BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI ENDE

NOTA DINAS
NOMOR: OT.03.04.39B.08.26.868

Yth.	:	Kepala Biro Hukum dan Organisasi Badan POM
Dari	:	Kepala Balai POM di Ende
Lampiran	:	1 (satu) Berkas
Hal	:	Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026
Tanggal	:	31 Agustus 2026

Menindaklanjuti Memorandum Sekretaris Utama Badan POM RI Nomor: OT.03.04.2.03.26.04 tanggal 01 April 2026 Perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2026, bersama ini kami Unit Pelayanan Publik Balai POM di Ende menyampaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 sebagaimana terlampir.

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Ende berkomitmen menjalin kemitraan dengan seluruh pemangku kepentingan secara profesional, berintegritas, serta bebas dari korupsi, gratifikasi, konflik kepentingan, penyuapan, dan pemerasan. Apabila terdapat potensi suap atau gratifikasi, dapat dilaporkan melalui sangintegritas.pom.go.id dan nomor pengaduan 081239277307 (Identitas pelapor dirahasiakan).

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Eko Agus Budi Darmawan

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

BADAN POM

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI POM DI ENDE

TAHUN 2026



Balai POM di Ende

Jl. Eltari, Kel. Mautapaga, Kec. Ende Timur,
Kabupaten Ende, Nusa Tenggara Timur, 86317

0381-2627492

085186866898

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

BADAN POM

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI ENDE

Jalan Eltari, Kecamatan Ende Timur, Kabupaten Ende, NTT 86317
Telepon: (0381) 2627492, Nomor Layanan WA: 085186866898
Posel: bpomende@gmail.com, bpom_ende@pom.go.id, Sublaman: www.ende.pom.go.id

SURAT PERNYATAAN
NOMOR: OT.03.04.39B.07.26.749

Yang bertanda tangan di bawah ini,
Nama : Eko Agus Budi Darmawan, S.F., Apt., M.Pharm.
NIP : 19801229 200312 1 001
Jabatan : Kepala Balai POM di Ende
Alamat : Balai POM di Ende

dengan ini menerangkan 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 dikemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidakpastian data tersebut.

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

Ende, 30 Juli 2026
Kepala Balai POM di Ende,

Eko Agus Budi Darmawan, S.F., Apt., M.Pharm.

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

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 4

BAB II **4**

ANALISIS DATA SKM **4**

2.1 Analisis Responden 5

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 7

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 8

2.4 Tren Nilai SKM 10

BAB III **11**

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA **11**

BAB IV 16

KESIMPULAN **16**

LAMPIRAN **17**

1. Kuesioner 17

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 20

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

1.1 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 Ende 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

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

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 Ende 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 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 Ende 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.

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

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 *cleansing* data	Minggu I s.d. IV Juli 2026
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu I s.d. Minggu IV Agustus 2026

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

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 85 orang dan sampel sebanyak 22 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)	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)	4	1
4	Pengujian obat dan makanan	7	2
5	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	72	17
Jumlah		**85**	**22**

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
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 22 responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	3	13.64%
		Perempuan	19	86.36%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0.00%
		SD/Sederajat	0	0.00%
		SMP/Sederajat	0	0.00%
		SMA/Sederajat	3	13.64%
		D1/D2/D3	2	9.09%
		D4/S1	10	45.45%
		S2/Profesi/S3	7	31.82%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	6	27.27%
		Swasta	10	45.45%
		Wirausaha	2	9.09%
		Ibu Rumah Tangga	0	0.00%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0.00%
		Petani/Nelayan	0	0.00%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0.00%
		Pensiunan	0	0.00%
		Pegawai BUMN/D	1	4.55%
		Peneliti/dosen	1	4.55%
		Lainnya	2	9.09%

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	21	95.45%
		Disabilitas	1	4.55%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0.00%
		Disabilitas Intelektual	0	0.00%
		Disabilitas Mental	0	0.00%
		Disabilitas Sensorik	1	100.00%

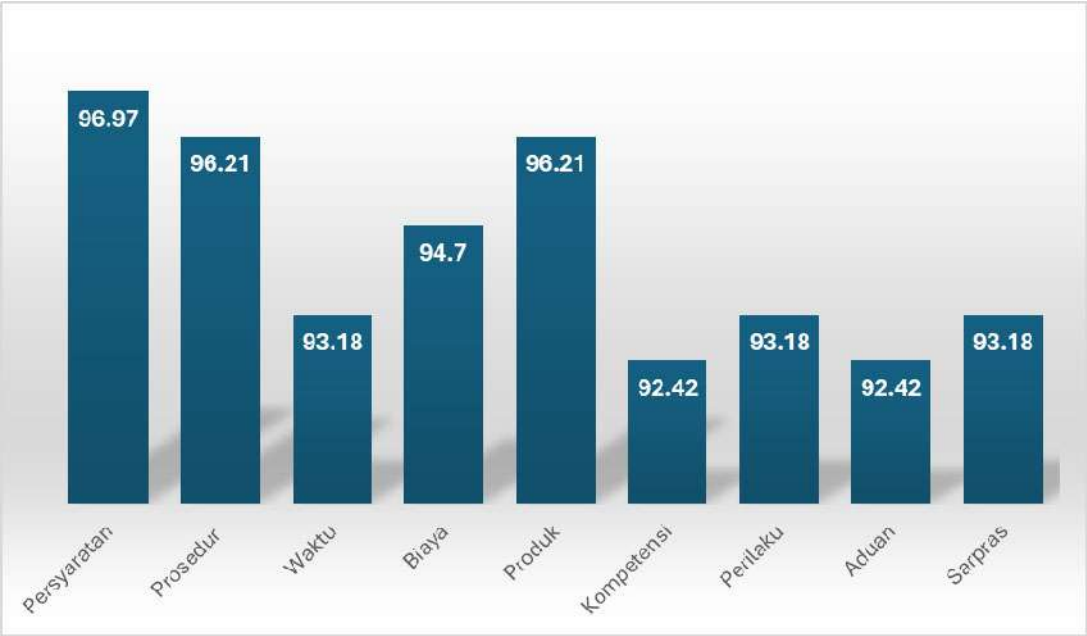
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	100.00	83.33	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	97.53
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)	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
4.	Pengujian obat dan makanan	2	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	91.67	100.00	99.07
5.	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	17	96.08	96.08	91.50	93.14	90.20	93.14	95.10	91.18	91.18	93.06
Rerata IKM Per Unsur			96.97	96.21	93.18	94.70	96.21	92.42	93.18	92.42	93.18	94.44
IKM Unit Layanan			94.44									
Mutu Unit Layanan			A									

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

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai POM di Ende tahun 2026 menunjukkan variasi nilai pada masing-masing unsur. Berdasarkan data pada Gambar 1, Balai POM di Ende mengidentifikasi bahwa aspek kompetensi petugas dan penanganan pengaduan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua aspek tersebut memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Keduanya mendapatkan nilai terendah yaitu 92.42. Meski masih dalam rentang nilai kategori “Sangat Baik”, perlu dilakukan evaluasi secara mendalam demi peningkatan kualitas pelayanan. Sementara itu, secara kualitatif berdasarkan kritik dan saran, Balai POM di Ende menerima sebanyak 3 masukan yang menyatakan perlunya peningkatan pelayanan serta 1 masukan yang menyatakan perlunya peningkatan edukasi kepada masyarakat. Selain itu, tidak terdapat keluhan terhadap aspek lain dari pelayanan Balai POM di Ende. Sebesar 67% dari 12 kritik dan saran yang masuk merupakan apresiasi terhadap pelayanan Balai POM di Ende.

Atas dasar temuan tersebut, Balai POM di Ende 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 kedepan.

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

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	**Kompetensi Petugas**	Peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan teknis, workshop, peningkatan pendidikan, dan diseminasi keilmuan	Oktober 2026	Substansi Tim Informasi dan Komunikasi
2	**Penanganan Pengaduan**	Menyusun alur penanganan pengaduan Balai POM di Ende dan dipublikasikan di media luring/daring Balai POM di Ende	Oktober 2025	Substansi Tim Informasi dan Komunikasi
3	**Waktu Penyelesaian**	Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) untuk menyosialisasikan dan mereviu standar pelayanan Balai POM di Ende	September 2026	Substansi Tim Informasi dan Komunikasi

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

2.4 Tren Nilai SKM

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

Gambar 2. Tren Nilai SKM Balai POM di Ende Tahun 2021-2026



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 Ende telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan. Hal tersebut dapat diamati berdasarkan peningkatan nilai SKM dari tahun 2021-2026. Meski sempat mengalami penurunan nilai SKM pada tahun 2022, tren nilai SKM Balai POM di Ende cenderung meningkat di tiap tahunnya.

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 TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Ende 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	91.67
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.67
3	Waktu Penyelesaian	94.84
4	Biaya/Tarif	94.05
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92.26
6	Kompetensi Pelaksana	94.64
7	Perilaku Pelaksana	96.21
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92.42
9	Sarana dan Prasarana	93.18

Berdasarkan data pada Tabel 1, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan, yaitu U3 (Waktu Penyelesaian), karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Ende 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 :

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

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 Menyusun alur proses, persyaratan dan prosedur layanan publik Balai POM di Ende dan dipublikasikan di media luring/daring Balai POM di Ende	Sudah ditindaklanjuti (28 November 2025)	Telah disusun alur proses, persyaratan dan prosedur layanan publik Balai POM di Ende dan dipublikasikan di media luring/daring Balai POM di Ende	1. Media Sosial:  2. Subsite: 

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				 3. Luring:  

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
2	2.1 Menyusun alur proses, persyaratan dan prosedur layanan publik Balai POM di Ende dan dipublikasikan di media luring/daring Balai POM di Ende	Sudah ditindaklanjuti (28 November 2025)	Telah disusun alur proses, persyaratan dan prosedur layanan publik Balai POM di Ende dan dipublikasikan di media luring/daring Balai	1. Media Sosial:  2. Subsite: 

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				 3. Luring: 

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
3	3.1 Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) untuk mensosialisasikan dan mereviu standar pelayanan Balai POM di Ende	Sudah ditindaklanjuti (08 Oktober 2025)	Telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP) Balai POM di Ende tanggal 08 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).

BAB IV
KESIMPULAN

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

- Sebanyak 22 orang mengisi SKM pada Balai POM di Ende. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan Balai POM di Ende menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 17 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Ende secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Balai POM di Ende dengan nilai SKM 94.44. Nilai SKM Balai POM di Ende menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: U6 (Kompetensi Petugas), U5 (Produk, Spesifikasi, dan Jenis Layanan), dan U8 (Waktu Penyelesaian).
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Ende telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Ende, 30 Juli 2026

Kepala Balai POM di Ende,



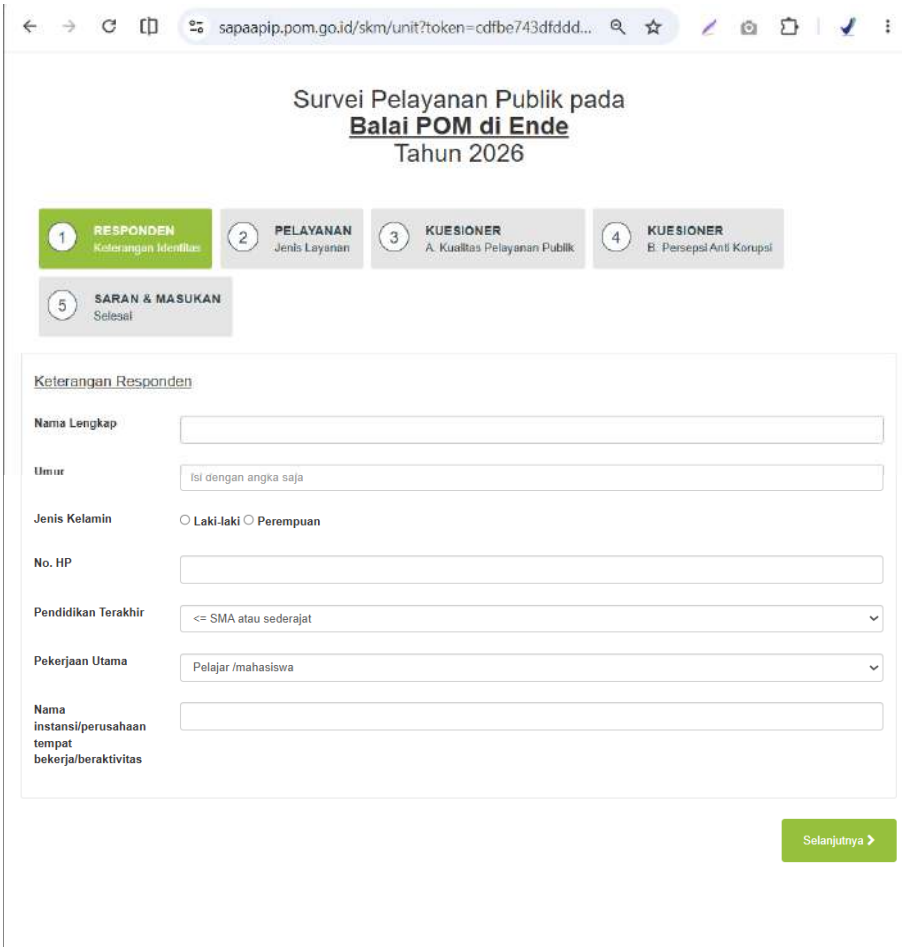
Eko Agus Budi Darmawan, SF., Apt., M.Pharm.

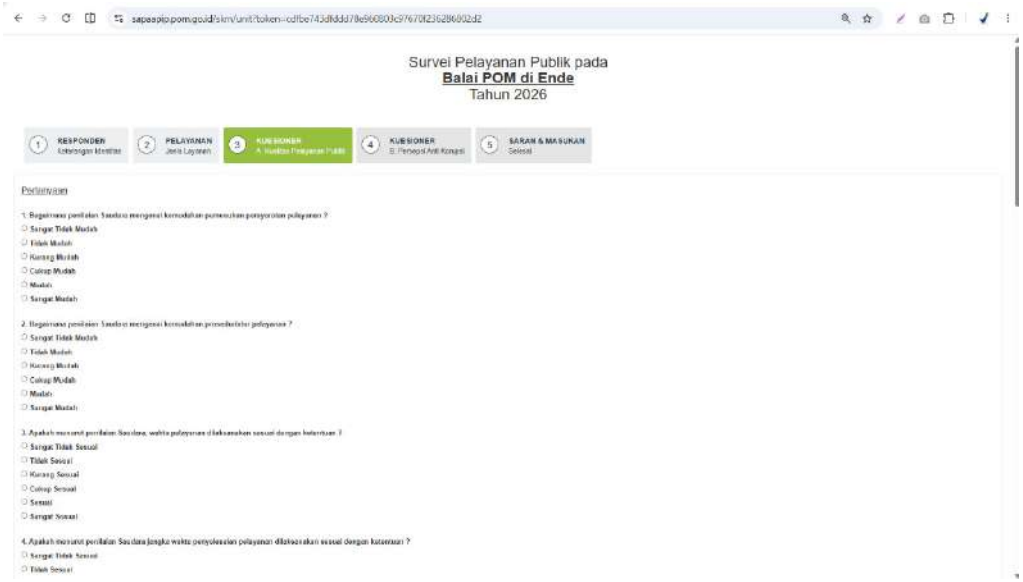
NIP.19801229 200312 1 002

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

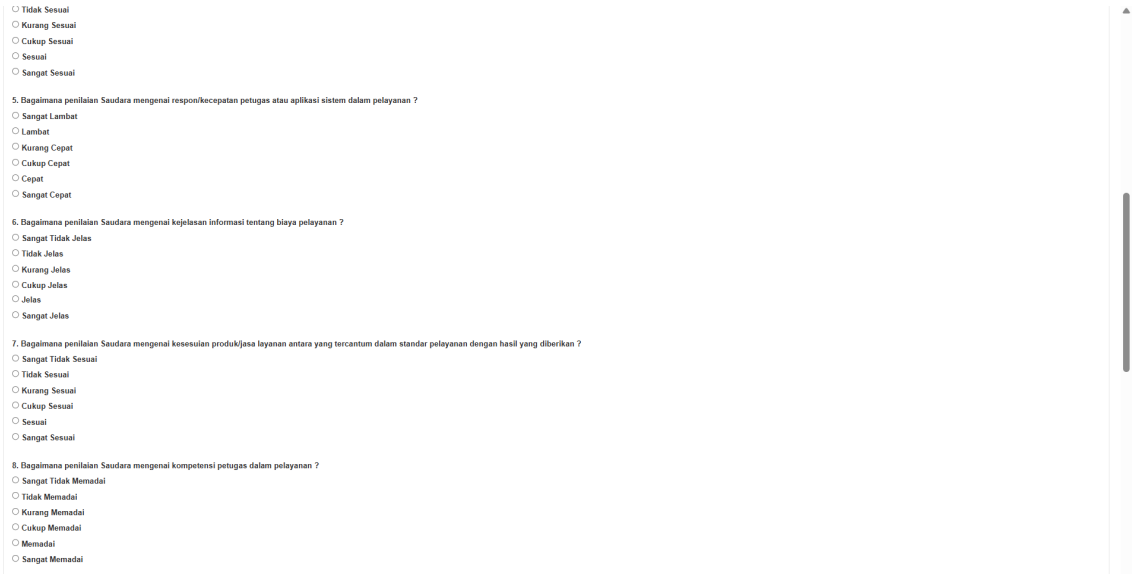
LAMPIRAN

1. Kuesioner (https://tinyurl.com/YanblikBPOMEnde)





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

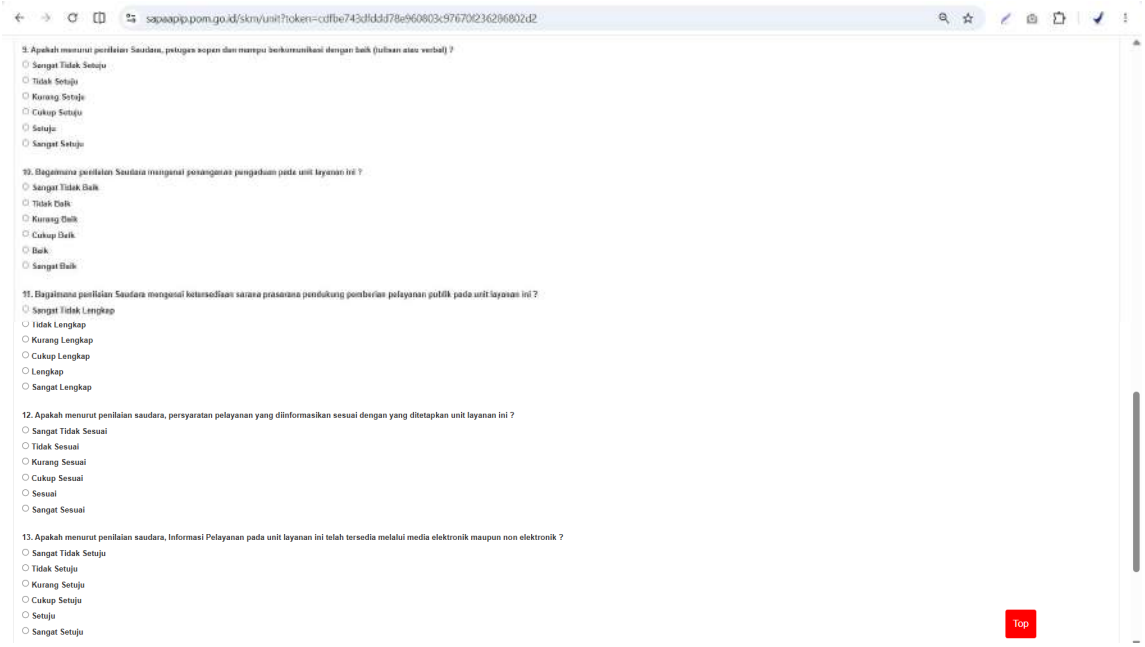

Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Cukup Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?
Sangat Lambat
Lambat
Kurang Cepat
Cukup Cepat
Cepat
Sangat Cepat

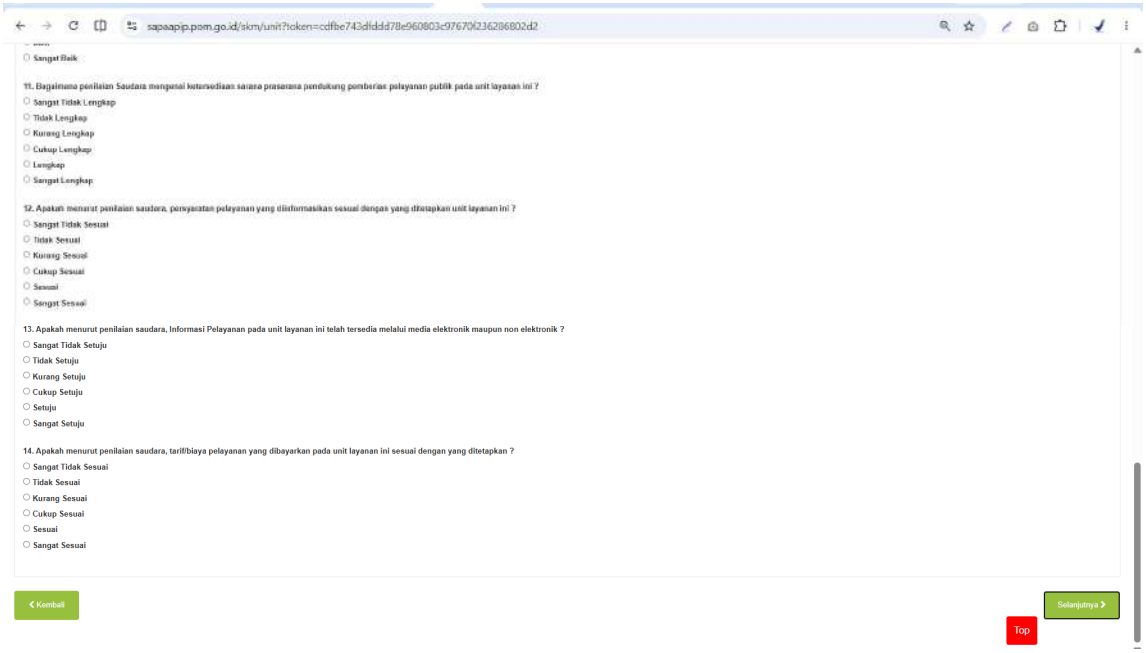
6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?
Sangat Tidak Jelas
Tidak Jelas
Kurang Jelas
Cukup Jelas
Jelas
Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
Sangat Tidak Sesuai
Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Cukup Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
Sangat Tidak Memadai
Tidak Memadai
Kurang Memadai
Cukup Memadai
Memadai
Sangat Memadai



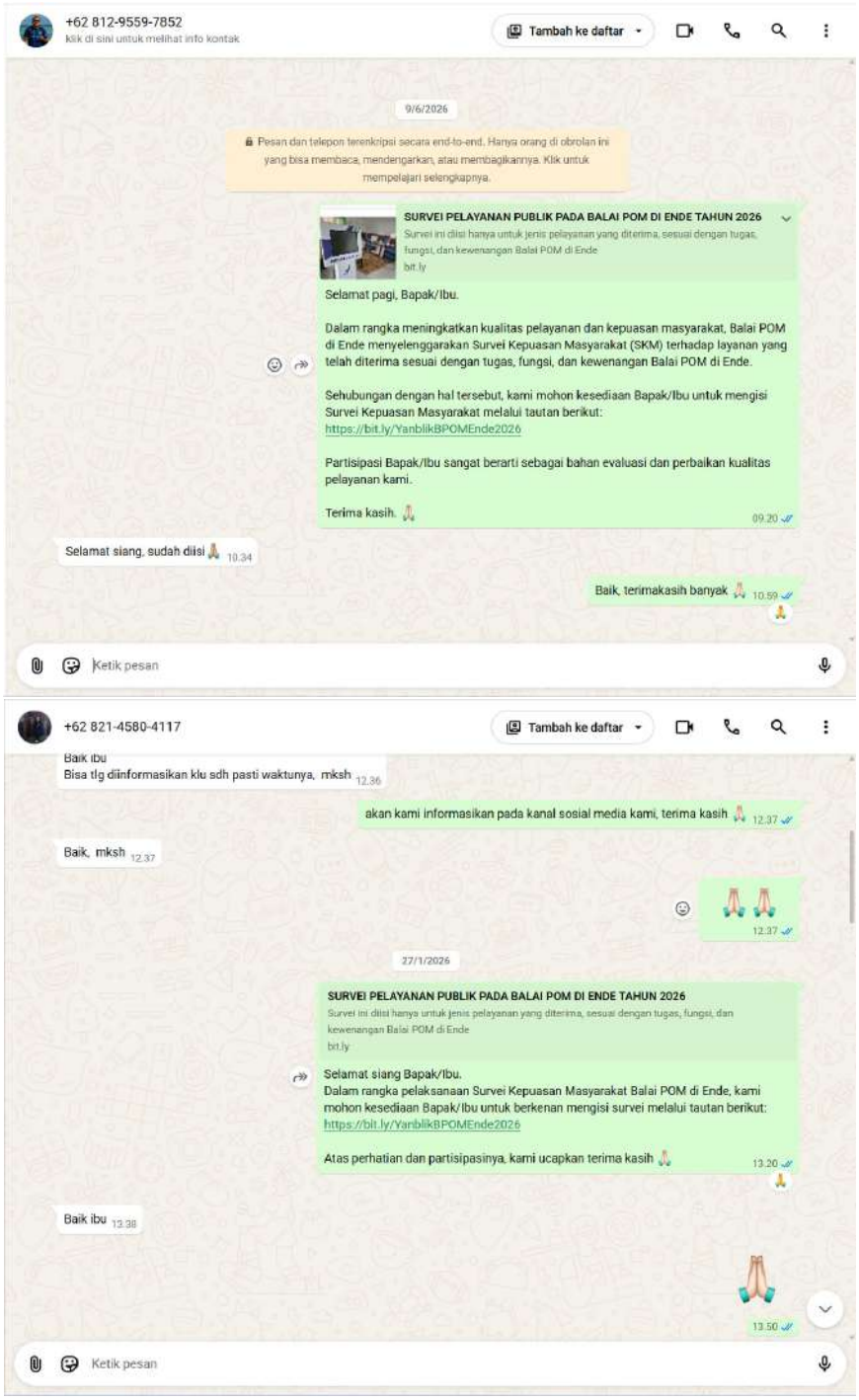
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



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

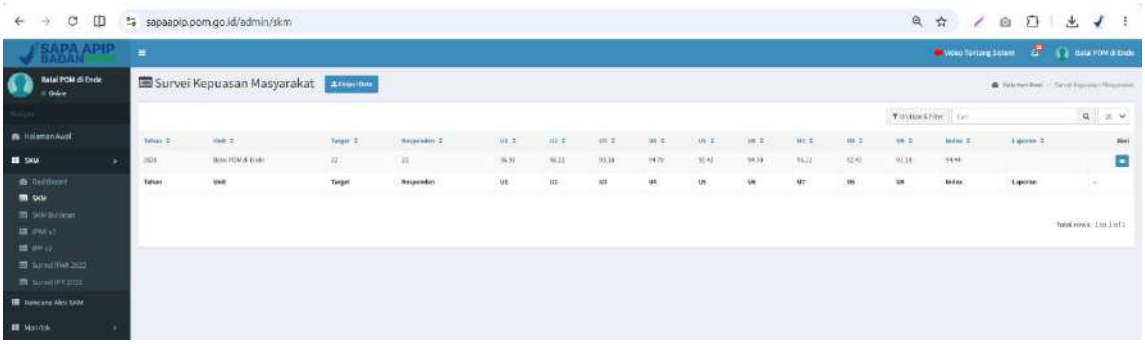
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

Gambar 1. Pelaksanaan SKM kepada Pelanggan



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

Gambar 2. Rekapitulasi Data SKM Pada Aplikasi SAPA APIP



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