BADAN POM

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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).

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. Latar Belakang

- 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. Latar Belakang

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;

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

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 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.
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

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

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 (*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 Agustus 2026. Berdasarkan hasil analisis terhadap data survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, diperoleh jumlah responden sebanyak 52 orang dengan profil berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan usia yang diterima sebagai berikut.

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	32	61.54%
		Perempuan	20	38.46%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	21	40.39%
		D1/D2/D3	4	7.69%
		S1	20	38.46%
		S2/Profesi/S3	7	13.46%
3.	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Peneliti/Dosen	0	0%
		PNS/TNI/Polri	24	46.15%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Pegawai Swasta	19	36.54%
		Wiraswasta	7	13.46%
		Lainnya	2	3.85%
4.	Usia	≤ 25 tahun	9	17.31%
		26 - 30 tahun	21	40.39%
		31 - 35 tahun	4	7.69%
		36 - 40 tahun	4	7.69%
		≥ 40 tahun	14	26.92%

Tabel 2. Tabel Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Proses pengolahan data survei yang dilakukan pada bulan Agustus 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 Agustus 2026. Analisis ini didasarkan pada data promer yang dihimpun dari 52 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 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

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

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	99.51								
Jumlah NRR IKM Tertimbang	5.97								
NRR Tertimbang	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.67	0.67	0.67	0.67
NRR Per Unsur	5.96	5.96	5.97	5.96	5.96	5.98	5.98	5.98	5.98
Jumlah Responden	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Jumlah Nilai Perunsur	310	310	310.33	310	310	311	311	311	311
Responden	**U1**	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
1	6	6	6	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	5	5	5,33	5	5	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5
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
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

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

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
52	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Tabel 3. Tabel Nilai Unsur Layanan Bulan Agustus 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 99.51. Capaian skor tersebut mencerminkan mutu layanan dengan kriteria "Sangat Baik" (A), yang mengindikasikan bahwa seluruh aspek penyelenggaraan layanan telah memenuhi, atau bahkan melampaui ambang batas ekspetasi masyarakat. Keberhasilan dalam mempertahankan predikat mutu tersebut pada setiap jenis layanan mencerminkan adanya efektivitas dalam kinerja birokrasi serta komitmen yang kuat dalam

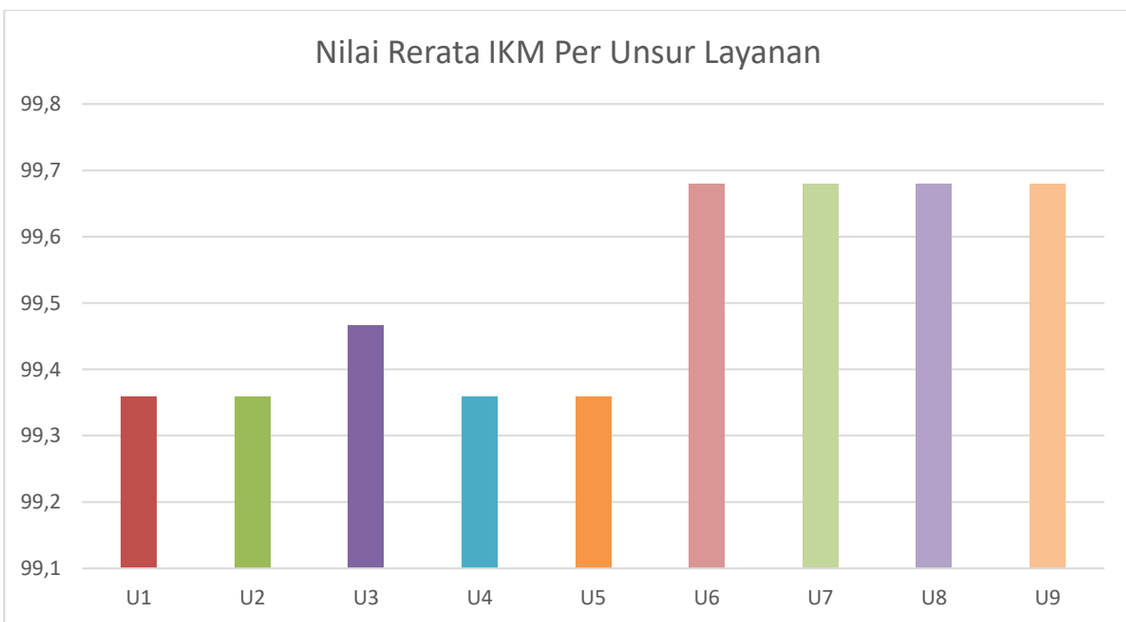
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

memberikan respons terhadap kebutuhan publik. Untuk memastikan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan, survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkala dan berkesinambungan. Melalui survei ini, dapat dilakukan perbandingan indeks kinerja unit pelayanan dari waktu ke waktu, sekaligus memantau perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima layanan publik dan 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 Agustus 2026 dapat dilihat melalui tabel dan gambar berikut.

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-Rata IKM
U1	Persyaratan	99.36
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99.36
U3	Waktu Penyelesaian	99.47
U4	Biaya/Tarif	99.36
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99.36
U6	Kompetensi Pelaksana	99.68
U7	Perilaku Pelaksana	99.68
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99.68
U9	Sarana dan Prasarana	99.68

Tabel 4. Tabel Nilai SKM per Unsur Layanan



Gambar 1. Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan 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).

3.2. Evaluasi Hasil Survei

Berdasarkan hasil analisis terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat pada Agustus 2026 untuk masing-masing unsur, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4 dan Gambar 1, secara umum mutu pelayanan publik Balai POM di Batam berada pada tingkat yang sangat memuaskan. Meskipun nilai pada setiap unsur mengalami penurunan dari bulan sebelumnya namun mutu pelayanan tetap masuk dalam kategori layanan "Sangat Baik" dengan nilai SKM 99.51. Nilai tertinggi terdapat pada U6 (Kompetensi Pelaksana), U7 (Perilaku Pelaksana), U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan), dan U9 (Sarana dan Prasrana) yang masing-masing memperoleh skor 99.68.

Meskipun seluruh unsur telah berada pada kategori sangat baik, masih terdapat unsur dengan nilai terendah dibandingkan dengan unsur lainnya yakni pada U1 (Persyaratan), U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), U4 (Biaya/Tarif), dan U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan), yang masing-masing memperoleh nilai 99.36. 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. 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. 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 Batam.
3. 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.

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.

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

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.

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 melakkukan evaluasi secara berkala terhadap unsur dengan nilai yang relatif lebih rendah. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat dipertahakan 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	PIC
1	Balai BPOM Batam Sangat Membantu, Memberi Solusi dan Mempermudah Kami Dalam Proses Sertifikasi CDOB Sampai Proses Perizinan Terbit	-	Pokja Layanan Publik
2	Bagus	-	Pokja Layanan Publik
3	Bagus	-	Pokja Layanan Publik
4	Pertahankan	-	Pokja Layanan Publik
5	Nice Very Good	-	Pokja Layanan Publik
6	Pertahankan	-	Pokja Layanan Publik
7	Dipertahankan Yang Sudah Baik dan Ditingkatkan	-	Pokja Layanan Publik
8	Tidak Ada	-	Pokja Layanan Publik
9	Tidak Ada	-	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).

10	Pelayanan Bpom Batam Sudah Sangat Baik, Ramah, Dan Informatif. Semoga Kualitas Pelayanan Serta Sarana Dan Prasarana Yang Tersedia Dapat Terus Dipertahankan dan Ditingkatkan Agar Semakin Nyaman, Cepat, Mudah Diakses, dan Memberikan Kepuasan Terbaik Bagi Masyarakat. Terima Kasih Atas Pelayanan yang Diberikan.	-	Pokja Layanan Publik
11	Pelayanan Bpom Cepat Dan Sangat Membantu Kita Exportir, Semoga Bisa Tetap Di Pertahankan/Di Tingkatkan Terima Kasih	-	Pokja Layanan Publik
12	Pelayanan Sangat Baik Terus Tingkatkan	-	Pokja Layanan Publik
13	Bagus	-	Pokja Layanan Publik
14	Bpom Sangat Cepat Tanggap dan Membantu dalam Setiap Kesulitan yang Kita Hadapi, Semoga Tetap Bisa Ditingkatkan	-	Pokja Layanan Publik
15	Bagus	-	Pokja Layanan Publik
16	Pertahankan Pelayanan Saat Ini Yang Sudah Sangat Bagus	-	Pokja Layanan Publik
17	Pertahankan Kualitas Baiknya	-	Pokja Layanan Publik
18	Respon Sangat Cepat dan Memuaskan Smg Selalu Memuaskan Pelanggan	-	Pokja Layanan Publik
19	Untuk Saat Ini Belum Ada Saran dan Masukan	-	Pokja Layanan Publik
20	Terima Kasih, Sangat Memuaskan	-	Pokja Layanan Publik
21	Sudah Sangat Baik	-	Pokja Layanan Publik
22	Ibu Miranda Very Good	-	Pokja Layanan Publik
23	Ok	-	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 Agustus 2026 yaitu nilai IKM 99,51 dengan kategori “Sangat Baik” dan seiring dengan masukan pelanggan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik. Balai POM di Batam berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh pelanggan. Upaya peningkatan akan berfokus pada persamaan persepsi terhadap maksud dari pertanyaan dalam survey kepuasan masyarakat melalui edukasi pada saat pengisian kueisoner. Selain itu, dilakukan pengnawasan berjenjang terhadap permasalahan atau aduan pelanggan secara berkala sehingga permasalahan terkait waktu penyelesaian yang mungkin muncul dapat dimitigasi sejak dini.

Batam, 01 September 2026

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).