BADAN POM
Balai POM di Batam

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BALAI POM DI BATAM

2026





JL. Hang Jebat, Kelurahan Sambau,
Kecamatan Nongsa, Kota Batam

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**
SURAT PERNYATAAN ..... **iii**
BAB I
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 1
1.3 Metode Pengumpulan Data 2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 3
1.5 Penentuan Jumlah Responden 4
BAB II
ANALISIS DATA SKM **5**
2.1 Analisis Responden 5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 9
2.1 Tren Nilai SKM 12
BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA **14**
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025 14
BAB IV
KESIMPULAN **27**
LAMPIRAN **28**

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	: Ully Mandasari, S.Farm, Apt, M.H.
NIP	: 19830311 200912 2 003
Jabatan	: Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam
Unit Kerja	: Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Batam, 19 Agustus 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam,

Ully Mandasari, S. Farm., Apt., M.H.

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

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam (Balai POM di Batam) menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi 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).

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai POM di Batam namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SAPAAPIP yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) 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 dalam kuesioner SKM Balai POM di Batam yaitu:

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif**: Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**: 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**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.**Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
8. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai

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

alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu I Maret 2026
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. IV Maret 2026
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	6 April s.d. 30 Juni 2026
3.	Pengolahan survei	Minggu II April s.d. Minggu II Juli 2026*
4.	Validasi data survei dan *cleansing* data	Minggu I s.d. IV Juli 2026
5.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu I s.d. Minggu IV 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).

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 170 orang dan sampel sebanyak 114 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	35	22
2	Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	26	2
3	Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	3
4	Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0	1
5	Layanan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik	1	2
6	Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	5
7	Layanan Pengujian Obat dan Makanan	28	5
8	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	75	74
Jumlah		**170**	**114**

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

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 109 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	61	55.96%
		Perempuan	48	44.04%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	44	40.37%
		D1/D2/D3	3	2.75%
		D4/S1	50	45.87%
		S2/Profesi/S3	12	11.01%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	8	7.34%
		Swasta	64	58.74%
		Wirausaha	33	30.28%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	4	3.67%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	109	100%
		Disabilitas	0	0%

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

5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

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

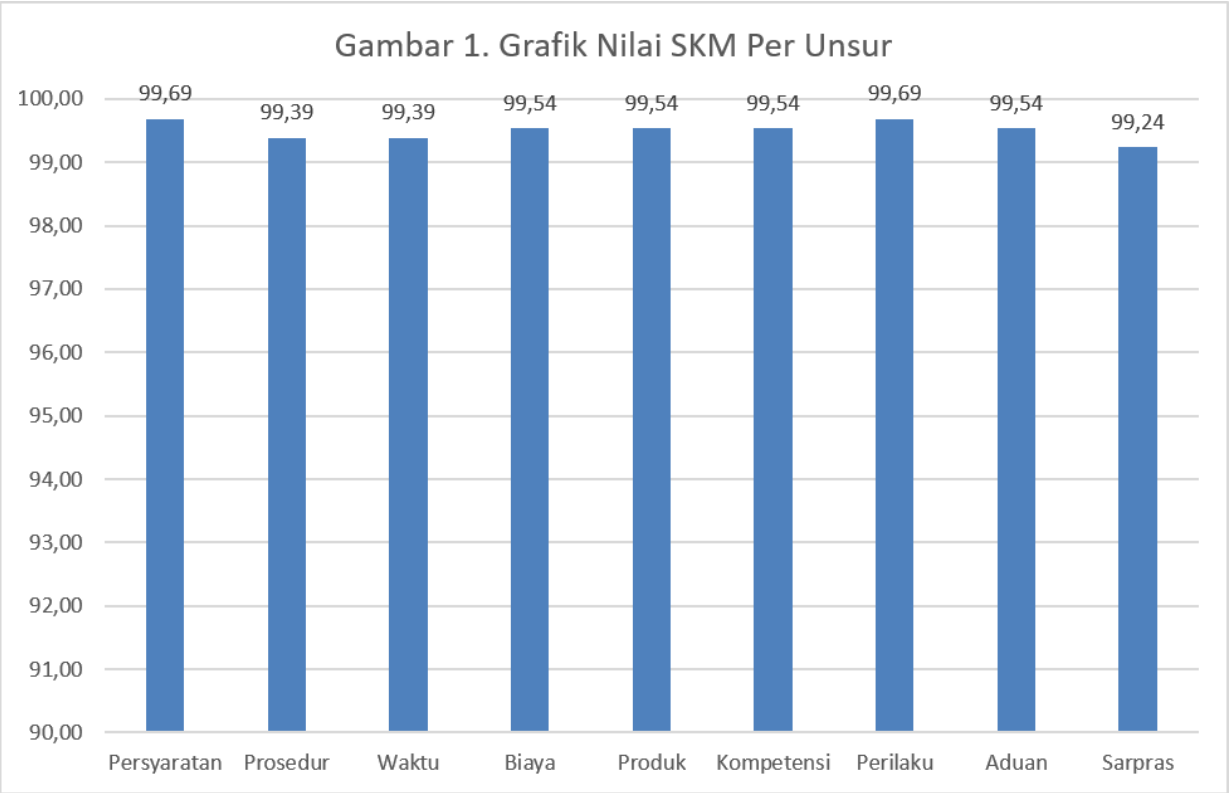
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	4	100	95.83	98.61	100	100	100	100	100	100	99.38
2.	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	1	100	100	94.44	100	100	100	100	100	100	99.38
3.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4.	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	22	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5.	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	74	99.77	99.77	99.62	99.77	99.77	99.77	99.77	99.77	99.32	99.71

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

6.	Pengujian obat dan makanan	5	96.67	93.33	94.44	93.33	93.33	93.33	96.67	93.33	93.33	94.20
7.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Rerata IKM Per Unsur			99.69	99.39	99.39	99.54	99.54	99.54	99.69	99.54	99.24	99.51
IKM Unit Layanan			99.51									
Mutu Unit Layanan			A									

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



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai POM di Batam Tahun 2026, terdapat beberapa jenis layanan yang jumlah respondennya belum memenuhi target minimal responden yang telah ditetapkan. Kondisi ini disebabkan oleh jumlah penerima layanan pada periode pengukuran yang memang terbatas, khususnya pada layanan sertifikasi, karena jumlah pelaku usaha yang mengajukan layanan sertifikasi kepada Balai POM di Batam pada periode tersebut hanya sebanyak jumlah yang tercatat sebagai penerima layanan. Jenis layanan yang jumlah respondennya belum mencapai target antara lain Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB), Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik, dan Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB).

Dalam kondisi tersebut, jumlah responden yang diperoleh menyesuaikan dengan jumlah penerima layanan yang tersedia. Seluruh penerima layanan yang masuk pada masing-masing jenis layanan tetap menjadi responden dalam pengukuran SKM. Dengan demikian, hasil survei tetap menggambarkan penilaian dari penerima layanan yang benar-benar menggunakan layanan Balai POM di Batam selama periode pengukuran.

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai POM di Batam Tahun 2026, diketahui bahwa unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah **S**arana dan Prasarana dengan nilai 99,24. Selanjutnya, unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur serta

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

Waktu dan Kecepatan Pelayanan memperoleh nilai yang sama, yaitu 99,39. Sementara itu, unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah Persyaratan dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 99,69.

Meskipun seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai yang sangat tinggi, hasil tersebut tetap menjadi bahan evaluasi bagi Balai POM di Batam dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Unsur Sarana dan Prasarana, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, serta Waktu dan Kecepatan Pelayanan menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut karena memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya.

Selain hasil pengolahan secara kuantitatif, analisis terhadap kritik dan saran yang disampaikan oleh penerima layanan menunjukkan adanya beberapa kebutuhan dan harapan, antara lain:

1. Pengembangan kapasitas pengujian terhadap Narkotika Golongan II jenis Etomidate, termasuk pengujian terhadap produk vape yang mengandung Etomidate.
2. Peningkatan kecepatan respons layanan konsultasi melalui WhatsApp.
3. Peningkatan aksesibilitas dan keterjangkauan layanan pengujian bagi pelaku UMKM, termasuk masukan terkait biaya pengujian.
4. Optimalisasi proses sertifikasi bagi UMKM agar dapat dilaksanakan secara lebih cepat dan efisien dengan tetap mengacu pada standar dan ketentuan yang berlaku.

Masukan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan penerima layanan tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan dan kenyamanan sarana pelayanan, tetapi juga mencakup pengembangan kapasitas pengujian, peningkatan responsivitas layanan konsultasi, kemudahan dan keterjangkauan akses layanan, pemerataan layanan laboratorium, serta optimalisasi proses sertifikasi.

Berdasarkan hasil tersebut, Balai POM di Batam menyusun rencana tindak lanjut yang tidak semata-mata berorientasi pada peningkatan nilai SKM secara kuantitatif, tetapi juga diarahkan untuk merespons kebutuhan nyata penerima layanan. Rencana tindak lanjut difokuskan pada unsur pelayanan dengan nilai relatif terendah serta masukan masyarakat yang relevan dan dapat ditindaklanjuti sesuai tugas, fungsi, kewenangan, serta ketentuan yang berlaku.

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

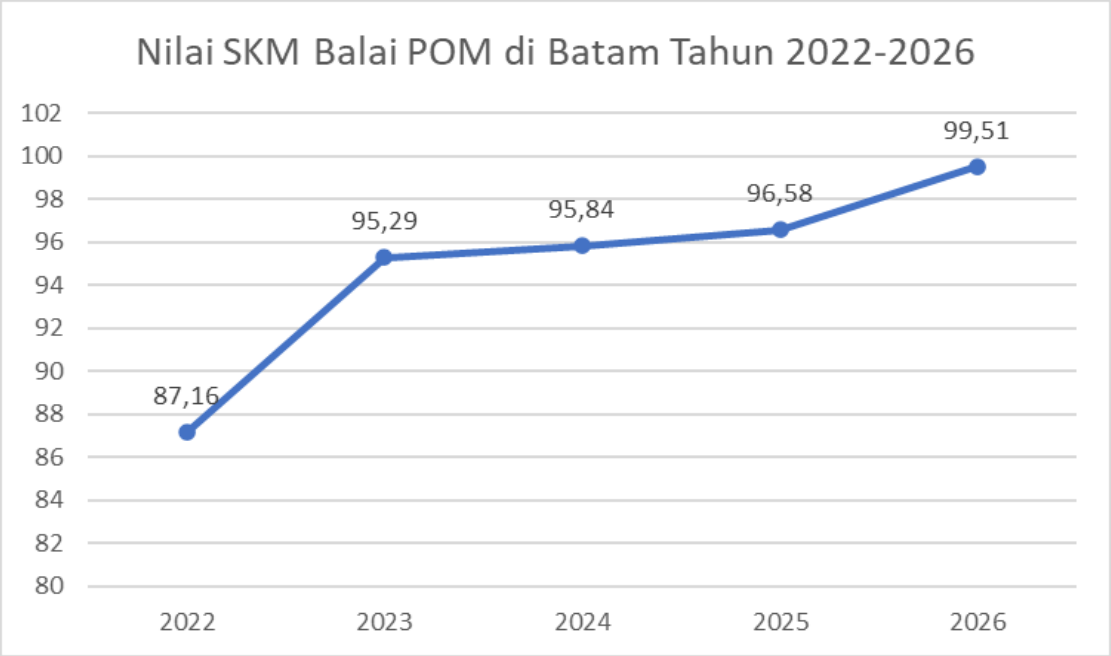
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana / Kompetensi Pelaksana	Melakukan peningkatan kompetensi petugas laboratorium terkait pengujian Etomidate, koordinasi teknis dengan unit terkait, serta evaluasi kesiapan metode dan sarana pendukung pengujian sesuai ketentuan yang berlaku.	September 2026	Ketua Pokja Yanblik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Optimalisasi proses sertifikasi UMKM melalui pendampingan sejak tahap awal,Meningkatkan keterbukaan informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan melalui publikasi secara berkala pada media sosial Balai POM di Batam, termasuk menu *highlight*, *pinned post*, dan *story*.	September 2026	Ketua Pokja Yanblik
3	Waktu dan Kecepatan Pelayanan	Optimalisasi layanan konsultasi WhatsApp melalui pengaturan petugas respons serta penggunaan template respons untuk mempercepat waktu tanggapan.	September 2026	Ketua Pokja Yanblik
4	Biaya / Tarif	Peningkatan aksesibilitas layanan pengujian UMKM melalui penyampaian informasi yang transparan mengenai jenis layanan, persyaratan, mekanisme dan tarif serta penyampaian masukan terkait keterjangkauan biaya kepada pihak berwenang	September 2026	Ketua Pokja Yanblik

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

Pelaksanaan rencana tindak lanjut tersebut akan dilakukan melalui koordinasi lintas fungsi dan monitoring secara berkala untuk memastikan bahwa setiap masukan masyarakat dapat ditindaklanjuti sesuai kewenangan dan sumber daya yang tersedia. Hasil pelaksanaan tindak lanjut selanjutnya akan menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Balai POM di Batam secara berkelanjutan.

2.1 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Batam dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai POM di Batam selama kurun waktu lima tahun terakhir, yaitu tahun 2022–2026, menunjukkan tren peningkatan yang positif. Peningkatan nilai SKM dari tahun ke tahun tersebut mencerminkan adanya perbaikan yang berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta semakin baiknya persepsi masyarakat dan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Tren peningkatan tersebut menunjukkan bahwa upaya perbaikan pelayanan yang dilakukan tidak hanya berorientasi pada pemenuhan standar pelayanan, tetapi juga pada peningkatan kepuasan penerima layanan. Berbagai upaya perbaikan, antara lain peningkatan kompetensi petugas pelayanan, penguatan komunikasi dan pemberian informasi kepada masyarakat, penyederhanaan proses pelayanan, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta tindak lanjut terhadap masukan dan saran hasil survei, turut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

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

Selain itu, hasil SKM dapat menjadi salah satu instrumen penting bagi Balai POM di Batam dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih memerlukan penguatan. Data hasil survei secara berkala digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar dalam menetapkan langkah perbaikan, sehingga penyelenggaraan pelayanan dapat semakin responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha.

Dengan demikian, peningkatan tren nilai SKM selama periode 2022–2026 menunjukkan bahwa Balai POM di Batam memiliki komitmen yang konsisten terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Capaian tersebut menjadi modal penting untuk terus mempertahankan kinerja pelayanan sekaligus mendorong peningkatan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Ke depan, hasil SKM akan terus dimanfaatkan sebagai dasar perbaikan, inovasi, dan penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan masyarakat penerima layanan.

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
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat Balai POM di Batam periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	96.03
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.44
3	Waktu Penyelesaian	96.56
4	Biaya/Tarif	97.22
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96.03
6	Kompetensi Pelaksana	97.02
7	Perilaku Pelaksana	97.62
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.42
9	Sarana dan Prasarana	95.83

Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, terdapat 3 (tiga) unsur dengan perolehan nilai terendah yang sering menjadi sorotan masyarakat, yaitu unsur Persyaratan, unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta unsur Sarana dan Prasarana. Meskipun ketiga unsur tersebut mendapatkan nilai diatas angka 95 yang termasuk kedalam kategori Sangat Baik, Balai POM di Batam tetap melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap ketiga unsur pelayanan dengan perolehan nilai terendah tersebut.

Implementasi perbaikan berkelanjutan dalam bentuk aksi tindak lanjut yang telah dilaksanakan oleh Balai POM di Batam, adalah sebagai berikut:

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan Sosialisasi sistem/ mekanisme/ prosedur pada media sosial dan subsite	Sudah	Melakukan Publikasi Sistem/mekanisme/prosedur di Media Sosial Balai POM di Batam (disimpan dalam bentuk highlight instagram BPOM Batam) dan subsite	Layanan Informasi dan Pengaduan: https://www.instagram.com/p/DOnBEj7ktFE/?img_index=1    15 September 2025

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

				Layanan Surat Keterangan Ekspor: https://www.instagram.com/p/DPBVu3FkvA8/?img_index=1  25 September 2025
				Layanan Surat Keterangan Impor: https://www.instagram.com/p/DPDv1uLkpCQ/?img_index=2

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

				  26 September 2025 Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik: https://www.instagram.com/archive/stories/

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

				 Di update di story IG pada tanggal: 29 September 2025 Rekomendasi Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (SPA CPKB): https://www.instagram.com/p/DOuoUxqkp6v/?img_index=1

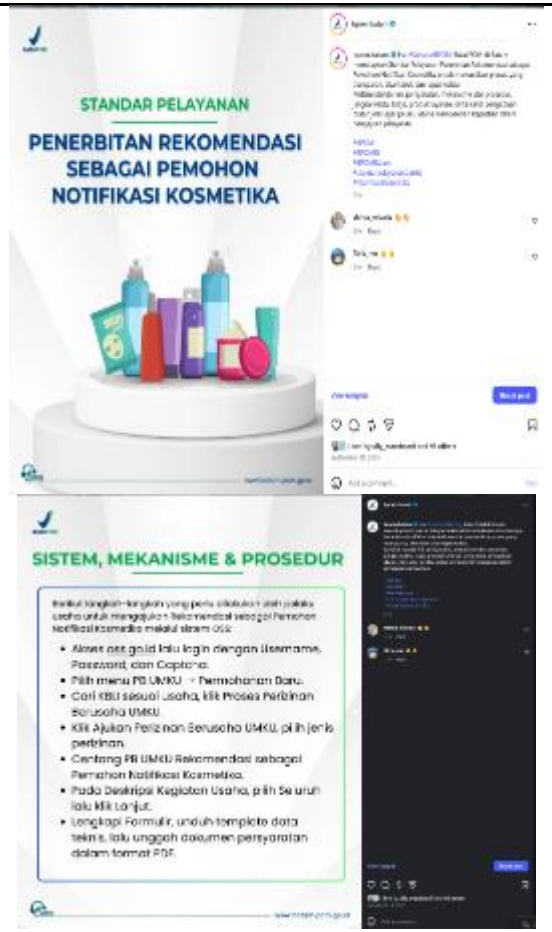
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

				 26 September 2025 Penilaian pemenuhan persyaratan Pedagang Besar Farmasi dalam Rangka Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB); https://www.instagram.com/archive/stories/

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

				   28 September 2025 Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika: https://www.instagram.com/p/DOw4HLrEm8C/?img_index=3

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

				 19 September 2025 Rekomendasi Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) bertahap; https://www.instagram.com/archive/stories/

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

				 20 September 2025 Permohonan Pengujian Obat dan Makanan: https://www.instagram.com/p/DO95HHJkkoy/?img_index=2 

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

				 24 September 2025
2	Membuat gap analisis sarana dan prasarana	Sudah	Membuat kembali matriks Gap Sarana Prasana Balai POM di Batam dengan Standar Pelayanan Publik Balai POM di Batam Tahun 2025	 https://drive.google.com/file/d/1tS9ZdIGP9ZYvggNaEM2vNDqvmyIROuya/view?usp=sharing
	Membuat kartu akses yang berisi QR dan/atau link untuk mendapatkan leaflet digital	Sudah	Membuat kartu akses yang berisi QR dan/atau link untuk mendapatkan leaflet digital (SIPUAN AMAN)	Kartu Akses.pdf

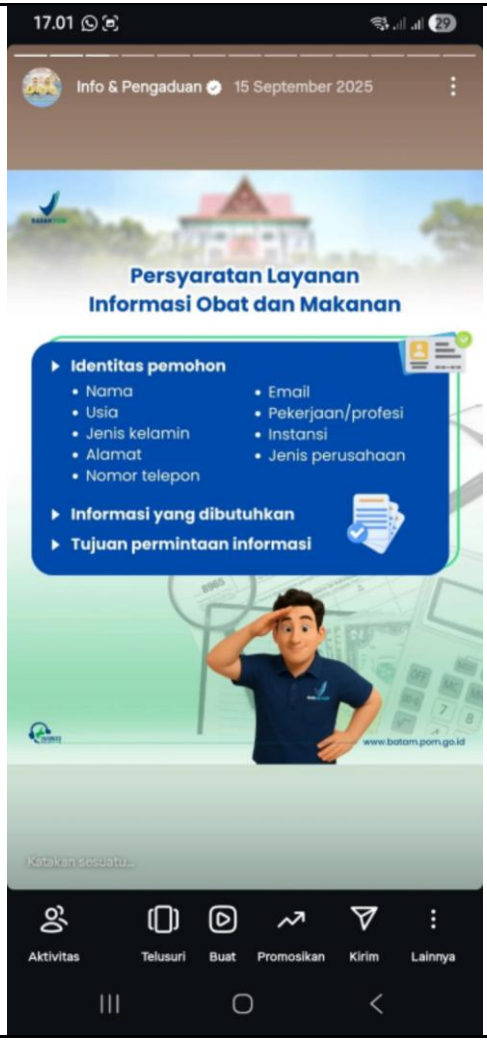
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

				  
3	Melakukan sosialisasi persyaratan layanan pada media sosial dan subsite	Sudah	Melakukan Publikasi Persyaratan Layanan di Media Sosial Balai POM di Batam (disimpan dalam bentuk highlight instagram BPOM Batam) dan subsite	https://www.instagram.com/p/DLzHuuVJtHM/?igsh=MXFmYTJndDZjb2g0NQ==

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

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

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

KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Balai POM di Batam selama satu periode, yaitu mulai Januari sampai dengan Juli 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 114 responden telah berpartisipasi dalam pengisian SKM pada Balai POM di Batam. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan merupakan layanan dengan jumlah pengguna yang mengisi survei terbanyak, yaitu sebanyak 74 responden.
2. Pelaksanaan pelayanan publik pada Balai POM di Batam secara umum menunjukkan tingkat kualitas pelayanan Sangat Baik (A) dengan nilai SKM sebesar 99,51. Capaian nilai SKM tersebut menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2026.
3. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah Sarana dan Prasarana dengan nilai 99,24, serta Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan Waktu dan Kecepatan Pelayanan yang masing-masing memperoleh nilai 99,39. Meskipun seluruh unsur pelayanan memperoleh kategori sangat baik, peningkatan pada unsur-unsur tersebut tetap diperlukan dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Batam telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % .

Batam,20 Agustus 2026

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam



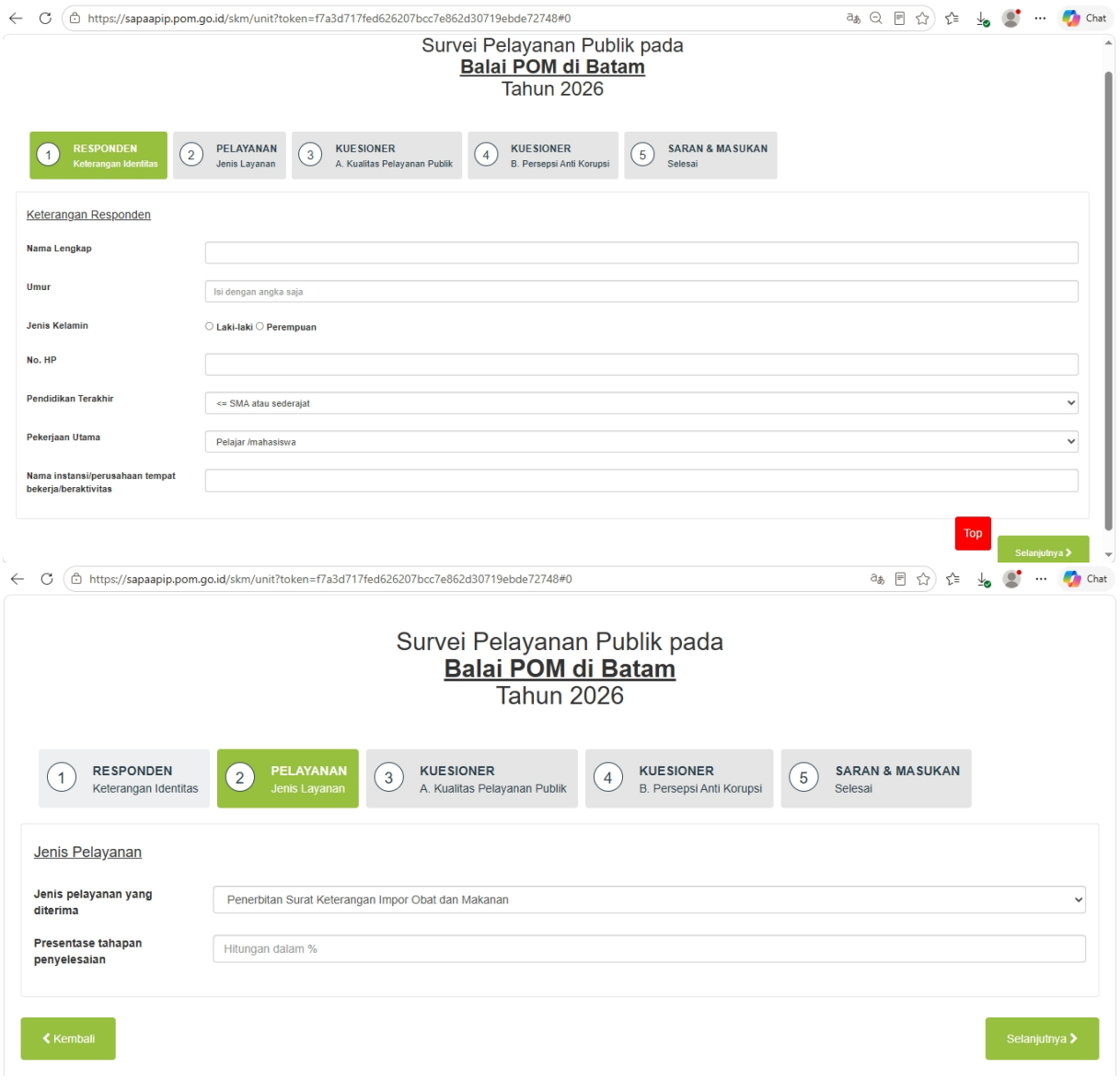
Ully Mandasari, S. Farm, Apt, M.H

NIP. 198303112009122003

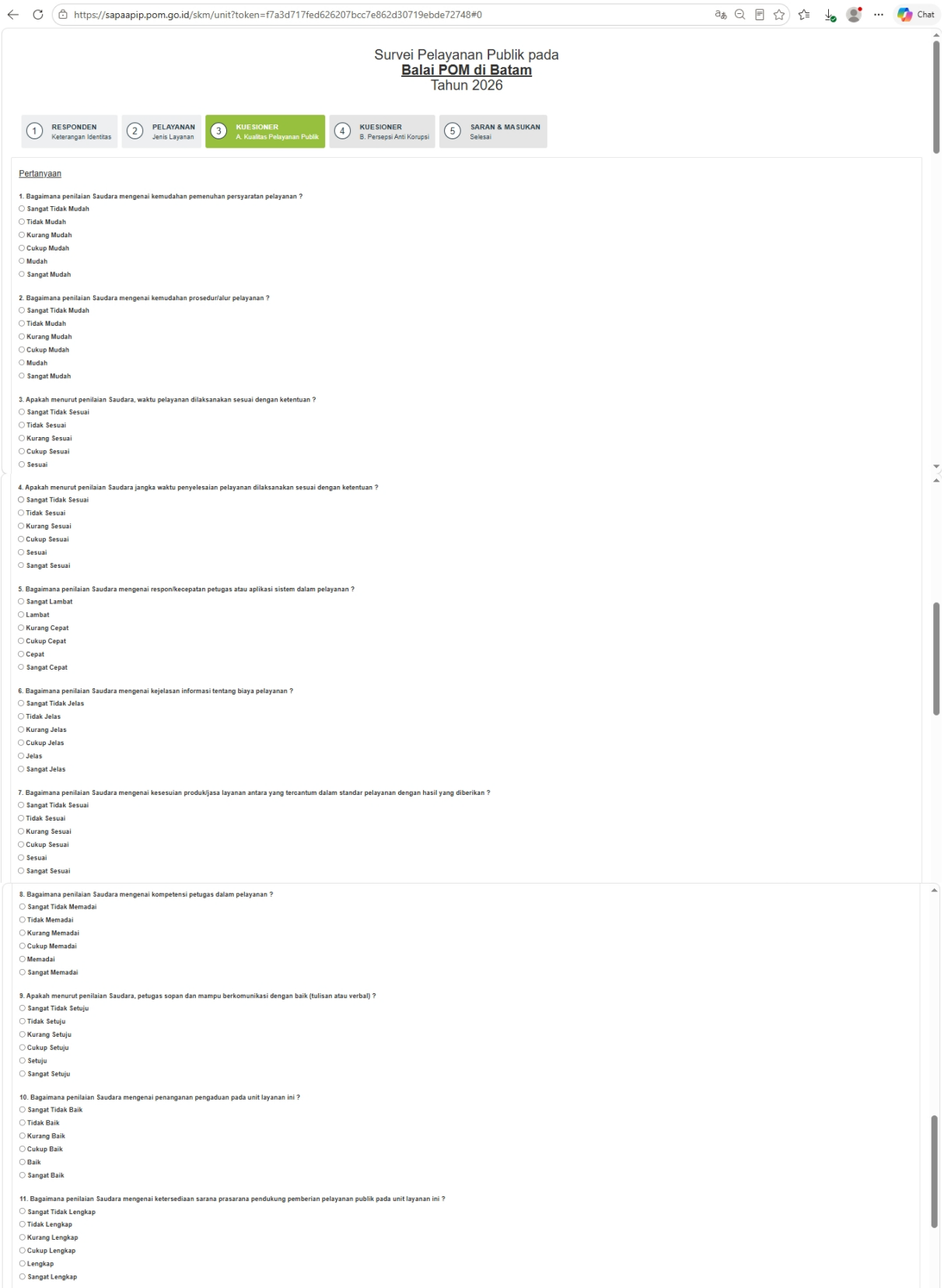
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN

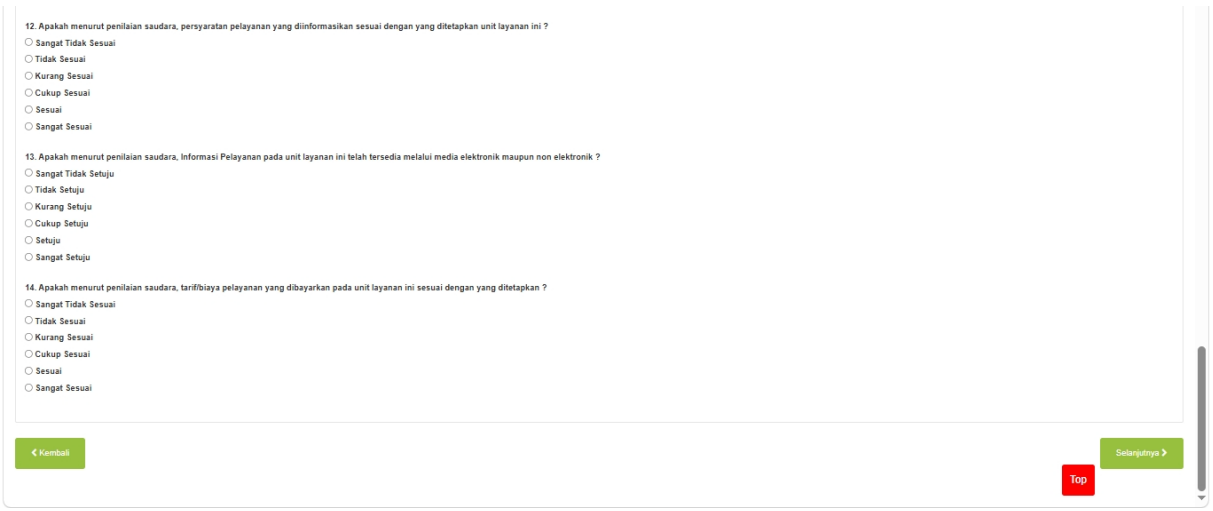
1. Kuesioner



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



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

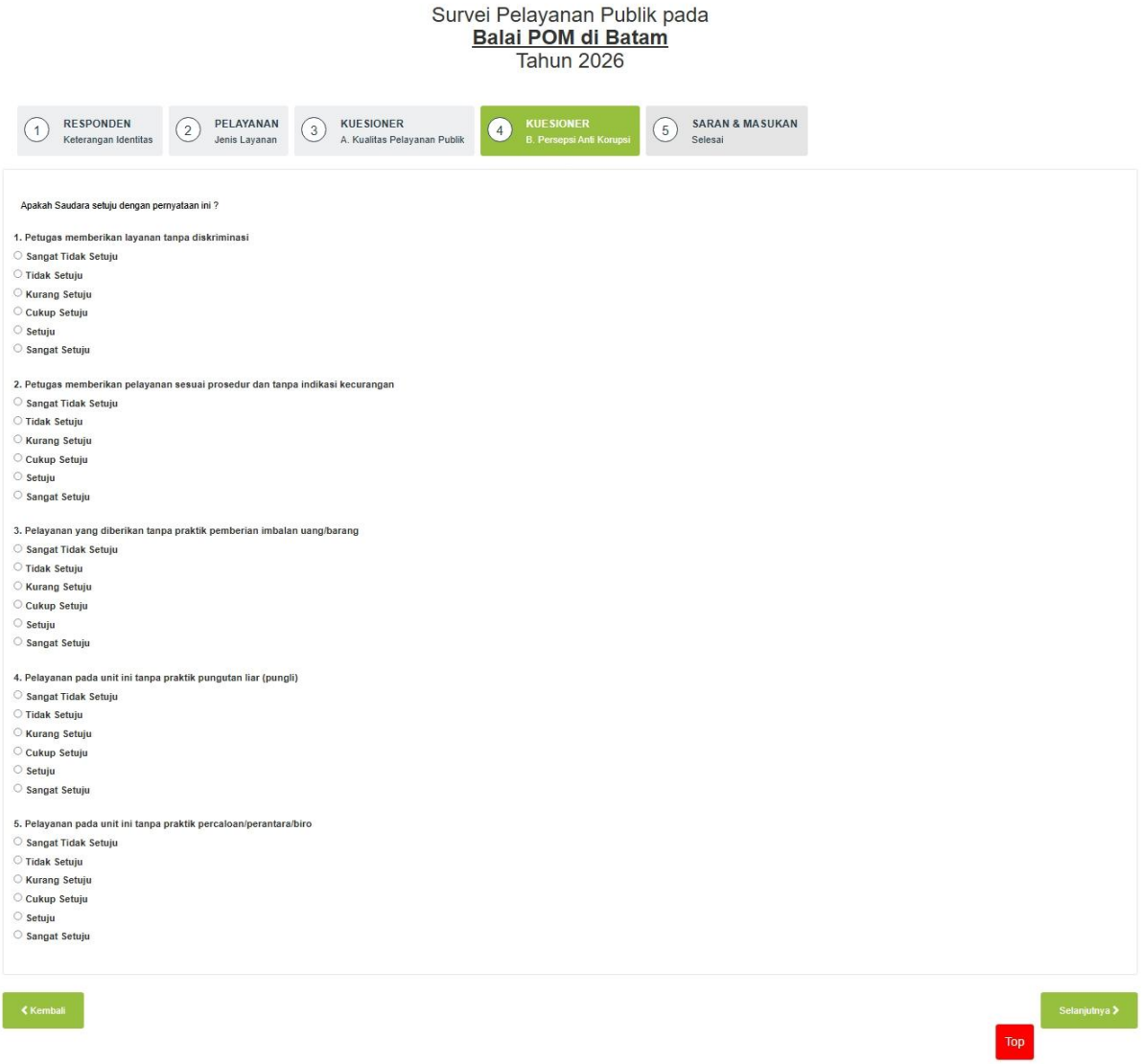


12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Kembali | Selanjutnya | Top



Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Batam
Tahun 2026

1 RESPONDEN Keterangan Identitas | 2 PELAYANAN Jenis Layanan | 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik | 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi | 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

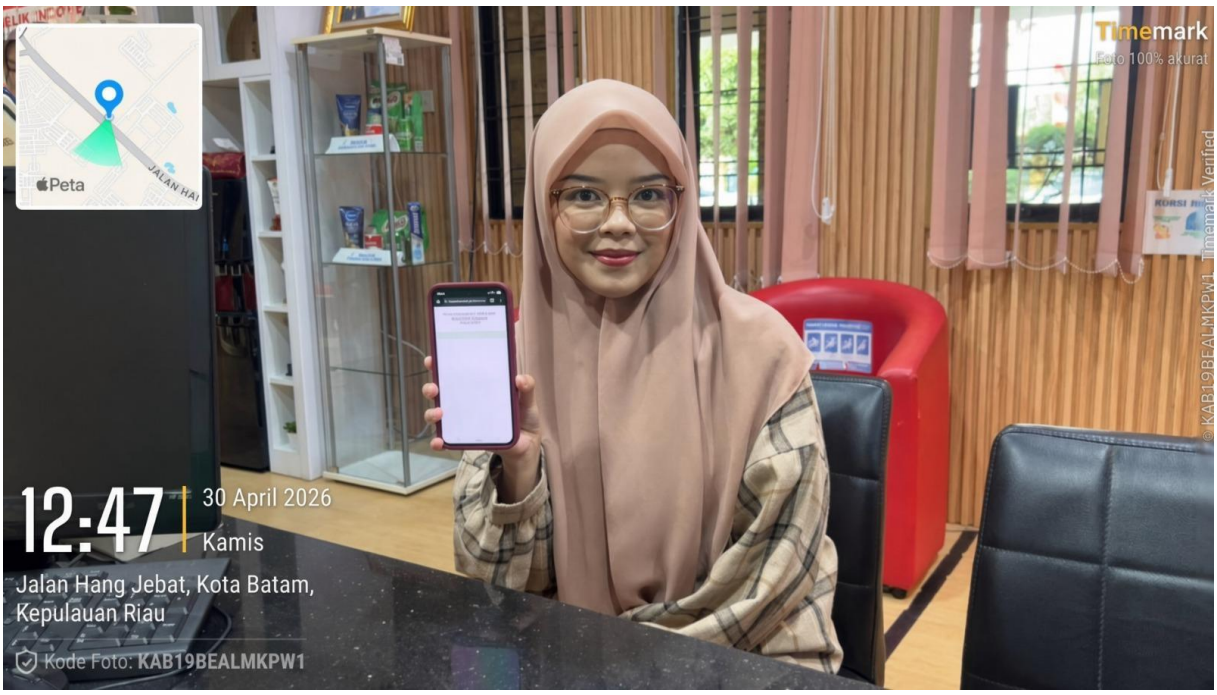
4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

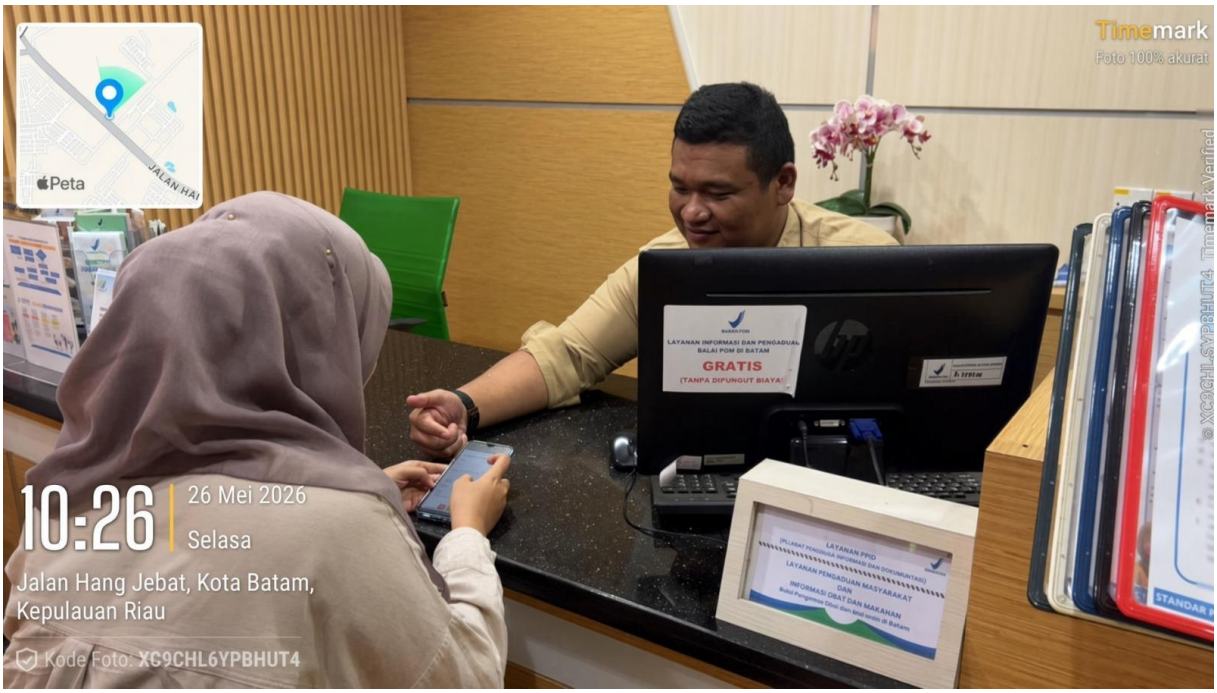
5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Kembali | Selanjutnya | Top

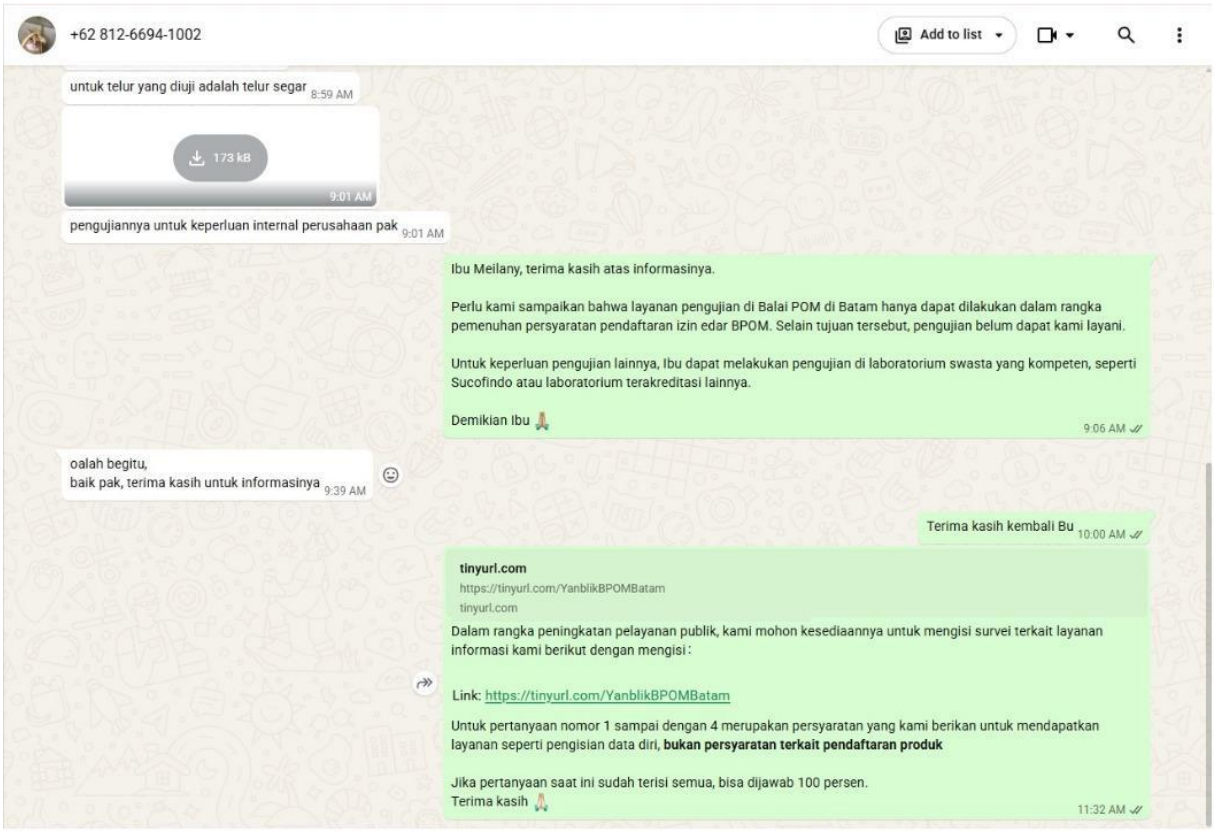
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

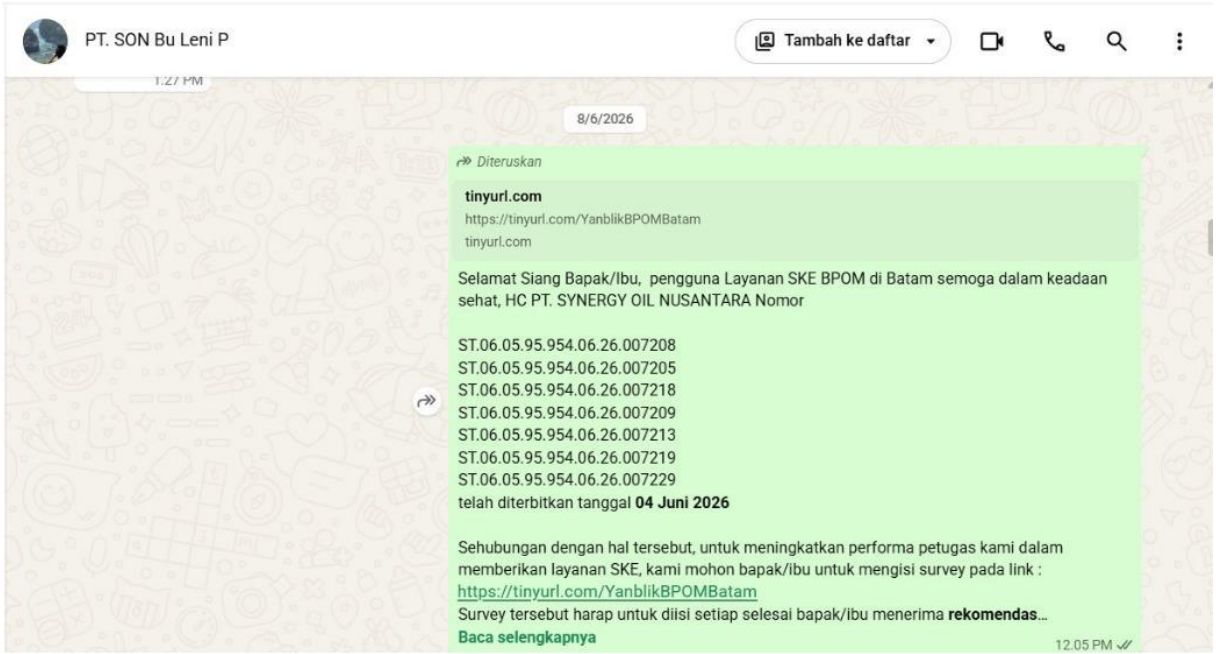
Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





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





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