BADAN POM

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



BALAI POM DI BATAM
JULI 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.

1.2. Dasar Hukum

- 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

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

1.3. 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 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 Pelayanan 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.

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

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.
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. Lokasi dan Waktu Pengisian Kuisioner

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 (*offline*) oleh responden sebagai penerima layanan.

2.3. Kriteria Penilaian SKM

Penarikan data melalui aplikasi https://sapaapip.pom.go.id. 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. Periode pengumpulan data survei dilaksanakan pada tanggal 1- 31 bulan Juli 2026. Berdasarkan hasil analisis terhadap data survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, diperoleh jumlah responden sebanyak 71 orang dengan profil berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan usia yang diterima sebagai berikut.

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	43	60.56%
		Perempuan	28	39.44%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	26	36.62%
		D1/D2/D3	1	1.41%
		S1	42	59.15%
		S2/Profesi/S3	2	2.82%
3.	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	3	4.23%
		Peneliti/Dosen	0	0.00%
		PNS/TNI/Polri	26	36.62%
		Pegawai BUMN/D	0	0.00%
		Pegawai Swasta	36	50.70%
		Wiraswasta	6	8.45%
		Lainnya	0	0.00%
4.	Usia	≤ 25 tahun	25	35.21%
		26 - 30 tahun	11	15.49%
		31 - 35 tahun	7	9.86%
		36 - 40 tahun	10	14.08%
		≥ 40 tahun	18	25.35%

Tabel 2. Tabel Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat

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

3.1. Analisis Hasil Survei

Pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan publik merupakan instrument krusial dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang dalam hal ini diimplementasikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode Juli 2026. Analisis ini didasarkan pada data promer yang dihimpun dari 71 responden yang merupakan penerima layanan pada empat layanan publik, yaitu layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan, layanan permohonan pengujian obat dan

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

makanan, serta penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE), dan Surat Keterangan Impor (SKI).

Setiap kuesioner berisi 9 unsur atau faktor yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan. Unsur-unsur ini dinilai menggunakan sistem skor yang telah ditetapkan. Pengisian survei terdiri atas 9 unsur sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penilaian menggunakan skala 6 tingkat, dengan skala terendah bernilai 1 dan skala tertinggi bernilai 6. Pengolahan data survei kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan Excel atau aplikasi SAPA-APIP, dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai IKM	99.85								
Jumlah NRR IKM Tertimbang	5.99								
NRR Tertimbang	0.66	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67
NRR Per Unsur	5.97	5.99	5.99	5.99	5.99	6.00	6.00	6.00	6.00
Jumlah Responden	71	71	71	71	71	71	71	71	71
Jumlah Nilai Perunsur	424	425	425.33	425	425	426	426	426	426
Responden	**U1**	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
1	5	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	5.67	5	5	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	6	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	5.67	6	6	6	6	6	6
14	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).

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
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6
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	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6
49	6	6	6	6	6	6	6	6	6
50	6	6	6	6	6	6	6	6	6
51	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).

52	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	6	6	6	6	6	6	6	6	6
54	6	6	6	6	6	6	6	6	6
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	5	5	6	6	6	6	6	6	6
57	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	6	6	6	6	6	6	6	6	6
59	6	6	6	6	6	6	6	6	6
60	6	6	6	6	6	6	6	6	6
61	6	6	6	6	6	6	6	6	6
62	6	6	6	6	6	6	6	6	6
63	6	6	6	6	6	6	6	6	6
64	6	6	6	6	6	6	6	6	6
65	6	6	6	6	6	6	6	6	6
66	6	6	6	6	6	6	6	6	6
67	6	6	6	6	6	6	6	6	6
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6
69	6	6	6	6	6	6	6	6	6
70	6	6	6	6	6	6	6	6	6
71	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Tabel 3. Tabel Nilai Unsur Layanan Bulan Juli 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, unit pelayanan memperoleh nilai IKM sebesar 99.85 dengan kategori mutu pelayanan “Sangat Baik” (A). Capaian tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan telah mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi masyarakat pada seluruh aspek yang dinilai. Konsistensi pencapaian mutu pelayanan pada setiap jenis layanan juga menunjukkan kinerja birokrasi yang efektif serta komitmen dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk menjaga sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan agar perkembangan kinerja dapat dibandingkan dari waktu ke waktu, perubahan tingkat kepuasan masyarakat dapat dipantau, serta kecenderungan kualitas pelayanan dan potensi penurunan kinerja dapat diidentifikasi sejak dini.

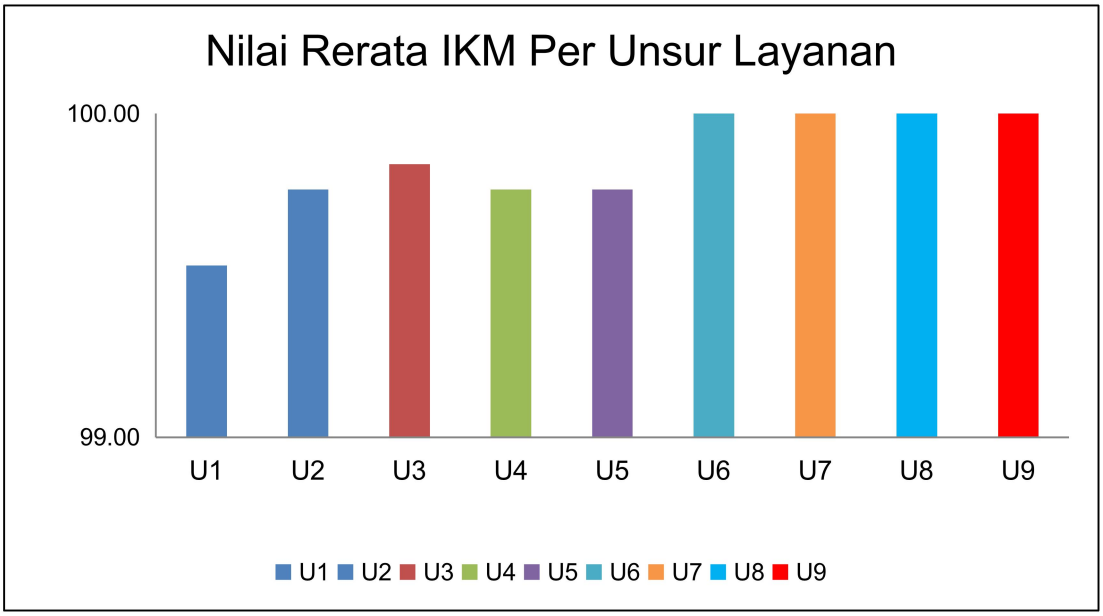
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Hasil survei tersebut menjadi dasar empiris bagi Balai POM di Batam dalam menyusun kebijakan dan merencanakan program peningkatan kualitas pelayanan pada periode berikutnya. Penilaian terhadap sembilan unsur pelayanan memberikan gambaran mengenai efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unit pelayanan. Hasil analisis tersebut selanjutnya dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam melakukan inovasi dan penyempurnaan prosedur pelayanan agar semakin adaptif, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, pencapaian nilai IKM yang tinggi dapat dipertahankan sekaligus dikembangkan secara berkelanjutan sehingga pelayanan publik tetap relevan dalam memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat atas pelayanan yang prima.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Batam periode Juli 2026 disajikan pada tabel dan gambar berikut:

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-Rata IKM
U1	Persyaratan	99.53
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99.77
U3	Waktu Penyelesaian	99.84
U4	Biaya/Tarif	99.77
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99.77
U6	Kompetensi Pelaksana	100
U7	Perilaku Pelaksana	100
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100
U9	Sarana dan Prasarana	100

Tabel 4. Tabel Nilai SKM per Unsur Layanan



Gambar 1. Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Juli 2026

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

3.2. Evaluasi Hasil Survei

Berdasarkan hasil analisis terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat pada periode Juli 2026, mutu pelayanan publik Balai POM di Batam secara keseluruhan berada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai IKM sebesar 99.85. Capaian tersebut terlihat dari tingginya nilai pada seluruh unsur pelayanan, dengan lima unsur memperoleh nilai di atas 99.50 dan empat unsur lainnya mencapai nilai sempurna 100. Nilai tertinggi terdapat pada U6 (Kompetensi Pelaksana), U7 (Perilaku Pelaksana), U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan), serta U9 (Sarana dan Prasarana) yang masing-masing memperoleh skor 100.

Meskipun seluruh unsur telah berada pada kategori sangat baik, U1 (Persyaratan) menjadi unsur dengan nilai terendah yaitu 99.53, diikuti U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) serta U4 (Biaya/Tarif) dan U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) yang masing-masing memperoleh nilai 99.77. Sementara itu, U3 (Waktu Penyelesaian) memperoleh nilai 99.84. Perbedaan nilai tersebut relatif kecil dan tidak mengubah kategori mutu pelayanan secara keseluruhan, namun tetap dapat menjadi bahan evaluasi untuk mempertahankan konsistensi kualitas pelayanan pada seluruh unsur.

Capaian IKM yang sangat tinggi menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan telah mampu memberikan pengalaman layanan yang sangat baik kepada masyarakat. Ke depan, perhatian dapat diarahkan pada pemeliharaan standar pelayanan yang telah berjalan dengan baik sekaligus melakukan evaluasi secara berkala terhadap unsur dengan nilai yang relatif lebih rendah. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dipertahankan secara konsisten dan peluang peningkatan kepuasan masyarakat tetap dapat diidentifikasi berdasarkan hasil survei berikutnya.

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 Yang Dilakukan	PIC
1	terima kasih sdh di berikan informasi yang saya butuhkan	-	Pokja Layanan Publik
2	Pelayanan sangat baik	-	Pokja Layanan Publik
3	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih	-	Pokja Layanan Publik

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

No.	Saran	Tindak Lanjut Yang Dilakukan	PIC
4	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih	-	Pokja Layanan Publik
5	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih	-	Pokja Layanan Publik
6	thanks	-	Pokja Layanan Publik
7	Selalu menjadi terdepan dan tercepat	-	Pokja Layanan Publik
8	SEMUANYA SUDAH BAGUS AGAR TERUS DIPERTAHANKAN	-	Pokja Layanan Publik
9	Cukup/ Pas	-	Pokja Layanan Publik
10	Terbaik Sudah	-	Pokja Layanan Publik
11	Cukup/ pas	-	Pokja Layanan Publik
12	cukup/pas	-	Pokja Layanan Publik
13	Terbaik sudah	-	Pokja Layanan Publik
14	tidak ada	-	Pokja Layanan Publik
15	Terimakasih bpom batam sdh selalu membantu kami utk segala jenis keluhan	-	Pokja Layanan Publik
16	Pelayanan sangat fastresp sudah mantap	-	Pokja Layanan Publik
17	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih	-	Pokja Layanan Publik
18	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih	-	Pokja Layanan Publik
19	Baik	-	Pokja Layanan Publik

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

No.	Saran	Tindak Lanjut Yang Dilakukan	PIC
20	terbaik sudah	-	Pokja Layanan Publik
21	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih	-	Pokja Layanan Publik
22	terima kasih	-	Pokja Layanan Publik

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 Juli 2026 menunjukkan nilai IKM sebesar 99.85 dengan kategori “Sangat Baik”, yang didukung oleh berbagai masukan positif serta apresiasi dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan petugas. Balai POM di Batam berkomitmen untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada seluruh pelanggan. Upaya peningkatan akan dilakukan melalui edukasi saat pengisian kuesioner untuk menyamakan persepsi terhadap setiap pertanyaan dalam survei, serta pengawasan secara berjenjang dan berkala terhadap permasalahan maupun pengaduan pelanggan agar potensi kendala, khususnya terkait waktu penyelesaian layanan, dapat diantisipasi sejak dini.

Batam, 10 Agustus 2026

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam	Ketua Tim Survei
Ully Mandasari, S.Farm., Apt, M.H	Shinta Putri Wisuda, S.Farm., Apt
NIP. 19830311 200912 2 003	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).