BADAN POM

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

APRIL 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 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 April 2026. Berdasarkan hasil analisis terhadap data survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, diperoleh jumlah responden sebanyak 49 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	35.42%
		Perempuan	31	64.58%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	12	25%
		D1/D2/D3	1	2.08%
		S1	30	62.5%
		S2/Profesi/S3	5	10.42%
3.	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	1	2.08%
		Peneliti/Dosen	0	0%
		PNS/TNI/Polri	11	22.92%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Pegawai Swasta	23	47.92%
		Wiraswasta	13	27.08%
		Lainnya	0	0%
4.	Usia	≤ 25 tahun	9	18.75%
		26 - 30 tahun	10	20.83%
		31 - 35 tahun	7	14.58%
		36 - 40 tahun	3	6.25%
		≥ 40 tahun	19	39.59%

Tabel 2. Tabel Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Proses pengolahan data survei yang dilakukan pada bulan April 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 April 2026. Analisis ini didasarkan pada data promer yang dihimpun dari 48 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 kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan. Unsur-unsur ini dinilai

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

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	98.93								
Jumlah NRR IKM Tertimbang	5.93								
NRR Tertimbang	0.65	0.65	0.66	0.65	0.65	0.65	0.66	0.66	0.65
NRR Per Unsur	5.93	5.93	5.94	5.93	5.93	5.93	5.95	5.93	5.89
Jumlah Responden	48	48	48	48	48	48	48	48	48
Jumlah Nilai Perunsur	285	285	285.3	285	285	285	286	285	283
Responden	**U1**	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	6	5	5.3	5	5	5	6	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
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	5
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	5
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Tabel 3. Tabel Nilai Unsur Layanan Bulan April 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 98.93. 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 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

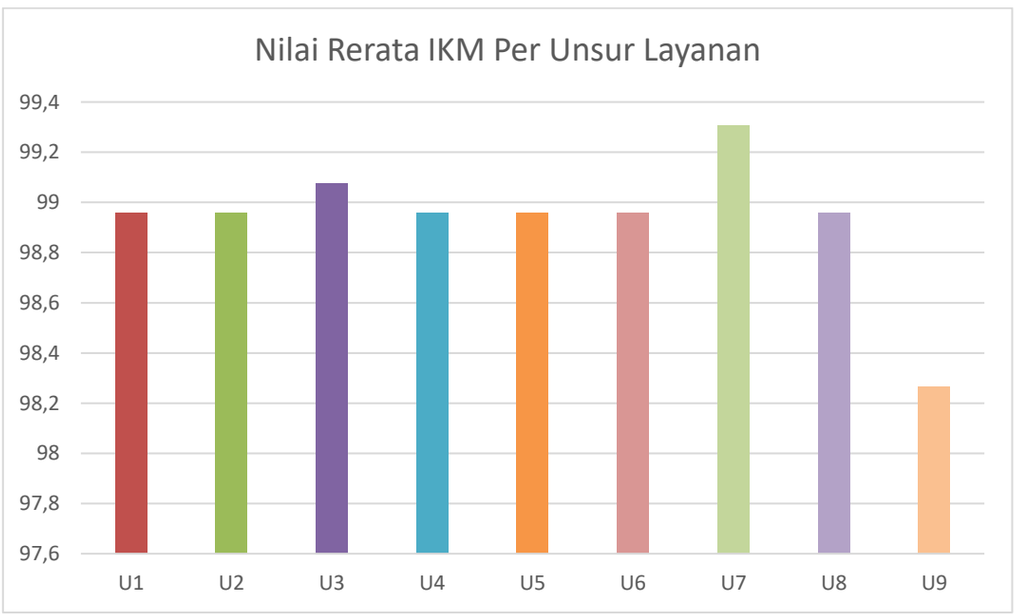
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 April 2026 dapat dilihat melalui tabel dan gambar berikut.

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-Rata IKM
U1	Persyaratan	98.95
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98.95
U3	Waktu Penyelesaian	99.07
U4	Biaya/Tarif	98.95
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	98.95
U6	Kompetensi Pelaksana	98.95
U7	Perilaku Pelaksana	99.30
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98.95
U9	Sarana dan Prasarana	98.26

Tabel 4. Tabel Nilai SKM per Unsur Layanan



Gambar 1. Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan April 2026

3.2. Evaluasi Hasil Survei

Berdasarkan hasil analisis terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat pada April 2026 untuk masing-masing unsur, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4 dan

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, diketahui bahwa semua unsur mendapatkan skor 98,93. Meskipun nilainya tetap masuk dalam kategori layanan "Sangat Baik", namun angka tersebut menunjukkan adanya penurunan dari bulan sebelumnya. Adapun analisis potensi permasalahan yang menyebabkan nilai IKM mengalami penurunan dibandingkan periode sebelumnya yaitu:

1. Masih adanya masyarakat, yang belum terbiasa atau awam terhadap sistem digitalisasi layanan. Kondisi ini menimbulkan hambatan dalam memahami persyaratan, prosedur, tarif, waktu penyelesaian maupun produk layanan.
2. Kurangnya literasi digital menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses informasi, melakukan permohonan layanan, memahami istilah teknis dalam aplikasi atau laman layanan, serta keterbatasan perangkat (seperti *smartphone* atau laptop) dan akses internet yang stabil. Akibatnya, pengajuan layanan menjadi tertunda atau tidak lengkap.
3. 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.
4. Produk obat dan makanan bersifat dinamis dengan regulasi yang sering diperbarui. Jika terdapat perubahan kebijakan atau persyaratan administrative 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.
5. 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.
6. 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, yaitu peningkatan pendampingan secara intensif kepada masyarakat, khususnya yang belum terbiasa dengan layanan digital, perlu dilakukan secara berkelanjutan. Pendampingan disertai dengan penerapan sistem tindak lanjut dan monitoring baik dokumen maupun teknis untuk memastikan bahwa kegiatan tidak berhenti pada tahap awal, melainkan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kemampuan pelanggan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan. Sosialisasi dan penyampaian informasi mengenai 6 komponen *service delivery* dari masing-masing jenis layanan sertifikasi yang berlaku di Balai POM di Batam dengan lebih jelas, rinci, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, untuk meminimalisir hambatan akibat perubahan regulasi yang

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

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.

Upaya ini harus didukung dengan peningkatan sarana dan prasarana layanan digital, termasuk penguatan sistem informasi, penyediaan perangkat pendukung, serta perbaikan jaringan internet guna mendorong terciptanya pelayanan yang mandiri dan berbasis daring. Dengan berbagai upaya tersebut, diharapkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap setiap unsur dapat terus meningkat.

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.

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 kepada petugas atas pelayanan terbaiknya, semoga dapat terus dan tetap dipertahankan. BPOM BATAM JAYA	Balai POM di Batam berkomitmen dalam menjaga kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan. Perbaikan berkelanjutan akan terus dilakukan untuk pelayanan yang optimal
2	Semoga pelayanan makin dipermudah	
3	Terimakasih atas pelayanan yg cepat	
4	Dengan adanya fasilitas konsultasi melalui WA sangat membantu, sebaiknya lebih ditingkatkan untuk kecepatan respon terima kasih	
5	Terima kasih, dengan adanya sarana konsultasi melalui WA sangat membantu	
6	Sejauh ini sudah cukup bagus	
7	Sangat membantu dalam proses pengurusan izin edar	
8	Penjelasan mudah dipahami	

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

9	Informatif
10	Pelayanan petugas sangat Ramah & Baik, masukan saya semoga pemerintah memberi subsidi kepada UMKM untuk uji lab BPOM gratis, sebab menurut saya tarifnya cukup mahal
11	Jawaban jelas mudah dipahami
12	Sudah cukup baik, mohon dipertahankan
13	Sangat baik, tetap selalu jaga kualitas layanan
14	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih
15	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih
16	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih
17	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih
18	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih
19	terima kasih
20	Sudah bagus
21	tidak ada
22	Pelayanan dan hal lainnya saat ini sudah sangat baik skali,, dipertahankan dan ditingkatkan lagi,, trima ksih
23	good
24	good
25	good
26	Agar diadakan juga pengujian Narkotika Gol. II Jenis Etomidate
27	Semoga pelayanan BPOM tetap baik ke depannya dan semakin sukses

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

28	Tetap dipertahankan	
29	Pertahankan	
30	Terima Kasih	
31	Cukup	
32	sudah jelas terima kasih	
33	SGT BGS	
34	terima kasih	

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 April 2026 yaitu nilai IKM 98,93 dengan kategori “Sangat Baik”. Terdapat tren penurunan nilai dibandingkan periode sebelumnya yang dipicu oleh belum terbiasanya digitalisasi layanan, kurangnya literasi digital, dinamika ekspektasi publik, perubahan regulasi, serta kendala teknis pada sistem instansi mitra, dan fenomena survey *fatigue* pada responden rutin.

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 menjembatani kesenjangan literasi digital di kalangan pelaku usaha. Sosialisasi dan penyampaian informasi mengenai 6 komponen *service delivery* dari masing-masing jenis layanan sertifikasi yang berlaku di Balai POM di Batam dengan lebih jelas, rinci, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

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.

Kemudian diharapkan adanya peningkatan pendampingan secara intensif kepada masyarakat, khususnya pelaku usaha yang belum terbiasa dengan layanan digital, perlu dilakukan secara berkelanjutan. Pendampingan disertai dengan penerapan sistem tindak lanjut dan monitoring baik dokumen maupun teknis untuk memastikan bahwa kegiatan tidak berhenti pada tahap awal, melainkan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kemampuan pelanggan dalam

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

mengakses dan memanfaatkan layanan.

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).