BADAN POM

LAPORAN SKM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU

Oktober 2025

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

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 Oktober Tahun 2025 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, 3 November 2025
Kepala Balai Pengawas Obat dan
Makanan di Bau-Bau

Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt.

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

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**

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

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:

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

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.

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

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.

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

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Periode Oktober 2025 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 April.

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.

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

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.

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

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 Oktober Tahun 2025 adalah sebanyak 18 orang, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	10	55,56%
		Perempuan	8	44,44%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	1	5,56%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	12	66,67%
		S2/Profesi/S3	5	27,78%
3	Pekerjaan	Pelajar/ Mahasiswa	0	0%
		Peneliti/ Dosen	1	5,56%
		PNS/TNI/Polri	7	38,89%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Pegawai Swasta	8	44,44%
		Wiraswasta	0	0%
		Lainnya	2	11,11%
4	Usia	≤ 25 Tahun	0	0%
		26 - 30 Tahun	4	22,22%
		31 - 35 Tahun	3	16,67%
		36 - 40 Tahun	11	61,11%
		≥ 41 Tahun	0	0%

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

2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur Pelayanan		Nilai Unsur
U1	Persyaratan	84,26
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,89
U3	Waktu Penyelesaian	86,42
U4	Biaya/Tarif	87,96
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,11
U6	Kompetensi Pelaksana	87,96
U7	Perilaku Pelaksana	93,52
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,74
U9	Sarana dan Prasarana	81,48
Indeks		**87,48**

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)

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

BAB IV. PENUTUP

1. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode Oktober 2025 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 87,48. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.
- Tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah:
    a. Perilaku Pelaksana (U7) – 93,52
    b. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) – 90,74
    c. Sistem, Mekanisme,dan Prosedur (U2) – 88,89
- Unsur-unsur ini mencerminkan bahwa petugas memberikan pelayanan dengan perilaku yang baik, menangani pengaduan/masukan sesuai regulasi, dan prosedur pelayanan yang baik.
- Tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah, yang menjadi potensi peningkatan di periode berikutnya, adalah:
    a. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) – 86,11
    b. Persyaratan (U1) – 84,26
    c. Sarana dan Prasarana (U9) – 81,48
- Meskipun masih termasuk kategori *Baik*, unsur-unsur ini dapat dioptimalkan melalui penyampaian jenis layanan, perysratan, serta sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang baik.

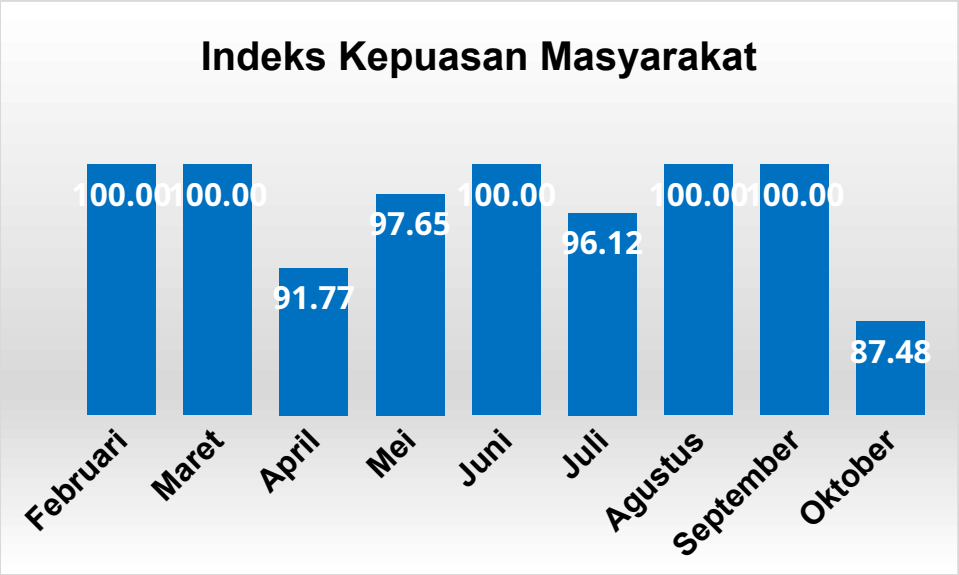
Secara keseluruhan, hasil SKM bulan Oktober 2025 menggambarkan bahwa Balai POM di Bau-Bau telah memberikan pelayanan dengan mutu yang cukup baik dan konsisten memenuhi harapan masyarakat. Upaya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan tetap perlu dilakukan untuk memastikan kualitas pelayanan publik terus meningkat dan tetap berada pada standar yang optimal.

Selanjutnya, nilai terendah dari salah satu unsur yang akan menjadi prioritas perbaikan yakni Sarana dan Prasarana (U9). Dari unsur tersebut akan dilakukan Tindak Lanjut dengan terus melengkapi sarana dan prasarana yang ada di

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

ruangan pelayanan public dengan maksimal waktu tindak lanjut di akhir bulan November 2025.

2. Tren Nilai SKM



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

BAB V. KESIMPULAN

1. Secara umum, kualitas pelayanan publik berada pada kategori *Mutu Pelayanan B (Baik)* dengan nilai indeks SKM sebesar 87,48. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah:
   a. Perilaku Pelaksana (U7) – 93,52
   b. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) – 90,74
   c. Sistem, Mekanisme,dan Prosedur (U2) – 88,89
3. Unsur-unsur ini mencerminkan bahwa petugas memberikan pelayanan dengan perilaku yang baik, menangani pengaduan/masukan sesuai regulasi, dan prosedur pelayanan yang baik.
4. Tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah, yang menjadi potensi peningkatan di periode berikutnya, adalah:
   a. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) – 86,11
   b. Persyaratan (U1) – 84,26
   c. Sarana dan Prasarana (U9) – 81,48
5. Meskipun masih termasuk kategori *Baik*, unsur-unsur ini dapat dioptimalkan melalui penyampaian jenis layanan, perysratan, serta sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang baik.
6. Secara keseluruhan, hasil SKM bulan Oktober 2025 menggambarkan bahwa Balai POM di Bau-Bau telah memberikan pelayanan dengan mutu yang cukup baik dan konsisten 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.

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

LAMPIRAN I. SK TIM PELAYANAN PUBLIK

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU

BADAN POM

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

S U R A T K E P U T U S A N
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU
NOMOR : HK.02.02.26C.01.25.0030 TAHUN 2025
T E N T A N G
PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAUBAU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU

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 Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau;
b. bahwa nama yang tercantum dalam keputusan ini telah memiliki kompetensi dan keahlian dibidangnya sebagai Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau tentang Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau.

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

Kesatu : Menunjuk Pegawai yang namanya tercantum pada lampiran di bawah ini sebagai Pelaksana Pelayanan Publik Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau.

Kedua : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan ditentukannya perubahan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau.

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

- 2 -

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

Ditetapkan : di Baubau
Pada Tanggal : 06 Januari 2025

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU,

RYANPERI KUSUMA

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

LAMPIRAN
Keputusan Kepala Loka POM di Kota Baubau
Nomor : HK.02.02.26C.01.25.0030 TAHUN 2025
Tanggal : 06 Januari 2025

SUSUNAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU

I. Penanggungjawab : Kepala Loka POM di Kota Bau-Bau

II. Tim Pelaksana :
1. Dra. Sitti Sarpiati Alwi
2. Asdin, S.TP
3. Wa Ode Dewi Indriani Yasin, S.Farm.
4. Rifandy Dwi Fari, S.Farm., Apt.
5. Riche Riyanti Saranga, S.KM
6. Aguswinarto, S.TP
7. Ila Andini Okselia, S.TP

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU,

RYANPERI KUSUMA

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

LAMPIRAN II. KUESIONER

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Baubau
Tahun 2025

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

Pertanyaan

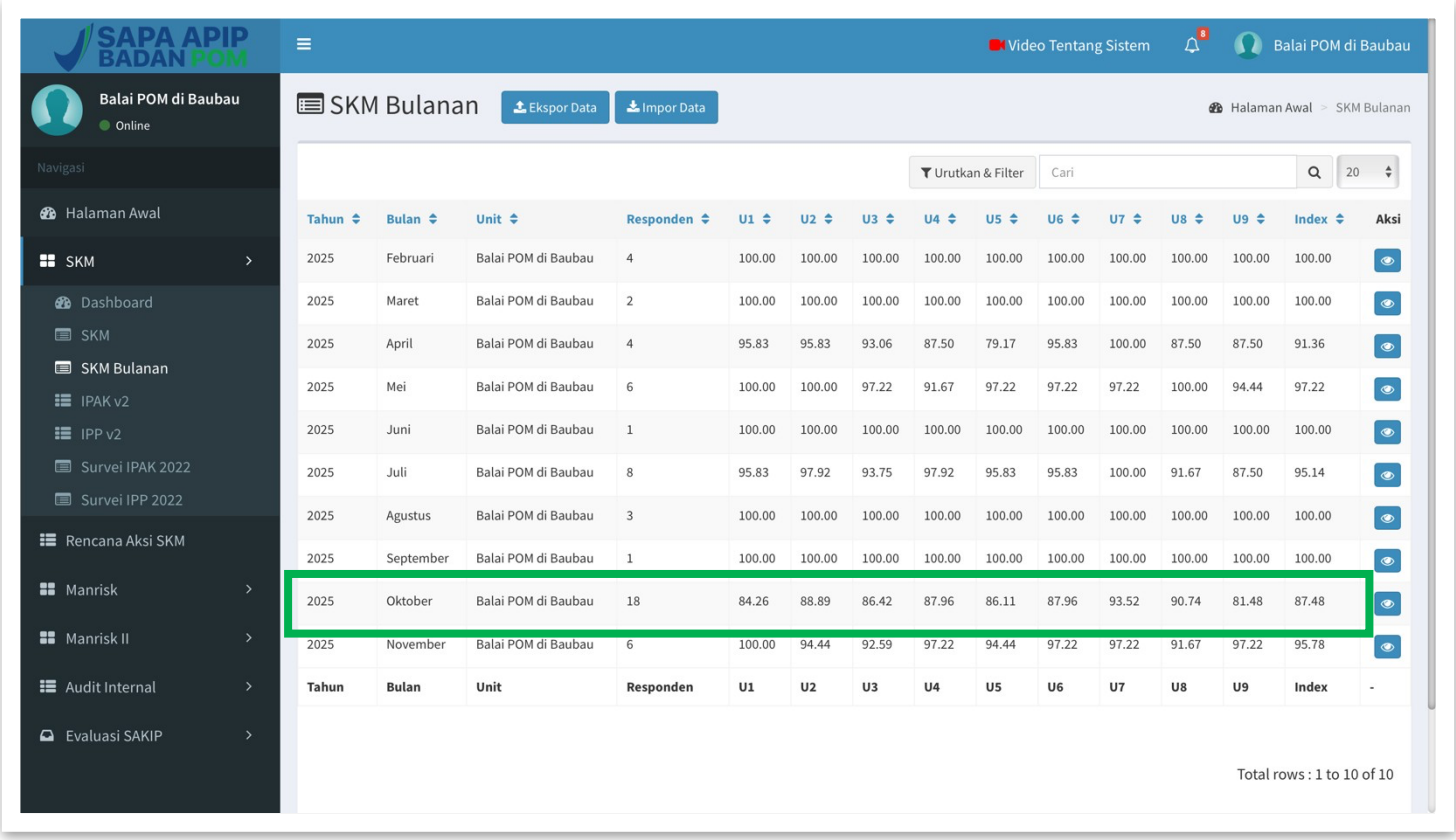
1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Dapat diakses pada tautan bit.ly/YanblikBPOMBauBau

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

LAMPIRAN III. HASIL SKM



Tahun	Bulan	Unit	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi
2025	Februari	Balai POM di Baubau	4	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
2025	Maret	Balai POM di Baubau	2	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
2025	April	Balai POM di Baubau	4	95.83	95.83	93.06	87.50	79.17	95.83	100.00	87.50	87.50	91.36	
2025	Mei	Balai POM di Baubau	6	100.00	100.00	97.22	91.67	97.22	97.22	97.22	100.00	94.44	97.22	
2025	Juni	Balai POM di Baubau	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
2025	Juli	Balai POM di Baubau	8	95.83	97.92	93.75	97.92	95.83	95.83	100.00	91.67	87.50	95.14	
2025	Agustus	Balai POM di Baubau	3	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
2025	September	Balai POM di Baubau	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
2025	Oktober	Balai POM di Baubau	18	84.26	88.89	86.42	87.96	86.11	87.96	93.52	90.74	81.48	87.48	
2025	November	Balai POM di Baubau	6	100.00	94.44	92.59	97.22	94.44	97.22	97.22	91.67	97.22	95.78	
Tahun	**Bulan**	**Unit**	**Responden**	**U1**	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**	**Index**	-

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