BADAN POM

LAPORAN SKM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU

Februari 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bau-Bau dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Februari Tahun 2026 dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan laporan ini merupakan bagian dari komitmen Balai POM di Bau-Bau untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melalui survei ini, kami berupaya memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan peningkatan berkelanjutan.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh responden, mitra kerja, serta pihak-pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei. Masukan, kritik, dan saran yang diberikan menjadi bahan evaluasi penting bagi kami untuk mewujudkan pelayanan yang semakin cepat, tepat, transparan, dan berintegritas.

Harapan kami, laporan ini dapat menjadi acuan dalam perbaikan mutu layanan publik di Balai POM di Bau-Bau serta memberikan manfaat bagi seluruh pemangku kepentingan dalam rangka mendukung terciptanya pelayanan obat dan makanan yang aman, berkhasiat, dan bermutu bagi masyarakat.

Baubau, 6 Maret 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan
Makanan di Bau-Bau

Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR **2**

DAFTAR ISI **3**

BAB I. PENDAHULUAN **4**

1. Latar Belakang 4
2. Dasar Pelaksanaan 5
3. Sasaran dan Manfaat 5

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM **7**

1. Pelaksana SKM 7
2. Metode Pengumpulan Data 7
3. Lokasi Pengumpulan Data 8
4. Waktu Pelaksanaan SKM 8

BAB III. HASIL SKM **9**

1. Jumlah Responden SKM 9
2. Indeks Kepuasan Masyarakat 10

BAB IV. ANALISIS HASIL SKM **11**

1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 11
2. Tren Nilai SKM 11

BAB V. KESIMPULAN **12**

LAMPIRAN I. SK TIM PELAYANAN PUBLIK **13**

LAMPIRAN II. KUESIONER **13**

LAMPIRAN II. HASIL SKM **14**

BAB I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 menegaskan bahwa masyarakat harus dilibatkan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Pelibatan ini penting untuk membangun layanan yang adil, transparan, dan akuntabel, sekaligus mendukung prinsip pembangunan berkelanjutan agar kebijakan pelayanan publik menjadi lebih tepat sasaran.

Sebagai tindak lanjut amanat tersebut, pemerintah menetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pedoman ini memberikan acuan bagi unit pelayanan publik untuk mengukur kualitas layanan melalui penilaian masyarakat terhadap sembilan unsur yang mencakup standar pelayanan, sarana prasarana, dan mekanisme konsultasi maupun pengaduan.

Dalam konteks Balai POM di Bau-Bau sebagai salah satu unit pelayanan publik di lingkungan BPOM, penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat menjadi penting untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang diterima pengguna. Dengan berlandaskan peraturan tersebut di atas, pengukuran SKM dilakukan untuk menghimpun data kuantitatif dan kualitatif mengenai penilaian masyarakat sehingga menghasilkan informasi yang akurat dan menyeluruh.

Temuan dari survei ini selanjutnya dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan hingga mencapai standar pelayanan prima, sehingga hak masyarakat sebagai penerima layanan dapat terpenuhi dengan baik.

2. Dasar Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini didasari oleh beberapa regulasi sebagai berikut:

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Sasaran dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan penilaian mereka terhadap mutu dan kualitas layanan yang diberikan oleh Balai POM di Bau-Bau. Adapun sasaran kegiatan SKM meliputi:

a. Meningkatkan keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan.
b. Mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan untuk terus memperbaiki kualitas layanan.
c. Memacu Unit Penyelenggara Pelayanan agar lebih kreatif dan inovatif dalam memberikan pelayanan publik.
d. Menggambarkan kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.
e. Mendukung peningkatan kinerja dan penguatan komitmen antikorupsi pada Unit Pelayanan Publik di Badan POM dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Selain itu, dari pelaksanaan SKM ini dapat diperoleh berbagai manfaat diantaranya:

a. Mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan pada setiap unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
b. Mengetahui capaian kinerja penyelenggara layanan secara berkala.
c. Menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan dan tindak lanjut yang diperlukan berdasarkan hasil survei.

d. Mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap layanan publik di lingkungan Badan POM.
e. Mendorong persaingan positif antar unit pelayanan di tingkat pusat maupun daerah dalam meningkatkan kualitas kinerja layanan.
f. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kinerja unit pelayanan.
g. Menjadi indikator pencapaian Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Periode Februari 2026 di Balai POM di Bau-Bau dilaksanakan oleh Tim Pelayanan Publik (SK Tim terlampir). Sasaran survei ini adalah seluruh pengunjung atau penerima layanan pada bulan Februari.

2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilakukan melalui pengisian kuesioner oleh pengguna layanan. Kuesioner ini berisi pertanyaan yang mewakili 9 Unsur Penilaian Kepuasan Masyarakat, sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sembilan unsur yang diukur dalam SKM Balai POM di Bau-Bau meliputi:

1) **Persyaratan**, yaitu ketentuan teknis dan administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan layanan.
2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**, yaitu tata cara baku bagi petugas dan pengguna, termasuk prosedur penanganan pengaduan.
3) **Waktu Penyelesaian**, yaitu lamanya proses yang dibutuhkan hingga layanan selesai diberikan.
4) **Biaya/tarif**, yakni informasi mengenai biaya layanan yang telah ditetapkan melalui kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, yaitu hasil layanan yang diberikan sesuai standar dan ketentuan yang berlaku.
6) **Kompetensi Pelaksana**, yaitu kemampuan petugas yang mencakup pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan pengalaman.
7) **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap dan etika petugas dalam memberikan layanan.
8) **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**, yaitu tata cara penerimaan, penanganan, dan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat.
9) **Sarana dan Prasarana**, yaitu fasilitas pendukung layanan, baik sarana bergerak seperti komputer dan mesin maupun prasarana tetap seperti gedung.

3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKM dilakukan secara daring melalui Aplikasi SAPA APIP pada tautan bit.ly/YanblikBPOMBauBau yang dapat diakses baik pada jam pelayanan maupun di luar jam pelayanan. Seluruh responden sebagai penerima layanan mengisi kuesioner tersebut secara mandiri sesuai waktu dan ketersediaan mereka.

4. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM dilakukan secara rutin setiap bulan sepanjang satu tahun, dan proses pelaksanaan SKM yang berlangsung selama satu bulan kemudian akan dilakukan analisis data dan penyusunan laporan hingga maksimal tanggal 10 di bulan berikutnya.

BAB III. HASIL SKM

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada aplikasi SAPA APIP, jumlah responden penerima layanan yang berhasil dihimpun pada bulan Februari Tahun 2026 adalah sebanyak 2 orang, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	1	33,33%
		Perempuan	2	66,67%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	0	0%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	3	100%
		S2/Profesi/S3	0	0%
3	Pekerjaan	Pelajar/ Mahasiswa	0	0%
		Peneliti/ Dosen	0	0%
		PNS/TNI/Polri	1	33,33%
		Pegawai BUMN/D	1	33,33%
		Pegawai Swasta	0	0%
		Wiraswasta	1	33,33%
		Lainnya	0	0%
4	Usia	≤ 25 Tahun	0	0%
		26 - 30 Tahun	1	33,33%
		31 - 35 Tahun	0	0%
		36 - 40 Tahun	1	33,33%
		≥ 41 Tahun	1	33,33%

2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur Pelayanan		Nilai Unsur
U1	Persyaratan	83,33
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77,78
U3	Waktu Penyelesaian	83,33
U4	Biaya/Tarif	83,33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,33
U6	Kompetensi Pelaksana	94,44
U7	Perilaku Pelaksana	88,89
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,44
U9	Sarana dan Prasarana	83,33
Indeks		**85,80**

Keterangan:

: 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)

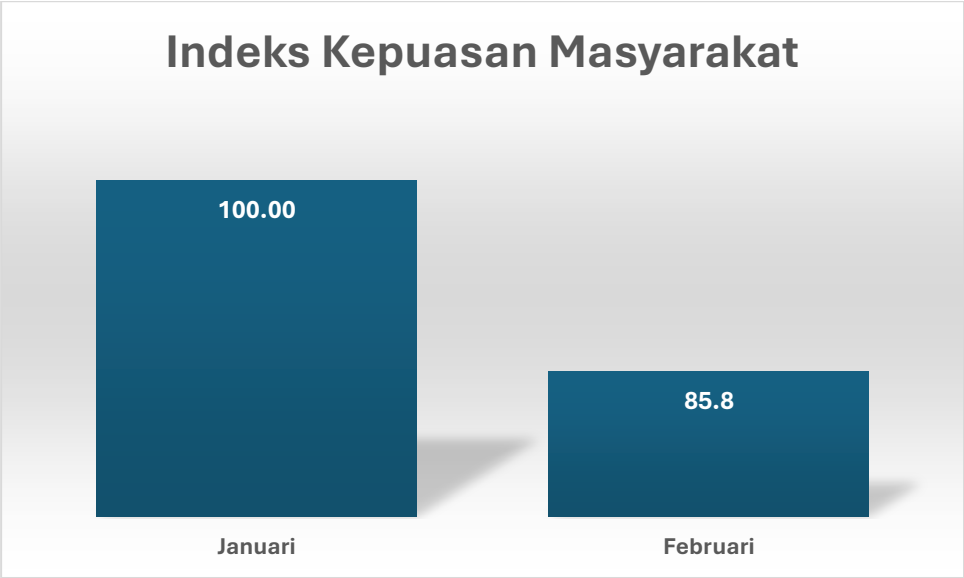
BAB IV. PENUTUP

1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode Februari 2026 di Balai POM di Bau-Bau, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- Secara umum, kualitas pelayanan publik berada pada kategori Mutu Pelayanan B (Baik) dengan nilai indeks SKM sebesar 85,80. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.
- Tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah, yang dapat menjadi atensi dan memiliki potensi peningkatan di periode berikutnya, adalah:
    1. Persyaratan (U1) - 83,33
    2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) - 77,78
    3. Waktu Penyelesaian (U3) – 83,33
- Meskipun kedua unsur tersebut masih termasuk kategori Baik, unsur-unsur ini dapat dioptimalkan melalui penyempurnaan dalam pemberian informasi terkait persyaratan, prosedur, dan waktu penyelesaian.
- Secara keseluruhan, hasil SKM bulan Februari 2026 menggambarkan bahwa Balai POM di Bau-Bau telah memberikan pelayanan dengan mutu yang cukup baik dan terus berupaya memenuhi harapan masyarakat. Upaya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan tetap perlu dilakukan untuk memastikan kualitas pelayanan publik terus meningkat dan tetap berada pada standar yang optimal.

2. Tren Nilai SKM



BAB V. KESIMPULAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Februari 2026 di Balai POM di Bau-Bau memperoleh Nilai Indeks sebesar 85,80 dengan kriteria Mutu Pelayanan B (Baik). Hasil ini mencerminkan bahwa pelayanan publik secara umum telah memenuhi harapan masyarakat.

Tiga unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah dan menjadi area prioritas perbaikan pada periode berikutnya adalah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) 77,78, Persyaratan (U1) 83,33, serta Waktu Penyelesaian (U3) 83,33.

Optimalisasi kualitas pelayanan publik akan difokuskan pada peningkatan kejelasan dan transparansi penyampaian informasi terkait prosedur, persyaratan, serta efisiensi waktu penyelesaian layanan secara berkelanjutan.

LAMPIRAN I. SK TIM PELAYANAN PUBLIK

BADAN POM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU

Jl. Bukit Abri, Kel. Bukit Wolio Indah, Kec. Wolio, Kota Baubau 93711
Telp. (0402) 2822916; Email: bpom_baubau@pom.go.id; Website: baubau.pom.go.id

S U R A T K E P U T U S A N
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU
NOMOR : HK.02.02.30B.01.26.0015 TAHUN 2026
T E N T A N G
PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU

Menimbang : a. bahwa untuk menyediakan pelayanan terbaik, tidak diskriminatif, transparan, tepat waktu dan tanggap terhadap keluhan dengan mengutamakan perlindungan kepada Masyarakat dari produk obat dan makanan yang berisiko terhadap Kesehatan, dan sebagai tindak lanjut pengaduan dan permintaan informasi, perlu dibentuk Tim Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bau-Bau;
b. bahwa nama yang tercantum dalam keputusan ini telah memiliki kompetensi dan keahlian dibidangnya sebagai Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bau-Bau;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bau-Bau tentang Pelaksana Pelayanan Publik di Bau-Bau.

Mengingat : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU TENTANG PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU.

Kesatu : Menunjuk Pegawai yang namanya tercantum pada lampiran di bawah ini sebagai Pelaksana Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bau-Bau.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

- 2 -

Kedua : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan ditentukannya perubahan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bau-Bau.

Ketiga : Bila dikemudian hari ditemukan kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Baubau
Pada Tanggal : 02 Januari 2026
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BAU-BAU,

RYANPERI KUSUMA

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI POM DI BAU-BAU
NOMOR : HK.02.02.30B.01.26.0015 TAHUN 2026
TANGGAL : 02 JANUARI 2026

SUSUNAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU

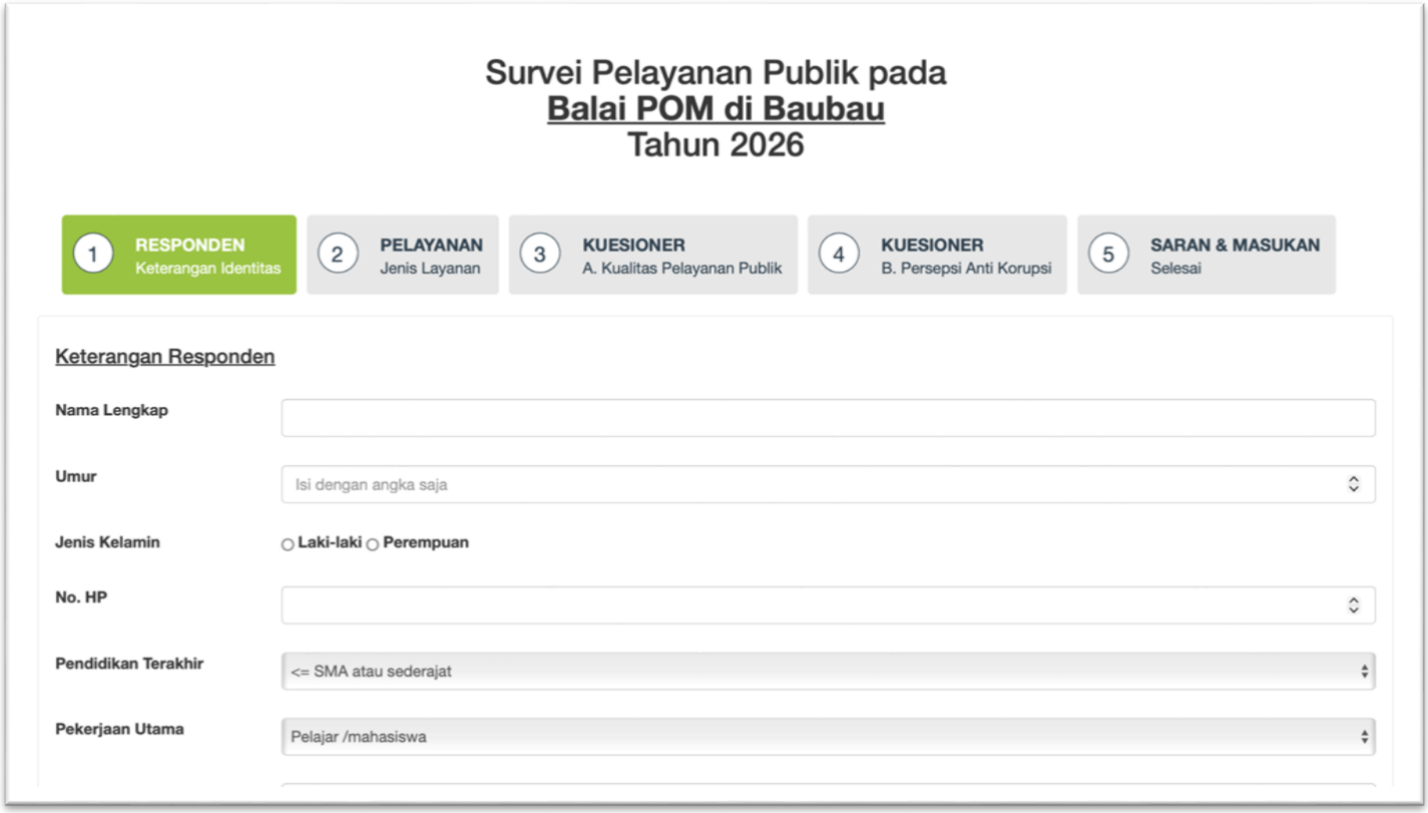
A. Penanggungjawab : Kepala Balai POM di Kota Bau-Bau
B. Ketua : Ila Andini Oktaelia, S.TP
C. Anggota : 1. Aadin, S.TP
2. Wa Ode Dewi Indriani Yasin, S.Farm.
3. Riche Riyanti Saranga, S.KM
4. Rifandy Dwi Fari, S.Farm., Apt.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI BAU-BAU,

RYANPERI KUSUMA

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN II. KUESIONER



Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Baubau
Tahun 2026

1 RESPONDEN Keterangan Identitas | 2 PELAYANAN Jenis Layanan | 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik | 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi | 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

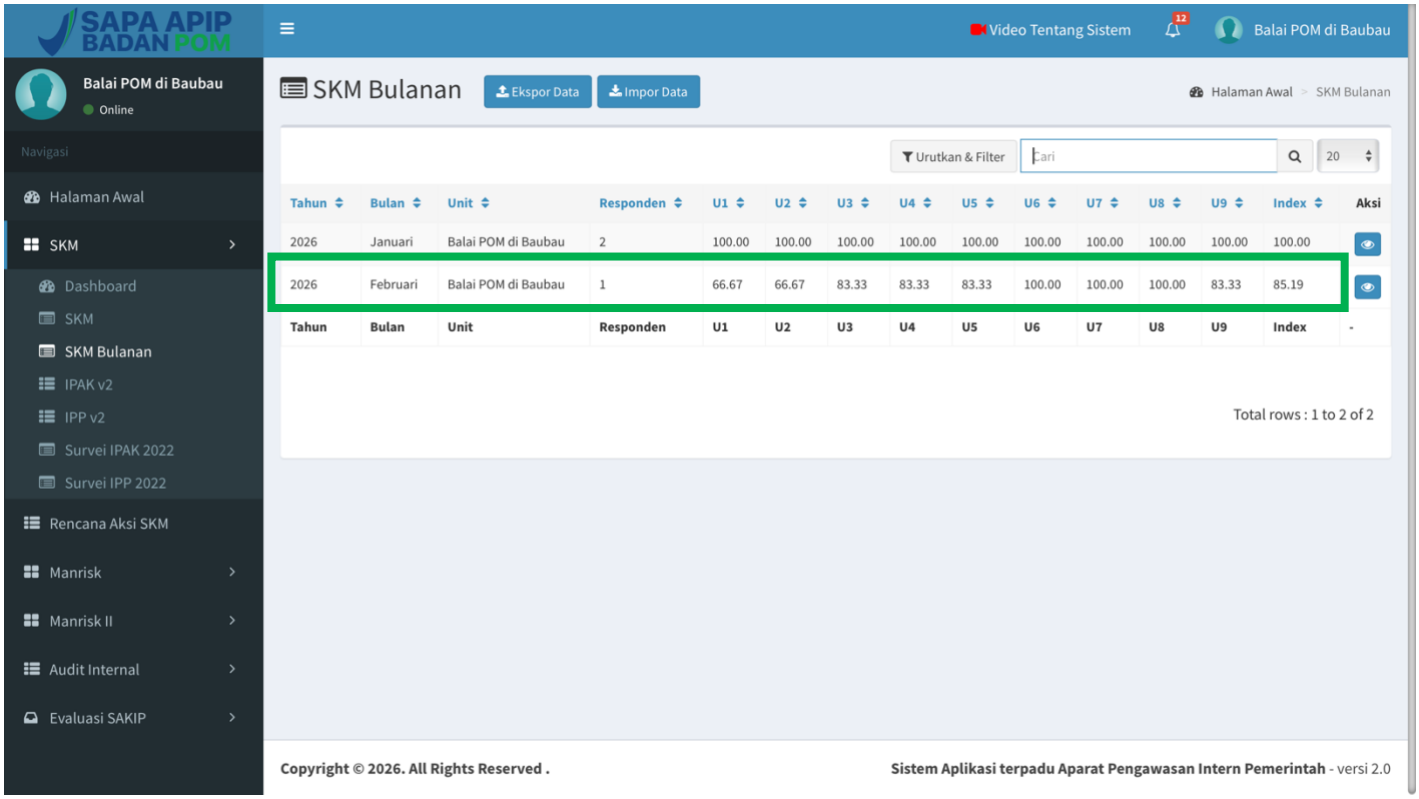
Umur — Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin — Laki-laki / Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir — <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama — Pelajar /mahasiswa

Dapat diakses pada tautan bit.ly/YanblikBPOMBauBau

LAMPIRAN III. HASIL SKM