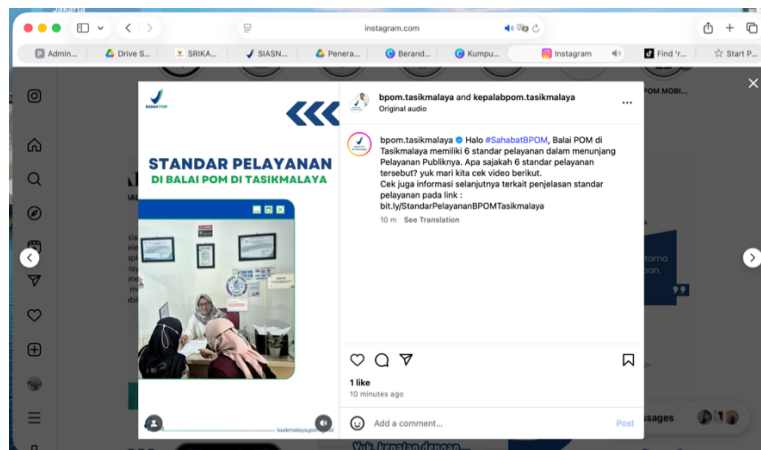




Gambar 6. Leaflet Persyaratan Perizinan Obat dan Makanan



Gambar 7. Publikasi Standar Pelayanan di media sosial Balai POM di Tasikmalaya



Gambar 8. Publikasi Standar Pelayanan dengan Sosialisasi melalui Video di Media Sosial Balai POM di Tasikmalaya



Gambar 9. Publikasi Standar Pelayanan Melalui Media Cetak Leaflet yang disimpan di Ruang Pelayanan

G. Hasil Penilaian Survei Persepsi Antikorupsi Balai POM di Tasikmalaya pada Triwulan IV

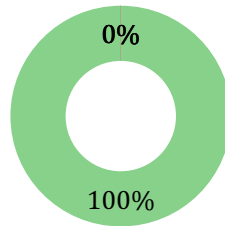
Tabel 2. Perhitungan Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK) Per Indikator

No	Indikator	IPAK
1.	Diskriminasi Layanan	98,04
2.	Pelayanan Sesuai dengan Prosedur	98,04
3.	Penerimaan Imbalan	100
4.	Pungutan Liar	99,02
5.	Percaloan	100
Nilai IPAK		99,02

Berdasarkan data tabel perhitungan IPAK per indikator, nilai indikator Penerimaan Imbalan dan Percaloan memiliki nilai paling tinggi di antara indikator yang lainnya, yaitu 100, sedangkan nilai indikator Diskriminasi Layanan dan Pelayanan Sesuai dengan Prosedur memiliki nilai paling rendah di antara indikator yang lainnya, yaitu 98,04. Nilai IPAK unit pelayanan Balai POM di Tasikmalaya triwulan II adalah **99,02** dan termasuk ke dalam kategori **BERSIH DARI KORUPSI**.

Hasil Penilaian Survei Persepsi Antikorupsi menunjukkan bahwa sebesar **100%** (Seratus) persen responden menilai Bersih dari Korupsi, **0%** (Nol) persen responden menilai Cukup Bersih dari Korupsi, **0%** (Nol) persen responden menilai Kurang Bersih dari Korupsi, dan **0%** (Nol) persen responden menilai Tidak Bersih dari Korupsi. Hasil Penilaian Survei Persepsi Antikorupsi terhadap layanan publik Balai POM di Tasikmalaya disajikan pada **Gambar 10**.

Kinerja Unit Pelayanan



- Bersih dari korupsi
- Cukup bersih dari korupsi
- Kurang bersih dari korupsi
- Tidak bersih dari korupsi

Gambar 10. Hasil Survei Persepsi Antikorupsi Balai POM di Tasikmalaya
Oktober - Desember 2025

H. Rencana Aksi Tindak Lanjut Hasil Penilaian Survei Persepsi Antikorupsi Balai POM di Tasikmalaya pada Triwulan IV

Berdasarkan hasil penilaian survei persepsi antikorupsi Balai POM di Tasikmalaya pada triwulan IV telah mencapai level **BERSIH DARI KORUPSI**. Dalam hal ini walaupun sudah dikatakan bersih dari korupsi tetapi masih perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala agar tidak terjadi penurunan nilai.

Tasikmalaya, 31 Desember 2025

Penyusun,

Raden Nadya Herliani Putri, S.Farm., Apt.