BADAN POM

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

OKTOBER 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

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;

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 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.
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 12 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
10. Rekomendasi Importir Obat Bahan Alam, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan
11. Pemberian Persetujuan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus atau *Special Access Scheme* Kosmetik
12. Pemberian Persetujuan Pemasukan Melalui Mekanisme Jalur Khusus atau *Special Access Scheme* Pangan Olahan

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 Oktober 2026. Berdasarkan hasil analisis terhadap data survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, diperoleh jumlah responden sebanyak 31 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	54.84%
		Perempuan	14	45.16%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	9	29.03%
		D1/D2/D3	0	0.00%
		S1	21	67.74%
		S2/Profesi/S3	1	3.23%
3.	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	2	6.45%
		Peneliti/Dosen	0	0%
		PNS/TNI/Polri	9	29.03%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Pegawai Swasta	16	51.61%
		Wiraswasta	3	9.68%
		Lainnya	1	3.23%
4.	Usia	≤ 25 tahun	9	29.03%
		26 - 30 tahun	4	12.90%
		31 - 35 tahun	5	16.13%
		36 - 40 tahun	1	3.23%
		≥ 40 tahun	12	38.71%

Tabel 2. Tabel Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Proses pengolahan data survei yang dilakukan pada bulan Oktober 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 Oktober 2026. Analisis ini didasarkan pada data primer yang dihimpun dari 31 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	100.00								
Jumlah NRR IKM Tertimbang	6.00								
NRR Tertimbang	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67
NRR Per Unsur	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0
Jumlah Responden	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Jumlah Nilai Perunsur	186	186	186	186	186	186	186	186	186
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	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	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

Tabel 3. Tabel Nilai Unsur Layanan Bulan Oktober 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 100,00. 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 ekspektasi masyarakat. Keberhasilan dalam mempertahankan predikat mutu tersebut pada setiap jenis layanan mencerminkan adanya efektivitas dalam kinerja birokrasi serta komitmen yang kuat dalam 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. Berdasarkan rincian nilai per unsur layanan (U1 hingga U9), seluruh unsur pelayanan publik di Balai POM di Batam berhasil mencapai skor maksimal 100,00. Capaian nilai sempurna yang merata pada setiap unsur meliputi U1 (Persyaratan), U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), U3 (Waktu Penyelesaian), U4 (Biaya/Tarif), U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan), U6 (Kompetensi Pelaksana), U7 (Perilaku Pelaksana), U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan), hingga U9 (Sarana dan Prasarana) menegaskan bahwa seluruh aspek penyelenggaraan layanan telah memenuhi kualitas tertinggi secara sempurna.

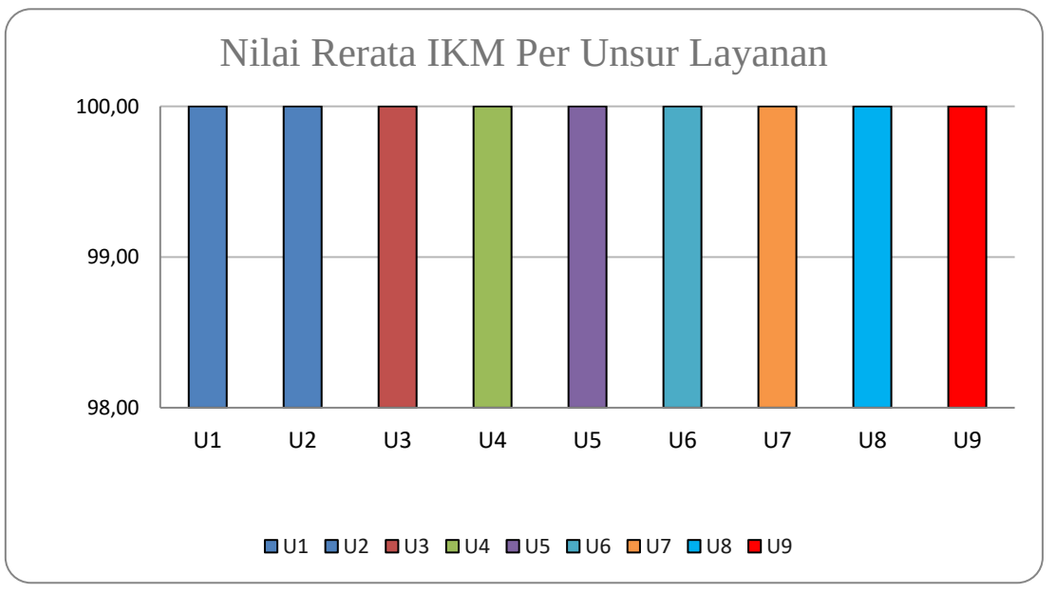
Dengan memanfaatkan hasil analisis ini sebagai dasar pengambilan keputusan, unit pelayanan Balai POM di Batam diharapkan dapat terus melakukan inovasi dan penyempurnaan prosedur yang lebih adaptif, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak hanya bersifat statis pada angka yang tinggi, tetapi juga memiliki ketahanan dan relevansi yang kuat dalam memenuhi hak-hak

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

masyarakat atas pelayanan yang prima. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Batam untuk periode bulan Oktober 2026 dapat dilihat melalui tabel dan gambar berikut.

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-Rata IKM
U1	Persyaratan	100.00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100.00
U3	Waktu Penyelesaian	100.00
U4	Biaya/Tarif	100.00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100.00
U6	Kompetensi Pelaksana	100.00
U7	Perilaku Pelaksana	100.00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100.00
U9	Sarana dan Prasarana	100.00

Tabel 4. Tabel Nilai SKM per Unsur Layanan



Gambar 1. Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Oktober 2026

3.2. Evaluasi Hasil Survei

Hasil analisis terhadap survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Oktober 2026 untuk masing-masing unsur, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4 dan Gambar 1, menunjukkan pencapaian yang sangat menggembirakan. Seluruh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan publik (U1 sampai dengan U9) berhasil memperoleh skor maksimal yaitu 100,00.

Capaian skor maksimal (100,00) yang merata pada seluruh unsur pelayanan mulai dari U1 (Persyaratan), U2 (Prosedur), U3 (Waktu Pelayanan), U4 (Biaya/Tarif), U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan), U6 (Kompetensi Pelaksana), U7 (Perilaku Pelaksana), U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan), hingga U9 (Sarana dan Prasarana) menegaskan bahwa standar pelayanan publik Balai POM di Batam secara keseluruhan telah berada pada tingkat kualitas mutu "Sangat Baik" secara sempurna.

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

Pencapaian ini mencerminkan komitmen penuh Kelompok Kerja (POKJA) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Balai POM di Batam dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten, menjaga kompetensi serta perilaku petugas, hingga menyediakan sarana prasarana dan penanganan pengaduan yang responsif bagi masyarakat.

Meski telah berhasil meraih skor sempurna di semua unsur, pencapaian ini justru menjadi tantangan dan tanggung jawab besar bagi Balai POM di Batam untuk terus mempertahankan konsistensi serta kualitas pelayanan prima secara berkelanjutan pada periode-periode 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	Semoga layanan terbaik nya tetap di pertahan kan	-	Pokja Layanan Publik
2	Terima Kasih	-	Pokja Layanan Publik
3	Sangat baik	-	Pokja Layanan Publik
4	Mantaplah, gas terus	-	Pokja Layanan Publik
5	Sudah sangat baik	-	Pokja Layanan Publik
6	Sudah sangat baik	-	Pokja Layanan Publik
7	saudara Heru, menjelaskan dengan jelas dan memberikan arahan dengan jelas dan juga telah menyelesaikan permasalahan saya	-	Pokja Layanan Publik
8	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih	-	Pokja Layanan Publik
9	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih	-	Pokja Layanan Publik
10	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap	-	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).

	di pertahankan/di tingkatkan terima kasih		
11	Jika memungkinkan ada ATM di BPOM Batam agar memudahkan kami membyar PNBP	-	Pokja Layanan Publik
12	Usul ada ATM di BPOM Batam krn di lingga susah sinyal utk mobile banking	-	Pokja Layanan Publik
13	Ok	-	Pokja Layanan Publik
14	Bagus	-	Pokja Layanan Publik
15	Tidak ada	-	Pokja Layanan Publik
16	Terima kasih saya sudah di bantu untuk mengisi data perusahaan dalam akun untuk pengajuan sertifikat ipcppob gula merah	-	Pokja Layanan Publik
17	Tidak ada	-	Pokja Layanan Publik
18	Terbaik memberikan pelayanan	-	Pokja Layanan Publik
19	Selalu menjadi yang terdepan !	-	Pokja Layanan Publik
20	Selalu menjadi yang Terdepan!	-	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	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan 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 Oktober 2026 menunjukkan nilai IKM secara keseluruhan yang sangat memuaskan dengan kategori “Sangat Baik”. Berdasarkan rincian nilai per unsur layanan (U1 hingga U9), seluruh unsur pelayanan publik di Balai POM di Batam berhasil mencapai skor maksimal 100,00.

Capaian nilai sempurna pada setiap unsur—meliputi U1 (Persyaratan), U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), U3 (Waktu Penyelesaian), U4 (Biaya/Tarif), U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan), U6 (Kompetensi Pelaksana), U7 (Perilaku Pelaksana), U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan), hingga U9 (Sarana dan Prasarana)—mencerminkan konsistensi dan kualitas pelayanan prima yang telah diberikan oleh seluruh petugas kepada pelanggan.

Seiring dengan masukan positif dari pelanggan serta apresiasi bagi petugas yang telah melaksanakan pelayanan dengan baik, Balai POM di Batam berkomitmen untuk terus menjaga konsistensi mutu pelayanan agar capaian optimal ini dapat dipertahankan secara berkelanjutan pada periode-periode berikutnya.

Batam, 01 November 2026

Kepala Balai POM 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).