BADAN POM
BALAI POM DI BATAM

LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)



AGUSTUS

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).

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI PENGGUNA LAYANAN

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

Berdasarkan Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Batam

Pada Hari Rabu, 02 September 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 bersifat mandiri yang melaksanakan tugas teknis operasional tertentu dan/atau

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

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, Peraturan Kepala Badan POM nomor 14 Tahun 2014, Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 784) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1274) dan selanjutnya diubah menjadi Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan serta Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan BPOM dan yang terakhir adalah 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 Agustus Tahun 2026 pada Balai POM di Batam adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme.

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

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 Agustus 2026. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	01 - 10 Agustus 2026
2.	Pengumpulan Data/ Survei IKM	01 - 31 Agustus 2026
3.	Pengolahan dan Penyusunan Laporan	01 - 10 September 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

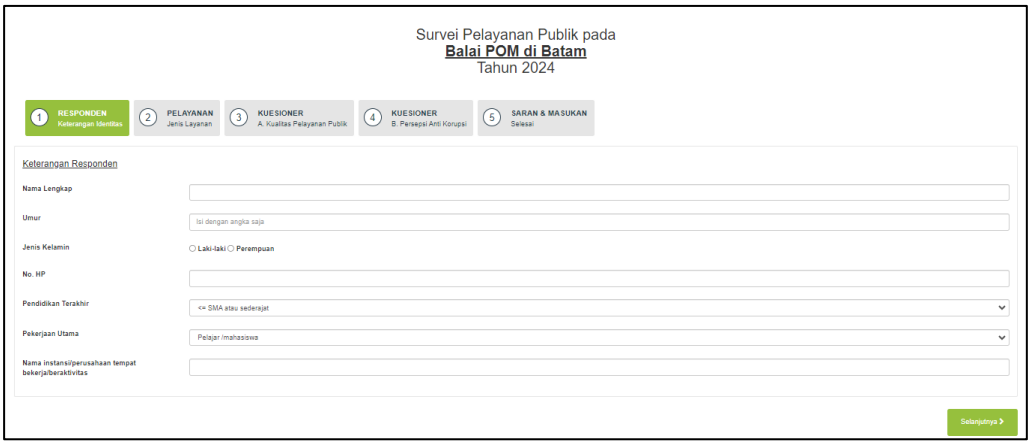
Survei dilaksanakan dalam interval waktu bulan Agustus Tahun 2026.

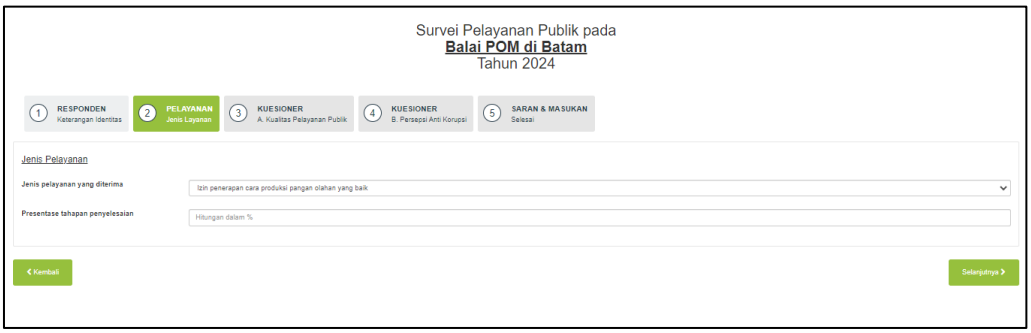
1.4. Survei dan Kuesioner Survei

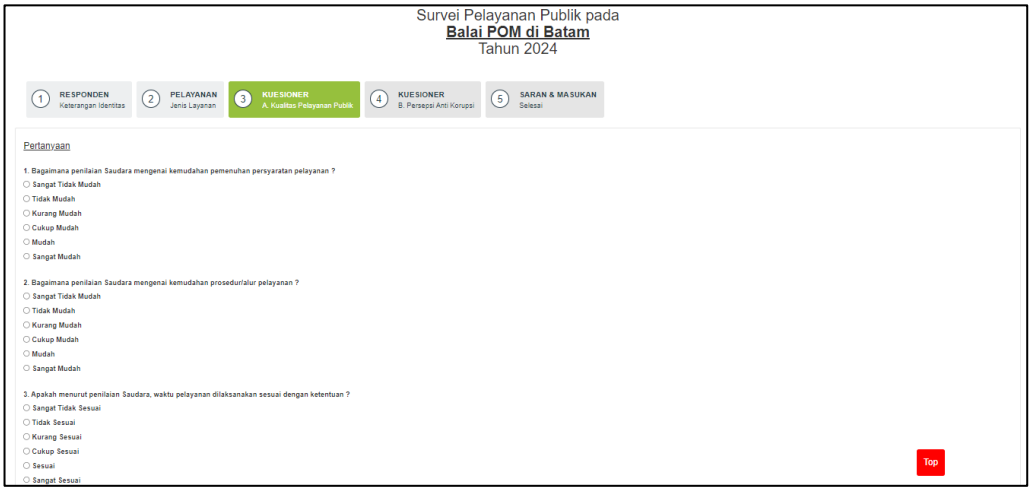
Dalam pelaksanaan SPAK dan SPKP ini, Balai POM di Batam menggunakan link https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam yang mana kuesioner survei didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

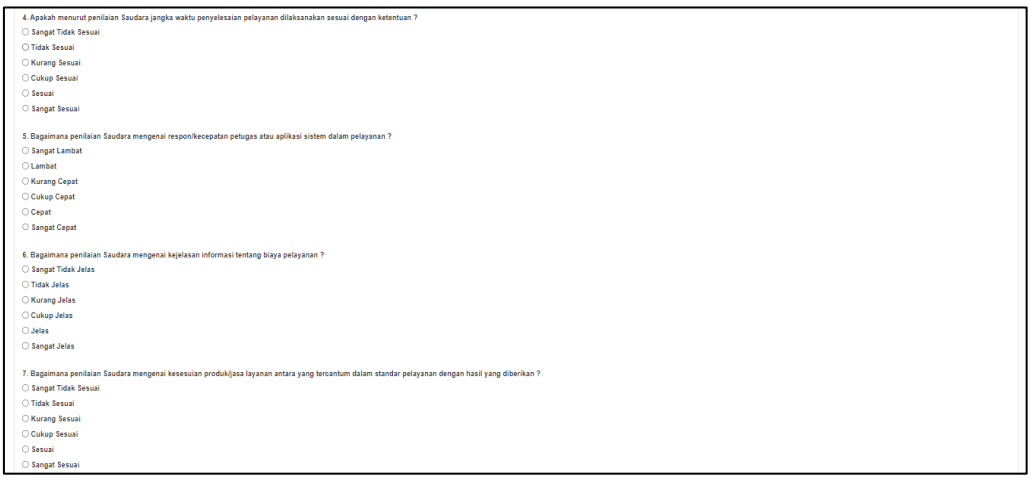
Sebelum mengisi kuesioner, responden terlebih dahulu mengisi data responden dan jenis layanan yang telah digunakan. Kuesioner sebagai berikut:

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

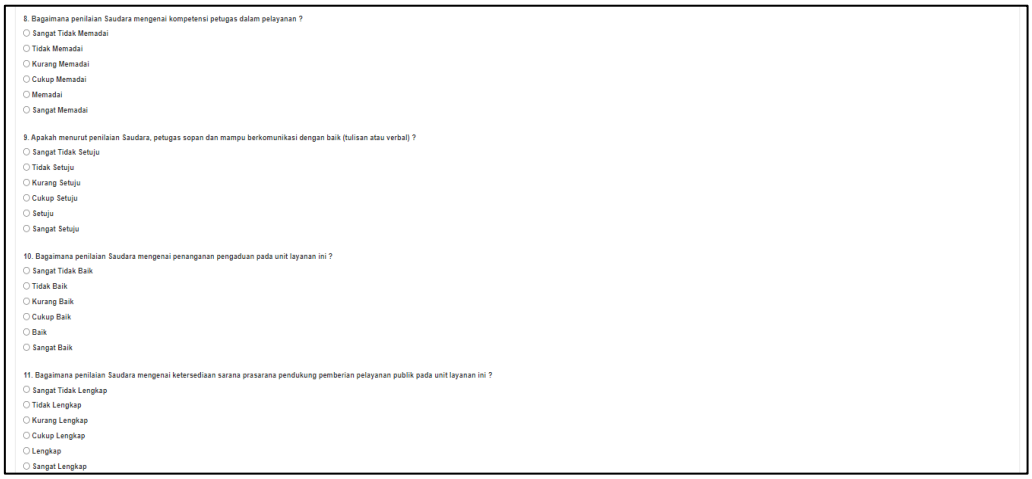


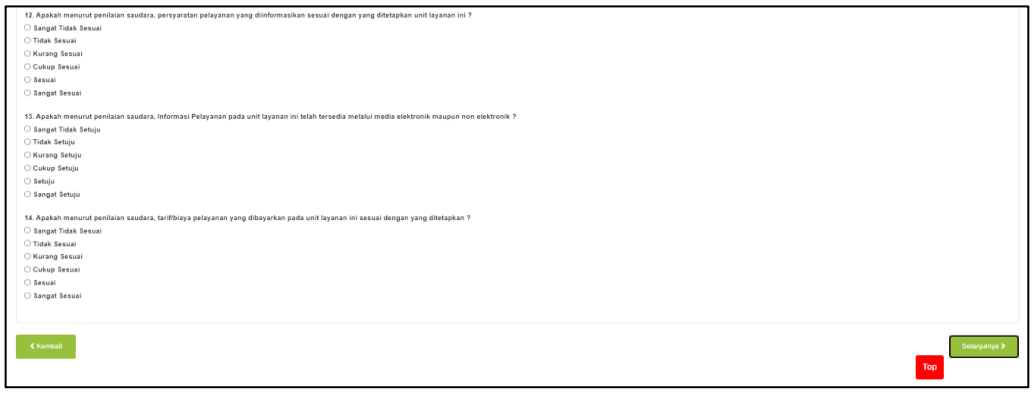






Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).





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
   b. 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).

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

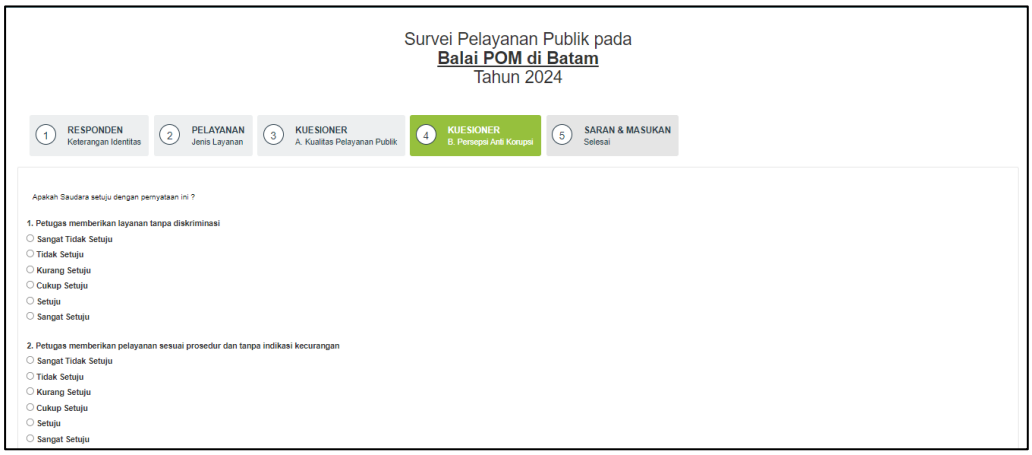
3. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/ kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?
   a. Sangat Tidak lambat
   b. Tidak lambat
   c. Kurang Cepat
   d. Cukup Cepat
   e. Cepat
   f. Sangat Cepat
4. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?
   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
   e. Sesuai

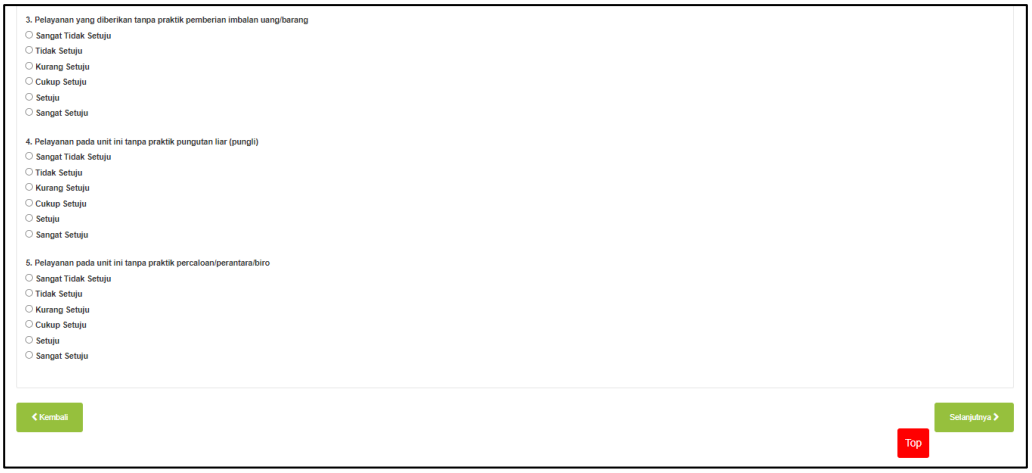
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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

Kuesioner SPAK 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).

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
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

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

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**				
Index	3,98								3,99				
Nilai	5,976								5,981				
Nilai Rata Per Unsur	5,96	5,96	5,98	5,98	5,98	5,98	5,98	5,98	5,98	5,98	5,98	5,98	5,98
Jumlah Responden	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Jumlah Nilai Perunsur	310	310	311	311	311	311	311	311	311	311	311	311	311
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	5	5	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
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

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 = 47,81. Maka NRR tertimbangnya adalah: 47,81 x (1/8) = 5,976. Maka Nilai IPKP adalah = 5,976 x (100/6) = 99,60 (Nilai Interval Konversi) dan Nilai Interval adalah 3,98

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 52 kuisioner. Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada tabel diatas diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Balai POM di Batam sebesar 99,60% 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 = 29,90. Maka NRR tertimbangnya adalah: 29,90 x (1/5) = 5,981. Maka Nilai IPAK adalah = 5,981 x (100/6) = 99,68 (Nilai Interval Konversi) dan Nilai Interval adalah 3,99

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 52 kuisioner. Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada tabel diatas diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada Balai POM di Batam sebesar 99,68 % 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

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

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.	U3: Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/ kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan? U4: Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini? U5: Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini? 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?	311
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	311

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

	P4: Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli) P5: Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/ perantara/ biro	

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 masih terdapat unsur IPKP dengan nilai terendah sebagai berikut:

Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	Penanggung jawab
Kemudahan prosedur/ alur pelayanan	Informasi mengenai prosedur dan alur pelayanan belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat.	Melakukan sosialisasi prosedur dan alur pelayanan melalui media sosial Balai POM di Batam.	Triwulan IV 2026	Tim Yanblik
Jangka waktu penyelesaian pelayanan	Seluruh jenis layanan telah dilaksanakan sesuai dengan SLA yang ditetapkan, namun informasi mengenai standar waktu penyelesaian belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat.	Melakukan sosialisasi standar waktu penyelesaian setiap jenis layanan melalui media sosial Balai POM di Batam.	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).

BAB IV
DATA SURVEI

4.1. Data Responden

Berikut kami sajikan data dari 52 (Empat puluh enam) 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	Agustus	Yelti Mulfi	43	Perempuan	081374873205	S1	Pegawai swasta	PBF PT HARIS DUA EMPAT SEJAHTERA	Balai BPOM Batam sangat membantu, memberi solusi dan mempermudah kami dalam proses sertifikasi CDOB sampai proses perizinan terbit
2	Agustus	Adji	28	Perempuan	089611111003	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PLUT KUMKM KOTA BATAM	BAGUS
3	Agustus	Ramli	60	Laki-laki	081803097033	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT Mitra Edible Oil International	BAGUS
4	Agustus	MOCHTARUZAMAN	25	Laki-laki	082284404761	<= SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRESTA BARELANG	-
5	Agustus	I KOMANG DWI A	42	Laki-laki	082893294212	<= SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRESTA BARELANG	PERTAHANKAN
6	Agustus	FACHRI IDRIS, S.H	29	Laki-laki	081261668399	S1	PNS/TNI/Polri	POLRESTA BARELANG	NICE VERY GOOD
7	Agustus	YULIA ASTASSYA	27	Perempuan	081374941257	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	Pertahankan
8	Agustus	ERIG ROLANDO	32	Laki-laki	081268503384	<= SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	DITRESNARKOBA POLDA KEPRI	-
9	Agustus	PRABOWO SUBIANTO, S.H	30	Laki-laki	081372047781	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	-

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
10	Agustus	DIPO SASTRA SIAGIAN	28	Laki-laki	082386231074	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	-
11	Agustus	HOTLER DABUKE, S.H	40	Laki-laki	081268221030	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	Dipertahankan yang sudah baik dan ditingkatkan
12	Agustus	MOCHTARUZA MAN	25	Laki-laki	082284404761	<= SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRESTA BARELANG	-
13	Agustus	CALVIN DWI ADITYA	25	Laki-laki	081364978774	<= SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	-
14	Agustus	DIPO SASTRA SIAGIAN	28	Laki-laki	082386231074	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	-
15	Agustus	M. TERRY KELVIN	26	Laki-laki	081363202112	<= SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLSEK LUBUK BAJA	-
16	Agustus	Wellson	19	Laki-laki	082174627172	<= SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV. FANCYLAND	Tidak ada
17	Agustus	Neti	48	Perempuan	081981815	<= SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. BUDI INDO PERKASA	-
18	Agustus	Desca	28	Perempuan	0778471788	<= SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-
19	Agustus	Desca	28	Perempuan	0778471788	<= SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-
20	Agustus	Desca	28	Perempuan	0778471788	<= SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-
21	Agustus	Desca	28	Perempuan	0778471788	<= SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-
22	Agustus	Lutfiah Hesti	32	Perempuan	082170725552	<= SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT.Gembira	-
23	Agustus	Lutfiah Hesti	32	Perempuan	082170725552	<= SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT.Gembira	-
24	Agustus	Wellson	19	Laki-laki	082174627172	<= SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. MEGA MANDIRI JAYA	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	Agustus	HARI HANDIKA	39	Laki-laki	082386333308	S1	Pegawai swasta	PT. ASIA COCOA INDONESIA	Pelayanan BPOM Batam sudah sangat baik, ramah, dan informatif. Semoga kualitas pelayanan serta sarana dan prasarana yang tersedia dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan agar semakin nyaman, cepat, mudah diakses, dan memberikan kepuasan terbaik bagi masyarakat. Terima kasih atas pelayanan yang diberikan.
26	Agustus	Suryanti	41	Perempuan	085261619187	S1	Pegawai swasta	PT. Mitra Abadi Kiat Perkasa	-
27	Agustus	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
28	Agustus	CHIKA	23	Perempuan	081270344333	S1	Pegawai swasta	PT ASIA COCOA INDONESIA	.
29	Agustus	Revina Christania Desmita	47	Perempuan	085264506828	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT ASIA COCOA INDONESIA	Pelayanan sangat baik terus tingkatkan
30	Agustus	Yovita Eraya	38	Perempuan	081270883812	S1	Wiraswasta	PT. Bionesia Organic Foods	Bagus
31	Agustus	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	BPOM sangat cepat tanggap dan membantu dalam setiap kesulitan yang kita hadapi, semoga tetap bisa ditingkatkan
32	Agustus	Adji	28	Laki-laki	089611111003	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PLUT KUMKM KOTA BATAM	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
33	Agustus	Ramli	60	Laki-laki	081803097033	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT. Mitra Edible Oil International	-
34	Agustus	Johanes Steven	30	Laki-laki	08117711727	S1	Wiraswasta	PT GLACIELLE INOVASI ESTETIKA	Pertahankan pelayanan saat ini yang sudah sangat bagus ????
35	Agustus	Aurelia amaliyah tarumiyo	28	Perempuan	081320263200	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Panca Rasa Pratama	Pertahankan kualitas baik nya
36	Agustus	Lenni	52	Perempuan	08995107956	D1/D2/D3	Pegawai swasta	RS Awal Bros	respon sangat cepat dan memuaskan smg selalu memuaskan pelanggan
37	Agustus	Jufri Akbar Rabha	35	Laki-laki	085396344822	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Mitra jaya Global	Untuk saat ini belum ada saran dan masukan
38	Agustus	FITRI ASTUTIE RUSBANDIRI, S.Pd	29	Perempuan	081276377127	S1	PNS/TNI/Polri	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU	TERIMA KASIH, SANGAT MEMUASKAN
39	Agustus	Agus Triyana	50	Laki-laki	08117017677	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Kundur Prima Karya	-
40	Agustus	CHIKA CAHYANI	24	Perempuan	081270344333	S1	Pegawai swasta	PT ASIA COCOA INDONESIA	-
41	Agustus	Vencias Markus. K	44	Laki-laki	082268304100	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	DPMPTSP KOTA TANJUNGPINANG	Sudah sangat baik, hanya mungkin kalau boleh sedikit masukan, untuk sebelum mengambil antrian kan ada mengisi bio data, tolong diganti perangkatnya dengan yang bagus seperti touch screen
42	Agustus	Budi Surya David Octavianus Hutahaean	46	Laki-laki	081364596655	S2/Profesi/S3	Lainnya	Briglawyer	Ibu Miranda very good

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
43	Agustus	Calvin Dwi Aditya	25	Laki-laki	81364978772	<= SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	ok
44	Agustus	Suandy Fernando Sianturi, SH	26	Laki-laki	081262192018	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	-
45	Agustus	Diki Apriantara Virnanda Situmorang	24	Laki-laki	081372120719	<= SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRES BINTAN	-
46	Agustus	M. Arif Setiawan	29	Laki-laki	082283870689	<= SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRESTA TANJUNG PINANG	-
47	Agustus	SWARDIN HARETA	47	Laki-laki	0811702009	S1	PNS/TNI/Polri	Polsek Batu Ampar Polresta Barelang	-
48	Agustus	Prabowo Subianto	30	Laki-laki	081372047787	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	-
49	Agustus	DEFITRADARLIUS	38	Laki-laki	085264560757	<= SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLSEK BATU AMPAR	-
50	Agustus	DIPO SASTRA SIAGIAN	28	Laki-laki	082380231074	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	-
51	Agustus	JEREMI RICARDO	30	Laki-laki	082288464047	<= SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRES Kepulauan Anambas	-
52	Agustus	IRFAN TAMARA	29	Laki-laki	081270819216	<= SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRES KARIMUN	-

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 merniliki Indeks Persepsi Pelayanan Publik **3,98** 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.TP, MSc

: 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).