





Laporan

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

Balai POM di Batam

Maret 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 Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Batam

Pada Hari Selasa, 07 April 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

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

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 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

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

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

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

1.3.1. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 13 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan didalam kuesioner.

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

- Pengisian kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.
- Pengujian kualitas dan validitas data.

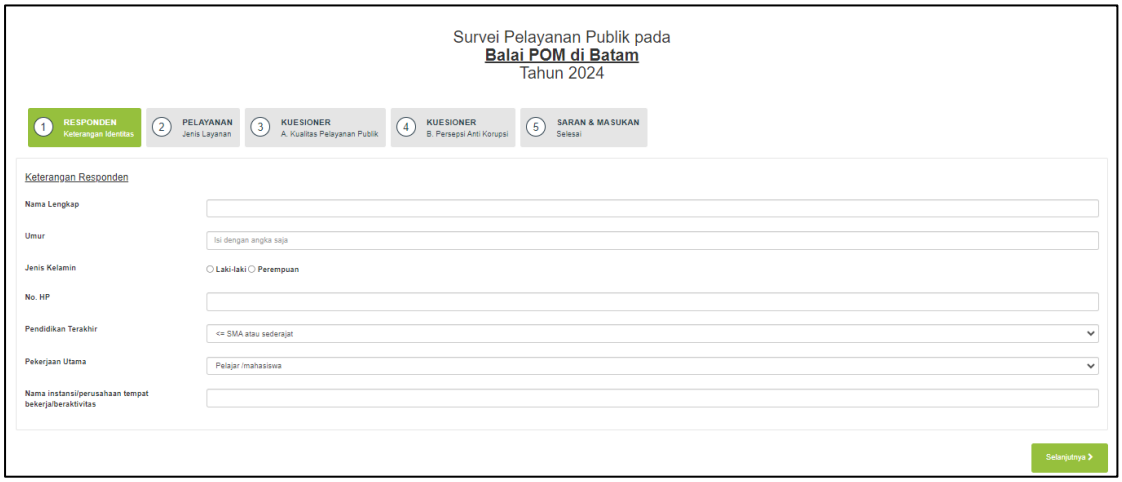
1.3.2. Metode Survei

Survei dilaksanakan dalam interval waktu bulan Maret Tahun 2026.

1.4. Survei dan Kuesioner Survei

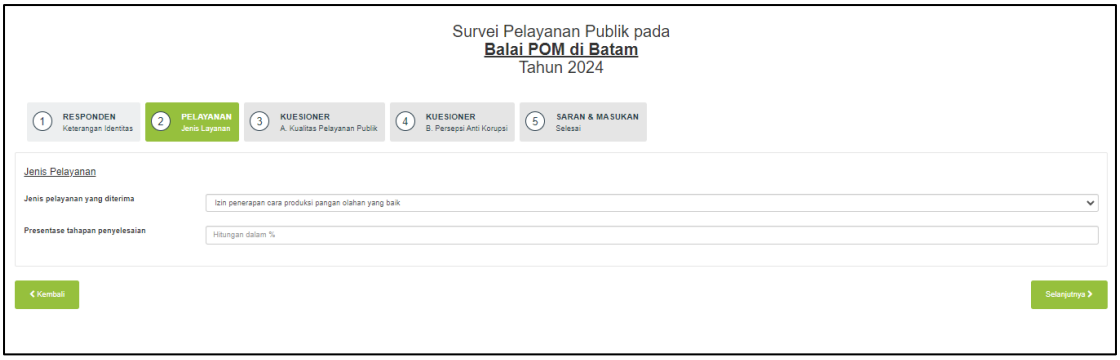
Dalam pelaksanaan SPAK dan SPKP ini, Balai POM di Batam menggunakan link https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam yang mana kuesioner survei didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

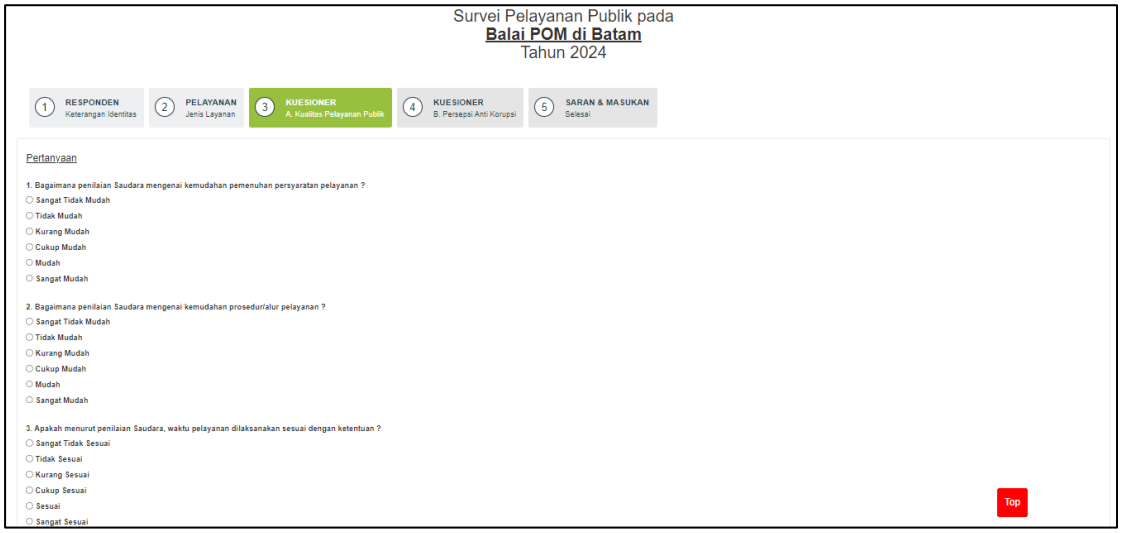
Sebelum mengisi kuesioner, responden terlebih dahulu mengisi data responden dan jenis layanan yang telah digunakan.

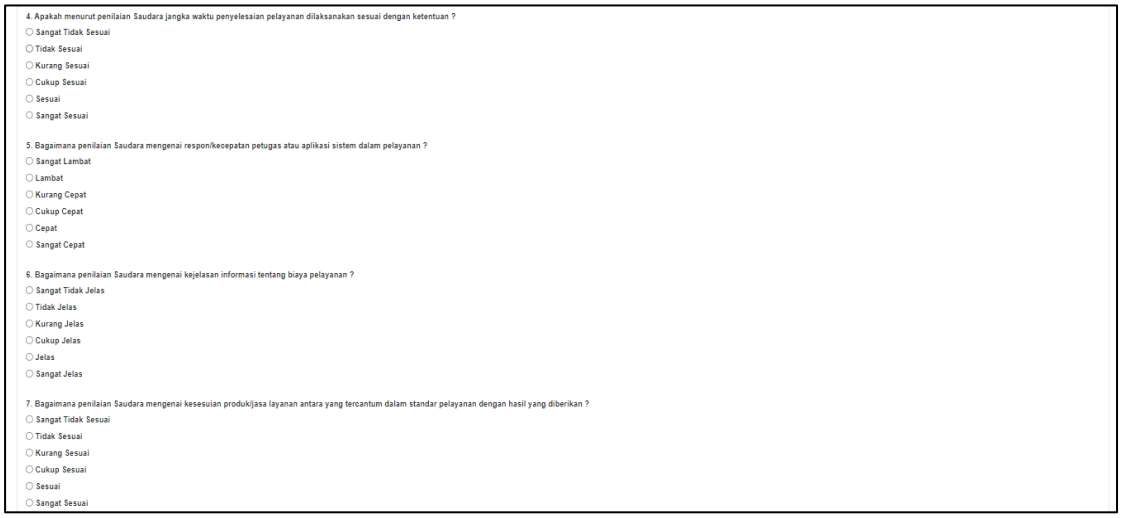


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

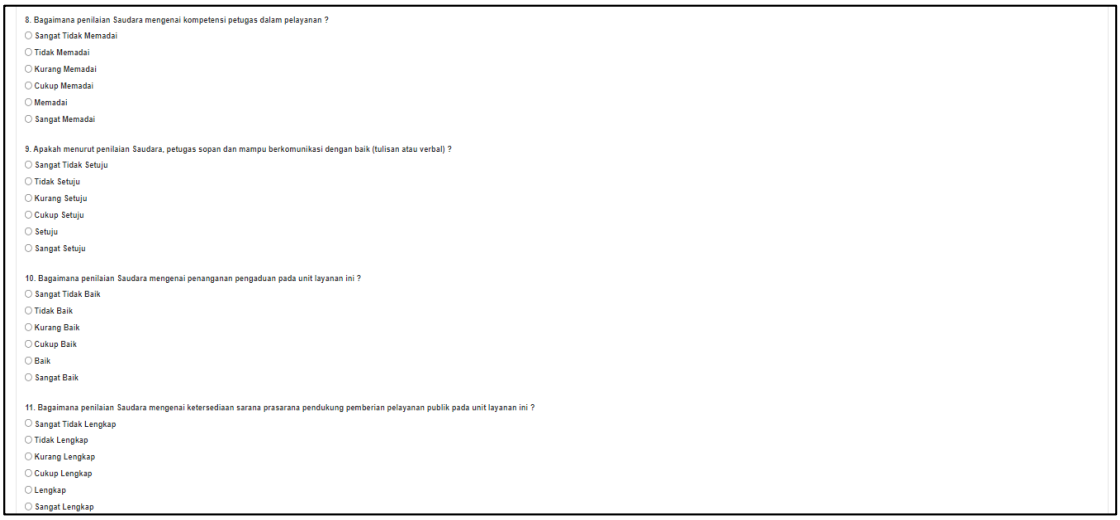
Kuesioner SPKP adalah sebagai berikut:

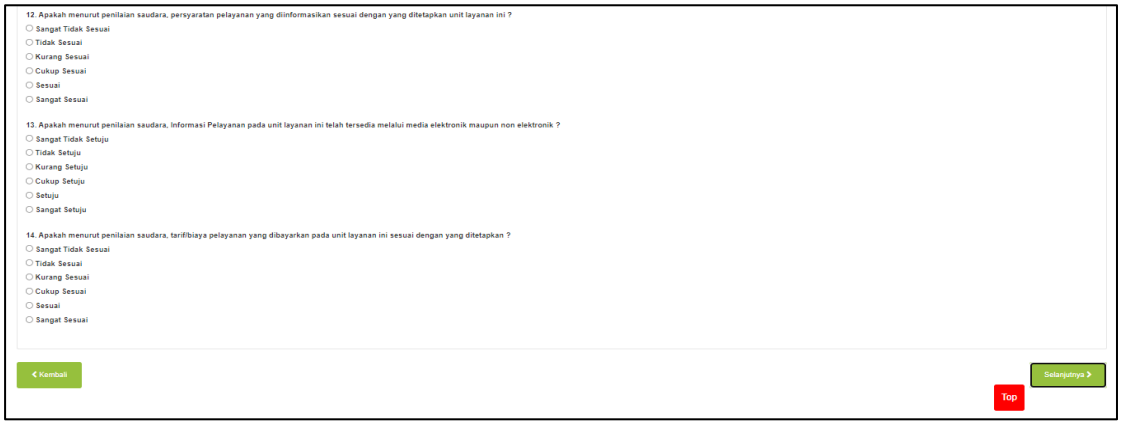






Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).





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

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 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 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

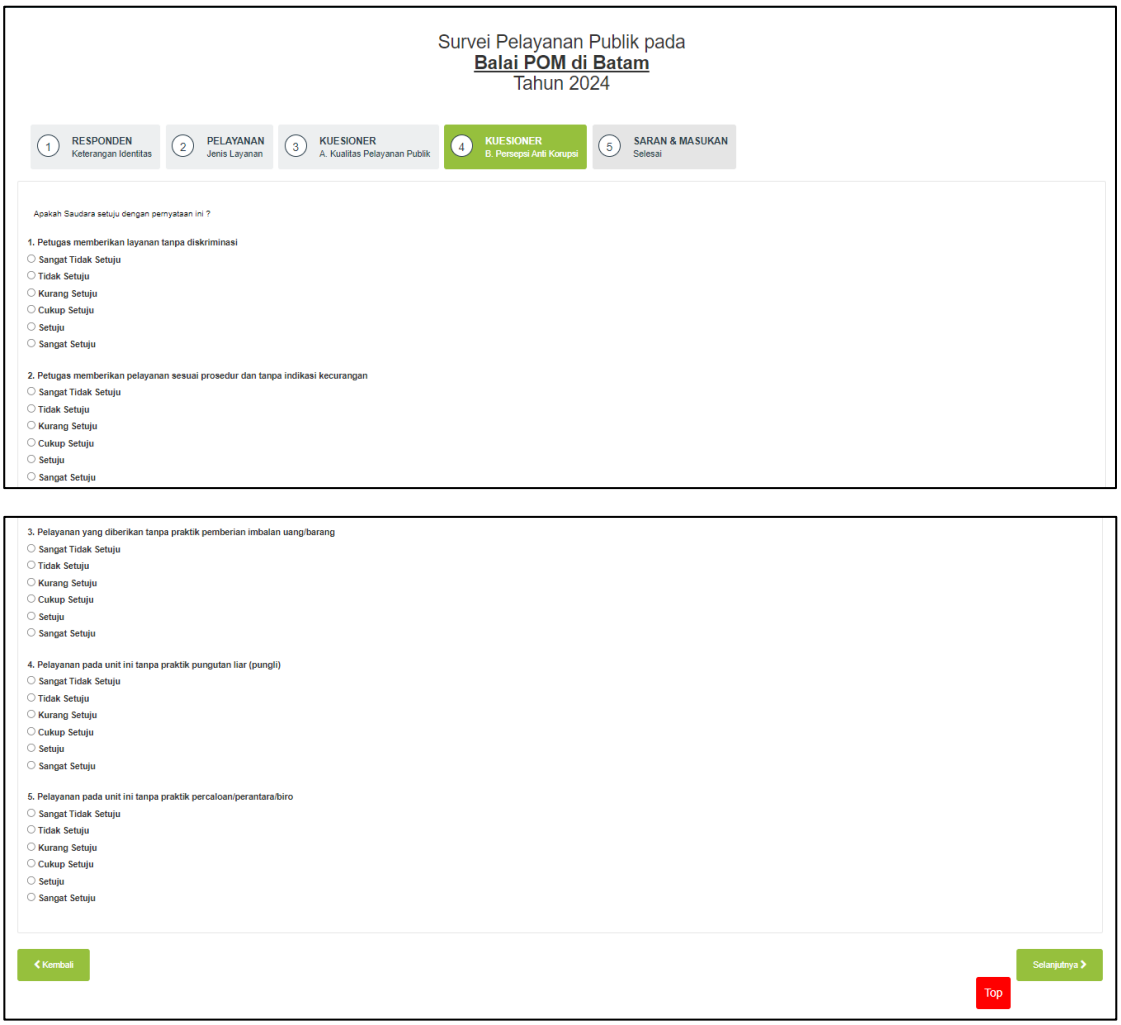
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

f. Sangat 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
   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

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 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
   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.

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

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:

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	3,97								3,99				
Nilai	5,948								5,978				
Nilai Rata Per Unsur	5,96	5,96	5,93	5,96	5,96	5,93	5,93	5,96	5,98	5,98	5,98	5,98	5,98
Jumlah Responden	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
Jumlah Nilai Perunsur	274	274	273	274	274	273	273	274	275	275	275	275	275
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	5	6	6	5	5	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

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

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
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	5	5	5	5	5	5	5	5	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

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

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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

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 = 47,59. Maka NRR tertimbangnya adalah: 47,59 x (1/8) = 5,948. Maka Nilai IPKP adalah = 5,948 x (100/6) = 99,14 (Nilai Interval Konversi) dan Nilai Interval adalah 3,97

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 46 kuisioner. Berdasarkan hasil perhitungan lndeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada tabel diatas diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Balai POM di Batam sebesar 99,14 % 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 = 29,89. Maka NRR tertimbangnya adalah: 29,89 x (1/5) = 5,978. Maka Nilai IPAK adalah = 5,978 x (100/6) = 99,64 (Nilai Interval Konversi) dan Nilai Interval adalah 3,99

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 46 kuisioner. Berdasarkan hasil perhitungan lndeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada tabel diatas diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti

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

Korupsi (IPAK) pada Balai POM di Batam sebesar 99,64 % 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? 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? U8: Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan?	274
2.	P1: Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan P2: Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/ barang	275

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

	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	

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 dari 3 (tiga) unsur IPKP terendah sebagai berikut:

Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	Penanggung jawab
Respon/ kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan	Kecepatan respon petugas dan kinerja aplikasi pelayanan belum sepenuhnya optimal dalam mendukung kelancaran proses pelayanan.	• Melakukan peningkatan optimalisasi kinerja aplikasi pelayanan secara berkelanjutan • Meningkatkan kesiapan dan responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan	Triwulan II 2026	Tim Yanblik
Kesesuaian persyaratan pelayanan yang diinformasikan dengan yang ditetapkan unit layanan	Informasi persyaratan pelayanan yang diterima pengguna layanan belum sepenuhnya selaras dengan ketentuan yang ditetapkan oleh unit layanan.	• Melakukan penyesuaian dan pembaruan informasi persyaratan pelayanan pada seluruh media • Meningkatkan keseragaman pemahaman petugas dalam menyampaikan persyaratan pelayanan	Triwulan II 2026	Tim Yanblik
Ketersediaan Informasi Pelayanan pada unit layanan pada media elektronik maupun non elektronik	Ketersediaan serta keterbaruan informasi pelayanan pada berbagai media belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna layanan.	• Melakukan pelengkapan dan pembaruan informasi pelayanan secara berkala pada media elektronik dan non elektronik • Meningkatkan penyebarluasan informasi pelayanan melalui berbagai kanal komunikasi	Triwulan II 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 46 (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	Maret	Annisa Fitriyah Permata Cika	25	Perempuan	081373690612	S1	Pegawai swasta	Schooner	-
2	Maret	Anita Salim	29	Perempuan	081311721838	<= SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	PT. Anita Kosmetika International	-
3	Maret	Zaharias	47	Laki-laki	08117013698	<= SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Superindo Karya Gemilang	Terima kasih bu veni sudah memberikan penjelasan mengenai realisasi impor yang sebelumnya kami tidak paham bahwa harus mengklik realisasi impor agar pada aplikasinya berubah menjadi kuning
4	Maret	Ahmad Yasid Daulai	40	Laki-laki	082174111151	<= SMA/Sederajat	Wiraswasta	Pribadi	-
5	Maret	Junny	47	Laki-laki	083184161618	S1	Wiraswasta	PT Seafood Food International	-

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
6	Maret	Tina Handayani	25	Perempuan	082171731285	D1/D2/D3	Wiraswasta	PT Golden Power Beverages	dapat di tingkatkan dan di pertahankan
7	Maret	Andrison	59	Laki-laki	085101877766	<= SMA/Sederajat	Wiraswasta	UMKM Oriyantal	BPOM Batam Bagus, terima kasih sudah melayani dengan baik dan memberikan informasi yang jelas terkait pengujian produk
8	Maret	Wendi Tantrio	25	Laki-laki	082174632399	S1	Pegawai swasta	PT. Artha Jaya Semesta	Solutif
9	Maret	Noviari Muthyana	33	Perempuan	081378995932	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Glori Global Sukses	Tidak ada, hanya tingkatkan lagi pelayanannya
No	Waktu Pelayanan	Erwin Roynatan	27	Laki-laki	0823609112171	<= SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Prima Niaga Indomas	Bagus
10	Maret	Junny	47	Laki-laki	083184161618	S1	Wiraswasta	Seafodo Food International	-
11	Maret	M. Amin	45	Laki-laki	08116948002	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Bintan	-
12	Maret	Prabowo Subianto	29	Laki-laki	081372047787	S1	PNS/TNI/Polri	Polda Kepri	-
13	Maret	Yulia Atassya Manurung	27	Perempuan	085263272268	S1	PNS/TNI/Polri	Polda Kepri	Pelayanan baik
14	Maret	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	Layanan BPOM sangat membantu dan memudahkan untuk

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
									mendapatkan certtificate yang dibutuhkan, semoga bisa tetap di pertahankan
15	Maret	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	pelayanan yang sangat baik dan cepat dari BPOM, semoga bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terim kasih
16	Maret	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	response dan sangat membantu semoga pelayanan BPOM yang baik ini bisa tetap di pertahankan/di tingkatkan terima kasih
17	Maret	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
18	Maret	alfiyah	27	Perempuan	081270408992	S1	Pegawai swasta	PT Bionesia Organic foods	sangat cepat dan baik
19	Maret	yely	31	Perempuan	08117782600	S1	Pegawai swasta	PT. Interfood Sukses Jasindo - Batam	-
20	Maret	ELuy	43	Perempuan	0811703499	S1	Wiraswasta	PT. Dewi Kartika Inti	Good
21	Maret	Julindrawan	51	Perempuan	0817870074	S1	Pegawai swasta	PT.YHS Indonesia	Pertahankan apa yang sudah sangat baik seperti sekarang ini
22	Maret	Desca	28	Perempuan	081280076020	<= SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-

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

No	Waktu Pelayanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. *Handphone*	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/ Perusahaan Tempat Bekerja/ Beraktivitas	Saran
23	Maret	Julindrawan	51	Laki-laki	0817870074	S1	Pegawai swasta	PT.YHS Indonesia	Semoga bisa di pertahankan apa yang saat ini sudah sangat baik
No	Waktu Pelayanan	wellson	19	Laki-laki	082174627172	<= SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT MEGA MANDIRI JAYA	tidak ada
24	Maret	Desca	28	Perempuan	081280076020	<= SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-
25	Maret	Desca	28	Perempuan	081280076020	<= SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-
26	Maret	Amel	22	Perempuan	085607618088	S1	Pegawai swasta	PT. Maju Sentosa Nusantarra	-
27	Maret	Amel	22	Perempuan	085607618088	S1	Pegawai swasta	PT. Maju Sentosa Nusantarra	-
28	Maret	Amel	22	Perempuan	085607618088	S1	Pegawai swasta	PT. Maju Sentosa Nusantarra	-
29	Maret	Amel	22	Perempuan	085607618088	S1	Pegawai swasta	PT. Maju Sentosa Nusantarra	-
30	Maret	Neti	49	Perempuan	0819818185	<= SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. BUDI INDO PERKASA	-
31	Maret	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
32	Maret	AMEL	22	Perempuan	085607618088	S1	Pegawai swasta	PT. MAJU SENTOSA NUSANTARA	-
33	Maret	Silvia	31	Perempuan	081297628808	S1	Pegawai swasta	PT Oriental Inchaway	-
34	Maret	erwin roynatan	26	Laki-laki	0823609115217	<= SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Prima Niaga Indomas	teruskan
35	Maret	Novia	25	Perempuan	0778461858	<= SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Hadia Surga	-
36	Maret	Novia	25	Perempuan	082173636326	<= SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Tian Shi Yan	-
No	Waktu Pelayanan	Muhammad Fathurrohman	20	Laki-laki	0895417095151	<= SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT Paju Bina	-
37	Maret	Wellson	19	Laki-laki	082174627172	<= SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV. Fancyland	tidak ada
38	Maret	Susi	53	Perempuan	08111883232	S1	Pegawai swasta	PT iInterindo Kharisma	Pelayanan yg sangat baik dan tepat waktu tetap dipertahankan
39	Maret	ALFIYAH	28	Perempuan	081270408992	S1	Pegawai swasta	PT BIONESIA ORGANIC FOODS	SUDAH SANGAT MEMBANTU DAN CUKUP BAIK MELAYANI PT BIONESIA

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
40	Maret	Julindrawan	51	Laki-laki	0817870074	S1	Pegawai swasta	PT YHS Indonesia	Semoga bisa di pertahankan yg sudah sangat baik seperti sekarang
41	Maret	SURNI	52	Perempuan	085668777116	<= SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Pundi Selaras Maju	Sudah cukup memuaskan.
42	Maret	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
43	Maret	Hotler Dabuke, S.H	40	Laki-laki	081268221030	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	ditresnarkoba polda kepri	dipertahankan
44	Maret	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	PT. Synergy Oil Nusantara	Semoga pelayanan dan kerjasama yang baik ini bisa tetap dipertahankan/ ditingkatkan terima kasih
45	Maret	Bedi Handra	41	Laki-laki	082284126650	S1	Pegawai swasta	PT Ecogreen Oleochemicals	Semoga pelayanan terbaiknya tetap dipertahankan
46	Maret	Billy Pratama Putra	28	Laki-laki	085229537065	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Polda Kepri	Cukup

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

BAB V
PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil survei Persepsi Pelayanan Publik dan Survei Persepsi Anti Korupsi yang telah dilakukan Balai POM di Batam diperoleh informasi bahwa Balai POM di Batam memiliki Indeks Persepsi Pelayanan Publik **3,97** 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).