





Laporan

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Balai POM di Batam

Juni 2026

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

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI PENGGUNA LAYANAN

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Batam

Pada Hari Jumat, 03 Juli 2026

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam,

Ully Mandasari, S.Farm, Apt, M.H
NIP. 19830311 200912 2 003

Ketua Tim Survey,

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).

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Unit Pelaksana Teknis Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Komitmen tersebut mengacu amanah Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2019 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitment tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi dan indeks persepsi kualitas pelayanan yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai POM di Batam belum tentu memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat, salah satu upaya yang dilakukan dalam peningkatan serta evaluasi pelayanan publik dalam melakukan pengusulan unit kerja menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani adalah dengan melakukan Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Balai POM di Batam kepada masyarakat penerima layanan.

Badan Pengawas Obat dan Makanan (disingkat BPOM) merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang terus diperkuat untuk mampu menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan Obat dan Makanan secara lebih efektif. Dengan perkuatan tersebut, kelembagaan BPOM diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan. Unit Pelaksana Teknis Badan Pengawas Obat dan Makanan (UPT Badan POM) merupakan satuan kerja

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

bersifat mandiri yang melaksanakan tugas teknis operasional tertentu dan/atau tugas teknis penunjang tertentu di bidang pengawasan Obat dan Makanan. Regulasi mengenai UPT Badan POM yang telah mengalami beberapa kali perubahan, yang bermula dari Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 05018/KBPOM/2001 Tahun 2001, hingga yang terakhir adalah Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan. Unit Pelaksana Teknis Badan Pengawas Obat dan Makanan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan, yang secara teknis dibina oleh Deputi dan secara administratif dibina oleh Sekretaris Utama.

ZI menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitikberatkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penambahan biaya diluar tarif resmi yang telah ditetapkan.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Bulan Juni Tahun 2026 pada Balai POM di Batam adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme.

Tujuan Penyusunan SPAK dan SPKP adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

Responden merupakan penerima layanan yang telah menerima layanan sepenuhnya (100%).

1.3. Rencana Kerja dan Pelaksanaan

Survei atau pengukuran indeks persepsi korupsi pada Balai POM di Batam dilaksanakan pada Juni 2026. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada tabel 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	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	01 - 10 Juni 2026
2.	Pengumpulan Data/ Survei IKM	01 - 30 Juni 2026
3.	Pengolahan dan Penyusunan Laporan	01 - 10 Juli 2026

1.3.1. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 13 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan didalam kuesioner.
- Pengisian kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.
- Pengujian kualitas dan validitas data.

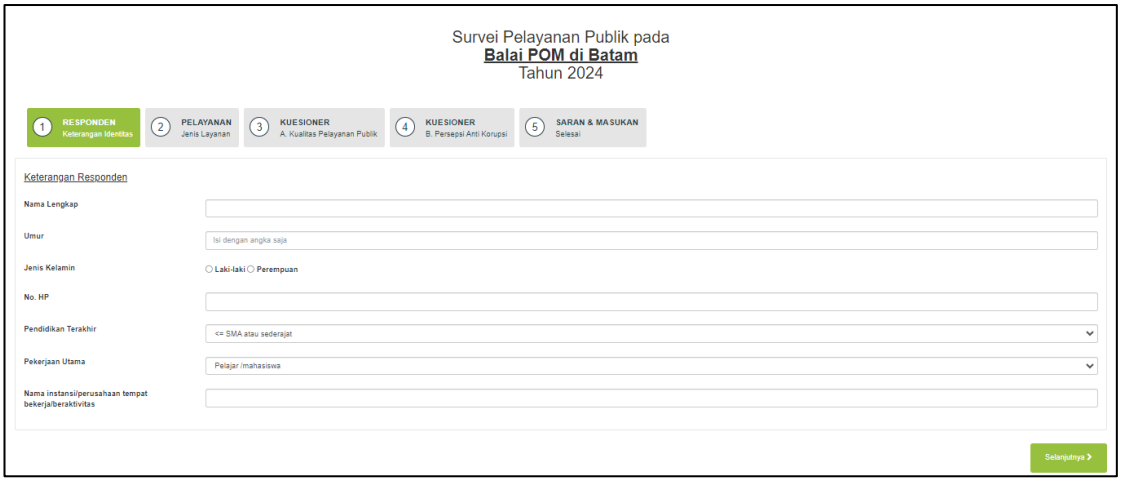
1.3.2. Metode Survei

Survei dilaksanakan dalam interval waktu bulan Juni Tahun 2026.

1.4. Survei dan Kuesioner Survei

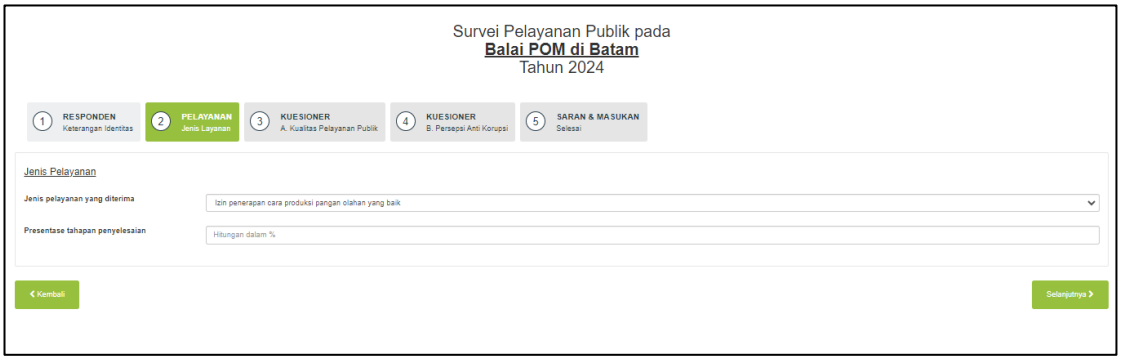
Dalam pelaksanaan SPAK dan SPKP ini, Balai POM di Batam menggunakan link https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam yang mana kuesioner survei didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

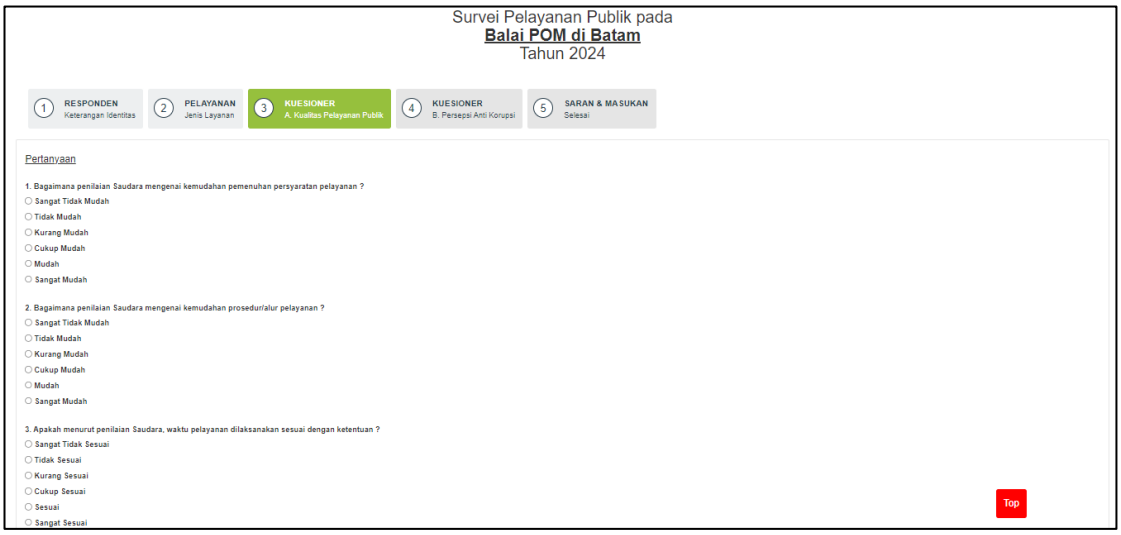
Sebelum mengisi kuesioner, responden terlebih dahulu mengisi data responden dan jenis layanan yang telah digunakan.

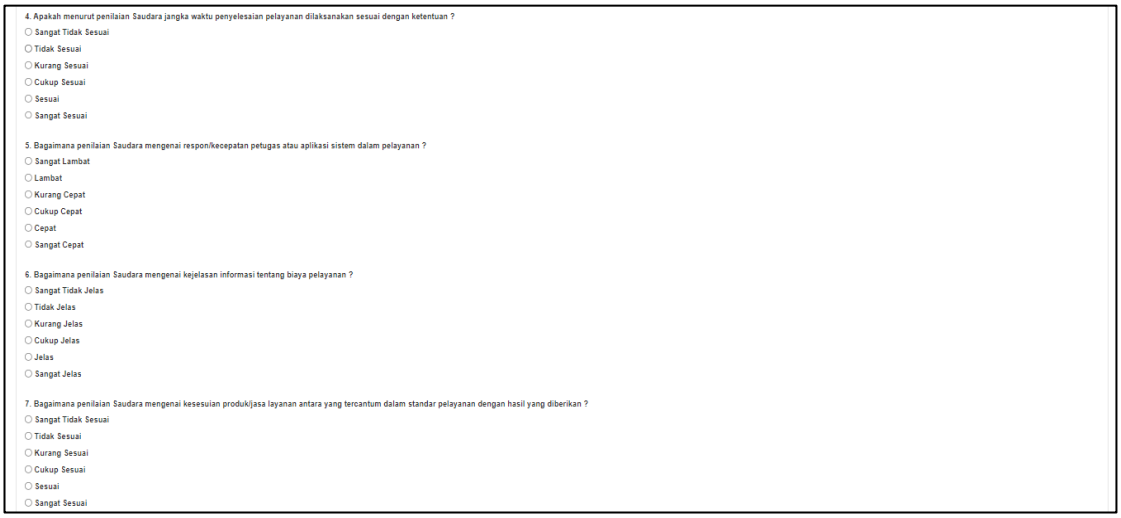


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

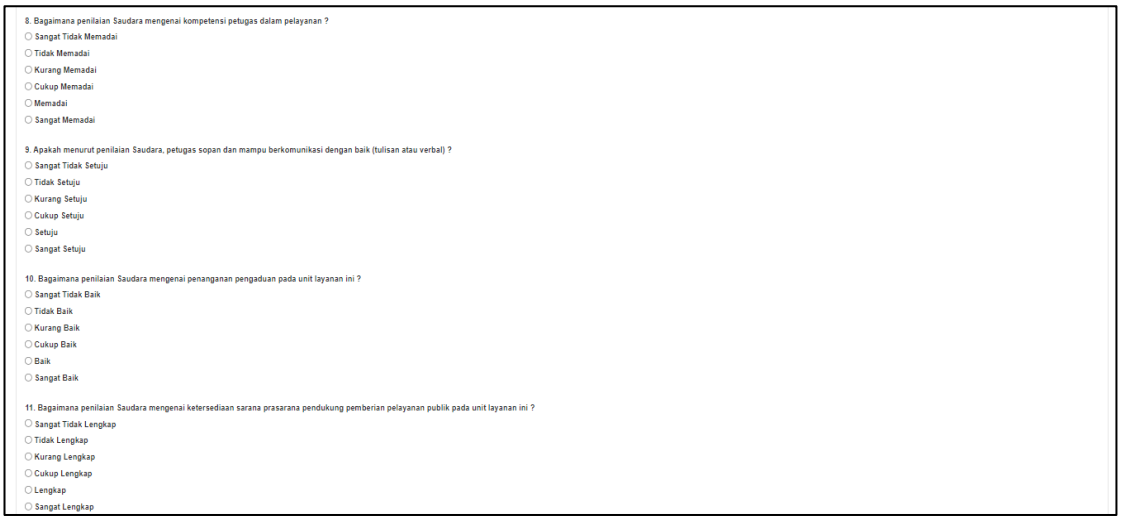
Kuesioner SPKP adalah sebagai berikut:







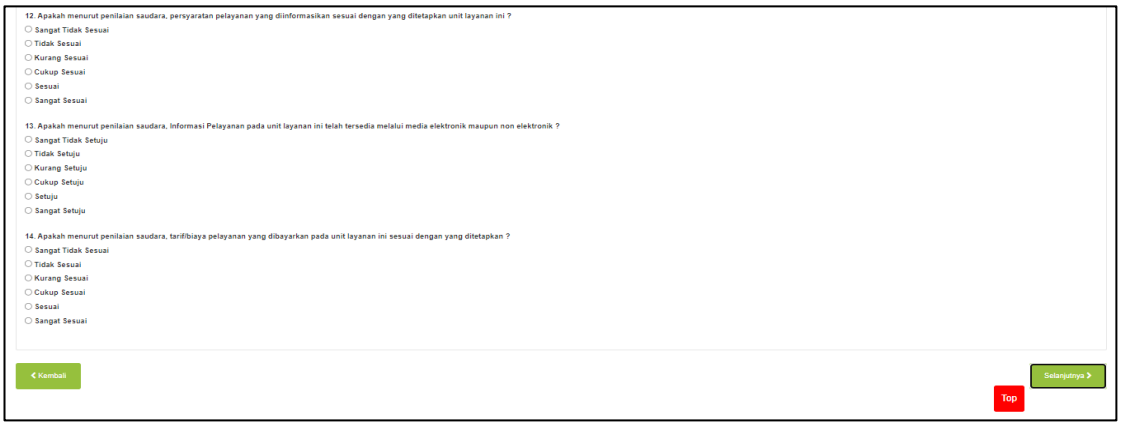
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).


8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap


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

Pengisian data responden pada kolom nama, umur, jenis kelamin, nomor HP, domisili, pendidikan dan pekerjaan dan instansi adalah hal yang *mandatory* / wajib diisi. Setelah mengisi data responden, pengguna layanan kemudian diarahkan untuk mengisi jenis layanan yang telah diterima.

Selanjutnya, didalam kuesioner terdapat 8 (delapan) pertanyaan terkait pelayanan yang telah diterima oleh responden sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/ alur pelayanan?
   a. Sangat Tidak Mudah
   b. Tidak Mudah
   c. Kurang Mudah
   d. Cukup Mudah
   e. Mudah
   f. Sangat Mudah
2. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?
   a. Sangat Tidak Sesuai

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

b. Tidak Sesuai
c. Kurang Sesuai
d. Cukup Sesuai
e. Sesuai
f. Sangat Sesuai

3. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/ kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?
   a. Sangat Tidak lambat
   b. Tidak lambat
   c. Kurang Cepat
   d. Cukup Cepat
   e. Cepat
   f. Sangat Cepat
4. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?
   a. Sangat Tidak Baik
   b. Tidak Baik
   c. Kurang Baik
   d. Cukup Baik
   e. Baik
   f. Sangat Baik
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?
   a. Sangat Tidak Lengkap
   b. Tidak Lengkap
   c. Kurang Lengkap
   d. Cukup Lengkap
   e. Lengkap
   f. Sangat Lengkap
6. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?
   a. Sangat Tidak Sesuai
   b. Tidak Sesuai
   c. Kurang Sesuai
   d. Cukup Sesuai

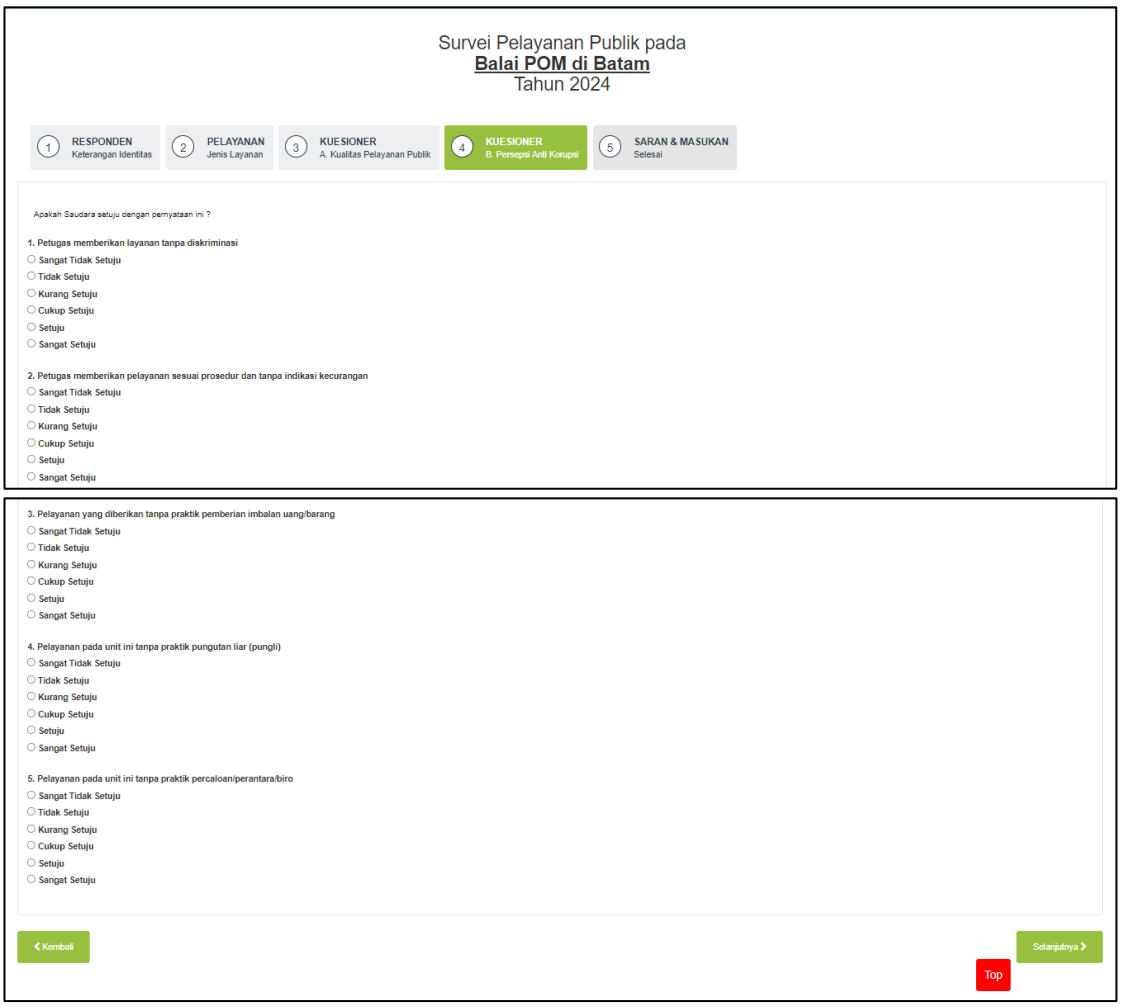
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

e. Sesuai
f. Sangat Sesuai

7. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?
   a. Sangat Tidak Setuju
   b. Tidak Setuju
   c. Kurang Setuju
   d. Cukup Setuju
   e. Setuju
   f. Sangat Setuju
8. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan?
   a. Sangat Tidak Sesuai
   b. Tidak Sesuai
   c. Kurang Sesuai
   d. Cukup Sesuai
   e. Sesuai
   f. Sangat Sesuai

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

Kuesioner SPAK adalah sebagai berikut:



Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi
   a. Sangat Tidak Setuju
   b. Tidak Setuju
   c. Kurang Setuju
   d. Cukup Setuju
   e. Setuju
   f. Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan
   a. Sangat Tidak Setuju
   b. Tidak Setuju
   c. Kurang Setuju
   d. Cukup Setuju
   e. Setuju
   f. Sangat Setuju

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

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/ barang
   a. Sangat Tidak Setuju
   b. Tidak Setuju
   c. Kurang Setuju
   d. Cukup Setuju
   e. Setuju
   f. Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)
   a. Sangat Tidak Setuju
   b. Tidak Setuju
   c. Kurang Setuju
   d. Cukup Setuju
   e. Setuju
   f. Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/ perantara/ biro
   a. Sangat Tidak Setuju
   b. Tidak Setuju
   c. Kurang Setuju
   d. Cukup Setuju
   e. Setuju
   f. Sangat Setuju

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

Penelitian Indeks Persepsi Korupsi (IPK) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

2.2. Metode Pencacahan

Survei Kualitas Pengguna Layanan di Balai POM di Batam ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap. Populasi survei ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Balai POM di Batam, antara lain: Pelajar/ mahasiswa, Peneliti/ Dosen, PNS/ TNI/ Polri, Pegawai BUMN/D, Pegawai Swasta, Wiraswasta, Perusahaan pengurus jasa kepabeanan, Ibu Rumah Tangga, dan lainnya.

2.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenamya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Balai POM di Batam.

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Balai POM di Batam ini digunakan analisis statistik deskriptif. Pengukuran disusun ke dalam kuesioner dengan 13 (tiga belas) item pertanyaan dan 6 (enam) pilihan jawaban. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Balai POM di Batam ditentukan 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).

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Nilai	
			Nilai Interval Konversi	Nilai Interval
1	A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,0000
2	B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,5323
3	C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,6000 - 3,0643
4	D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,0000 - 2,5996

Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IPK	Mutu	Kinerja
1	1.00 - 1.75	25 - 43.75	1	Tidak bersih dari korupsi
2	1.76 - 62.50	43.76 - 62.50	2	Kurang bersih dari korupsi
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	3	Cukup bersih dari korupsi
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	4	Bersih dari korupsi

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

3.1. Analisis Hasil Survei

Berdasarkan data hasil survei yang telah dilaksanakan dan memperhatikan profil responden sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya, berikut kami sajikan nilai indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dan Indeks Persepsi Anti Korupsi atas kinerja pelayanan Balai POM di Batam dengan hasil sebagai berikut:

	IPP								**IPAK**				
Indeks	3,96								3,99				
Nilai	5,99								6,00				
Nilai Rata Per Unsur	6.00	5.99	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00
Jumlah Responden	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Jumlah Nilai Perunsur	420	419	420	420	420	420	420	420	420	420	420	420	420
Responden	**U1**	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P5**
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	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	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	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).

16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
41	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
43	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
44	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
49	6	6	6	6	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).

50	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
51	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
52	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
54	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
57	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
59	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
60	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
61	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
62	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
63	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
64	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
65	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
66	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
67	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
69	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
70	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Keterangan:

- NRR : Nilai Rata-rata
- RL : Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR Per RL : Jumlah Nilai Per Ruang Lingkup dibagi Jumlah Kuisioner
- NRR Tertimbang : NRR per RL x (1/8) untuk SPKP
- NRR Tertimbang : NRR per RL x (1/5) untuk SPAK
- IPKP/ IPAK : Total NRR Tertimbang x (100/6)

3.1.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Total nilai NRR per Ruang Lingkup adalah jumlah Nilai Rerata per unsur = 47,99. Maka NRR tertimbangnya adalah: 47,99 x (1/8) = 5,99. Maka Nilai IPKP adalah = 5,99 x (100/6) = 99,97 (Nilai Interval Konversi) dan Nilai Interval adalah 3,96.

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

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 70 kuisioner. Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada tabel diatas diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Balai POM di Batam sebesar 99,97% berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 - 100,00).

3.1.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi

Total nilai NRR per Ruang Lingkup adalah jumlah Nilai Rerata per unsur = 30,00. Maka NRR tertimbangnya adalah: 30,00 x (1/5) = 6,00. Maka Nilai IPAK adalah = 6,00 x (100/6) = 100 (Nilai Interval Konversi) dan Nilai Interval adalah 3,99.

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 70 kuisioner. Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada tabel diatas diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada Balai POM di Batam sebesar 100% berada pada kategori "**Bersih dari Korupsi**" (pada interval 81.26 - 100.00).

Analisis data untuk menentukan indeks korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 - 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan/ penurunan indeks persepsi korupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap periodenya.

No	Indikator	Nilai
1.	U1: Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/ alur pelayanan?	420
	U2: Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	419

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

	U3: Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/ kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	420
	U4: Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	420
	U6: Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?	420
	U7: Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	420
	U8: Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan?	420
2.	P1: Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan	420
	P2: Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/ barang	420
	P3: Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/ barang	420
	P4: Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)	420
	P5: Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/ perantara/ biro	420

Merujuk pada hasil IPKP dan IPAK pada setiap Indikator terhadap Pelayanan Balai POM di Batam tersebut diatas, menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki skor 6 atau masuk pada kategori Sangat Baik, namun terdapat 1 (satu) unsur IPKP terendah dengan analisa 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).

Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	Penanggung jawab
Jangka waktu penyelesaian layanan	Pelanggan menganggap masih terdapat petugas yang menyelesaikan layanan lebih dari jangka waktu yang ditetapkan.	1. Melakukan optimalisasi kinerja aplikasi pelayanan secara berkelanjutan agar lebih stabil dan *user-friendly*. 2. Meningkatkan kesiapan serta responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan melalui sarana pendukung yang tersedia. 3. Meningkatka kompetensi petugas layanan agar dapat menyelesaikan layanan sesuai jangka waktu dan jawaban yang tepat.	Triwulan III 2026	Tim Yanblik

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
DATA SURVEI

4.1. Data Responden

Berikut kami sajikan data dari 70 (tujuh puluh) orang responden yang telah menyampaikan kusioner melalui link https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam

No	Waktu Pelayanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. *Handphone*	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/ Perusahaan Tempat Bekerja/ Beraktivitas	Saran
1	Juni	Pahala Sihite	58	Laki-laki	085264808887	S1	Pegawai swasta	PT. CICOR PANATEC	Dipertahankan standard pelayanan yang sangat responsif dan tindakan yang cepat
2	Juni	Villyne Shintia	24	Perempuan	081266638797	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Pt Tritirta argajaya	-
3	Juni	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih
4	Juni	CALVIN DWI ADITYA	25	Laki-laki	081364978774	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	CUKUP, SUDAH MEMUASKAN
5	Juni	Sumarno	39	Laki-laki	081932934426	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Pribadi	-
6	Juni	Martha	23	Perempuan	081266301202	S1	Pegawai swasta	PT Asia Cocoa Indonesia	-
7	Juni	Sinari	44	Laki-laki	081372791272	S1	Pegawai swasta	Pt. Kharisma karya kartika	Sudah cukup bagus

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

No	Waktu Pelayanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. *Handphone*	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/ Perusahaan Tempat Bekerja/ Beraktivitas	Saran
8	Juni	Eluy	43	Perempuan	0811703499	S1	Wiraswasta	PT. Dewi Kartika Inti	Good
9	Juni	Wellson	19	Laki-laki	082174627172	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV. FANCYLAND FOOD	-
10	Juni	HOTLER DABUKE, S.H.	40	Laki-laki	081268221030	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	-
11	Juni	FAKHRI IDRIS, S.H.	29	Laki-laki	081261668397	S1	PNS/TNI/Polri	POLRESTA BARELANG	OKE
12	Juni	RIO BERLIN HUTAGALUNG	41	Laki-laki	081270082004	S1	PNS/TNI/Polri	SARESNARKO BA POLRESTA BARELANG	MANTAP
13	Juni	Sofie	48	Perempuan	081245219581	S1	Pegawai swasta	PT Inmas Sunshine	Tetap menjadi yang terdepan dalam memberikan pelayanan terbaik.
14	Juni	Lusiana	33	Perempuan	085264916227	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Rintis	-
15	Juni	Elsha Kusuma Dhani	28	Perempuan	085232445156	S1	Pegawai swasta	Pt wyssa artha sejahtera	-
16	Juni	MUNALISA	33	Perempuan	085668185737	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT. ASIA COCOA INDONESIA	sudah ok
17	Juni	Sylvana Agnetha	46	Perempuan	082132198824	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	PT Golden Barel	Agar dapat dipertahankan pelayanan yang baik dan sangat informatif
18	Juni	Mohammad Ikbal Pranoto	22	Laki-laki	082288683804	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Denpom Tarempa	-
19	Juni	Prabowo S.	29	Laki-laki	085372047787	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA Kepulauan Riau	-

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

No	Waktu Pelayanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. *Handphone*	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/ Perusahaan Tempat Bekerja/ Beraktivitas	Saran
20	Juni	Joni Eka Putra	44	Laki-laki	082390702002	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLDA Kepulauan Riau	adakan juga pengujian terkait vape yang mengandung etomidate
21	Juni	Arifuddin	34	Laki-laki	082384548313	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA Kepulauan Riau	-
22	Juni	Kardono Wijaya	35	Laki-laki	082121552288	S1	Wiraswasta	PT. Dojako Kosmetik Indonesia	-
23	Juni	Villyne Shintia	24	Perempuan	081266638797	S1	Pegawai swasta	PT. Tritirta Argajaya	-
24	Juni	Rahmi	52	Perempuan	08127014032	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Tongfong Indonesia	-
25	Juni	Taufik Hidayat	44	Laki-laki	081277653273	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Pribadi	terima kasih
26	Juni	Widianto	37	Laki-laki	082391057465	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	SDM Estetika Indonesia	-
27	Juni	Amalia Farah Rosa Fadhilah	25	Laki-laki	082132198824	S1	Pegawai swasta	RWP Law Office	pertahankan kinerja baik
28	Juni	shely	24	Laki-laki	082260252001	S1	Pegawai swasta	powerlink	-
29	Juni	erwin roynatan	26	Laki-laki	082360911217	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT PRIMA NIAGA INDOMAS	BAGUS
30	Juni	Neti	48	Perempuan	0815818185	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. BUDI INDO PERKASA	-
31	Juni	Louis Ferdianto	32	Laki-laki	081276205938	S1	Pegawai swasta	PT. Dwi Putra Tunggal	-
32	Juni	Desca	28	Perempuan	0778471788	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-

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

No	Waktu Pelayanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. *Handphone*	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/ Perusahaan Tempat Bekerja/ Beraktivitas	Saran
33	Juni	Lutfiah Hesti	32	Perempuan	082170725552	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT.GEMBIRA	-
34	Juni	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih
35	Juni	IBADADILAH SHENI	26	Laki-laki	082172286521	S1	Pegawai swasta	PT Asia Cocoa Indonesia	-
36	Juni	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	-
37	Juni	Revina	45	Perempuan	085264506828	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT ASIA COCOA INDONESIA	-
38	Juni	Harry Rhamadhan	27	Laki-laki	082110949991	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Aktif Energi Indonesia	-
39	Juni	Weni	28	Perempuan	082385444747	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Cendana Han Wijaya	-
40	Juni	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	-
41	Juni	Bedi Handra	42	Laki-laki	082284126650	S1	Pegawai swasta	PT Ecogreen Oleochemicals	semoga di pertahan kan layanan yang sangat memuaskan nya.
42	Juni	Eluy	43	Perempuan	0811703499	S1	Pegawai swasta	PT. Dewi Kartika Inti	-
43	Juni	muhammad tan abdul rahman haris	27	Laki-laki	081266292704	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. SUKSES NIAGA LESTARI	Good
44	Juni	Lutfiah Hesti	32	Perempuan	082170725552	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT.GEMBIRA	-
45	Juni	Wellson	19	Laki-laki	082174627172	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV. FANCYLAND FOOD	-

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

No	Waktu Pelayanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. *Handphone*	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/ Perusahaan Tempat Bekerja/ Beraktivitas	Saran
46	Juni	Nurkholis, S. H.	40	Laki-laki	082137755536	S1	PNS/TNI/Polri	Polda Kepri	tidak ada
47	Juni	Alvian Febrialin	24	Laki-laki	087869884486	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRES Kepulauan Riau	Pelayanan sudah sangat baik, petugasnya juga ramah dan humoris
48	Juni	Fachri Idris	29	Laki-laki	0	S1	PNS/TNI/Polri	POLRESTA Barelang	sudah keren, tetap semangat. Bekerja meski apa-apa mahal
49	Juni	Calvin Dwi Aditya	25	Laki-laki	081364978774	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLDA Kepulauan Riau	-
50	Juni	Prabowo Subianto	29	Laki-laki	081372047787	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA Kepulauan Riau	-
51	Juni	Samuel Hermanto Manalu	40	Laki-laki	081170002004	S1	PNS/TNI/Polri	Direktorat Narkoba POLDA Kepulauan Riau	-
52	Juni	Dipo Sastra Siagian	28	Laki-laki	082386231074	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA Kepulauan Riau	-
53	Juni	Siti nur rika	44	Perempuan	087729821466	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Sedap rasa vilvi	Ada kan laboratorium uji di Tanjung pinang juga
54	Juni	Villyne shintia	24	Perempuan	081266638797	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Pt tritirta argajaya	tidak ada
55	Juni	Gusti Ramadani	34	Laki-laki	081277347340	S1	Pegawai swasta	Teh Tarik Tok Jek	Terimakasih
56	Juni	Andrison	59	Laki-laki	085101877766	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Oriyantal	-
57	Juni	Topan Bayu Pardede	39	Laki-laki	082390656244	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Heyday Resto	Good
58	Juni	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih
59	Juni	CHIKA CAHYANI	23	Perempuan	0812703444333	S1	Pegawai swasta	PT ASIA COCOA INDONESIA	terima kasih

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

No	Waktu Pelayanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. *Handphone*	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/ Perusahaan Tempat Bekerja/ Beraktivitas	Saran
60	Juni	Martha	23	Perempuan	081266301202	S1	Pegawai swasta	PT Asia Cocoa Indonesia	-
61	Juni	Lutfiah Hesti	32	Perempuan	082170725552	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT GEMBIRA	-
62	Juni	Elsha Kusuma Dhani	28	Perempuan	085232445156	S1	Pegawai swasta	Pt wyssa artha sejahtera	-
63	Juni	Desca	28	Perempuan	0778471788	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-
64	Juni	Sinari	44	Laki-laki	081372791727	S1	Pegawai swasta	Pt. Kharisma karya kartika	-
65	Juni	Gusti	34	Laki-laki	081277347340	S1	Pegawai swasta	PT. Kaltek S Inovasi	Pengurusan sertifikasi mungkin bisa lebih cepat untuk UMKM dari 40 HK menjadi 7 HK. Thanks
66	Juni	Chaerul	34	Laki-laki	082283689902	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Mega mandiri	terima kasih
67	Juni	Winata	30	Laki-laki	085362999996	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	ayam jago batam	terima kasih
68	Juni	Juliana	35	Perempuan	081928004582	S1	Lainnya	Dinas Kesehatan Kota Batam	Terima Kasih atas pelayanan nya yg baik
69	Juni	Novita Sari	35	Perempuan	081370603355	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	Pribadi	-
70	Juni	Arkam	52	Laki-laki	081111166567	S1	Lainnya	Pribadi	terima kasih

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

BAB V
PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil survei Persepsi Pelayanan Publik dan Survei Persepsi Anti Korupsi yang telah dilakukan Balai POM di Batam diperoleh informasi bahwa Balai POM di Batam memiliki Indeks Persepsi Pelayanan Publik **3,96** dengan kategori mutu pelayanan **Sangat Baik** dan Indeks Persepsi Anti Korupsi **3,99** dengan kategori mutu Pelayanan **Bersih dari Korupsi**.

5.2. Susunan Tim Survei

Ketua : Shinta Putri Wisuda, S. Farm., Apt

Anggota : Paniyati, S. Farm., Apt

: Rizki Indriyani, S.Farm., Apt.

: Ana Fitri, S. Si

: Merytasari, S.Farm

: Putu Sumahandriyani, S.K.M

: Suryani, S.T.P

: Feby Setiawan, S.T.P, M.Sc

: Bintang Rumiris C, S.K.M

: Rizky Amalia, S.K.M

: Ikhsan Putra, S.Si

: Miranda, S.T.P

: Veni Tripuspitawati Hasan, S.H.

: Cristy Aprodita, N, S.Kom

: Titin Adepio, S.H

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