# Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar POM di Palu

## Mei 2026

## Pendahuluan

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai POM di Palu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

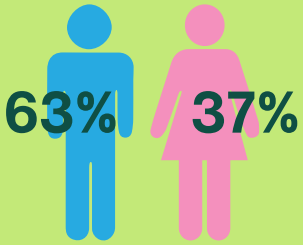
## Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui tautan yang diberikan 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.

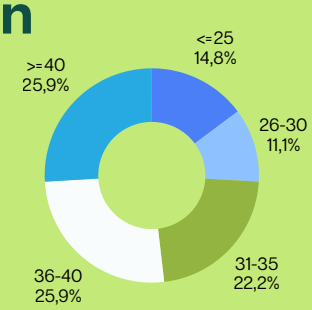
Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan SKM Balai Besar POM di Palu pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

Survei dilakukan per bulan dengan rincian
1.Pengumpulan data survei: Tanggal 1 s.d 31 Mei 2026
2.Pengolahan survei dan Pelaporan oleh UPP: Tanggal 1 s.d 5 Juni 2026

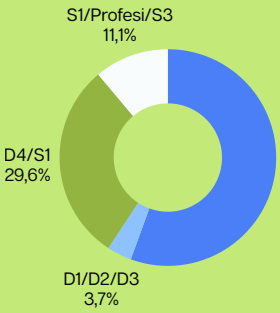
## Profil Responden



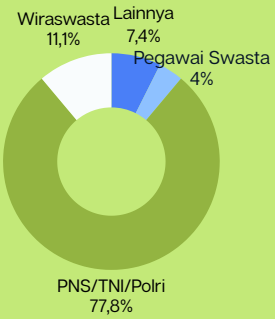

Jenis Kelamin



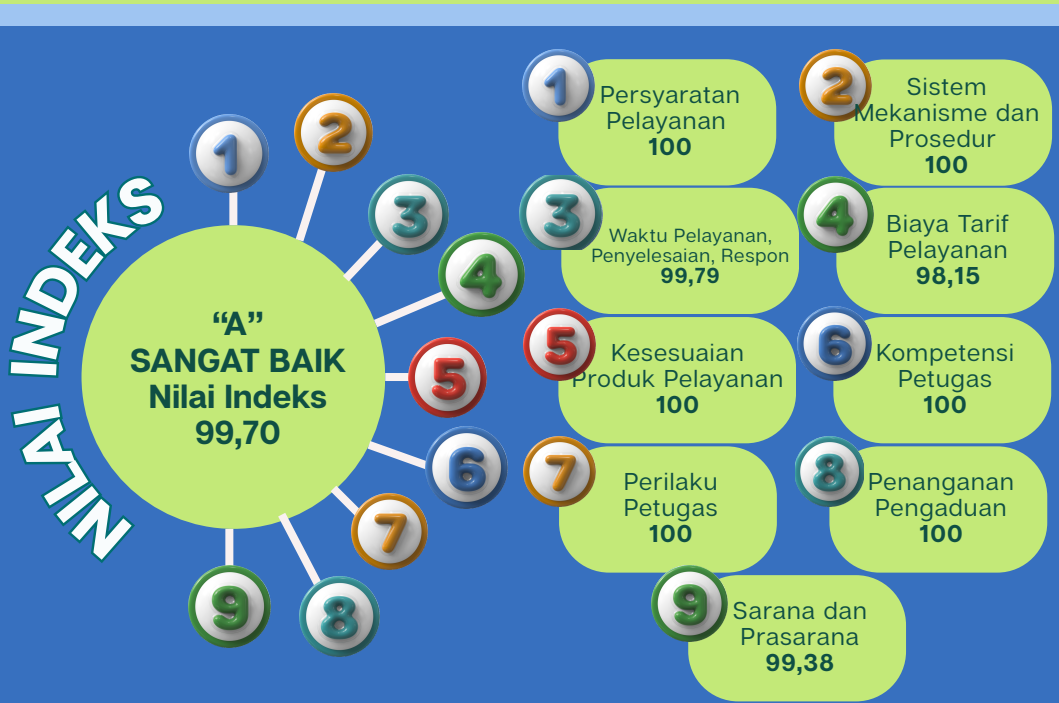

Rentang Usia




Pendidikan




Pekerjaan




## Kategori Kinerja

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