

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI BALAI POM DI TASIKMALAYA TRIWULAN I (JANUARI-MARET 2026)

A. Metode Pengumpulan Data

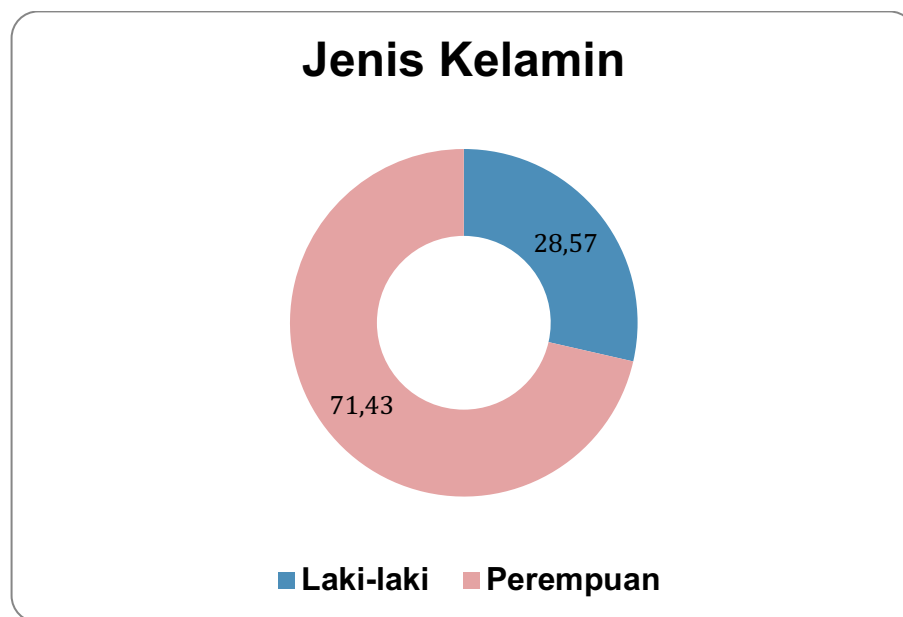
Metode survei yang digunakan adalah pengisian formulir survei secara langsung setelah responden melakukan konsultasi tatap muka di unit kerja dan pengisian formulir survei secara daring melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikBPOMTasik> setelah responden melakukan konsultasi melalui Whatsapp. Kuesioner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

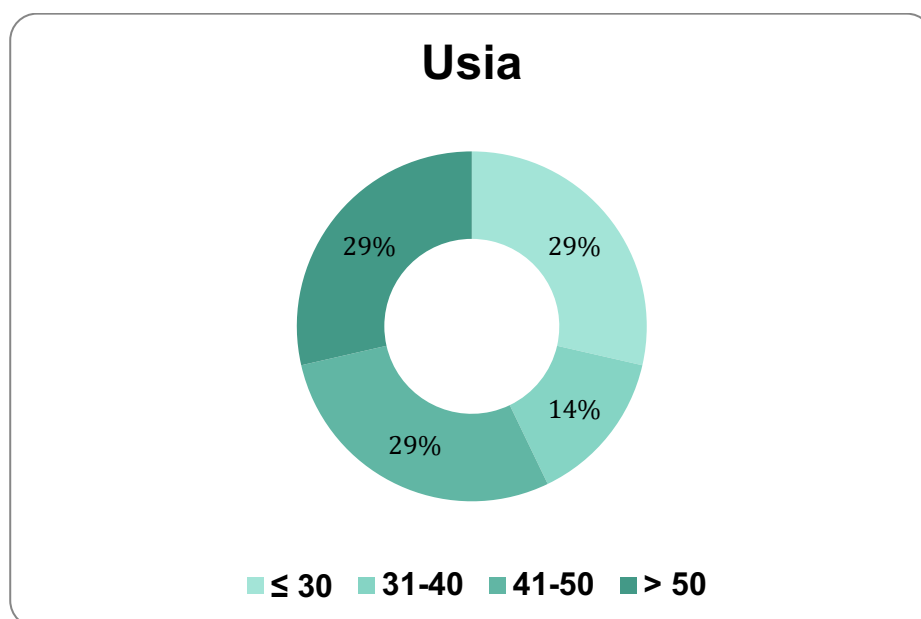
sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

B. Karakteristik Responden Balai POM di Tasikmalaya

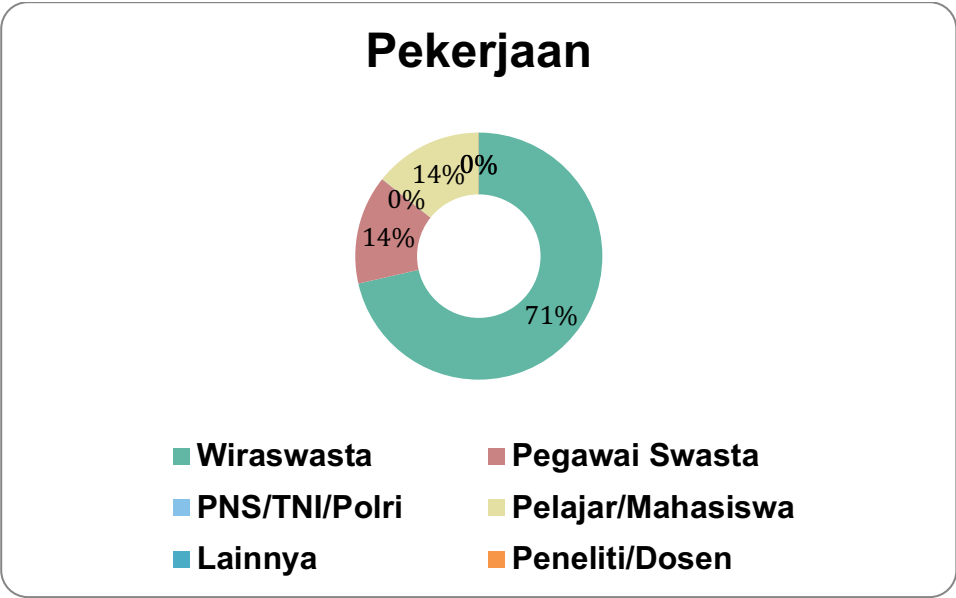
Survei Kepuasan Masyarakat bulan Januari – Maret Tahun 2026 di Balai POM di Tasikmalaya dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan pada triwulan ini sebanyak 7 responden yang terdiri dari 2 laki-laki dan 5 perempuan. Adapun karakteristik dari responden dapat dilihat pada gambar berikut.



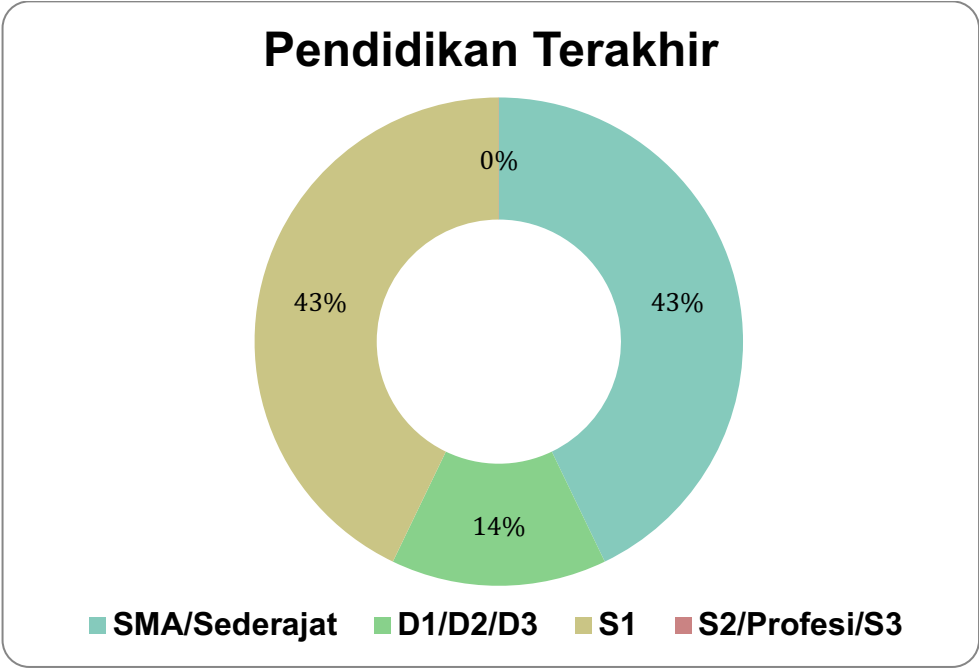
Gambar 1. Profil Preferensi Gender Responden Balai POM di Tasikmalaya



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

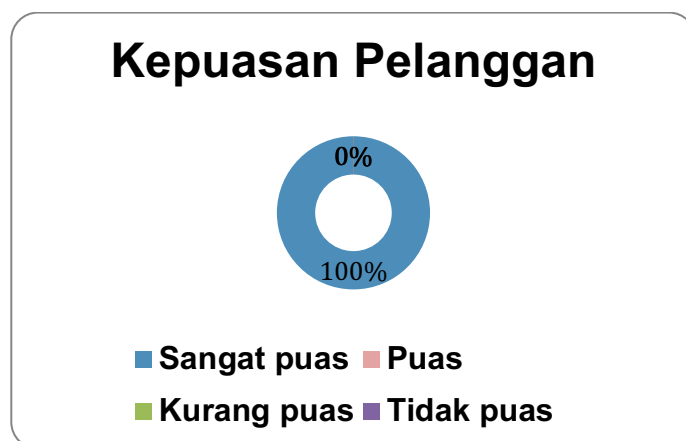
C. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Balai POM di Tasikmalaya pada Triwulan II

Tab. Perhitungan IKM Per Unsur

	Jenis Layanan	IKM
	Umum	
U1	Persyaratan Pelayanan	92,86
U2	Prosedur Pelayanan	92,86
U3	Waktu Pelayanan	96,03
U4	Biaya Tarif Pelayanan	97,62
U5	Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan	92,86
U6	Kompetensi Pelaksana	97,62
U7	Perilaku Pelaksana	97,62
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100
U9	Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana	95,24

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan triwulan IV adalah **95,86** 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 Januari – Maret 2026

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

Berdasarkan data tabel perhitungan IKM per unsur, nilai unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan memiliki nilai paling tinggi diantara unsur yang lainnya, yaitu 100. Sedangkan unsur terendah yaitu Persyaratan Pelayanan dan prosedur pelayanan dengan nilai 92,86. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan perlu dilakukan rencana aksi tindak lanjut terkait persyaratan layanan beserta prosedurnya.

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

Nilai unsur persyaratan pelayanan dan prosedur 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 melakukan perencanaan review standar pelayanan.

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

Telah dilakukan monitoring dan rencana tindak lanjut tahun 2025 dengan tetap melakukan publikasi standar pelayanan tahun 2025 kepada konsumen melalui leaflet ketika dilaksanakan pelayanan konsultasi dan melakukan perencanaan untuk review standar pelayanan tahun 2026.



Gambar 6. Publikasi Leaflet Standar Pelayanan di Ruang Pelayanan Publik

Timeline Proses Reviu Standar Pelayanan Balai POM di Tasikmalaya Tahun 2026			
No	Kegiatan	Waktu	Keterangan
1	Rapat Monitoring dan Evaluasi Reviu Standar Pelayanan	4 Mei 2026	
2	Revisi Standar Pelayanan	5- 13 Mei 2026	
3	Forum Konsultasi Publik	26 Mei 2026	
4	Penerbitan Standar Pelayanan	Juni 2026	

Gambar 7. Perencanaan Review Standar Pelayanan Tahun 2026

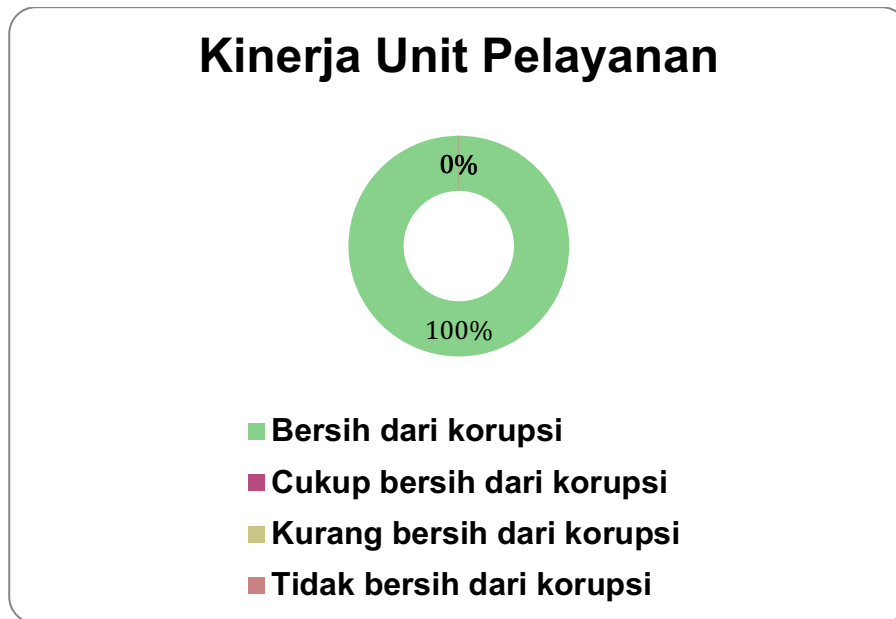
G. Hasil Penilaian Survei Persepsi Antikorupsi Balai POM di Tasikmalaya pada Triwulan IV

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

No	Indikator	IPAK
1.	Diskriminasi Layanan	100
2.	Pelayanan Sesuai dengan Prosedur	100
3.	Penerimaan Imbalan	100
4.	Pungutan Liar	100
5.	Percaloan	99,52
Nilai IPAK		99,52

Berdasarkan data tabel perhitungan IPAK per indikator, nilai indikator Diskriminasi layanan, Pelayanan sesuai dengan prosedur, penerimaan imbalan, pungutan liar memiliki nilai paling tinggi di antara indikator yang lainnya, yaitu 100, sedangkan nilai indikator percaloan memiliki nilai paling rendah di antara indikator yang lainnya, yaitu 99,52. Nilai IPAK unit pelayanan Balai POM di Tasikmalaya triwulan II adalah **99,52** 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 8**.



**Gambar 8. Hasil Survei Persepsi Antikorupsi Balai POM di Tasikmalaya
Januari – Maret 2026**

**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 I 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, 08 April 2026

Penyusun,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nadya Herliani Putri'.

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