

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SKM

BALAI BESAR POM DI KENDARI

**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2026**

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	9
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	19

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **Andi Amirah Nilawati, S.Si, Apt, M.HSM**
NIP : **19740509 200003 2 001**
Jabatan : **Kepala Balai Besar POM di Kendari**
Unit Kerja : **Balai Besar POM di Kendari**

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.

Kendari, 14 Agustus 2026

Kepala Balai Besar POM di Kendari



Andi Amirah Nilawati, S.Si., Apt., M.HSM

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 Besar POM di Kendari 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 Besar POM di Kendari 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 Besar POM di Kendari 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 I Maret 2026
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. 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. IV Juli 2026
4.	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 265 orang dan sampel sebanyak 63 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	5	2
2	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	1
3	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	16	4
4	Pengujian obat dan makanan	72	17
5	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	170	39
Jumlah		265	63

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 63 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

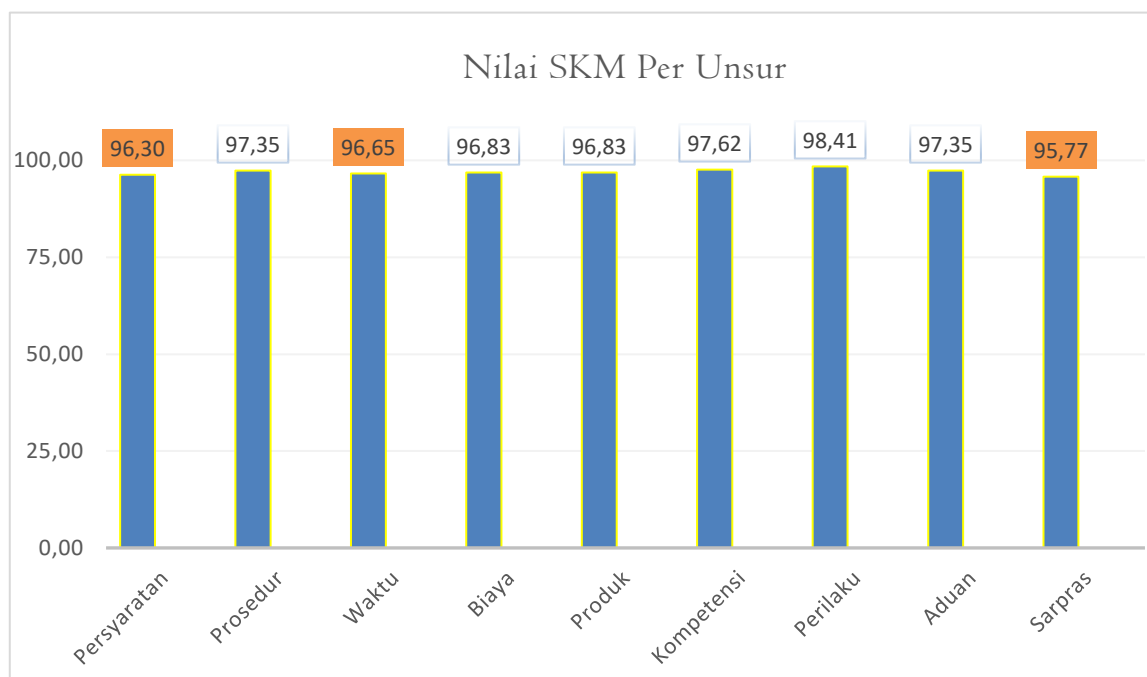
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	28	44,44%
		Perempuan	35	55,56%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	17	26,98%
		D1/D2/D3	3	4,76%
		D4/S1	28	44,44%
		S2/Profesi/S3	15	23,81%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	23	36,51%
		Swasta	5	7,94%
		Wirausaha	9	14,29%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	12	19,05%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya (Peneliti/Dosen, BUMN dll)	14	22,22%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	63	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	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	83.33	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	83.33	89.81
2.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
3.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	91.67	95.83	98.61	95.83	95.83	100.00	100.00	100.00	95.83	97.07
4.	Pengujian obat dan makanan	17	99.02	100.00	99.02	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.04	99.56
5.	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	39	96.15	96.58	95.58	95.73	95.73	96.58	97.86	96.15	95.30	96.19
Rerata IKM Per Unsur			96.30	97.35	96.65	96.83	96.83	97.62	98.41	97.35	95.77	97.01
IKM Unit Layanan			97.01									
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 sarana dan prasarana, persyaratan, dan waktu merupakan tiga isu yang mendapatkan nilai terendah dari aspek lainnya. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aspek sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 95,77. Selanjutnya aspek persyaratan yang mendapatkan nilai 96,30 adalah nilai terendah kedua, dan nilai terendah ketiga adalah aspek waktu layanan dengan nilai 96,65.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak apresiasi terhadap layanan yang telah diberikan petugas layanan publik. Tidak ada masukan yang diterima terkait ketiga aspek nilai terendah tersebut. Namun demikian, akan terus dilakukan upaya peningkatan pada aspek sarana dan prasarana di Balai Besar POM di Kendari. Upaya yang akan dilakukan adalah penyediaan media informasi tarif atau biaya pengujian berupa 2D Barcode dan pada *PC* yang berada di ruang pelayanan publik serta menambahkan tautan yang berisi rincian parameter uji, metode dan biaya pengujian dalam deskripsi WAG pelayanan publik sehingga saat ada pengunjung/pelanggan yang mencari informasi terkait biaya akan sangat mudah diakses oleh semua petugas pelayanan publik. Selain itu, akan disiapkan alur pelayanan terbaru di ruang pelayanan publik. Selanjutnya untuk upaya peningkatan aspek persyaratan dilakukan dengan memberikan penjelasan dan pendampingan kepada pelanggan sehingga dapat menyiapkan hal-hal yang diperlukan

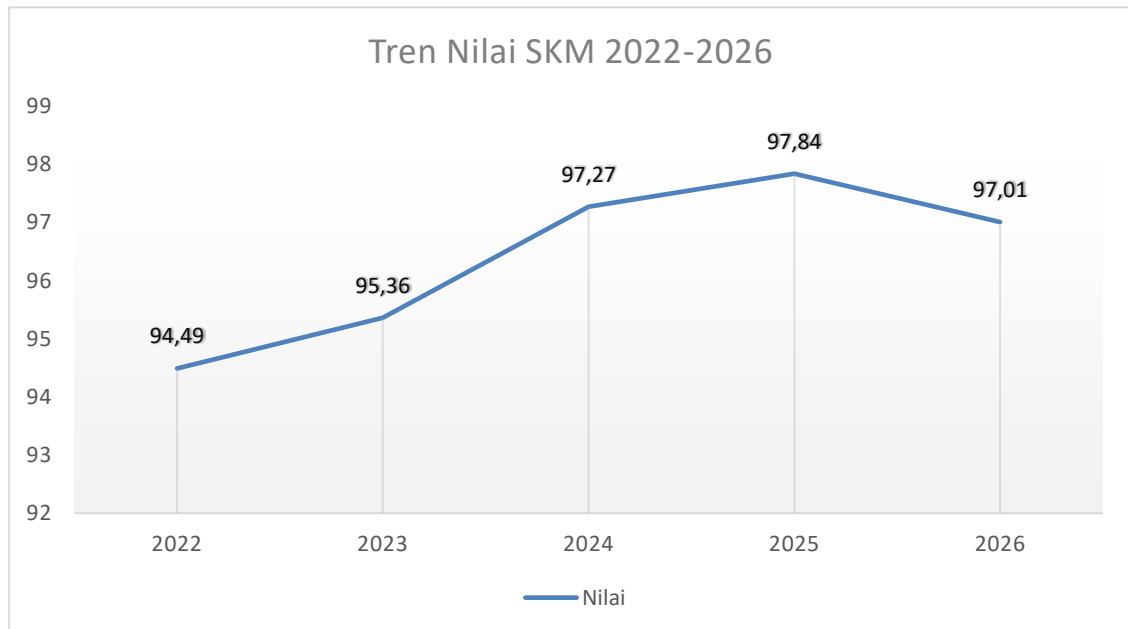
sesuai dengan standar pelayanan. Dan upaya peningkatan aspek waktu yaitu petugas pelayanan publik *standby* di ruang pelayanan dan dilakukan *reminder* harian kepada petugas pelayanan publik. Bagi petugas layanan yang berhalangan hadir sesuai jadwal agar menyampaikan ke penanggung jawab layanan publik untuk digantikan.

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	Menyediakan media informasi tarif atau biaya.	Desember 2026	Bagian Tata Usaha
		Menyiapkan alur pelayanan terbaru di ruang pelayanan publik	Desember 2026	Bagian Tata Usaha
2	Persyaratan	Memberikan penjelasan dan pendampingan kepada pelanggan.	Desember 2026	Tim Pelayanan Publik
3	Waktu	Petugas pelayanan publik <i>standby</i> di ruang pelayanan dan dilakukan <i>reminder</i> harian kepada petugas	Desember 2026	Tim Pelayanan Publik

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar POM di Kendari 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 Besar POM di Kendari 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 Besar POM di Kendari periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	97,18
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,82
3	Waktu Penyelesaian	97,82
4	Biaya/Tarif	98,25
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97,40
6	Kompetensi Pelaksana	98,04
7	Perilaku Pelaksana	98,25
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,04
9	Sarana dan Prasarana	97,40
Nilai IKM Unit Layanan		97,84

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Besar POM di Kendari telah 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	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Sudah	Melaksanakan review standar pelayanan melalui Forum Konsultasi Publik sebagai salah satu wujud komitmen BBPOM di Kendari dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kegiatan diselenggarakan pada tanggal 18 Juni 2026 di aula BBPOM di Kendari. Adapun kendala dihadapi antara lain peserta kegiatan tidak hadir tepat waktu sehingga kegiatan tidak berjalan dengan efektif.	Laporan FKP 18 Juni 2026 
2	Memberikan pelatihan khusus kepada petugas sesuai kompetensi kebutuhan layanan	Sudah	Peningkatan pengetahuan dan kompetensi petugas dalam memberikan informasi sesuai dengan spesifikasi dan produk layanan. 1. Pelatihan Food Inspektur Tingkat Dasar, 9 Februari s.d Maret 2026, diikuti oleh Dwi Andayani, S.Si dan Zazlia Syahda, B.Said,S.Si.,Apt 2. Pelatihan Pelayanan Publik, 17 Maret 2026, diikuti oleh seluruh Petugas Pelayanan Publik 3. Pelatihan Fasilitator Layanan UMKM, 14-16 April 2026 diikuti oleh Puspitasari, S.Si 4. Pelatihan CDOB, 30 Maret – 21 Mei 2026, diikuti oleh Syahriani Zain, S.Si., Apt dan Nurlihayati Karim, A.MF	1. Sertifikat Pelatihan Food Inspektur Tingkat Dasar 

Dengan adanya efisiensi anggaran, peningkatan kompetensi teknis hanya dilakukan secara daring, dengan terkendala antara lain jaringan kurang bagus dan peserta menjadi kurang fokus mengikuti pelatihan, sehingga pelatihan kurang optimal.

2. Pelatihan Pelayanan Publik



Lampiran Hasil Evaluasi Pelatihan P2PTT Tahun 2025

No	Nama Peserta	NIP	Unit Kerja	Nilai
1	Andi Hamka, S. Farm	198603092023211014	Balai POM di Palopo	85
2	Suhartini Lestari A.	198906082022032001	Balai POM di Palu	85
3	Nurlihayati Karim, A.MF	198808022009122002	Balai POM di Kendari	85
4	Syahrani Zain	197905272006042002	Balai POM di Kendari	85

**BAHAI PENGADAN OBAT DAN MAKANAN
BALAI PENGADAN OBAT DAN MAKANAN DI KENDARI**

NOTA DINAS
Nomor: 131/13/18/13/2025

Tgl: 13 Maret 2025
Dari: Kepala POM di Kendari
Kepada: Kepala POM di Kendari
Lampiran: 1
Hal: 1
Tentang: Undangan Sosialisasi Rutupya Pelayanan Prima

Untuk meningkatkan pelayanan publik yang prima akan dilaksanakan Sosialisasi Rutupya Pelayanan Prima melalui pelatihan peserta layanan publik yang dilaksanakan di Balai POM di Kendari pada tanggal 13 Maret 2025, pukul 08.00 WIB s.d. selesai. Dengan ini kami mengundang Bapak/Ibu untuk menghadiri acara tersebut.

Ditandatangani, dan ditandatangani oleh Kepala POM di Kendari

Arif Anwar Hidayat, S.Si., Apt., M.Pd.

3. Pelatihan Fasilitator Layanan UMKM



4. Pelatihan CDOB

D. Daftar Peserta Pelatihan Inspektur Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) Junior Batch 2

No	Nama Peserta	NIP	Unit Kerja
19	Andi Hamka, S. Farm	198603092023211014	Balai POM di Palopo
20	Suhartini Lestari A.	198906082022032001	Balai POM di Palu
21	Nurlihayati Karim, A.MF	198808022009122002	Balai POM di Kendari
22	Syahrani Zain	197905272006042002	Balai POM di Kendari

3	Memastikan ketersediaan jaringan Internet	Sudah	Telah dilakukan perbaikan (penarikan kabel dan pemasangan setting point) untuk jaringan dan bebarapa perbaikan sebagaimana dalam bukti dokumen. Jika terdapat kendala dari vendor, sulit untuk dikendalikan.	Penandatanganan kontrak pemasangan, dengan penyedia : IP One pada tanggal 2 Februari 2026  Perbaikan dalam rangka peningkatan akses jaringan WIFI  
---	---	-------	---	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 63 orang mengisi SKM pada Balai Besar POM di Kendari Layanan Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 39 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Kendari secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang A (sangat baik) dengan nilai SKM 97,01. Nilai SKM Balai Besar POM di Kendari menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan kualitas pelayanan “sangat baik” dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: sarana dan prasarana, persyaratan serta waktu
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar POM di Kendari telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

-

Kendari, 14 Agustus 2026

Kepala Balai Besar POM di Kendari



Andi Amirah Nilawati, S.Si., Apt., M.HSM
NIP. 19740509 200003 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DATA RESPONDEN		Tanggal :
Nama :	Jenis Kelamin :	
Umur :	No. HP :	
Pendidikan Terakhir :	Pekerjaan Utama :	
☐ ≤ SMA/ sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2/Profesi/S3	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Pegawai Swasta ☐ Peneliti/Dosen ☐ Wiraswasta ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Lainnya ☐ Pegawai BUMN/D	
Nama Instansi/Perusahaan tempat bekerja/beraktivitas :		

JENIS PELAYANAN

1	Jenis Pelayan yang diterima :
2	Presentase tahapan penyelesaian : %

KUISIONER

A. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	
U1. Persyaratan	
1	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ? ☐ 1.Sangat Tidak Mudah ☐ 3.Kurang Mudah ☐ 5.Mudah ☐ 2.Tidak Mudah ☐ 4.Cukup Mudah ☐ 6.Sangat Mudah
U2. Prosedur	
2	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ? ☐ 1.Sangat Tidak Mudah ☐ 3.Kurang Mudah ☐ 5.Mudah ☐ 2.Tidak Mudah ☐ 4.Cukup Mudah ☐ 6.Sangat Mudah
U3. Waktu	
3	Bagaimana penilaian Saudara, waktu pelayanan (jam kerja) dilaksanakan sesuai ketentuan? ☐ 1.Sangat Tidak Sesuai ☐ 3.Kurang Sesuai ☐ 5.Sesuai ☐ 2.Tidak Sesuai ☐ 4.Cukup Sesuai ☐ 6.Sangat Sesuai
4	Apakah menurut penilaian Saudara, jangka waktu penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ? ☐ 1.Sangat Tidak Sesuai ☐ 3.Kurang Sesuai ☐ 5.Sesuai ☐ 2.Tidak Sesuai ☐ 4.Cukup Sesuai ☐ 6.Sangat Sesuai
5	Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan? ☐ 1.Sangat Lambat ☐ 3.Kurang Cepat ☐ 5.Cepat ☐ 2.Lambat ☐ 4.Cukup Cepat ☐ 6.Sangat Cepat

U4 Biaya		
6	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?	
	☐ 1.Sangat Tidak Jelas	☐ 3.Kurang Jelas
	☐ 2.Tidak Jelas	☐ 4.Cukup Jelas
		☐ 5.Jelas
		☐ 6.Sangat Jelas
U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
7	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
	☐ 1.Sangat Tidak Sesuai	☐ 3.Kurang Sesuai
	☐ 2.Tidak Sesuai	☐ 4.Cukup Sesuai
		☐ 5.Sesuai
		☐ 6.Sangat Sesuai
U6. Kompetensi		
8	Bagaimana penilaian Saudara, mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	
	☐ 1.Sangat Tidak Memadai	☐ 3.Kurang Memadai
	☐ 2.Tidak Memadai	☐ 4.Cukup Memadai
		☐ 5.Memadai
		☐ 6.Sangat Memadai
U7. Perilaku		
9	Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisn atau verbal)?	
	☐ 1.Sangat Tidak Setuju	☐ 3.Kurang Setuju
	☐ 2.Tidak Setuju	☐ 4.Cukup Setuju
		☐ 5.Setuju
		☐ 6.Sangat Setuju
U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
10	Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	
	☐ 1.Sangat Tidak Baik	☐ 3.Kurang Baik
	☐ 2.Tidak Baik	☐ 4.Cukup Baik
		☐ 5.Baik
		☐ 6.Sangat Baik
U9. Sarana dan Prasarana		
11	Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?	
	☐ 1.Sangat Tidak Lengkap	☐ 3.Kurang Lengkap
	☐ 2.Tidak Lengkap	☐ 4.Cukup Lengkap
		☐ 5.Lengkap
		☐ 6.Sangat Lengkap
12	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	
	☐ 1.Sangat Tidak Sesuai	☐ 3.Kurang Sesuai
	☐ 2.Tidak Sesuai	☐ 4.Cukup Sesuai
		☐ 5.Sesuai
		☐ 6.Sangat Sesuai
13	Apakah Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?	
	☐ 1.Sangat Tidak Setuju	☐ 3.Kurang Setuju
	☐ 2.Tidak Setuju	☐ 4.Cukup Setuju
		☐ 5.Setuju
		☐ 6.Sangat Setuju
14	Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan?	
	☐ 1.Sangat Tidak Sesuai	☐ 3.Kurang Sesuai
	☐ 2.Tidak Sesuai	☐ 4.Cukup Sesuai
		☐ 5.Sesuai
		☐ 6.Sangat Sesuai

SARAN DAN MASUKAN

Pertanyaan/pernyataan berupa opsional, pilih dengan memberikan tanda (√)

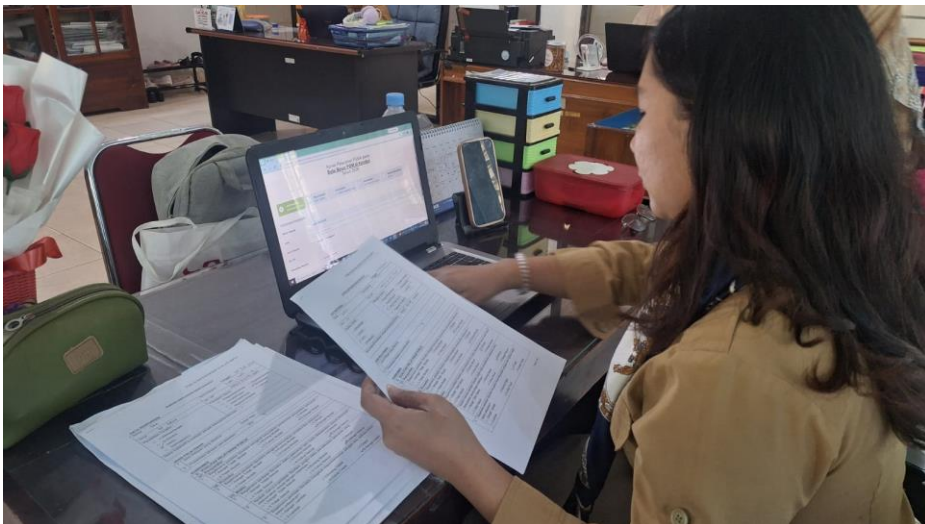
Kendari,
Petugas

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

a. Pengambilan data responden



b. Evaluasi data



c. Rapat tindak lanjut





Nota dinas rapat dan daftar hadir

Nomor : OT.03.04.538.07.26.15 Kendari, 22 Juli 2026
Lampiran :
Hal : Undangan internal rapat Capaian Survei
Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026
Yth: 1. Pelugas Pelayanan Publik
2. Anggota tim Pokja Pelayanan Publik
3. Para Ketua TIM
di tempat

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang prima dan menindaklanjuti survei kepuasan masyarakat yang telah tercapai tahun 2025, akan dilaksanakan rapat Survei Kepuasan Masyarakat. Kami mengundang Bapak/Ibu untuk mengikuti rapat pada:

hari/tanggal : Kamis/23 Juli 2026
Waktu : 13.00 Wita - selesai
Tempat : Ruang Vicon Lantai 1

Demikian hal ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai POM di Kendari,



Audi Anisah Nilawati, S.Si., Apt., M.HSM

Daftar Hadir Kegiatan Balai Besar Pom Di Kendari

Agenda : Rapat SKM Tahun 2026
Lokasi :
Waktu : Kamis, 23 Juli 2026 08.00 s.d. Selesai

No	Nama	KP/NIK	Jabatan	Unit Kerja/Instansi	Jenis Kelamin	Keterangan	TSB
1.	Audi Anisah Nilawati	19140303000000001	Kepala Balai Besar Pom Di Kendari	Balai Besar Pom Di Kendari	Wanita	Luring: MPD	
2.	Dang Undak Undakung	19140307100000001	Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Matiga	Balai Besar Pom Di Kendari	Wanita	Luring: MPD	
3.	Hikmah	19111140000000001	Petugas Laporan Operasional	Balai Besar Pom Di Kendari	Wanita	Luring: MPD	
4.	Musawati Putea	19110301100000001	Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Matiga	Balai Besar Pom Di Kendari	Wanita	Luring: MPD	
5.	Maria Damayanti D. Rani	19140303000000001	Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Patene	Balai Besar Pom Di Kendari	Wanita	Luring: MPD	
6.	Martina Hidayat	19130401081000001	Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Wula	Balai Besar Pom Di Kendari	Wanita	Luring: MPD	
7.	Nafisa Fatmahanip	19130311000110001	Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Matiga	Balai Besar Pom Di Kendari	Wanita	Luring: MPD	
8.	Rani Andayah	19140304010000001	Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Wula	Balai Besar Pom Di Kendari	Wanita	Luring: MPD	
9.	Sherry S. D. Apri	19140311000000001	Pia Matiga	Balai Besar Pom Di Kendari	Wanita	Luring: MPD	
10.	Sofia Budhi	19140303010010101	Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Patene	Balai Besar Pom Di Kendari	Pria	Luring: MPD	
11.	Wahyuni Nita	19111140000000001	Pengawas Farmasi Dan Makanan ARI Matiga	Balai Besar Pom Di Kendari	Pria	Luring: MPD	