BADAN POM

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

MARET 2026

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (Sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai POM di Batam sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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

1.2. Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai POM di Batam.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan;
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun manfaat lain yang diperoleh dari pelaksanaan SKM, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap

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

hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit layanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

1.4. Unsur Dalam Survei

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui tautan https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam yang disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) 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 yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai POM di Batam yaitu :

1. **Persyaratan (U1)** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian (U3)** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ Tarif (U4)** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)** : 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.

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

6. **Kompetensi Pelaksana (U6)** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku Pelaksana (U7)** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana (U9)** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana dalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, Pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).

Berikut adalah 9 jenis layanan publik yang tersedia di Balai POM di Batam:

1. Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
2. Surat Keterangan Ekspor (SKE);
3. Surat Keterangan Impor (SKI);
4. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;
5. Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (SPA CPKB);
6. Penilaian pemenuhan persyaratan Pedagang Besar Farmasi dalam rangka Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
7. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
8. Rekomendasi Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) bertahap
9. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan

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
METODOLOGI SURVEI

2.1. Kriteria Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai POM di Batam. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden.

2.2. Metode Pencacahan

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Metoda survei melalui link survei dan barcode yang disediakan di layanan publik kepada pengunjung yang datang langsung ke kantor pelayanan publik Balai POM di Batam atau melalui subsite https://batam.pom.go.id Penarikan data melalui aplikasi https://sapaapip.pom.go.id

2.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisa data dan informasi tingkat kepuasaan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan memberikan kriteria terhadap indeks kepuasaan masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat dengan kriteria sebagai berikut :

Nilai Konversi IKM Mutu	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88.31 - 100	A	Sangat Baik
76.61 - 88.30	B	Baik
65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
25.00 - 64.99	D	Tidak Baik

Tabel 1. Kriteria Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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
PENGOLAHAN SURVEI

Survei ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai POM di Batam. Survei dilaksanakan pada bulan Maret 2026. Berdasarkan hasil analisis terhadap data survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, diperoleh jumlah responden sebanyak 46 orang dengan profil berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan usia yang diterima sebagai berikut.

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	17	36.96%
		Perempuan	29	63.04%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	17	36.96%
		D1/D2/D3	1	2.17%
		S1	26	56.52%
		S2/Profesi/S3	2	4.35%
3.	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	1	2.17%
		Peneliti/Dosen	0	0%
		PNS/TNI/Polri	4	8.70%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Pegawai Swasta	29	63.04%
		Wiraswasta	12	26.09%
		Lainnya	0	0%
4.	Usia	≤ 25 tahun	14	30.43%
		26 - 30 tahun	10	21.74%
		31 - 35 tahun	3	6.52%
		36 - 40 tahun	2	4.35%
		≥ 41 tahun	17	36.96%

Tabel 2. Tabel Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Proses pengolahan data survei yang dilakukan pada bulan Maret 2026 dilakukan dengan menggunakan aplikasi SAPA-APIP melalui tahapan pengolahan dan verifikasi data.

3.1. Analisis Hasil Survei

Pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan publik merupakan instrumen krusial dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), yang dalam hal ini diimplementasikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode Maret 2026. Analisis ini didasarkan pada data primer yang dihimpun dari 46 responden yang merupakan penerima layanan pada empat layanan publik, yaitu layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan, layanan permohonan pengujian obat dan makanan, serta

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

penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) dan Surat Keterangan Impor (SKI).

Secara metodologis, survei ini mengadopsi pedoman penyusunan yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penilaian. Pengukuran dilakukan terhadap sembilan unsur fundamental yang menjadi variabel penyusun indeks kinerja unit pelayanan, di mana setiap unsur dievaluasi menggunakan skala penilaian enam tingkat untuk mendapatkan gambaran persepsi masyarakat yang lebih presisi dan akurat. Seluruh data yang terkumpul kemudian diolah secara sistematis menggunakan perangkat lunak Excel dan aplikasi SAPA-APIP guna menjamin integritas dan validitas hasil perhitungan.

Nilai IKM	99.25								
Jumlah NRR IKM Tertimbang	5.95								
NRR Tertimbang	0.66	0.66	0.63	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66
NRR Per Unsur	5.96	5.96	5.94	5.96	5.96	5.96	5.96	5.96	5.96
Jumlah Responden	46	46	46	46	46	46	46	46	46
Jumlah Nilai Perunsur	274	274	273.3	274	274	274	274	274	274
Responden	**U1**	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
1	6	6	5.67	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	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
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	5.67	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6

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

19	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	6	6	6	6	6	6	6	6	6
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	6	6	6	6	6	6	6	6	6
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6
41	6	6	6	6	6	6	6	6	6
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6
43	6	6	6	6	6	6	6	6	6
44	6	6	6	6	6	6	6	6	6
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Tabel 3. Tabel Nilai Unsur Layanan Bulan Maret 2026

Keterangan :



: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 - 100,00)

: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)

: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 - 76,60)

: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 - 64,99)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, unit pelayanan berhasil mencapai nilai IKM yang sangat signifikan sebesar 99,25. Capaian skor tersebut secara kategori menunjukkan bahwa mutu pelayanan berada pada kriteria "Sangat Baik" (A), yang mengindikasikan bahwa seluruh aspek penyelenggaraan layanan telah memenuhi, atau bahkan melampaui ambang batas ekspektasi masyarakat. Keberhasilan dalam mempertahankan predikat mutu

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

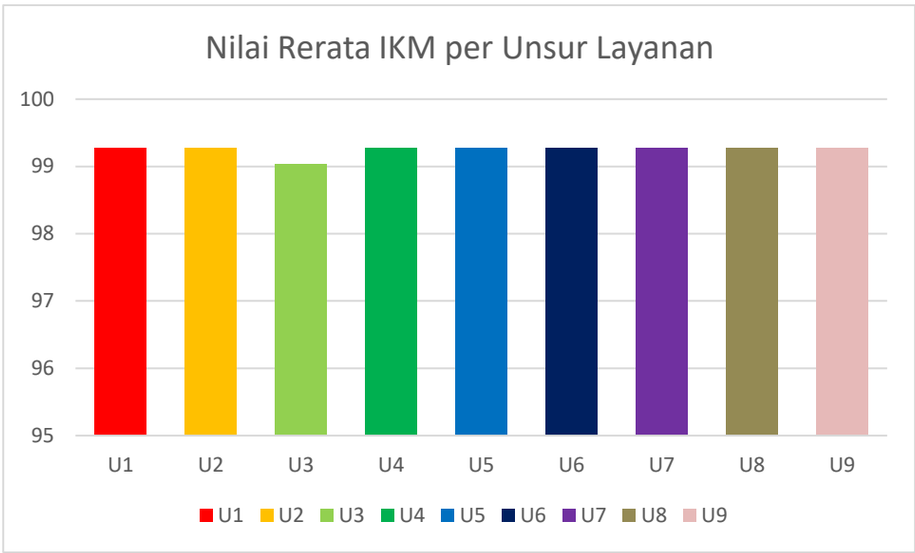
tersebut pada keempat jenis layanan mencerminkan adanya efektivitas dalam kinerja birokrasi serta komitmen yang kuat dalam memberikan respons terhadap kebutuhan publik. Meskipun telah memperoleh mutu pelayanan dengan kriteria Sangat Baik, tetap diperlukan pelaksanaan survei secara berkala dan berkesinambungan sebagai upaya pemantauan terhadap dinamika kepuasan masyarakat serta sebagai sarana perbandingan indeks kinerja dari waktu ke waktu. Melalui pendekatan ini, organisasi dapat mengidentifikasi kecenderungan (*trend*) kualitas layanan serta mendeteksi potensi penurunan performa secara dini.

Data yang dihasilkan merupakan landasan empiris yang kuat bagi Balai POM di Batam dalam merumuskan kebijakan publik dan perencanaan program peningkatan kualitas layanan di masa depan. Evaluasi terhadap sembilan unsur pelayanan ini memberikan gambaran detail mengenai efektivitas kinerja penyelenggara pelayanan dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Dengan memanfaatkan hasil analisis ini sebagai dasar pengambilan keputusan, unit pelayanan Balai POM di Batam diharapkan dapat terus melakukan inovasi dan penyempurnaan prosedur yang lebih adaptif, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak hanya bersifat statis pada angka yang tinggi, tetapi juga memiliki ketahanan dan relevansi yang kuat dalam memenuhi hak-hak masyarakat atas pelayanan yang prima. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Batam untuk periode bulan Maret 2026 dapat dilihat melalui tabel dan gambar berikut.

Unsur Pelayanan		**Nilai Rata-Rata IKM**
U1	Persyaratan	99.28
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99.28
U3	Waktu Penyelesaian	99.03
U4	Biaya/Tarif	99.28
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99.28
U6	Kompetensi Pelaksana	99.28
U7	Perilaku Pelaksana	99.28
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99.28
U9	Sarana dan Prasarana	99.28

Tabel 4. Tabel Nilai SKM per Unsur Layanan

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. Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Maret 2026

3.2. Evaluasi Hasil Survei

Berdasarkan hasil analisis terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat pada Maret 2026 untuk masing-masing unsur, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4 dan Gambar 1, diketahui bahwa semua unsur mendapatkan skor 99,25. Meskipun capaian nilai 99,25 dikategorikan sebagai "Sangat Baik", angka tersebut menunjukkan adanya penurunan dari bulan sebelumnya. Adapun analisis potensi permasalahan yang menyebabkan nilai IKM mengalami penurunan dibandingkan periode sebelumnya yaitu:

1. Seiring dengan meningkatnya kualitas layanan, ekspektasi masyarakat cenderung bergeser ke tingkat yang lebih tinggi. Pengguna layanan yang sebelumnya merasa puas dengan kecepatan layanan tertentu, mungkin mulai menuntut inovasi baru atau digitalisasi yang lebih lancar pada bulan ini. Penurunan nilai bisa terjadi jika kecepatan adaptasi birokrasi sedikit lebih lambat dibandingkan percepatan ekspektasi publik terhadap kemudahan akses informasi obat dan makanan.
2. Produk obat dan makanan bersifat dinamis dengan regulasi yang sering diperbarui. Jika terdapat perubahan kebijakan atau persyaratan administratif baru dalam permintaan informasi layanan obat dan makanan maupun pengajuan SKE/SKI pada bulan tersebut, pemohon mungkin merasakan adanya hambatan atau kesulitan dalam memahami prosedur baru. Ketidaksiapan publik dalam beradaptasi dengan perubahan regulasi ini seringkali diproyeksikan sebagai ketidakpuasan terhadap penyelenggara layanan, meskipun petugas telah menjalankan tugas sesuai SOP.
3. Tidak semua pelaku usaha atau masyarakat memiliki tingkat literasi digital yang setara. Kesulitan dalam mengunggah dokumen atau memahami alur sistem mandiri sering kali dianggap sebagai "kerumitan prosedur" oleh responden, padahal kendala utamanya terletak pada adaptasi teknologi di sisi pengguna. Hal ini menciptakan bias negatif pada kualitas layanan BPOM

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

Batam.

4. Pengguna layanan yang sering berinteraksi dengan Balai POM di Batam (misalnya eksportir/importir rutin) mungkin mengalami kejenuhan dalam mengisi survei bulanan. Fenomena *survey fatigue* ini sering menyebabkan responden mengisi kuesioner secara terburu-buru atau cenderung memberikan nilai "aman" (skor 4 atau 5) daripada nilai maksimal (6), yang secara otomatis menurunkan rata-rata indeks meskipun kualitas layanan fisik tidak berubah.
5. Khusus untuk layanan SKE dan SKI, prosesnya sering kali melibatkan integrasi dengan instansi lain (seperti Bea Cukai atau sistem INSW). Jika terjadi hambatan teknis pada sistem instansi mitra yang mengakibatkan tertahannya dokumen, pengguna layanan cenderung melimpahkan ketidakpuasannya kepada Balai POM sebagai gerbang layanan terakhir. Responden sering kesulitan memisahkan tanggung jawab otoritas, sehingga kendala eksternal berimbas pada penurunan nilai IKM internal.

Adapun tindakan perbaikan yang diperlukan untuk mengatasi penurunan nilai IKM, langkah pertama yang akan diambil adalah melakukan akselerasi digitalisasi dan penyelarasan ekspektasi publik. Hal ini dilakukan dengan mengoptimalkan sosialisasi dan penyampaian informasi mengenai 6 komponen *service delivery* dari masing-masing jenis layanan sertifikasi yang berlaku di Balai POM di Batam. Selain itu, untuk meminimalisir hambatan akibat perubahan regulasi yang dinamis, Balai POM di Batam akan mengedepankan strategi komunikasi pre-emptif melalui sosialisasi berkala dan penyusunan infografis perbandingan prosedur lama versus baru pada media informasi. Upaya ini bertujuan agar pemohon layanan memiliki pemahaman yang utuh sebelum kebijakan administratif baru diterapkan sepenuhnya, sehingga ketidaksiapan adaptasi tidak berimbas pada persepsi negatif layanan.

Selanjutnya, fokus perbaikan diarahkan pada peningkatan literasi digital melalui pendampingan petugas untuk memandu pengguna yang mengalami kendala teknis dalam sistem mandiri. Untuk mengatasi fenomena *survey fatigue* pada responden rutin, akan dilakukan redesain kuesioner agar lebih ringkas dan interaktif, disertai dengan rotasi sampel responden guna menjaga objektivitas nilai yang diberikan. Terakhir, terkait kendala teknis pada sistem instansi mitra (seperti Bea Cukai atau INSW), Balai POM di Batam akan memperkuat edukasi mengenai batasan kewenangan otoritas kepada pengguna layanan. Dengan demikian, pengguna layanan dapat memisahkan tanggung jawab antarinstansi, yang pada akhirnya diharapkan dapat memulihkan serta meningkatkan kembali tren nilai IKM pada periode mendatang.

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

3.3. Umpan Balik Pelanggan

Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik. Berikut hasil umpan balik dari pelanggan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

No.	Saran	Tindak Lanjut
1	Terima kasih bu veni sudah memberikan penjelasan mengenai realisasi impor yang sebelumnya kami tidak paham bahwa harus mengklik realisasi impor agar pada aplikasinya berubah menjadi kuning	Balai POM di Batam berkomitmen dalam menjaga kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan. Perbaikan berkelanjutan akan terus dilakukan untuk pelayanan yang optimal
2	Dapat di tingkatkan dan di pertahankan	
3	BPOM Batam Bagus, terima kasih sudah melayani dengan baik dan memberikan informasi yang jelas terkait pengujian produk	
4	Solutif	
5	Tidak ada, hanya tingkatkan lagi pelayanannya	
6	Bagus	
7	Pelayanan baik	
8	Layanan BPOM sangat membantu dan memudahkan untuk mendapatkan certtificate yang dibutuhkan, semoga bisa tetap di pertahankan	
9	Pelayanan yang sangat baik dan cepat dari BPOM, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terim kasih	
10	Response dan sangat membantu semoga pelayanan BPOM yang baik ini bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih	
11	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih	
12	Sangat cepat dan baik	
13	Good	
14	Pertahan kan apa yang sudah sangat baik seperti sekarang ini	
15	Semoga bisa di pertahankan apa yang saat ini sudah sangat baik	
16	Teruskan	
17	Pelayanan yg sangat baik dan tepat waktu tetap dipertahankan	

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

18	Sudah Sangat Membantu dan Cukup Baik Melayani PT Bionesia	
19	Semoga bisa di pertahankan yg sudah sangat baik seperti sekarang	
20	Sudah cukup memuaskan.	
21	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih	
22	Dipertahankan	

Tabel 5. Hasil Umpan Balik dari Pelanggan

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

BAB IV
PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Hasil survei kepuasan masyarakat pada bulan Maret 2026 yaitu nilai IKM 99,25 dengan kategori “Sangat Baik”. Rata-rata keseluruhan unsur IKM pada U1, U2, U4, U5, U6, U7, U8, dan U9 adalah 99,28 dan pada U3 adalah 99,03. Keseluruhan unsur IKM termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Terdapat tren penurunan nilai dibandingkan periode sebelumnya yang dipicu oleh dinamika ekspektasi publik, perubahan regulasi, serta kendala teknis pada sistem instansi mitra. Penurunan ini diidentifikasi bersumber dari pergeseran standar kepuasan masyarakat terhadap digitalisasi, keterbatasan literasi digital pengguna, fenomena *survey fatigue* pada responden rutin, serta adanya bias penilaian akibat hambatan pada sistem eksternal seperti INSW atau Bea Cukai yang berdampak pada persepsi layanan internal. Untuk pengisian saran dan usulan, para responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik. Sebagai langkah strategis untuk meningkatkan tren nilai tersebut, Balai POM di Batam berkomitmen melakukan tindakan perbaikan yang komprehensif melalui akselerasi digitalisasi, penguatan strategi komunikasi mengenai perubahan regulasi, serta peningkatan pendampingan literasi digital bagi pelaku usaha. Melalui implementasi rencana tindak lanjut yang terukur dan koordinasi lintas instansi yang lebih solid, diharapkan kualitas pelayanan publik tetap terjaga secara optimal dan nilai IKM dapat kembali meningkat pada periode mendatang.

4.2. Rekomendasi Tindak Lanjut

Guna memitigasi potensi penurunan indeks kepuasan dan mencapai target performa maksimal, Balai POM di Batam perlu mengimplementasikan serangkaian langkah strategis yang berfokus pada meningkatkan tren nilai IKM di Balai POM di Batam. Balai POM di Batam perlu menyusun skema sosialisasi yang terstruktur dan masif mengenai enam komponen *service delivery* serta pembaruan regulasi teknis. Hal ini penting untuk menyelaraskan ekspektasi masyarakat yang kian meningkat dengan standar pelayanan yang ada, sekaligus memastikan pemohon layanan memiliki kesiapan administratif yang matang sebelum prosedur baru diberlakukan secara penuh. Kemudian, diperlukan penguatan pada aspek edukasi visual dan pendampingan teknis. Tim Infokom direkomendasikan untuk memproduksi konten edukasi kreatif, seperti infografis komparatif regulasi dan video tutorial penggunaan sistem mandiri, guna

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

menjembatani kesenjangan literasi digital di kalangan pelaku usaha. Sejalan dengan itu, peran petugas resepsionis harus dioptimalkan sebagai konsultan teknis yang proaktif mendampingi pengguna saat mengalami kendala sistem, sehingga stigma "kerumitan prosedur" dapat diminimalisir melalui bantuan langsung di titik layanan. Terakhir, untuk mengatasi distorsi nilai akibat *survey fatigue*, perlu dilakukan redesain instrumen survei agar menjadi lebih ringkas, interaktif, dan tidak membebani responden rutin. Seluruh rangkaian rekomendasi ini diharapkan dapat dipantau efektivitasnya melalui rapat evaluasi rutin bulanan guna menjamin keberlanjutan kualitas pelayanan publik yang prima.

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam

Ully Mandasari, S.Farm, Apt, M.H.
NIP. 19830311 200912 2 003

Ketua Tim Survei

Shinta Putri Wisuda, S.Farm, Apt
NIP. 19890910 201212 2 001

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