BADAN POM

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

FEBRUARI 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.

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 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;

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

7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

1.4. Unsur Dalam Survei

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui tautan https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam yang disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai POM di Batam yaitu :

1. **Persyaratan (U1)** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian (U3)** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ Tarif (U4)** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana (U6)** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku Pelaksana (U7)** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam 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

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

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 Februari 2026. Berdasarkan hasil analisis terhadap data survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, diperoleh jumlah responden sebanyak 47 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	42,55%
		Perempuan	27	57,45%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	9	19,15%
		D1/D2/D3	3	6,38%
		S1	32	68,09%
		S2/Profesi/S3	3	6,38%
3.	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	0	0
		Peneliti/Dosen	0	0
		PNS/TNI/Polri	10	21,28%
		Pegawai BUMN/D	0	0
		Pegawai Swasta	28	59,57%
		Wiraswasta	9	19,15%
		Lainnya	0	0
4.	Usia	≤ 25 tahun	9	18,37%
		26 - 30 tahun	5	10,20%
		31 - 35 tahun	8	16,33%
		36 - 40 tahun	4	8,16%
		≥ 40 tahun	23	46,94%

Tabel 2. Tabel Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Proses pengolahan data survei yang dilakukan pada bulan Februari 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 47 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	99.53								
Jumlah NRR IKM Tertimbang	5.97								
NRR Tertimbang	0,66	0,65	0,66	0,67	0,66	0,66	0,67	0,67	0,67
NRR Per Unsur	5,9	5,9	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0
Jumlah Responden	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Jumlah Nilai Perunsur	278	277	281	282	281	281	282	282	282
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	5,3	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	5	5	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	5	5	6	6	6	6	6	6	6
17	6	5	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
25	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).

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	5	5	6	6	6	5	6	6	6
38	5	5	5,7	6	5	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

Tabel 3. Tabel Nilai Unsur Layanan Bulan Februari 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 tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh unsur pelayanan memperoleh capaian nilai sebesar 99,53. Hasil perhitungan survei ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan berada pada kategori “Sangat Baik”.

Pada bulan Februari 2026, responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan penerima layanan pendaftaran dan informasi obat dan makanan, permohonan pengujian obat dan makanan, SKE, serta SKI. Berdasarkan hasil survei, seluruh jenis layanan tersebut mendapatkan penilaian dengan kategori mutu pelayanan “Sangat Baik” (A), yang mencerminkan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai bahkan melampaui ekspektasi masyarakat.

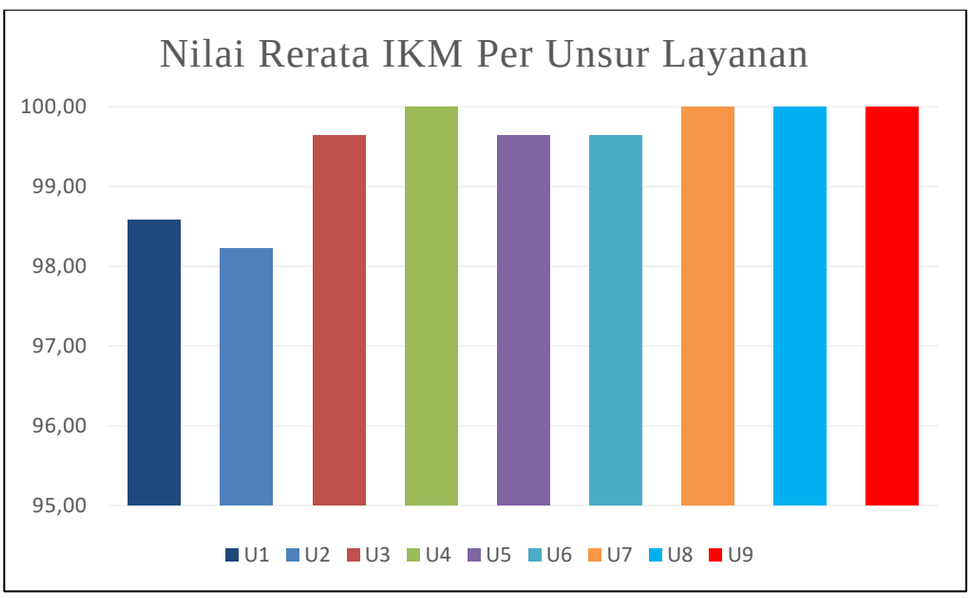
Dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan

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

secara rutin. Survei ini memungkinkan adanya perbandingan indeks kinerja unit pelayanan dari waktu ke waktu, sekaligus memantau dinamika tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Hasil analisis yang diperoleh tidak hanya berfungsi sebagai bahan evaluasi, tetapi juga menjadi landasan dalam pengambilan kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, survei ini juga dapat digunakan untuk melihat kecenderungan (tren) kualitas layanan yang telah diberikan serta menilai efektivitas kinerja penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Batam pada periode bulan Februari 2026 dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut.

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-Rata IKM
U1	Persyaratan	98.58
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98.23
U3	Waktu Penyelesaian	99.65
U4	Biaya/Tarif	100.00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99.65
U6	Kompetensi Pelaksana	99.65
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



Grafik 1. Analisa Tren Per Unsur Layanan Bulan Februari 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 periode Februari 2026 untuk masing-masing unsur, sebagaimana ditampilkan pada tabel dan gambar, diketahui bahwa seluruh unsur memperoleh nilai yang sangat tinggi dengan skor mendekati maksimal, yaitu sekitar 99,53. Capaian ini menunjukkan bahwa seluruh unsur pelayanan berada dalam kategori mutu layanan “Sangat Baik”.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu menjadi perhatian untuk perbaikan ke depan. Nilai yang tinggi belum sepenuhnya mencerminkan bahwa tidak ada kendala dalam pelayanan. Beberapa faktor yang masih berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat antara lain keterbatasan pemahaman terhadap persyaratan, prosedur, alur layanan, serta waktu penyelesaian. Selain itu, tidak semua masyarakat memiliki tingkat literasi digital yang memadai, sehingga masih mengalami kesulitan dalam mengakses informasi, melakukan permohonan layanan, maupun memahami alur layanan secara mandiri.

Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan, khususnya melalui penguatan edukasi dan komunikasi kepada masyarakat. Penyampaian informasi perlu dilakukan secara lebih jelas, sederhana, dan mudah dipahami, baik melalui media langsung maupun digital. Di sisi lain, peningkatan sarana dan prasarana layanan digital juga menjadi hal penting, termasuk optimalisasi jaringan internet dan penyediaan perangkat pendukung layanan.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan publik yang diberikan dapat semakin efektif, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Balai POM di Batam dapat terus meningkat dari waktu ke waktu.

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	Terimakasih	Balai POM di Batam berkomitmen dalam menjaga kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan. Perbaikan
2	Semoga kerjasama dan support yang baik ini tetap bisa di pertahankan dan di tingkatkan , terima kasih	
3	Semoga kerjasama yang baik ini bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan	

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

4	Sudah bagus	berkelanjutan akan terus dilakukan untuk pelayanan yang optimal
5	Peningkatan Pelayanan fast respon	
6	Pelayanan sangat baik dan tepat waktu. Sukses selalu buat BPOM Batam	
7	Cukup bagus	
8	Good	
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	Terima kasih	
14	Terima kasih	
15	Terima kasih arahannya	
16	Terima kasih karena petugas sudah memberikan penjelasan dengan baik	
17	Sudah bagus, terimakasih bantuannya	
18	Sudah baik	
19	Semoga sukses selalu dan tetap amanah melayani untuk masyarakat yang membutuhkan	
20	Pertahankan	
21	Bpom keren!	
22	Luar biasa, sangat baik	
23	Terima kasih atas penjelasan oleh ibu veni, sangat membantu	
24	Sudah diberikan penjelasan oleh petugas dan di kirimkan melalui wa utk contoh dokumen legalitas dalam pengajuan SMKPO	
25	Semoga kerjasama dan pelayanan yang baik ini tetap bisa di pertahankan dan ditingkatkan	
26	Semoga kerjasama dan pelayanan yang baik ini tetap bisa di pertahankan/di tingkatkan	
27	Good	
28	Semoga bisa di pertahankan untuk yang sudah sangat baik	
29	Sejauh ini puas dengan pelayanan BPOM Batam	

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

30	Semakin Baik, dan dipercepat proses rekomendasinya	
31	Sangat baik dan dipertahankan	
32	Good	
33	Sudah cukup bagus	

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 Februari 2026 menunjukkan nilai IKM sebesar 99,53 dengan kategori mutu pelayanan “Sangat Baik”.
- Nilai rata-rata seluruh unsur IKM tercatat sebesar 99,53, yang juga berada dalam kategori “Sangat Baik”.
- Pada aspek pengisian saran dan masukan, seluruh responden memberikan tanggapan yang bersifat positif sebagai bentuk apresiasi terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh petugas.

4.2. Rekomendasi Tindak Lanjut

- Berdasarkan hasil perhitungan pada setiap unsur survei, seluruh unsur telah memperoleh nilai yang sama yaitu 99,53, meskipun masih terdapat peluang untuk peningkatan menuju nilai maksimal. Walaupun mutu pelayanan sudah berada pada kategori “Sangat Baik”, tetap diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan, khususnya dengan memanfaatkan masukan dan saran dari masyarakat.
- Hasil analisis juga menunjukkan bahwa masih terdapat kendala yang dialami sebagian masyarakat, terutama bagi yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis digital. Hal ini berdampak pada pemahaman terhadap persyaratan, prosedur, alur, serta waktu penyelesaian layanan. Selain itu, keterbatasan literasi digital menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses informasi, melakukan permohonan layanan, serta memahami istilah teknis dalam aplikasi maupun laman layanan. Keterbatasan perangkat dan akses internet juga menjadi faktor yang memengaruhi kelancaran proses layanan.
- Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode Februari 2026, beberapa rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan antara lain:
  a. Meningkatkan kegiatan pendampingan dan edukasi kepada masyarakat, khususnya bagi pengguna layanan yang belum terbiasa dengan sistem digital, secara berkelanjutan.
  b. Melaksanakan pendampingan yang disertai dengan sistem monitoring dan tindak lanjut, baik dari sisi dokumen maupun teknis, untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan.
  c. Mengoptimalkan sosialisasi terkait 6 komponen *service delivery* dari masing-masing jenis layanan sertifikasi di Balai POM di Batam, dengan penyampaian yang jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh seluruh

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

lapisan masyarakat.

d. Meningkatkan sarana dan prasarana layanan, baik digital maupun tatap muka, termasuk penguatan sistem informasi, penyediaan perangkat pendukung, serta perbaikan jaringan internet guna mendukung terciptanya layanan yang mandiri dan berbasis digital.
e. Memberikan pendampingan serta penjelasan kepada responden dalam proses pengisian kuesioner agar data yang diperoleh lebih akurat dan representatif.

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).