





Laporan

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

Balai POM di Batam
OKTOBER 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 Selasa, 02 November 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 lntegritas (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 lntegritas 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.

Zona Integritas 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 Oktober 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 Oktober 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 Oktober 2026
2.	Pengumpulan Data/ Survei IKM	01 – 31 Oktober 2026
3.	Pengolahan dan Penyusunan Laporan	01 - 10 November 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.

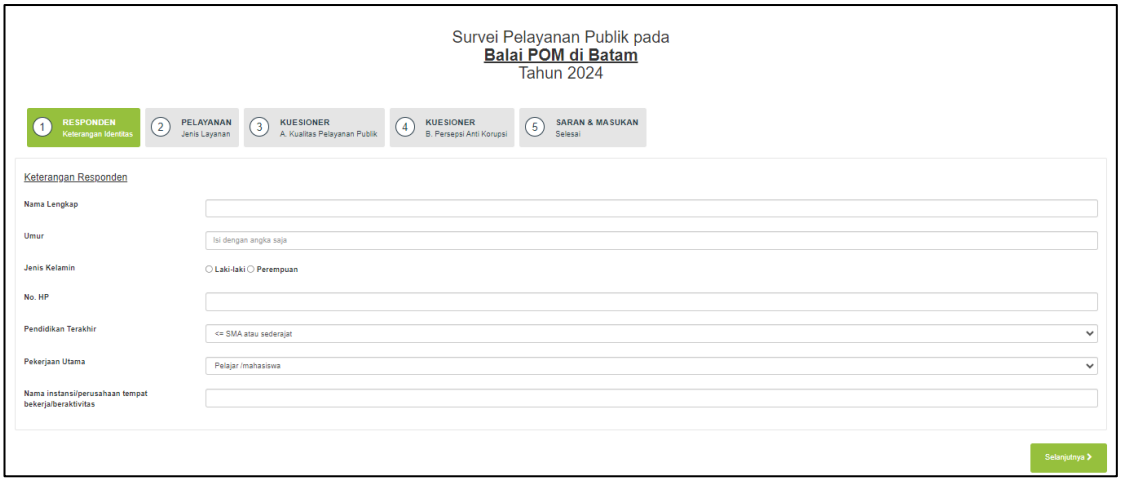
1.3.2. Metode Survei

Survei dilaksanakan dalam interval waktu bulan Oktober Tahun 2026.

1.4. Survei dan Kuesioner Survei

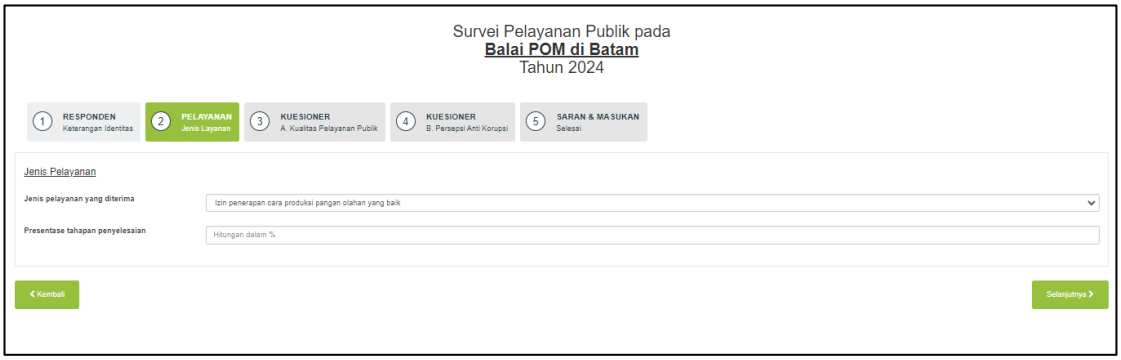
Dalam pelaksanaan SPAK dan SPKP ini, Balai POM di Batam menggunakan link https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam yang mana kuesioner survei didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

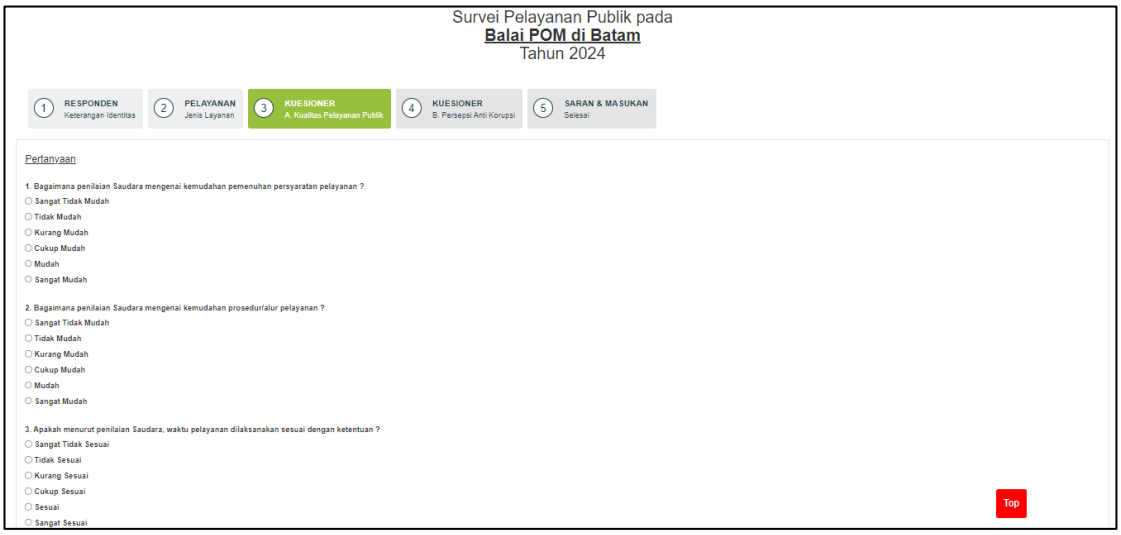
Sebelum mengisi kuesioner, responden terlebih dahulu mengisi data responden dan jenis layanan yang telah digunakan.

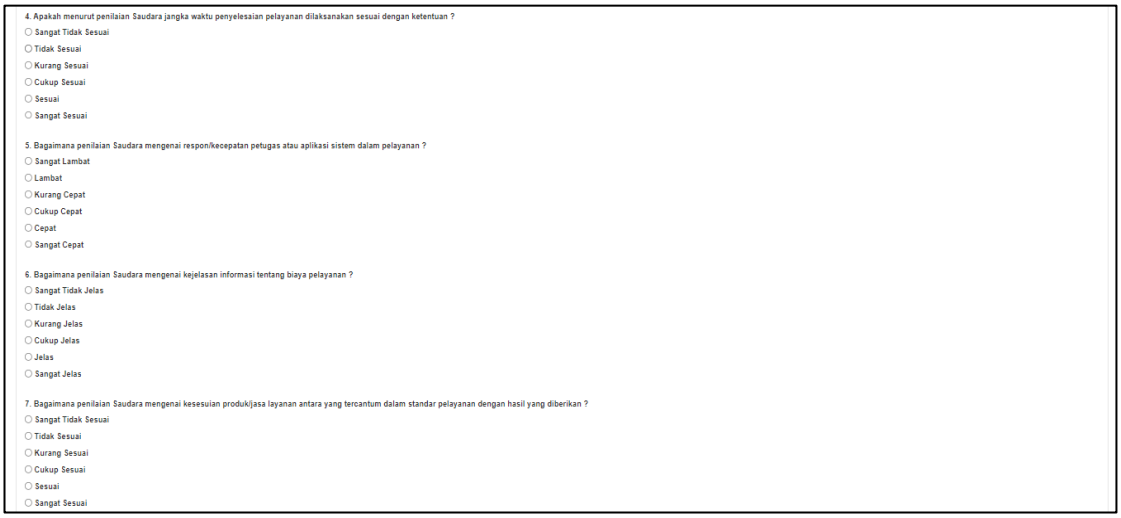


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

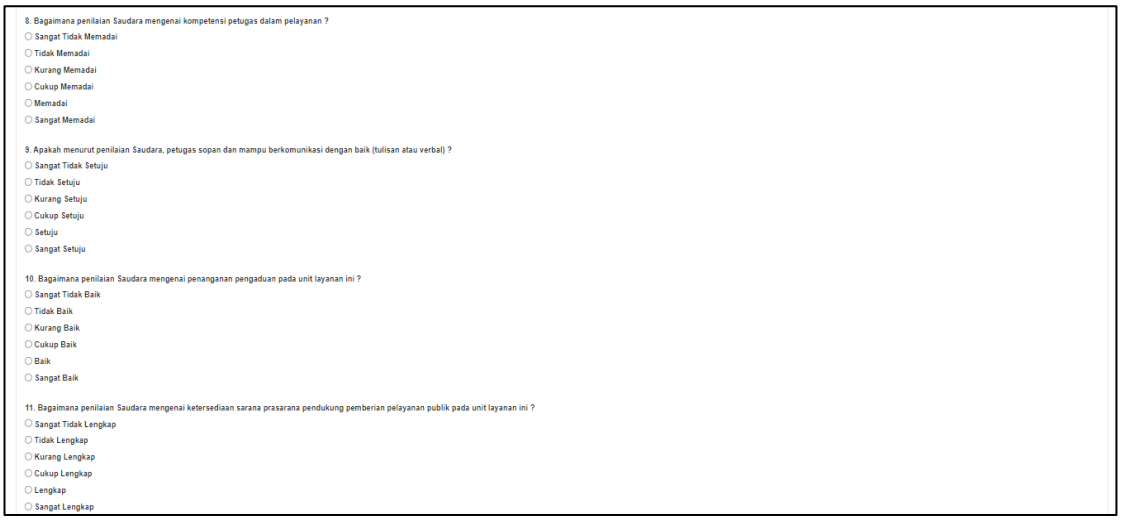
Kuesioner SPKP adalah sebagai berikut:

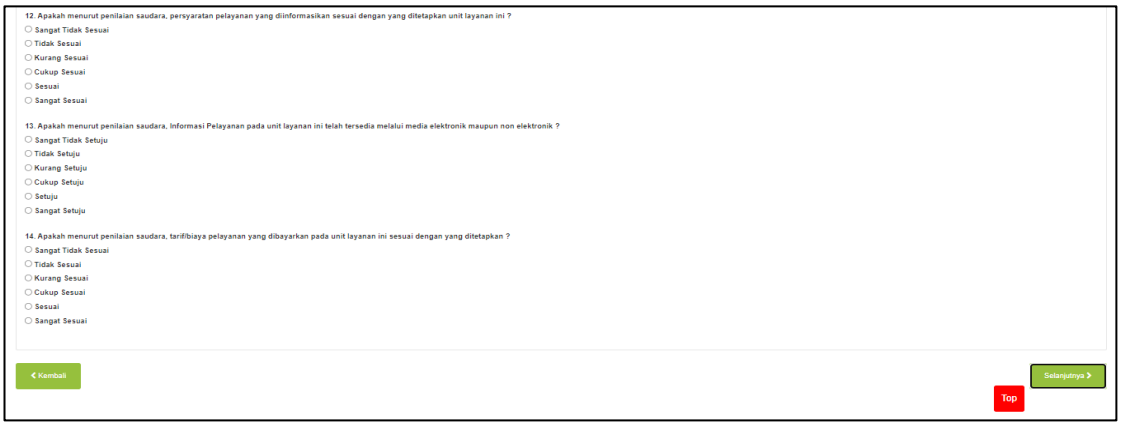






Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).





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

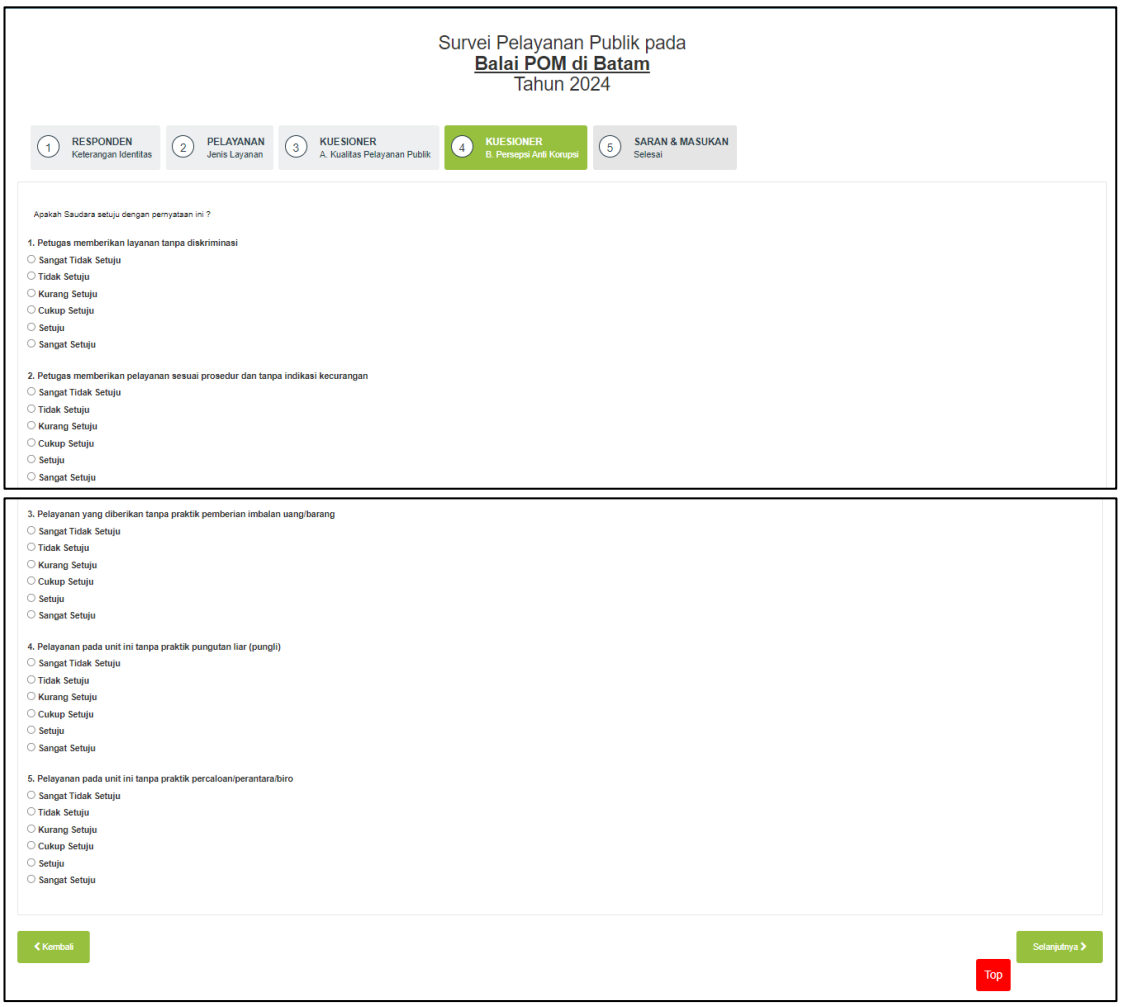
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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	4,00								4,00				
Nilai	6,00								6,00				
Nilai Rata Per Unsur	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00
Jumlah Responden	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Jumlah Nilai Perunsur	186	186	186	186	186	186	186	186	186	186	186	186	186
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

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 = 48,00. Maka NRR tertimbangnya adalah: 48,00 x (1/8) = 6,00. Maka Nilai IPKP adalah = 6,00 x (100/6) = 100,00 (Nilai Interval Konversi) dan Nilai Interval adalah 4,00.

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 31 kuisioner. Berdasarkan hasil perhitungan lndeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada tabel diatas diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas

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

Pelayanan (IPKP) pada Balai POM di Batam sebesar 100,00% 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) = 100,00 (Nilai Interval Konversi) dan Nilai Interval adalah 4,00.

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 31 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? U2: Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan? U3: Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/ kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan? U4: Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	186

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

	U6: Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini? U7: Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik? U8: Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan?	
2.	P1: Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan P2: Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/ barang P3: Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/ barang P4: Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli) P5: Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/ perantara/ biro	186

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. Balai POM di Batam berkomitmen untuk terus menjaga kualitias pelayanan dan mempertahankan nilai pada setiap unsur IPKP dan IPAK. Untuk itu Balai POM di Batam akan melaksanakan:

Rencana Tindak Lanjut	Timeline	Penanggung jawab
1. Melakukan optimalisasi kinerja aplikasi pelayanan secara berkelanjutan agar lebih stabil dan *user-friendly*.	Triwulan IV 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).

2. Meningkatkan kesiapan serta responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan melalui sarana pendukung yang tersedia. 3. Meningkatkan kompetensi petugas layanan agar dapat menyelesaikan layanan sesuai jangka waktu dan jawaban yang tepat. 4. Melakukan sosialisasi berkala mengenai layanan di Balai POM di Batam, prosedur atau alur pelayanan, transparansi batas waktu dan tarif resmi melalui media sosial. 5. Mempublikasikan informasi terkait anti gratifikasi dan antikorupsi di lingkungan Balai POM di Batam melalui media elektronik		

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 31 (tiga puluh satu) 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	Oktober	Bedi Handra	42	Laki-laki	082284126650	S1	Pegawai swasta	PT Ecogreen Oleochemicals	Semoga layanan terbaik nya tetap di pertahankan
2	Oktober	IBADADILAH SHENI	27	Perempuan	082172286521	S1	Pegawai swasta	PT ASIA COCOA INDONESIA	-
3	Oktober	Chika Cahyani Permana	23	Perempuan	081270344333	S1	Pegawai swasta	PT ASIA COCOA INDONESIA	Terima Kasih
4	Oktober	Arifuddin, S. Kep., M. H.	35	Laki-laki	082384548313	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Polda Kepulauan Riau	Sangat baik
5	Oktober	Edo Evans	35	Laki-laki	081270004241	S1	PNS/TNI/Polri	Polsek Belakang	-

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
		Christian						Padang	
6	Oktober	Dipo Sastra Siagian	28	Laki-laki	082386231074	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polda Kepualuan Riau	-
7	Oktober	Prabowo Subianto, S. H.	30	Laki-laki	081372047784	S1	PNS/TNI/Polri	Polda Kepulauan Riau	-
8	Oktober	Zidan Fernando	23	Laki-laki	082386366352	S1	PNS/TNI/Polri	Polresta Barelang	Mantaplah, gas terus
9	Oktober	Heri Exarial	52	Laki-laki	082391959383	S1	Wiraswasta	Dika Batam Mandiri	sudah sangat baik
10	Oktober	densi	50	Perempuan	082365439976	S1	Wiraswasta	pt.apal alloy indonesia	sudah sangat baik
11	Oktober	Hendy	34	Laki-laki	081372347500	S1	Pegawai swasta	Tri Cahaya Agung	saudara Heru, menjelaskan dengan jelas dan memberikan arahan dengan jelas dan juga telah menyelesaikan permasalahan saya
12	Oktober	Muharleni	43	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTAR	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di

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
								A	pertahankan/di tingkatkan terima kasih
13	Oktober	Muharleni	43	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
14	Oktober	Muharleni	43	Perempuan	081376660002	S1	Pelajar /mahasiswa	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih
15	Oktober	Ferry Candro Sinaga	24	Laki-laki	082287025578	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Kepulauan Anambas	Jika memungkinkan ada ATM di BPOM Batam agar memudahkan kami membyar PNBP
16	Oktober	Mochtaruzaman	25	Laki-laki	082284404761	S1	PNS/TNI/Polri	Polresta Barelang	-
17	Oktober	Riko Tarigan	22	Laki-laki	081363525546	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Lingga	usul ada ATM di BPOM Batam krn di lingga susah sinyal utk mobile banking
18	Oktober	Fachri	29	Laki-laki	081261668	S1	PNS/TNI/Polri	Polresta	ok

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
		Idris, S. H.			397			Barelang	
19	Oktober	Sinari	44	Laki-laki	081372791 272	S1	Pegawai swasta	Pt. Kharisma Karya Kartika	Bagus
20	Oktober	Wellson	19	Laki-laki	082374263 601	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV. FANCYLAN D FOOD	tidak ada
21	Oktober	Fu Kong Lat	50	Laki-laki	081270144 533	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	CV. Bintang Timur Mulya	terima kasih saya sudah di bantu untuk mengisi data perusahaan dalam akun untuk pengajuan sertifikat ipcppob gula merah
22	Oktober	Lutfiah Hesti	32	Perempuan	088286185 932	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	PT.Gembira	-
23	Oktober	Eric lau	22	Laki-laki	082169688 981	S1	Pegawai swasta	PT MARTINDO FINE FOODS	-
24	Oktober	wellson	20	Laki-laki	082374263 601	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV. FANCYLAN D FOOD	Tidak ada

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
25	Oktober	Ketrin Miranda Simbolon	24	Perempuan	0811257798	S1	Pegawai swasta	PT Central Prima Sukses	-
26	Oktober	Lutfiah hesti	32	Perempuan	082170725552	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT.Gembira	-
27	Oktober	Julie evilyn	38	Perempuan	0811771172	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Umkm	Terbaik memberikan pelayanan
28	Oktober	sofie	47	Perempuan	081245219581	S1	Pegawai swasta	PT INMAS SUNSHINE	selalu menjadi yang terdepan !
29	Oktober	SOFIE	47	Perempuan	081245219581	S1	Pegawai swasta	PT INMAS SUNSHINE	Selalu menjadi yang Terdepan!
30	Oktober	Muharleni	43	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
31	Oktober	Muharleni	43	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

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 **4,00** dengan kategori mutu pelayanan **Sangat Baik** dan Indeks Persepsi Anti Korupsi **4,00** 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).