

# LAPORAN SKM

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BAU-BAU

# *Tahun 2026*



## DAFTAR ISI

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR ISI</b>                                          | <b>2</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN VALIDITAS DATA SKM</b>                 | <b>3</b>  |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>                                  | <b>4</b>  |
| 1.1 Latar Belakang                                         | 4         |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat                                     | 4         |
| 1.3 Metode dan Pengumpulan Data                            | 5         |
| 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM                                  | 6         |
| 1.5 Penentuan Jumlah Responden                             | 7         |
| <b>BAB II. ANALISIS DATA SKM</b>                           | <b>8</b>  |
| 2.1 Analisis Responden                                     | 8         |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan           | 9         |
| 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut             | 10        |
| 2.4 Tren Nilai SKM                                         | 12        |
| <b>BAB III. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b> | <b>14</b> |
| <b>BAB IV. KESIMPULAN</b>                                  | <b>17</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                            | <b>18</b> |

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Asruddin, S.Farm., Apt., M.K.M  
NIP : 19871004 201012 1 003  
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, 09 Juli 2026  
Kepala Balai POM di Bau-Bau



Asruddin, S.Farm., Apt., M.K.M

# **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:

- a. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- b. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- d. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- e. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- f. 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 Sapa APIP yang disebarkan 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:

- a. **U1 Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administrative yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
- b. **U2 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.

- c. **U3 Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **U4 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.
- e. **U5 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.
- f. **U6 Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. **U7 Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **U9 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 I Maret 2026 |
|     | b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei | Minggu II s.d. Minggu IV Maret 2026        |
| 2   | Pelaksanaan survei oleh UPP                                      | 6 April s.d. 30 Juni 2026                  |
| 3   | Pengolahan survei                                                | Minggu II April s.d. Minggu II Juli 2026   |
| 4   | Validasi data survei dan <i>cleansing</i> data                   | Minggu I s.d. Minggu IV Juli 2026          |
| 5   | Pelaporan survei oleh UPP                                        | Minggu I s.d. Minggu IV Agustus 2026       |

#### 1.5 Penentuan Jumlah Responden

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

| No.           | Jenis Pelayanan                                                               | Populasi  | Sampel    |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| 1             | Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan                           | 11        | 11        |
| 2             | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) | 1         | 1         |
| 3             | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)         | 1         | 1         |
| 4             | Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)       | 1         | 1         |
| <b>Jumlah</b> |                                                                               | <b>14</b> | <b>14</b> |

## BAB II

### ANALISIS RESPONDEN

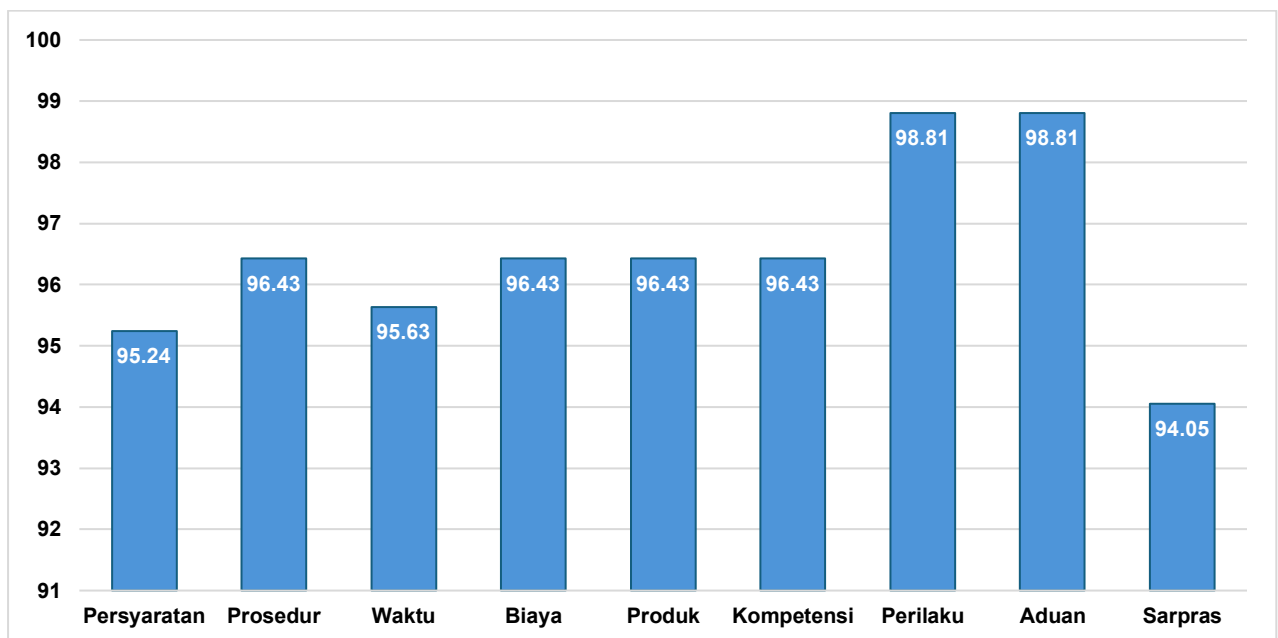
#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 14 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

| No | Karakteristik                 | Indikator               | Jumlah | Persentase |
|----|-------------------------------|-------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin                 | Laki-Laki               | 8      | 57,14%     |
|    |                               | Perempuan               | 6      | 42,86%     |
|    |                               |                         |        |            |
| 2  | Pendidikan                    | Tidak Sekolah           | 0      | 0%         |
|    |                               | SD/Sederajat            | 0      | 0%         |
|    |                               | SMP/Sederajat           | 0      | 0%         |
|    |                               | SMA/Sederajat           | 5      | 35,71%     |
|    |                               | D1/D2/D3                | 0      | 0%         |
|    |                               | D4/S1                   | 8      | 57,14%     |
|    |                               | S2/Profesi/S3           | 1      | 7,14%      |
|    |                               |                         |        |            |
|    |                               |                         |        |            |
| 3  | Pekerjaan                     | ASN/TNI/POLRI           | 3      | 21,43%     |
|    |                               | Swasta                  | 2      | 14,29%     |
|    |                               | Wirausaha               | 7      | 50,00%     |
|    |                               | Ibu Rumah Tangga        | 0      | 0%         |
|    |                               | Pelajar/Mahasiswa       | 0      | 0%         |
|    |                               | Petani/Nelayan          | 0      | 0%         |
|    |                               | Pekerja Lepas/Freelance | 0      | 0%         |
|    |                               | Pensiunan               | 0      | 0%         |
|    |                               | Lainnya                 | 2      | 14,29%     |
|    |                               |                         |        |            |
|    |                               |                         |        |            |
| 4  | Kategorisasi Pengguna Layanan | Non Disabilitas         | 14     | 100%       |
|    |                               | Disabilitas             | 0      | 0%         |
|    |                               |                         |        |            |

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No.                  | Jenis Layanan                                                                 | Jumlah Responden | Persyaratan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan | Sarpras | IKM Per Jenis Layanan |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|-------|-------|--------|------------|----------|-------|---------|-----------------------|
| 1.                   | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) | 1                | 100         | 100      | 100   | 100   | 100    | 100        | 100      | 100   | 100     | 100,00                |
| 2.                   | Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)         | 1                | 100         | 100      | 94,44 | 100   | 100    | 100        | 100      | 100   | 83,33   | 97,53                 |
| 3.                   | Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)       | 1                | 100         | 100      | 94,44 | 100   | 100    | 100        | 100      | 100   | 100     | 99,38                 |
| 4                    | Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan                           | 11               | 93,94       | 95,45    | 95,45 | 95,45 | 95,45  | 95,45      | 98,48    | 98,48 | 93,94   | 95,79                 |
| Rerata IKM Per Unsur |                                                                               |                  | 95,24       | 96,43    | 95,63 | 96,43 | 96,43  | 96,43      | 98,81    | 98,81 | 94,05   |                       |
| IKM Unit Layanan     |                                                                               |                  | 96,47       |          |       |       |        |            |          |       |         |                       |
| Mutu Unit Layanan    |                                                                               |                  | A           |          |       |       |        |            |          |       |         |                       |



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), secara umum kualitas pelayanan telah memperoleh penilaian yang sangat baik dari masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa unsur yang memiliki ruang untuk ditingkatkan. Tiga unsur dengan nilai terendah yaitu **Sarana dan Prasarana** sebesar **94,05**, **Persyaratan** sebesar **95,24**, serta **Waktu Pelayanan** sebesar **95,63**.

Unsur Sarana dan Prasarana menjadi unsur dengan nilai terendah, sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan terutama dalam memastikan ketersediaan, kenyamanan, kebersihan, dan kemudahan pemanfaatan fasilitas pendukung pelayanan. Perbaikan pada aspek ini penting untuk memberikan pengalaman pelayanan yang semakin nyaman dan mudah diakses oleh seluruh pengguna layanan.

Pada unsur Persyaratan, nilai 95,24 menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan kemudahan masyarakat dalam memperoleh dan memahami informasi mengenai persyaratan pelayanan. Informasi persyaratan

perlu disajikan secara lebih sederhana, jelas, konsisten, dan mudah ditemukan melalui berbagai media pelayanan.

Sementara itu, unsur Waktu Pelayanan memperoleh nilai 95,63. Meskipun telah mendapatkan penilaian yang baik, aspek ini tetap perlu ditingkatkan melalui konsistensi pelaksanaan pelayanan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan serta pemberian informasi yang jelas kepada pengguna layanan mengenai jangka waktu penyelesaian layanan.

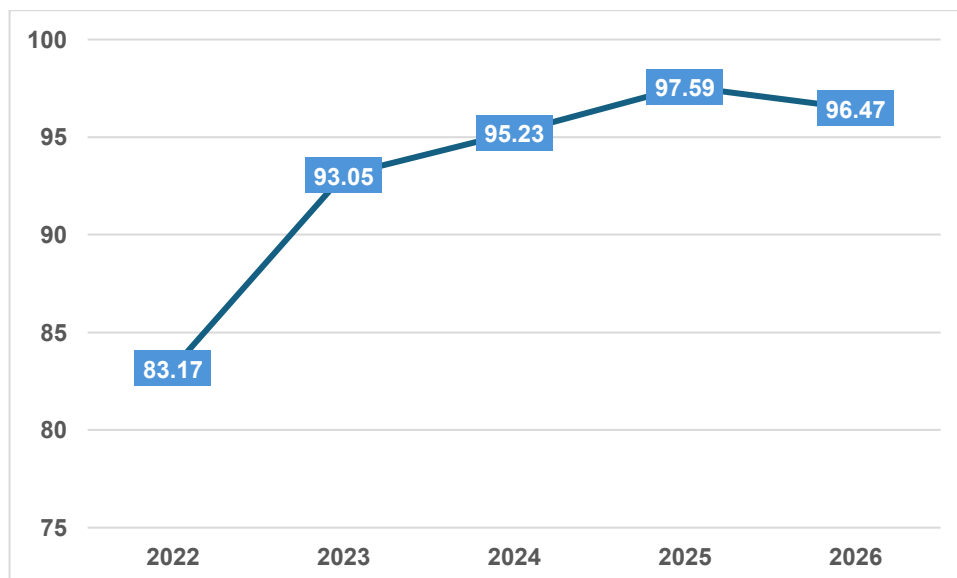
Berdasarkan hasil tersebut, Balai POM di Bau-Bau perlu melaksanakan tindak lanjut yang bersifat cepat dan realistis, dengan memprioritaskan perbaikan fasilitas pelayanan, peningkatan akses terhadap informasi persyaratan, serta optimalisasi ketepatan waktu pelayanan. Upaya tersebut tidak semata-mata ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM, tetapi juga untuk memastikan perbaikan pelayanan benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan layanan kedepan.

| No. | Unsur                | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                     | Waktu         | Penanggung Jawab  |
|-----|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|
| 1   | Sarana dan Prasarana | Melakukan evaluasi kondisi dan penataan sarana prasarana berdasarkan perspektif pengguna layanan serta menindaklanjuti kebutuhan fasilitas yang masih dapat ditingkatkan. |               |                   |
|     |                      | b. <i>Checklist</i> Evaluasi Sarana dan Prasarana Pelayanan.                                                                                                              | Desember 2026 | Fungsi Tata Usaha |
|     |                      | c. Dokumentasi hasil perbaikan/ penataan.                                                                                                                                 | Desember 2026 | Fungsi Tata Usaha |
| 2   | Persyaratan          | Menyederhanakan dan memperjelas informasi persyaratan seluruh jenis pelayanan agar lebih mudah dipahami masyarakat.                                                       |               |                   |

|   |                 |                                                                                                                                                                                                             |               |                |
|---|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|
|   |                 | Informasi Visual terkait “Panduan Layanan Balai POM di Bau-Bau” yang memuat jenis layanan, persyaratan, alur layanan, jangka waktu, biaya/tarif, serta QR Code menuju informasi layanan yang lebih lengkap. | Desember 2026 | Fungsi Infokom |
| 3 | Waktu Pelayanan | Meningkatkan transparansi dan kepastian waktu penyelesaian layanan kepada pengguna.                                                                                                                         |               |                |
|   |                 | Informasi Visual terkait “Jangka Waktu Penyelesaian Layanan” sesuai standar.                                                                                                                                | Desember 2026 | Fungsi Infokom |

## 2.4 Tren Nilai SKM

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



Gambar 2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai POM di Bau-Bau selama kurun waktu lima tahun menunjukkan

kecenderungan yang meningkat secara signifikan. Nilai SKM mengalami peningkatan dari 83,17 pada tahun 2022 menjadi 93,05 pada tahun 2023, 95,23 pada tahun 2024, dan mencapai nilai tertinggi sebesar 97,59 pada tahun 2025. Pada tahun 2026, nilai SKM mengalami sedikit penurunan menjadi 96,47, namun tetap berada pada capaian yang sangat baik dan lebih tinggi dibandingkan periode 2022 - 2024.

Secara keseluruhan, tren tersebut menunjukkan bahwa Balai POM di Bau-Bau mampu mempertahankan peningkatan kualitas pelayanan publik secara konsisten dalam lima tahun terakhir. Penurunan nilai pada tahun 2026 perlu menjadi bahan evaluasi untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih dapat ditingkatkan, sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan tindak lanjut perbaikan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Balai POM di Bau-Bau.

### **BAB III**

#### **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Balai POM di Bau-Bau periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

| <b>No</b> | <b>Unsur</b>                             | <b>IKM</b> |
|-----------|------------------------------------------|------------|
| 1         | Persyaratan                              | 100        |
| 2         | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 98,48      |
| 3         | Waktu Penyelesaian                       | 97,98      |
| 4         | Biaya/Tarif                              | 98,48      |
| 5         | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 96,97      |
| 6         | Kompetensi Pelaksana                     | 98,48      |
| 7         | Perilaku Pelaksana                       | 100        |
| 8         | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 95,45      |
| 9         | Sarana dan Prasarana                     | 92,42      |

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 2025. 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   | Melengkapi sarana dan prasarana penunjang di ruang pelayanan publik seperti jam dinding, jalur evakuasi, kaca mata baca, dan handie talkie. | Sudah                                          | Keterbatasan anggaran serta belum terakomodasinya seluruh kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan dalam perencanaan anggaran tahun berjalan, menyebabkan proses pemenuhan fasilitas harus dilakukan secara bertahap berdasarkan skala prioritas, sehingga waktu penyelesaian tindak lanjut membutuhkan waktu yang relatif lebih panjang. |     |

|   |                                                                                                                     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                      |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Melengkapi sarana penunjang penanganan pengaduan, saran, dan masukan di ruang pelayanan publik seperti kotak saran. | Sudah | Keterbatasan anggaran serta belum terakomodasinya seluruh kebutuhan penunjang penanganan pengaduan dalam perencanaan anggaran tahun berjalan, menyebabkan proses pemenuhan fasilitas harus dilakukan secara bertahap berdasarkan skala prioritas, sehingga waktu penyelesaian tindak lanjut membutuhkan waktu yang relatif lebih panjang. |   |
| 3 | Menyampaikan kembali Standar Pelayanan yang mencantumkan Jenis Layanan.                                             | Sudah | Tantangan yang dihadapi adalah memastikan informasi Standar Pelayanan dapat tersampaikan secara efektif dan dipahami oleh seluruh pengguna layanan, mengingat perbedaan tingkat pemahaman serta media informasi yang diakses oleh masyarakat.                                                                                             |  |

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Sebanyak 14 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 11 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Bau-Bau secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat efektif dengan nilai SKM 96,47.
3. Nilai SKM Balai POM di Bau-Bau menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
4. Penurunan nilai pada tahun 2026 perlu menjadi bahan evaluasi untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih dapat ditingkatkan, sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan tindak lanjut perbaikan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Balai POM di Bau-Bau.
5. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Sarana dan Prasarana, Persyaratan, dan Waktu Pelayanan.

Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya Balai POM di Bau-Bau telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Baubau, 28 Agustus 2026

Kepala Balai POM di Bau-Bau



Asruddin, S.Farm., Apt., M.K.M.

NIP 19871004 201012 1 003

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner SKM

[bit.ly/YanblikBPOMBauBau](http://bit.ly/YanblikBPOMBauBau)

1

RESPONDEN

Keterangan Identitas

2

PELAYANAN

Jenis Layanan

3

KUESIONER

A. Kualitas Pelayanan Publik

4

KUESIONER

B. Persepsi Anti Korupsi

5

SARAN & MASUKAN

Selesai

Survei Pelayanan Publik pada

Balai POM di Baubau

Tahun 2026

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

### 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelayanan Publik



## b. Dokumentasi Kegiatan Pelayanan Publik

