

ABSTRAK

Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan publik yang cepat, transparan, dan berkualitas mendorong perlunya evaluasi terhadap organisasi. Keluhan terkait informasi layanan, keterlambatan proses, dan kurangnya empati petugas menunjukkan perlunya kajian terhadap kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan masyarakat menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan harapan dan kenyataan, serta menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan secara parsial dan simultan guna merumuskan strategi peningkatan mutu layanan melalui analisis SWOT.

Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai kinerja layanan publik, termasuk BPOM di Pangkal Pinang. Meningkatnya ekspektasi terhadap layanan yang cepat dan akuntabel mendorong perlunya evaluasi kualitas layanan. Berdasarkan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas layanan diukur melalui lima dimensi utama yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Selain itu dalam penelitian ini ditambah dimensi Anti Korupsi untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 104 responden pengguna layanan BPOM di Pangkal Pinang. Instrumen SERVQUAL digunakan untuk mengukur gap antara harapan dan kenyataan, disertai uji validitas dan reliabilitas. Analisis dilakukan menggunakan regresi linear berganda, uji F, dan uji t untuk melihat pengaruh simultan dan parsial dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan. Selain itu, pendekatan SWOT diterapkan untuk merumuskan strategi perbaikan berdasarkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan, dimensi *Tangibles*, *Reliability*, dan *Responsiveness* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat, sementara *Assurance* dan *Empathy* tidak. Secara simultan, semua dimensi berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai CSI sebesar 94,00% menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan Publik BPOM di Pangkal Pinang. Analisis SWOT menghasilkan strategi SO (*Strengths-Opportunities*) dengan memanfaatkan kekuatan internal seperti inovasi layanan digital untuk menjawab peluang eksternal dalam meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik BPOM di Pangkal Pinang tergolong tinggi, dimana dimensi *Tangibles*, *Reliability*, dan *Responsiveness* berpengaruh signifikan. Namun masih terdapat kesenjangan pada dimensi *Assurance* dan *Empathy*. Oleh karena itu, disarankan agar BPOM di Pangkal Pinang melakukan digitalisasi dan integrasi layanan publik, penguatan SDM unggul dan berintegritas, meningkatkan edukasi kepada masyarakat serta pengembangan layanan inklusif untuk menarik partisipasi publik.

Kata Kunci: BPOM di Pangkal Pinang, CSI, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Layanan, Pelayanan Publik, SERVQUAL, SWOT.