BADAN POM

LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

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

Disahkan di Batam

Pada Hari Rabu, 07 Agustus 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, 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 Juli 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 Juli 2026. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	01 – 31 Juli 2026

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

2.	Pengumpulan Data/ Survei IKM	01 – 31 Juli 2026
3.	Pengolahan dan Penyusunan Laporan	01 - 10 Agustus 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.

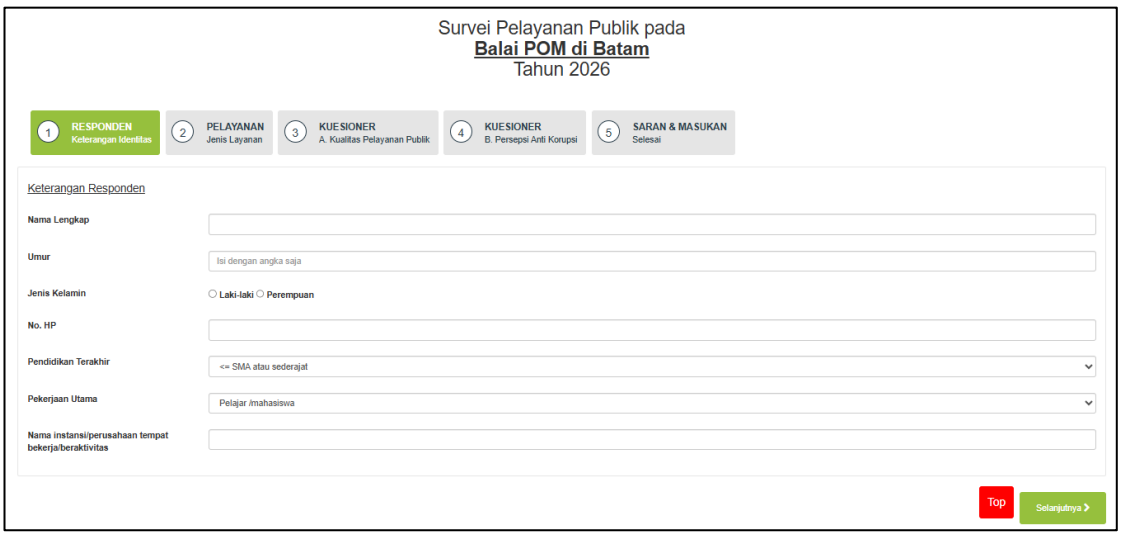
1.3.2. Metode Survei

Survei dilaksanakan dalam interval waktu bulan Juli Tahun 2026.

1.4. Survei dan Kuesioner Survei

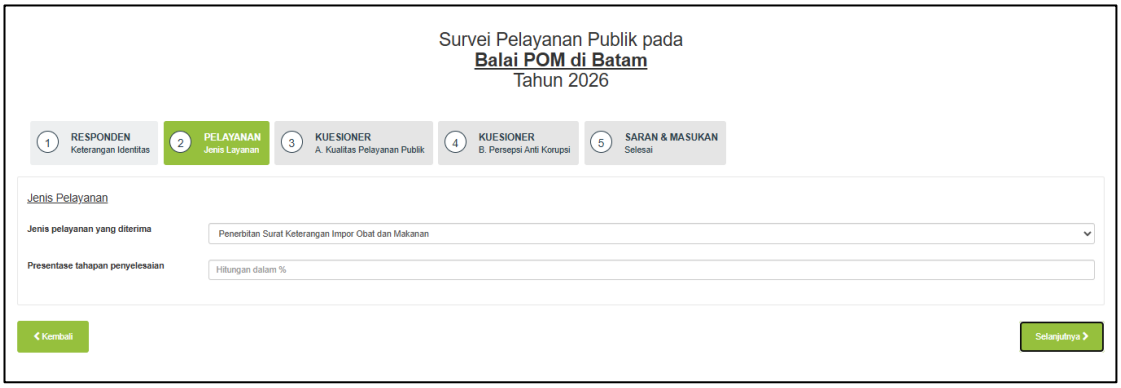
Dalam pelaksanaan SPAK dan SPKP ini, Balai POM di Batam menggunakan link https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam yang mana kuesioner survei didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

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

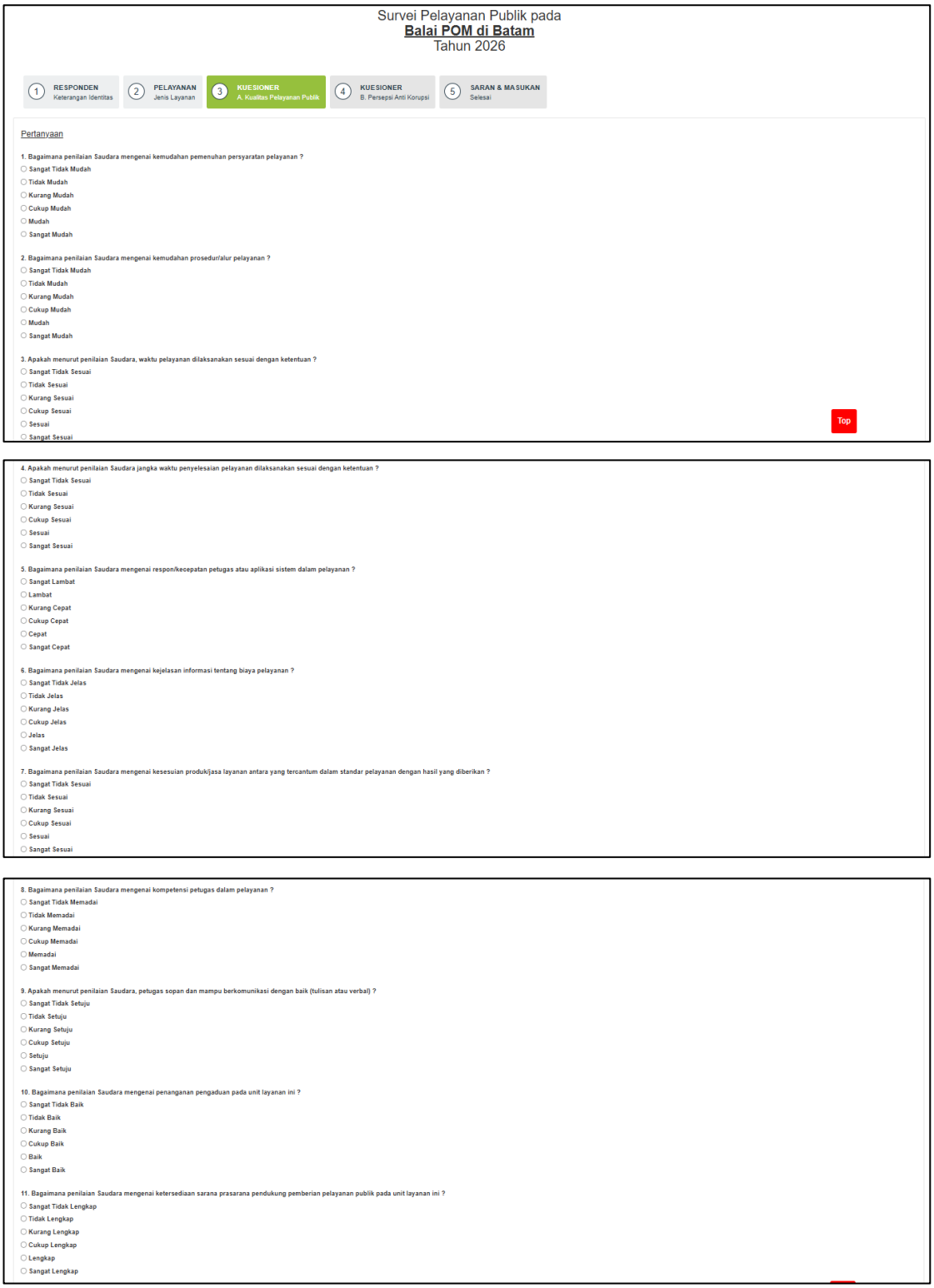


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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).



Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Batam
Tahun 2026

1 RESPONDEN Keterangan Identitas | 2 PELAYANAN Jenis Layanan | 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik | 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi | 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Top

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?
- Sangat Lambat
- Lambat
- Kurang Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?
- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

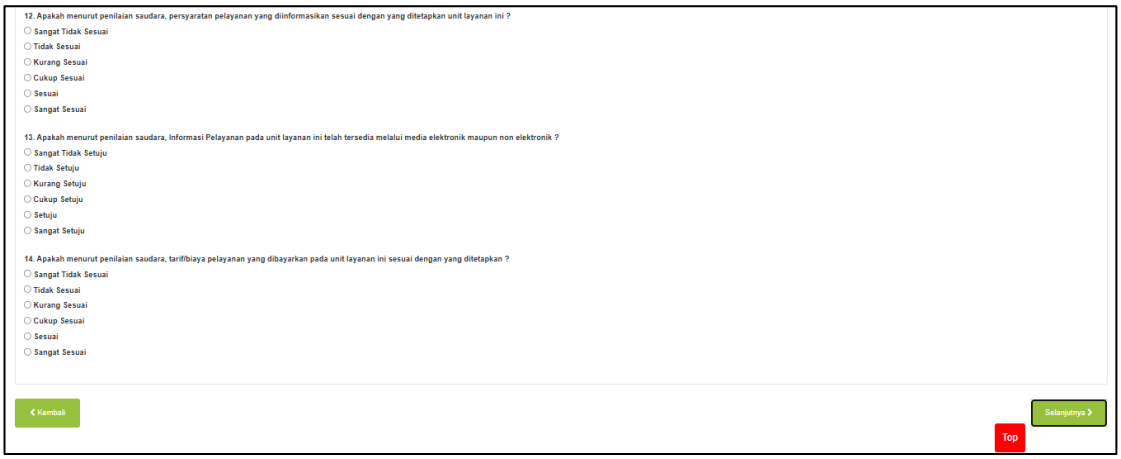
8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

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

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
   c. Kurang Sesuai
   d. Cukup Sesuai
   e. Sesuai
   f. Sangat Sesuai
3. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/ kecepatan petugas atau

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

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

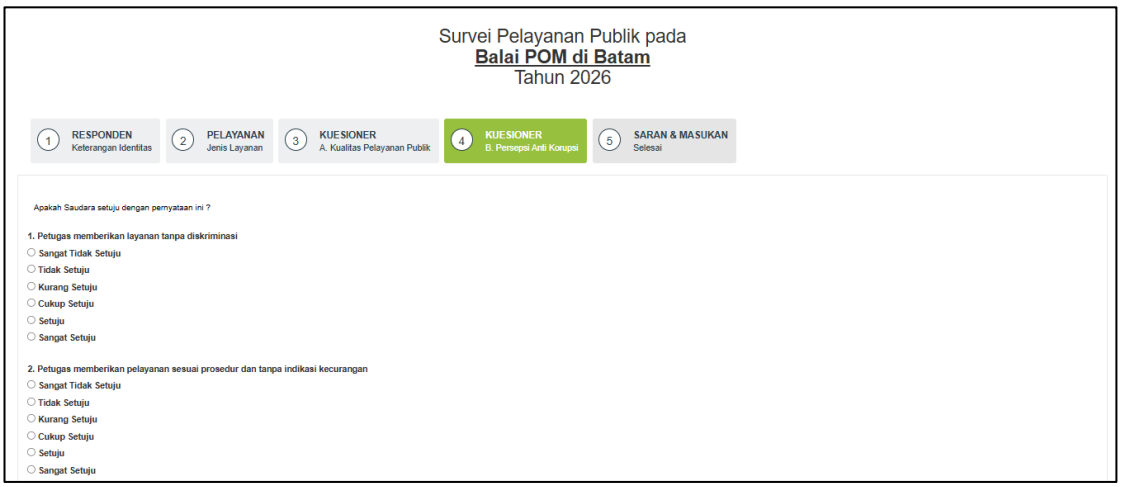
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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

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				5,99							6,00		
Nilai Rata Per Unsur	5,99	6,00	5,97	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00
Jumlah Responden	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71
Jumlah Nilai Perunsur	425	426	424	426	426	426	426	426	426	426	426	426	426
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	5	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	5	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	5	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	6	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
71	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 = 47,93. Maka NRR tertimbangnya adalah: 47,93 x (1/8) = 5,99.

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

Maka Nilai IPKP adalah = 5,99 x (100/6) = 99,85 (Nilai Interval Konversi) dan Nilai Interval adalah 4,00.

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 71 kuisioner. Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada tabel diatas diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Balai POM di Batam sebesar 99,85 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 54 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?	426

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? U4: Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan 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?	
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	426

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
Respon/ kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan publik	Sistem aplikasi pelayanan publik belum sepenuhnya optimal dan kecepatan respon petugas masih perlu ditingkatkan untuk mendukung kelancaran proses layanan publik.	1. Meningkatkan koordinasi dengan fasilitator pusat mengenai kendala pada sistem aplikasi pelayanan publik 2. Meningkatkan kesiapan serta responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan 3. Publikasi jangka waktu layanan sebagai standar penilaian konsumen atas layanan publik yang diberikan	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 71 (tujuh 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	Juli	Reygi Ginoza S Sianturi	29	Laki-laki	082386772477	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	Farmasi alkes Indonesia	-
2	Juli	Nadia Aisah Putri	25	Perempuan	081170006880	≤ SMA/Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Pegawai Swasta	-
3	Juli	Johari	35	Laki-laki	08117030880	S1	Wiraswasta	Pribadi	-
4	Juli	Imelda Sinaga	44	Perempuan	082386787878	S1	PNS/TNI/Polri	Polda Kepri	Terima kasih sudah diberikan informasi yang saya butuhkan
5	Juli	Saharudin	51	Laki-laki	085356559955	S1	Pegawai swasta	Pribadi	-
6	Juli	Ibadadilah Sheni	27	Perempuan	082172286521	S1	Pegawai swasta	PT ASIA COCOA INDONESIA	-
7	Juli	ALFIYAH	28	Perempuan	081270408992	S1	Pegawai swasta	PT. BIONESIA ORGANIC FOODS	Pelayanan sangat baik

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

8	Juli	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap di pertahankan/ ditingkatkan terima kasih
9	Juli	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap dipertahankan/ ditingkatkan terima kasih
10	Juli	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap dipertahankan/ditingkatkan terima kasih
11	Juli	Martha	23	Perempuan	081266301202	S1	Pegawai swasta	PT Asia Cocoa Indonesia	-
12	Juli	Revina	35	Perempuan	085264506828	S1	Pegawai swasta	PT ASIA COCOA INDONESIA	Thanks
13	Juli	Sofie	48	Perempuan	081245219581	S1	Pelajar / mahasiswa	PT Inmas Sunshine	Selalu menjadi terdepan dan tercepat
14	Juli	HARI HANDIKA	39	Laki-laki	082386333308	S1	Pegawai swasta	PT. ASIA COCOA INDONESIA	Semuanya sudah bagus agar terus dipertahankan

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

15	Juli	LUTFIAH HESTI	32	Perempuan	082170725552	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. GEMBIRA	-
16	Juli	LUTFIAH HESTI	32	Perempuan	082170725552	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. GEMBIRA	-
17	Juli	LUTFIAH HESTI	32	Perempuan	082170725552	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. GEMBIRA	-
18	Juli	Deddy Agus	42	Laki-laki	081388223838	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	BUDI INDO PERKASA PT.	-
19	Juli	Arief Budiman	41	Laki-laki	081304217505	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	-
20	Juli	Riko Armando Siagian	38	Laki-laki	085274167441	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRES NATUNA	-
21	Juli	Calvin Dwi Aditya	25	Laki-laki	081364078774	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	Cukup/ Pas
22	Juli	MOCHTARUZA MAN	25	Laki-laki	082284904761	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRESTA BARELANG	-
23	Juli	Alwy Falaguna	25	Laki-laki	0819230699	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRES NATUNA	-
24	Juli	Hotler Dabuke, S.H.	40	Laki-laki	081268221030	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	-
25	Juli	Deky Mahendra	29	Laki-laki	082228169302	S1	PNS/TNI/Polri	Satresnarkoba Polresta Barelang	Terbaik sudah
26	Juli	MOCHTARUZA MAN	25	Laki-laki	082284404761	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRESTA BARELANG	-

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

27	Juli	Riko Armando Siagian	38	Laki-laki	085274167441	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRES NATUNA	-
28	Juli	Calvin Dwi Aditya	25	Laki-laki	081364078774	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	Cukup/ pas
29	Juli	MOCHTARUZA MAN	25	Laki-laki	082284904761	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRESTA BARELANG	-
30	Juli	Calvin Dwi Aditya	25	Laki-laki	081364078774	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	Cukup/ pas
31	Juli	Alwy Falaguna	25	Laki-laki	0819230699	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRES NATUNA	-
32	Juli	Hotler Dabuke, S.H.	40	Laki-laki	081268221030	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	-
33	Juli	Deky Mahendra	29	Laki-laki	082228169302	S1	PNS/TNI/Polri	Satresnarkoba Polresta Barelang	Terbaik sudah
34	Juli	MOCHTARUZA MAN	25	Laki-laki	082284404761	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRESTA BARELANG	-
35	Juli	Deddy Agus	42	Laki-laki	081388223838	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	BUDI INDO PERKASA PT.	-
36	Juli	Suryanti	41	Perempuan	085261619187	S1	Pegawai swasta	PT. Mitra Abadi Kiat Perkasa	-
37	Juli	Wellson	19	Laki-laki	0821746271772	≤ 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).

38	Juli	Hari	39	Laki-laki	082386333308	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT. ASIA COCOA INDONESIA	-
39	Juli	Wellson	19	Laki-laki	082174627172	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. MEGA MANDIRI JAYA	-
40	Juli	William	31	Laki-laki	0811770086	S1	Pegawai swasta	PT. Tiga Jaya Vege Indonesia	Terimakasih BPOM Batam sudah selalu membantu kami untuk segala jenis keluhan
41	Juli	Intan Permata Dalnis	23	Perempuan	082116149660	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	Pelayanan sangat fastresp sudah mantap
42	Juli	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap dipertahankan/ ditingkatkan terima kasih
43	Juli	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap dipertahankan/ ditingkatkan terima kasih
44	Juli	Wilianto	38	Laki-laki	081372846078	S1	Pegawai swasta	PT. Aneka Tata Niaga	-
45	Juli	Keisya	21	Perempuan	081364068004	S1	Wiraswasta	Pribadi	-
46	Juli	Jane	23	Perempuan	089505050194	S1	Pegawai swasta	PT Tree Nut Asia	Baik
47	Juli	Alwy Falaguna	25	Laki-laki	0819230699	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRES NATUNA	-

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

48	Juli	Hotler Dabuke, S.H.	40	Laki-laki	081268221030	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	-
49	Juli	Deky Mahendra	29	Laki-laki	082228169302	S1	PNS/TNI/Polri	Satresnarkoba Polresta Barelang	Terbaik sudah
50	Juli	MOCHTARUZAMAN	25	Laki-laki	082284404761	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLRESTA BARELANG	-
51	Juli	RIO BERLIN HUTAGALUNG	41	Laki-laki	081270082004	S1	PNS/TNI/Polri	POLRESTA BARELANG	-
52	Juli	DIPO SASTRA SIAGIAN	28	Laki-laki	082386231074	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	-
53	Juli	ARIEF BUDIMAN	41	Laki-laki	081364217505	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	-
54	Juli	PRABOWO SUBIANTO, S.H.	30	Laki-laki	081372047787	S1	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	-
55	Juli	CALVIN DWI ADITYA	25	Laki-laki	081364978774	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	POLDA KEPRI	-
56	Juli	Rosida Leila	48	Laki-laki	081364952189	S1	Wiraswasta	PT Seraya Makmur Perdana	-
57	Juli	Muhammad Fathurrohman	20	Laki-laki	0895417035151	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	PT. PAJU BINA BATAM	-
58	Juli	Sinari	44	Laki-laki	081372791272	S1	Pegawai swasta	Pt. Kharisma Karya Kartika	-

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

59	Juli	Muhammad Tan Abdul Rahman Haris	26	Laki-laki	081266292704	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT SNL	-
60	Juli	Hari Handika	39	Laki-laki	082386333308	S1	Pegawai swasta	PT. ASIA COCOA INDONESIA	-
61	Juli	Lutfiah Hesti	32	Perempuan	082170725552	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Gembira	-
62	Juli	Desca	29	Perempuan	078471788	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-
63	Juli	Wellson	19	Laki-laki	082174627172	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV. FANCYLAND FOOD	-
64	Juli	Wilianto	38	Laki-laki	081372846078	S1	Pegawai swasta	PT. Aneka Tata Niaga	-
65	Juli	Keisya	21	Perempuan	081364068004	S1	Wiraswasta	Pribadi	-
66	Juli	Jane	23	Perempuan	089505050194	S1	Pegawai swasta	PT Tree Nut Asia	-
67	Juli	Rika	21	Perempuan	081374712623	S1	Wiraswasta	Youidn UMKM	-
68	Juli	Ibadadilah Sheni	27	Perempuan	082172286521	S1	Pegawai swasta	PT ASIA COCOA INDONESIA	-
69	Juli	Martha Olga	23	Perempuan	081266301202	S1	Pegawai swasta	PT Asia Cocoa Indonesia	-
70	Juli	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	Pelayanan BPOM cepat dan sangat membantu kita exportir, semoga bisa tetap dipertahankan/ ditingkatkan 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).

71	Juli	CHIKA CAHYANI	24	Perempuan	081270344333	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).

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).