BADAN POM

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

JANUARI 2026

BALAI POM DI BATAM

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.

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

1.2. Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

- 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. Maksud dan 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;
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

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

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.

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

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 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://palangkaraya.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 Januari 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	20	40.82%
		Perempuan	29	59.18%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	14	28.57%
		D1/D2/D3	2	4.08%
		S1	23	46.94%
		S2/Profesi/S3	10	20.41%
3.	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Peneliti/Dosen	1	2.04%
		PNS/TNI/Polri	11	22.45%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Pegawai Swasta	20	40.82%
		Wiraswasta	12	24.49%
		Lainnya	5	10.20%
4.	Usia	≤ 25 tahun	5	10.20%
		26 - 30 tahun	6	12.24%
		31 - 35 tahun	14	28.57%
		36 - 40 tahun	6	12.24%
		≥ 40 tahun	18	36.75%

Tabel 2. Tabel Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Proses pengolahan data survei yang dilakukan pada bulan Januari 2026 dilakukan dengan menggunakan aplikasi SAPA-APIP melalui tahapan pengolahan dan verifikasi data.

3.1. Analisis Hasil Survei

Pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat telah dilakukan terhadap 49 kuesioner dari pelanggan pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan, permohonan pengujian obat dan makanan, 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 menggunakan sistem skor yang telah ditetapkan. Pengisian survei terdiri atas 9 unsur sesuai dengan

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

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	99.66								
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3.99								
NRR Tertimbang	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99	3.99
NRR Per Unsur	5.98	5.98	5.98	5.98	5.98	5.98	5.98	5.98	5.98
Jumlah Responden	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Jumlah Nilai Perunsur	293	293	293	293	293	293	293	293	293
Responden	**U1**	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	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).

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	5	5	6	5	5	5	5	5	6
35	6	6	5	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	5
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

Tabel 3. Tabel Nilai Unsur Layanan Bulan Januari 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)

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

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa seluruh unsur memiliki capaian nilai yang sama dengan skor 99,66. Hasil perhitungan survei ini mencerminkan mutu layanan dengan kriteria "Sangat Baik".

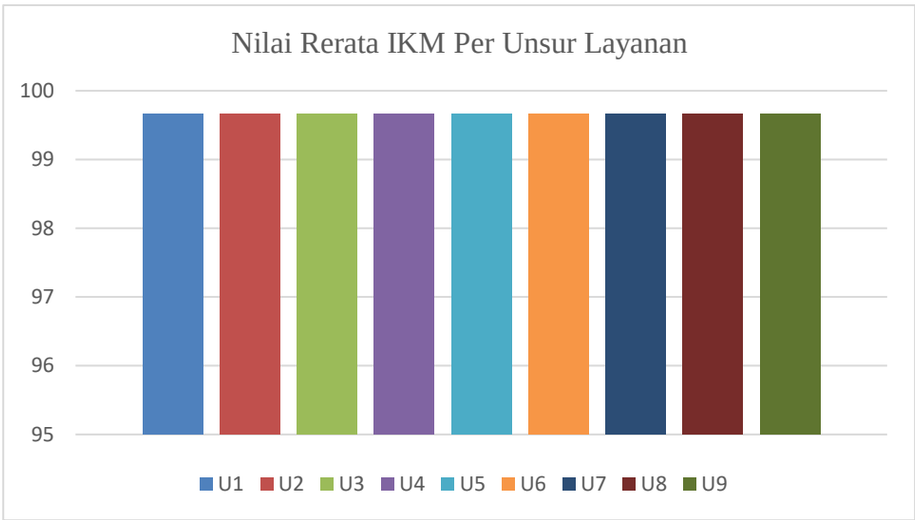
Pada bulan Januari 2026, responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri atas penerima pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan, permohonan pengujian obat dan makanan, SKE, dan SKI. Berdasarkan hasil survei, keempat jenis layanan tersebut memperoleh kriteria mutu layanan dengan kategori “Sangat Baik” (A), yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat.

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. Hasil analisis survei tidak hanya digunakan untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, tetapi juga menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, survei ini membantu dalam mengidentifikasi kecenderungan (tren) kualitas layanan yang telah diselenggarakan serta menilai efektivitas kinerja penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Batam untuk periode bulan Januari 2026 dapat dilihat melalui tabel dan gambar berikut.

Unsur Pelayanan		**Nilai Rata-Rata IKM**
U1	Persyaratan	99.66
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99.66
U3	Waktu Penyelesaian	99.66
U4	Biaya/Tarif	99.66
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99.66
U6	Kompetensi Pelaksana	99.66
U7	Perilaku Pelaksana	99.66
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99.66
U9	Sarana dan Prasarana	99.66

Tabel 4. Tabel Nilai SKM per Unsur Layanan

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



Grafik 1. Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Januari 2026

3.2. Evaluasi Hasil Survei

Berdasarkan hasil analisis terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat pada Januari 2026 untuk masing-masing unsur, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4 dan Gambar 1, diketahui bahwa semua unsur mendapatkan skor 99,66. Meskipun nilainya tetap masuk dalam kategori layanan "Sangat Baik" namun masih dapat dimaksimalkan untuk mendapat skor 100,00. Salah satu permasalahan yang memengaruhi penilaian adalah 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. 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. 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. 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

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 setiap unsur dapat terus meningkat.

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	Tetap menjaga akreditasi badan POM dalam menerbitkan sertifikat yang sangat berperan penting untuk produk produk Indonesia	Balai POM di Batam berkomitmen dalam menjaga kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan. Perbaikan berkelanjutan akan terus dilakukan untuk pelayanan yang optimal
2	Petugas benar-benar sangat membantu semoga hubungan baik ini tetap dipertahankan	
3	Semoga tetap bisa di pertahankan	
4	Pelayanan ok, terima kasih	
5	Semoga pelayanan yang sangat baik ini bisa tetap dipertahankan	
6	Tetap dipertahankan dan ditingkatkan pelayanan lebih baik lagi	
7	Sudah bagus	
8	Sudah bagus	
9	Dapat menambah jam pelayanan mengingat perusahaan di Batam Sabtu masih beroperasi	
10	Semua sudah sangat baik, Smoga dipertahankan dan tetap ditingkatkan lagi, terima kasih	
11	Terus di pertahankan apa yang sudah baik seperti sekarang ini	
12	Good	
13	Tidak ada	
14	Terimakasih banyak	
15	Sudah sangat baik pelayanan nya	
16	Terimakasih	
17	Terimakasih	
18	Petugas yang melayani dan membantu kami dengan sangat sigap, terima kasih atas pelayanan nya yang baik	
19	Petugas sudah mendapatkan penjelasan cara pengajuan SKE CFS dan pemberitahuan time line pengajuan SKE	

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

20	Terima kasih petugas sudah menjelaskan dengan jelas	
21	Informasi yang disampaikan jelas	
22	Petugas sangat ramah dan solutif	
23	Sangat puas dengan arahan nya	
24	Pelayanan gercep, sukses BPOM	
25	Petugas memberikan informasi kepada saya dengan jelas, ternyata pengurusan yg sy perlukan utk saat ini adalah pengurusan halal dan layak konsumsi	
26	Terima kasih telah memberikan informasi yang jelas sehingga kami pelaku usaha paham dan mengerti, selanjutnya informasi mengenai oss kami lanjutkan ke pihak oss dan telah membuat form laporan terkait kendala oss yang masih blm dapat di akses	
27	Terima kasih pelayanan petugas sudah sangat membantu	
28	Sudah sangat bagus	
29	Informasi lengkap	
30	Jaga dan tingkatkan kualitas pelayanan	
31	Pertahankan	
32	Terima kasih atas pelayanannya	
33	Pelayanan sudah sangat baik	

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 Januari 2026 dengan nilai IKM 99,66 dengan kategori “Sangat Baik”.
- Rata-rata keseluruhan unsur IKM sama yaitu dengan skor 99,66 dalam kategori “Sangat Baik”.
- Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik.

4.2. Rekomendasi Tindak Lanjut

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, seluruh unsur memiliki nilai yang sama yaitu 99,66 namun belum memperoleh nilai maksimal yaitu 100,00. Meskipun mutu pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, perlu adanya evaluasi dan perbaikan secara berkala untuk peningkatan nilai yang dapat didasarkan pada saran dan masukan pelanggan.
- Analisa penyebab belum maksimalnya nilai dapat disebabkan masih adanya masyarakat, khususnya pelaku usaha yang belum terbiasa atau awam terhadap sistem digitalisasi layanan. Kondisi ini menimbulkan hambatan dalam memahami persyaratan, prosedur, tarif, waktu penyelesaian maupun produk layanan. 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 karena pemahaman konsumen yang terbatas.
- Rencana tindak lanjut atas perolehan Survei Kepuasan Masyarakat bulan Januari 2026 adalah sebagai berikut:
  a. Peningkatan pendampingan secara intensif kepada masyarakat, khususnya pelaku usaha yang belum terbiasa dengan layanan digital, perlu dilakukan secara berkelanjutan.
  b. 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.
  c. 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.

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

d. Peningkatan sarana dan prasarana layanan digital maupun langsung tatap muka, termasuk penguatan sistem informasi, penyediaan perangkat pendukung, serta perbaikan jaringan internet guna mendorong terciptanya pelayanan yang mandiri dan berbasis daring.
e. Memberikan pendampingan dan penjelasan kepada responden pada pengisian kuesioner.

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).