

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BAUBAU TAHUN 2025**



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	16

SURAT PERNYATAAN

NOMOR: B-OT.03.04.30B.07.25.0865

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt.

NIP : 19860914 200912 1 002

Jabatan : Kepala Balai POM di Bau-Bau

Unit Kerja : Balai POM di Bau-Bau

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Baubau, 24 Juli 2025

Kepala Balai POM di Bau-Bau,



Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Balai POM di Bau-Bau menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan

6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai POM di Bau-Bau namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai POM di Bau-Bau yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 36 dan sampel sebanyak 11 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	1
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	3	1
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31	8
Jumlah		36	11

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 11 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

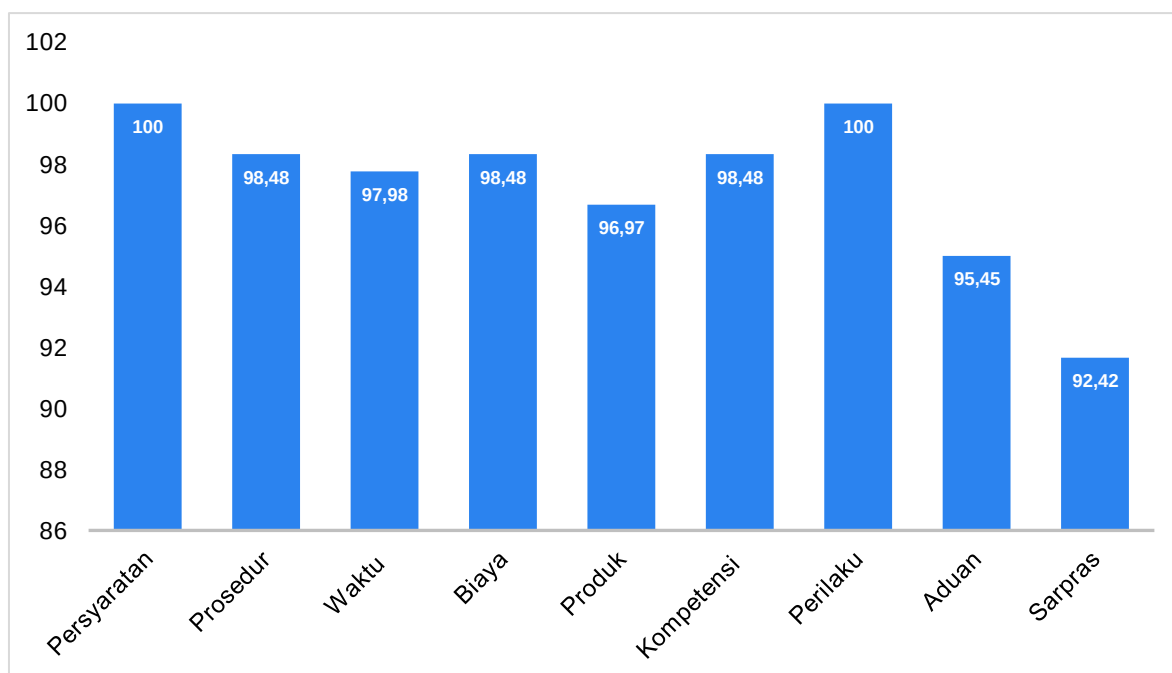
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	9	81,81%
		Perempuan	2	18,18%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	4	36,36%
		D1/D2/D3	2	18,18%
		D4/S1	4	36,36%
		S2/Profesi/S3	1	9,09%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	2	18,18%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	3	27,27%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	2	18,18%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	4	36,36%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	11	100%
		Disabilitas	0	0%

5	Kategorisasi Disabilitas	Jenis Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	Persy- ratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Peril- aku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layana- n
1.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	100	100	94,44	100	100	100	100	100	100	99,38
2.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	8	100	97,92	97,92	97,92	95,83	97,92	100	93,75	89,58	96,76
Rerata IKM Per Unsur			100	98,48	97,98	98,48	96,97	98,48	100	95,45	92,42	0
IKM Unit Layanan			97,59									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan Prasarana nilai terendah yaitu 91,67. Selanjutnya Penanganan, saran dan masukan yang mendapatkan nilai 95,00 adalah nilai terendah kedua dan Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai 96,67 sebagai nilai terendah ketiga.

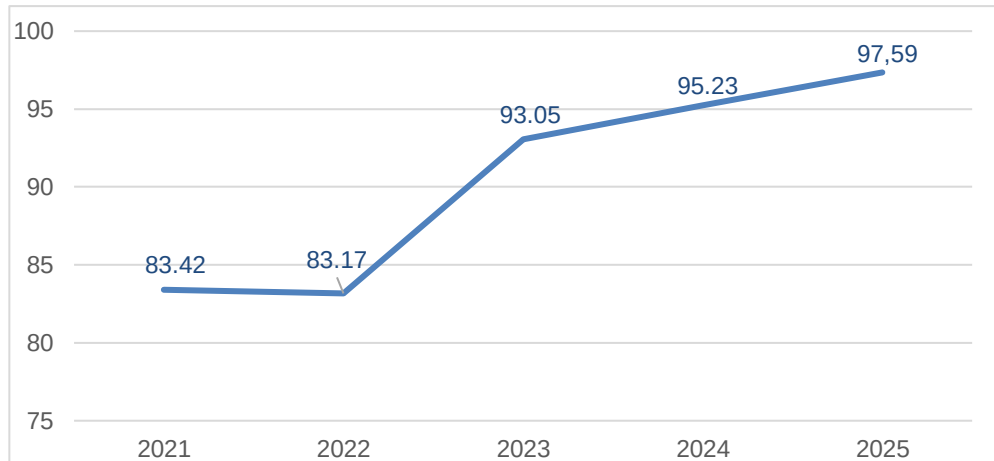
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan positif tentang pelayanan dan pemberian informasi yang sudah baik hanya saja agar lebih ditingkatkan lagi lebih meningkatkan pelayanan. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan layanan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Melengkapi Sarana dan Prasarana Penunjang ruang Pelayanan Publik	Desember 2025	Fungsi Tata Usaha
		Pengadaan Sarana Penunjang Ruang Pelayanan Publik (Jam Dinding)	Desember 2025	Fungsi Tata Usaha
		Pengadaan Sarana Penunjang Ruang Pelayanan Publik (Jalur Evakuasi)	Desember 2025	Fungsi Tata Usaha
		Pengadaan Sarana Penunjang Ruang Pelayanan Publik (Kacamata baca)	Desember 2025	Fungsi Tata Usaha
		1.4 Pemanfaatan Alat komunikasi sebagai sarana Penunjang Ruang Pelayanan Publik (<i>Handy Talky</i>)	Desember 2025	Fungsi Tata Usaha
2	Penanganan, Saran dan masukan	Melengkapi Sarana dan Prasarana Penunjang Penanganan, Saran dan Masukan	Desember 2025	Fungsi Infokom
		Pengadaan sarana penunjang Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (Kotak saran)	Desember 2025	Fungsi Infokom
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Menyampaikan kembali standar pelayanan yang mencantumkan jenis layanan	Desember 2025	Fungsi Infokom

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Bau-Bau dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai POM di Bau-Bau telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

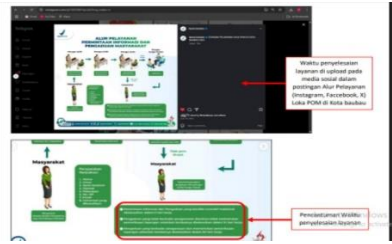
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Bau-Bau periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	94,44
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,91
3	Waktu Penyelesaian	94,14
4	Biaya/Tarif	94,91
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94,91
6	Kompetensi Pelaksana	95,37
7	Perilaku Pelaksana	97,22
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,30
9	Sarana dan Prasarana	94,91

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Bau-Bau menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Menyampaikan timeline yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan melalui postingan Alur Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan	Sudah	Waktu penyelesaian timeline layanan di upload pada media sosial dalam postingan Alur Pelayanan (Instagram, Facebook, X) Loka POM di Kota Baubau	
2	2.1 Mensosialisasikan Standar Pelayanan Publik kepada masyarakat	Sudah	Mensosialisasikan Standar Pelayanan Publik kepada masyarakat melalui Media Sosial	
3	3.1 Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan publik pada ruang pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya	Sudah	Dilakukan pengecatan dan penambahan molding pada dinding ruang pelayanan publik	

	3.2 Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan publik berupa fasilitas kanopi	Sudah	Membuat kanopi untuk area parkir pengguna layanan	 KANOPI PARKIRAN PEGAWAI DAN PENGUNJUNG
	3.3 Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan publik berupa karpet ruang ibadah dan ruang bermain anak	Sudah	Menambahkan karpet pada ruang ibadah dan tempat bermain anak	 KARPET PLANGS IBADAH  KARPET PLANGS BERMAIN ANAK

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 11 orang mengisi SKM pada Balai POM di Bau-Bau. Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 8 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Bau-Bau secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat efektif dengan nilai SKM 97,59. Nilai SKM Balai POM di Bau-Bau menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Sarana dan Prasarana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya Balai POM di Bau-Bau telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Bau-Bau, 29 Agustus 2025

Kepala Balai POM di Bau-Bau



Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt
NIP 19860914 200912 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner SKM

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kota Baubau Tahun 2024

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

[Top](#)

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kota Baubau Tahun 2024

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Presentase tahapan penyelesaian

[Kembali](#)

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan

Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)

Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)

Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika

Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPPOB)

Pengajuan Obat dan Makanan

Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kota Baubau Tahun 2024

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 proseduralur pelayanan ?
☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

[Top](#)

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- ☐ Sangat Tidak Memadai
 - ☐ Tidak Memadai
 - ☐ Kurang Memadai
 - ☐ Cukup Memadai
 - ☐ Memadai
 - ☐ Sangat Memadai
9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?
- ☐ Sangat Tidak Setuju
 - ☐ Tidak Setuju
 - ☐ Kurang Setuju
 - ☐ Cukup Setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Sangat Setuju
10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?
- ☐ Sangat Tidak Baik
 - ☐ Tidak Baik
 - ☐ Kurang Baik
 - ☐ Cukup Baik
 - ☐ Baik
 - ☐ Sangat Baik
11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?
- ☐ Sangat Tidak Lengkap
 - ☐ Tidak Lengkap
 - ☐ Kurang Lengkap
 - ☐ Cukup Lengkap
 - ☐ Lengkap
 - ☐ Sangat Lengkap

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Baubau
Tahun 2025

- 1 RESPONDER Subjangan Mandiri 2 PELAYANAN Jasa Layanan 3 KUE BAKAR A. Kue Basah 4 KUE BAKAR B. Kue Kacang 5 SARUK & NUSUKAN Biskuit

Apakah Anda setuju dengan pernyataan di 1 ?

1. Petugas memberikan layanan dengan cepat dan tepat

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa adanya kesalahan

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa adanya kesalahan dan kesalahan

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan yang diberikan tanpa adanya kesalahan dan kesalahan

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Baubau
Tahun 2025

- 1 RESPONDER Subjangan Mandiri 2 PELAYANAN Jasa Layanan 3 KUE BAKAR A. Kue Basah 4 KUE BAKAR B. Kue Kacang 5 SARUK & NUSUKAN Biskuit

Apakah Anda setuju dengan pernyataan di 1 ?

1. Petugas memberikan layanan dengan cepat dan tepat

- ☒ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa adanya kesalahan

- ☒ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa adanya kesalahan dan kesalahan

- ☒ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan yang diberikan tanpa adanya kesalahan dan kesalahan

- ☒ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

[illegible]

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

a. SK Tim Pelaksana Yanblik



LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KOTA BAUBAU

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

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

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*

b. Hasil Olah Data Nilai SKM

Tahun		: 2025																					
Unit Kerja		: Balai POM di Baubau																					
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran	
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
1	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	17/07/25 14.48	Sarifit	24	Laki-laki	82296947431	D1/D2/D3	Lainnya	Koperasi produsen batulimal Ar-Rahman nusantara	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	*Semua sudah berjalan baik.
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	18/07/25 08.36	Yasser Arifah	26	Laki-laki	81343959322	S1	Wiraswasta	Mappunna Grup	60	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	mendapat pendampingan maksimal untuk pengurusan sarana kosmetik dari BPOM
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	24/06/25 10.18	Visco Lasut	49	Laki-laki	811401035	< SMA/Sederajat	Wiraswasta	UD Merah Putih	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
4	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/04/25 09.54	Mahadi	27	Laki-laki	82290086095	S1	PNS/TNI/Polri	Badan Gizi Nasional (BGN)	100	6	6	6	6	5	6	5	4	6	6	5	5	Pelayanannya sudah sangat baik,amah dan kalau bisa lebih di tingkatkan lagi????
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	07/05/25 11.40	Rahma Cahyani Jafar	22	Perempuan	82195282701	< SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Stikes ist buton	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
6	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20/05/25 13.26	Moh. Rusman Ramli	41	Laki-laki	81244836388	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Yayasan Hutan Biru	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Sistem .pom.go.id diperbaiki lagi
7	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21/05/25 09.52	Hj. Mondeng	69	Perempuan	81356604327	< SMA/Sederajat	Wiraswasta	100	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-
8	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/07/25 14.35	andi ramdan	51	Laki-laki	81354557255	S1	Pegawai BUMH/UD	PT. Peleli	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	terimakasih sudah dibantu penjelasan produk obat tradisional dan aplikasi apom mobil
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17/07/25 16.31	MALIK LUTRI	19	Laki-laki	85340396689	< SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	UNIVERSITAS DAYANU KHANUDDIN	100	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	4	4	-
10	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	18/07/25 08.09	Kasim	33	Laki-laki	85239844487	D1/D2/D3	Lainnya	SPPH	100	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik,lebih ditingkatkan lagi
11	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	18/07/25 08.06	Yutaman Pontengi	57	Laki-laki	82191430478	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Kab. Buton Utara	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Terus dipertahankan pelayanan yang baik ini dan terus mengupayakan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi terkait obat dan makanan. Sukses selalu BPOM.
											66	65	65	64	65	65	64	65	66	63	61		
											100,00	98,48	98,48	96,97	98,48	98,48	96,97	98,48	100,00	95,45	92,42		
Indeks per unsur											100,00	98,48	97,98	97,98	98,48	96,97	98,48	100,00	95,45	92,42	97,59		

Indeks per unsur

66 65 65 64 65 65 64 65 66 63 61
100,00 98,48 98,48 96,97 98,48 96,97 98,48 100,00 95,45 92,42

100,00 98,48 97,98 98,48 96,97 98,48 100,00 95,45 92,42 97,59

INDEKS PER LAYANAN

CPOTB	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
	100,00	100,00	100,00	100,00	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
CPKB	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
CPPOB	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
PENGADUAN DAN PEMBERIAN INFORMASI	6	6	6	5	6	5	4	6	6	5	5
	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	6	5	5	6	6	6	6	5	6	4	4
	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
CPOTB	100,00	100	94,44	100	100	100	100	100	100	99,38
CPKB	100,00	100	100	100	100	100	100	100	100	100,00
CPPOB	100,00	100	100	100	100	100	100	100	100	100,00
PI	100,00	97,92	97,92	97,92	95,83	97,92	100	93,75	89,58	96,76
Indeks										97,59

c. Publikasi Pelaksanaan SKM

Kelola Halaman

- Loka POM di Baubau
- Dasbor Profesional
- Insight
- Pusat Iklan
- Buat iklan
- Promosikan postingan Instagram
- Pengaturan
- Fitur Lainnya
 - Kelola bisnis Anda di seluruh aplikasi Meta.
 - Verifikasi Meta
 - Pusat Prospek
 - Meta Business Suite
 - Pengelola Nirlaba

Loka POM di Baubau

baubau.pom.go.id

Promosikan Situs Web

Sekarang Tutup

Belum dinilai (0 Ulasan)

Edit Perincian

Tambahkan Unggulan

Foto [Lihat Semua Foto](#)

Loka POM di Baubau
Diterbitkan oleh Ila Andini Okselia · 5 menit ·

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI POM DI BAU-BAU PERIODE TAHUN 2025... Lihat selengkapnya

Demografi Responden
Tahun 2025

Nilai Per Unsor
Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

Tren Nilai
Survei Kepuasan Masyarakat dari Tahun ke Tahun

Lihat insight dan iklan

Promosikan postingan

Anda dan Ila Andini Okselia

- Home
- Search
- Explore
- Reels
- Messages
- Notifications
- Create
- Dashboard
- Profile

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Balai POM di Bau-Bau 2025

97,59 (Sangat Baik)

Penentuan Jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB No.14 Tahun 2017 dengan populasi penerima layanan sebanyak 36 orang dan sampel sebanyak 11 responden.

bpom.baubau · SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI POM DI BAU-BAU PERIODE TAHUN 2025

Hai #SabangkaBPOMBaubau sebagai salah satu unit yang menyelenggarakan pelayanan publik, Balai POM di Bau-Bau wajib melakukan survei kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan.

Dari pelaksanaan survei yang dilakukan di periode Tahun 2025 kepada 11 responden pada 4 jenis layanan Balai POM di Bau-Bau, diperoleh nilai 97,59 dengan kategori kualitas pelayanan SANGAT BAIK.

Terima kasih atas partisipasi #SabangkaBPOMBaubau dalam pelaksanaan survei ini, semoga kedepannya Badan POM khususnya Balai POM di Bau-Bau dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk seluruh masyarakat.

#BPOMRI
#BalaiPOMdiBaubau
#HaloBPOM1500533
#SurveiKepuasanMasyarakat2025
#CekKLIK

11m · See Translation

d. Dokumentasi (Foto) Pelaksanaan SKM dan Rapat Tindak Lanjut SKM



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