

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi BPOM di pangkal Pinang	4
Gambar 1.2 Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Pangkal Pinang Tahun 2023 dan 2024.....	17
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	34
Gambar 2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	39
Gambar 2.3 Diagram Analisis SWOT	53
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Penelitian	74
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	90
Gambar 4.1 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur	114
Gambar 4.2 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	115
Gambar 4.3 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	116
Gambar 4.4 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..	118
Gambar 4.5 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan..	120
Gambar 4.6 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Pengisian Kuesioner	121
Gambar 4.7 Gambar Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	143
Gambar 4.8 Diagram SWOT	157