BADAN POM

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

MEI

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 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 Mei 2026. Berdasarkan hasil analisis terhadap data survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, diperoleh jumlah responden sebanyak 54 orang dengan profil berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan usia yang diterima sebagai berikut.

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	38	70.37%
		Perempuan	16	29.63%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	20	37.04%
		D1/D2/D3	1	1.85%
		S1	28	51.85%
		S2/Profesi/S3	5	9.26%
3.	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Peneliti/Dosen	0	0%
		PNS/TNI/Polri	5	9.26%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Pegawai Swasta	35	64.81%
		Wiraswasta	13	24.08%
		Lainnya	1	1.85%
4.	Usia	≤ 25 tahun	10	18.52%
		26 - 30 tahun	14	25.93%
		31 - 35 tahun	8	14.81%
		36 - 40 tahun	4	7.41%
		≥ 40 tahun	18	33.33%

Tabel 2. Tabel Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Proses pengolahan data survei yang dilakukan pada bulan Mei 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 Mei 2026. Analisis ini didasarkan pada data promer yang dihimpun dari 54 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	99.94								
Jumlah NRR IKM Tertimbang	6.00								
NRR Tertimbang	0.67	0.66	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	54	54	54	54	54	54	54	54	54
Jumlah Nilai Perunsur	324	323	323.33	324	324	324	324	324	324
Responden	**U1**	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
1	6	5	5.67	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	5.67	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
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
53	6	6	6	6	6	6	6	6	6
54	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Tabel 3. Tabel Nilai Unsur Layanan Bulan Mei 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 99.94. 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

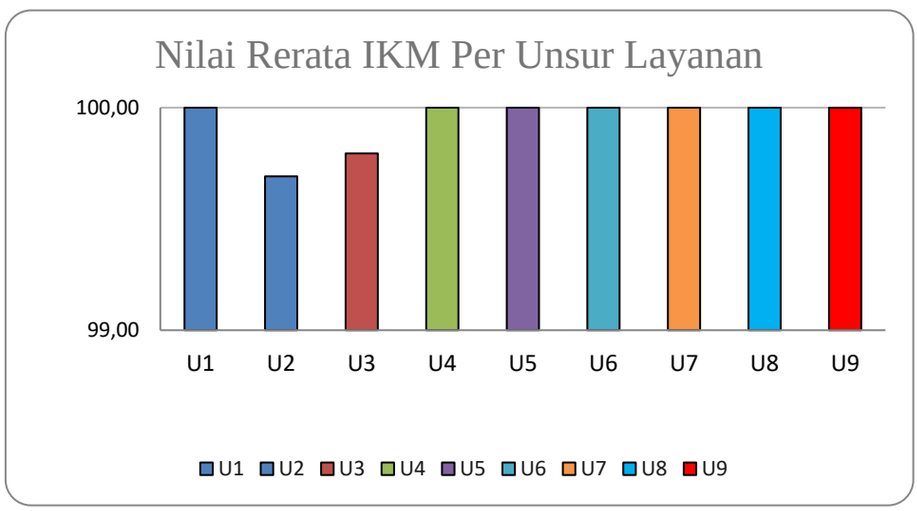
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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. 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 Mei 2026 dapat dilihat melalui tabel dan gambar berikut.

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-Rata IKM
U1	Persyaratan	100.00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99.69
U3	Waktu Penyelesaian	99.79
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 Mei 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 Mei 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 sangat yang sangat memuaskan. Hal ini dibuktikan dengan 7 dari 9 unsur pelayanan mendapatkan skor sempurna 100.00. Walaupun masih terdapat 2 unsur yang belum mencapai nilai maksimal yaitu U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan skor 99.69 dan U3 (Waktu Penyelesaian) dengan skor 99.79, deviasi tersebut tidak mempengaruhi kualitas pelayanan secara makro. Secara akumulatif, nilai IKM Balai POM di Batam tetap masuk dalam kategori layanan "Sangat Baik".

Dengan tercapainya skor sempurna 7 dari 9 unsur pelayanan, tantangan bagi kami selanjutnya adalah konsistensi dalam memberikan pelayanan agar capaian tersebut dapat dipertahankan dan terus meningkatkan dua unsur lain yang belum mencapai skor maksimal. Secara teori pelayanan, kedua unsur ini memang yang paling dinamis dan paling dirasakan langsung dampaknya oleh pelanggan. U2 dan U3 adalah unsur yang melibatkan proses dan durasi. Berbeda dengan biaya (U4) atau persyaratan (U1) yang sifatnya statis/pasti, persepsi masyarakat terhadap "waktu" dan "prosedur" sering kali berbeda dengan persepsi petugas, karena dapat dipengaruhi oleh faktor situasional (misalnya kebutuhan mendesak untuk menerima pelayanan).

Meskipun capaian U2 dan U3 sudah masuk dalam kategori sangat baik, kami 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 kuisioner. Selain itu, dilakukan pengawasan berjenjang terhadap permasalahan atau aduan pelanggan secara berkala sehingga permasalahan terkait waktu penyelesaian yang mungkin muncul dapat dimitigasi sejak dini.

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	Sudah baik, agak dipertahankan pelayanan yg sdh baik	-	Pokja Layanan Publik
2	Penjelasan mudah dipahami	-	Pokja Layanan Publik
3	Sangat mantap dan memuaskan	-	Pokja Layanan Publik
4	terima kasih	-	Pokja Layanan Publik
5	Sudah mantap	-	Pokja Layanan Publik
6	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).

7	Tingkat Pelayanan sudah baik	-	Pokja Layanan Publik
8	pelayanannya sudah bagus agar untuk meneruskan pelayanan yang bagus ini	-	Pokja Layanan Publik
9	semoga apa yang sudah sangat baik seperti sekarang ini bisa terus di pertahankan	-	Pokja Layanan Publik
10	Sudah baik	-	Pokja Layanan Publik
11	Tidak ada, semua sangat baik dan ramah	-	Pokja Layanan Publik
12	Semuanya baik dan sangat ramah. Terima kasih BPOM Batam	-	Pokja Layanan Publik
13	Tidak ada, semua sangat baik dan ramah	-	Pokja Layanan Publik
14	telah mendapatkan layanan konsultasi oleh petugas terkait hasil pemeriksaan ke sarana kami	-	Pokja Layanan Publik
15	good job dan thanks	-	Pokja Layanan Publik
16	Pertahankan karna sudah bagus	-	Pokja Layanan Publik
17	Sudah sangat baik	-	Pokja Layanan Publik
18	Sudah sangat baik	-	Pokja Layanan Publik
19	Pelayanan sudah sangat baik	-	Pokja Layanan Publik
20	terima bu veni sudah memberikan informasi dgn cukup jelas	-	Pokja Layanan Publik
21	Mantap pelayanannya	-	Pokja Layanan Publik
22	semoga pelayanan terbaik nya selalu di pertahan kan	-	Pokja Layanan Publik
23	Penjelasan sangat mudah untuk di terima	-	Pokja Layanan Publik
24	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih	-	Pokja Layanan Publik
25	Penjelasan mudah dimengerti	-	Pokja Layanan Publik
26	Bagus	-	Pokja Layanan Publik
27	good	-	Pokja Layanan Publik
28	Good	-	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).

29	Terimakasih	-	Pokja Layanan Publik
30	Terima Kasih	-	Pokja Layanan Publik
31	terima kasih bantuan petugas sudah menjelaskan dan memberikan info contoh SOP untuk pengajuan sertifikat IPCPPOB	-	Pokja Layanan Publik
32	Semoga pelayanan makin dipermudah	-	Pokja Layanan Publik
33	LUAR BIASA	-	Pokja Layanan Publik
34	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 Mei 2026 yaitu nilai IKM 99.94 dengan kategori “Sangat Baik” dan seiring dengan masukan dari 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 kuisioner. Selain itu, dilakukan pengawasan berjenjang terhadap permasalahan atau aduan pelanggan secara berkala sehingga permasalahan terkait waktu penyelesaian yang mungkin muncul dapat dimitigasi sejak dini.

Batam, 03 Juni 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).