BADAN POM

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## SEPTEMBER 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- 30 bulan September 2026. Berdasarkan hasil analisis terhadap data survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, diperoleh jumlah responden sebanyak 39 orang dengan profil berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan usia yang diterima sebagai berikut.

| No | Karakteristik | Indikator | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Jenis Kelamin | Laki-laki | 19 | 48.72% |
| | | Perempuan | 20 | 51.28% |
| 2. | Pendidikan | ≤ SMA/Sederajat | 15 | 38.46% |
| | | D1/D2/D3 | 1 | 2.56% |
| | | S1 | 21 | 53.85% |
| | | S2/Profesi/S3 | 2 | 5.13% |
| 3. | Pekerjaan | Pelajar/Mahasiswa | 3 | 7.69% |
| | | Peneliti/Dosen | 0 | 0% |
| | | PNS/TNI/Polri | 6 | 15.38% |
| | | Pegawai BUMN/D | 0 | 0% |
| | | Pegawai Swasta | 18 | 46.15% |
| | | Wiraswasta | 12 | 30.77% |
| | | Lainnya | 0 | 0% |
| 4. | Usia | ≤ 25 tahun | 13 | 33.33% |
| | | 26 - 30 tahun | 8 | 20.51% |
| | | 31 - 35 tahun | 4 | 10.26% |
| | | 36 - 40 tahun | 3 | 7.69% |
| | | ≥ 40 tahun | 11 | 28.21% |

Tabel 2. Tabel Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Proses pengolahan data survei yang dilakukan pada bulan September 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 September 2026. Analisis ini didasarkan pada data primer yang dihimpun dari 39 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** | 99.59 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Jumlah NRR IKM Tertimbang** | 5.98 | | | | | | | | |
| **NRR Tertimbang** | 0.66 | 0.66 | 0.66 | 0.66 | 0.66 | 0.66 | 0.67 | 0.67 | 0.66 |
| **NRR Per Unsur** | 5.9 | 6.0 | 6.0 | 6.0 | 6.0 | 5.9 | 6.0 | 6.0 | 6.0 |
| **Jumlah Responden** | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 | 39 |
| **Jumlah Nilai Perunsur** | 232 | 233 | 233 | 233 | 233 | 232 | 234 | 234 | 233 |
| Responden | **U1** | **U2** | **U3** | **U4** | **U5** | **U6** | **U7** | **U8** | **U9** |
| 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 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 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 16 | 5 | 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 | 5.33 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| 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 |

Tabel 3. Tabel Nilai Unsur Layanan Bulan September 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 99.59. 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 publik dan mengidentifikasi kecenderungan (*trend*) kualitas layanan serta mendeteksi potensi penurunan performa secara dini.

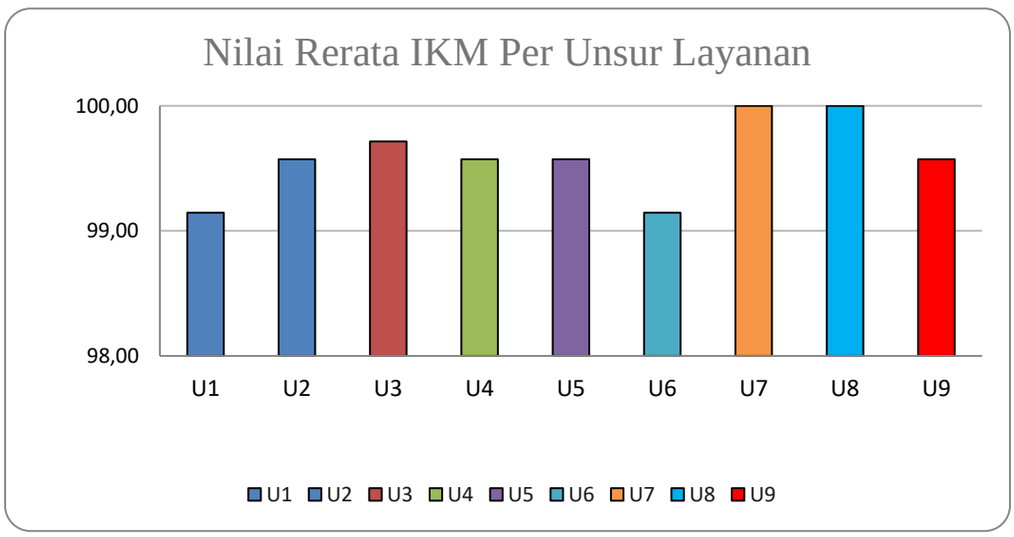
Data yang dihasilkan merupakan landasan empiris yang kuat bagi Balai POM di Batam dalam merumuskan kebijakan publik dan perencanaan program peningkatan kualitas layanan di masa depan. Evaluasi terhadap sembilan unsur pelayanan ini memberikan gambaran detail mengenai efektivitas kinerja penyelenggara 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

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

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 September 2026 dapat dilihat melalui tabel dan gambar berikut.

| Unsur Pelayanan | | Nilai Rata-Rata IKM |
|---|---|---|
| **U1** | Persyaratan | 99.15 |
| **U2** | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 99.57 |
| **U3** | Waktu Penyelesaian | 99.72 |
| **U4** | Biaya/Tarif | 99.57 |
| **U5** | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 99.57 |
| **U6** | Kompetensi Pelaksana | 99.15 |
| **U7** | Perilaku Pelaksana | 100.00 |
| **U8** | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 100.00 |
| **U9** | Sarana dan Prasarana | 99.57 |

Tabel 4. Tabel Nilai SKM per Unsur Layanan




Gambar 1. Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan September 2026

### 3.2. Evaluasi Hasil Survei

Hasil analisis terhadap survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada September 2026 untuk masing-masing unsur, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4 dan Gambar 1, menunjukkan bahwa terdapat 2 (dua) dari 9 (semilan) unsur pelayanan yang mendapatkan skor maksimal (100), yaitu U7 (Perilaku Pelaksana) dan U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan). Capaian skor maksimal pada kedua unsur tersebut, memberi tantangan bagi kami dalam memberikan pelayanan selanjutnya untuk tetap konsisten agar capaian tersebut dapat dipertahankan dan mampu meningkatkan unsur lain yang belum mencapai skor maksimal.

Sementara itu, dalam pemeringkatan diantara seluruh unsur pelayanan, terdapat 2 (dua) unsur pelayanan dengan perolehan skor terendah yaitu U1 dan U6. Perlu kita cermati bersama bahwa skor untuk U1 (Persyaratan) dan U6 (Kompetensi Pelaksana) saat ini adalah 99.15, yang secara kualitatif sudah berada pada kategori mutu pelayanan “Sangat Baik”. Dan hal ini justru menunjukkan bahwa *baseline*

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

standar pelayanan publik Balai POM di Batam secara keseluruhan memang sudah sangat baik.

Unsur 1 terkait persyaratan pelayanan. Unsur ini merupakan unsur pelayanan publik yang sifatnya pasti dan sudah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Rendahnya skor pada unsur ini terkadang terjadi karena pelanggan salah persepsi terhadap pertanyaan yang dimaksud. Pelanggan menganggap bahwa yang dimaksud persyaratan dalam kuisioner merupakan persyaratan dalam pengurusan perizinan di BPOM. Padahal pertanyaan dalam kuisioner adalah persyaratan untuk meneremia pelayanan/ akses mendapatkan informasi obat dan makanan. Agar perbedaan persepsi ini tidak terulang kembali, petugas pelayanan memberi penjelasan kepada pelanggan sebelum pengisian kuisioner.

Unsur 6 terkait kompetensi pelaksana layanan publik. Sebagai bentuk komitmen Balai POM di Batam dalam memberikan pelayanan publik yang prima, Kelompok Kerja (POKJA) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Balai POM di Batam telah memiliki perencanaan peningkatan kompetensi terhadap seluruh petugas pelayanan publik yang senantiasa dilakukan monitoring dan evaluasi (monev) secara berkala setiap triwulan.

Kami menyadari bahwa masih terdapat banyak ruang optimasi bagi kami pada setiap unsur pelayanan melalui berbagai upaya peningkatan agar posisinya dapat semakin seimbang dengan unsur pelayanan lainnya.

### 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 BPOM bisa terus mempertahankan pelayanan yang bagus ini karena akan sangat banyak membantu percepatan pengurusan di BPOM.Terima kasih | - | Pokja Layanan Publik |
| 2 | Pertahankan pelayanannya | - | Pokja Layanan Publik |
| 3 | Kinerja sudah sangat baik hanya tinggal konsistensi saja | - | Pokja Layanan Publik |
| 4 | Semoga BPOM bisa terus mempertahankan pelayanan yang bagus ini karena akan sangat banyak membantu percepatan pengurusan di BPOM. Terima kasih | - | Pokja Layanan Publik |
| 5 | Pertahankan pelayanannya | - | Pokja Layanan Publik |
| 6 | Semoga proses pengurusan registrasi produk ,bisa lebih | - | 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).

| | | | |
|---|---|---|---|
| | cepat lagi keluar nomor registrasi dan syarat harapan kedepan lebih mudah . Terimakasih | | |
| 7 | sudah cukup bagus | - | Pokja Layanan Publik |
| 8 | Semoga BPOM dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses perizinan dan konsultasi, serta menyediakan informasi regulasi yang lebih mudah dipahami dan diakses oleh pelaku usaha. Diharapkan juga adanya peningkatan fasilitas laboratorium dan layanan digital agar proses pengawasan dan pelayanan menjadi lebih efektif, cepat, dan transparan. | - | Pokja Layanan Publik |
| 9 | Sudah sangat mantap dan ramah | - | Pokja Layanan Publik |
| 10 | Sangat puas karena ramah dan terlayani | - | Pokja Layanan Publik |
| 11 | Good | - | Pokja Layanan Publik |
| 12 | So far very nice | - | Pokja Layanan Publik |
| 13 | Over all sudah sangat baik | - | Pokja Layanan Publik |
| 14 | Semua sudah baik, jadi belum ada saran | - | Pokja Layanan Publik |
| 15 | Baik | - | Pokja Layanan Publik |
| 16 | Pelayanan sangat bagus dan mempermudah para UMKM | - | Pokja Layanan Publik |
| 17 | HELPFULL 100?N SANGAT JELAS, RAMAH, SUPPORTIF | - | Pokja Layanan Publik |
| 18 | Terbaik Sudah | - | Pokja Layanan Publik |
| 19 | Tetap semangat memberikan pelayanan terbaik. Terima kasih | - | Pokja Layanan Publik |
| 20 | terima kasih | - | Pokja Layanan Publik |
| 21 | Tetap semangat tingkatkan pelayanan terimakasih | - | 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 September 2026 menunjukkan nilai IKM 99.59 dengan kategori “Sangat Baik”. Seiring dengan masukan positif dari pelanggan serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan bai, 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, 01 Oktober 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).