BADAN POM

LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN SURVEI

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



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM
AGUSTUS 2025

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

SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI

PENGGUNA LAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

Berdasarkan Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Batam

Pada hari Jumat, 12 September 2025,

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam

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

Ketua Tim Survei

Therecy Elly Yana, S. Farm., Apt
NIP. 19830427 201012 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

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

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 akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penambahan biaya diluar tarif resmi yang telah ditetapkan.

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

.

1.2. Maksud Dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Bulan Agustus tahun 2025 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.

1.3. Rencana Kerja Dan Pelaksanaan

Survei atau pengukuran indeks persepsi korupsi pada Balai POM di Batam dilaksanakan pada Agustus 2025. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	01-10 Agustus 2025
2.	Pengumpulan Data/Survei IKM	01-31 Agustus 2025
3.	Pengolahan dan Penyusunan Laporan	31 Agustus 2025 sd 10 September 2025

1.3.1. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 10 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian Kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- Pengujian kualitas dan validitas data.

1.3.2. Metode Survei

Survei dilaksanakan dalam interval waktu bulan Agustus

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

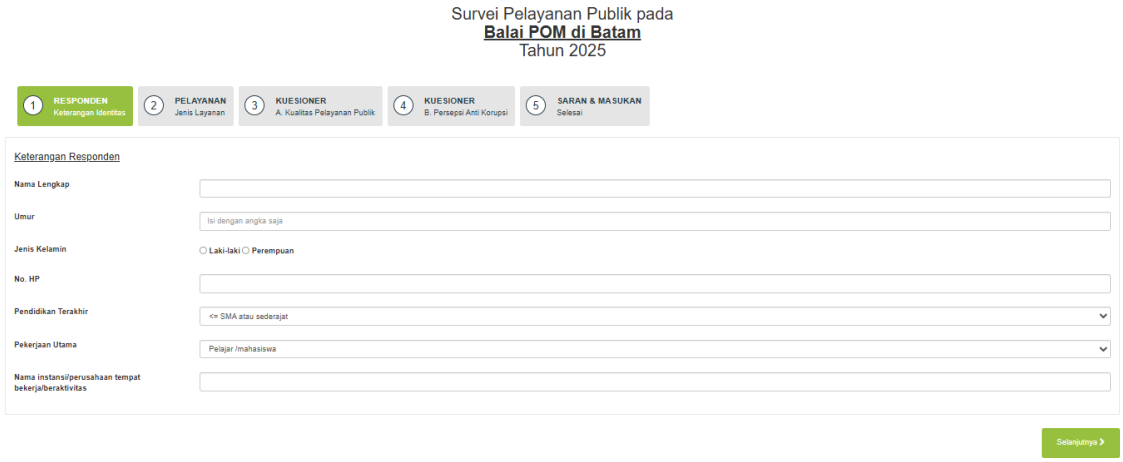
Tahun 2025

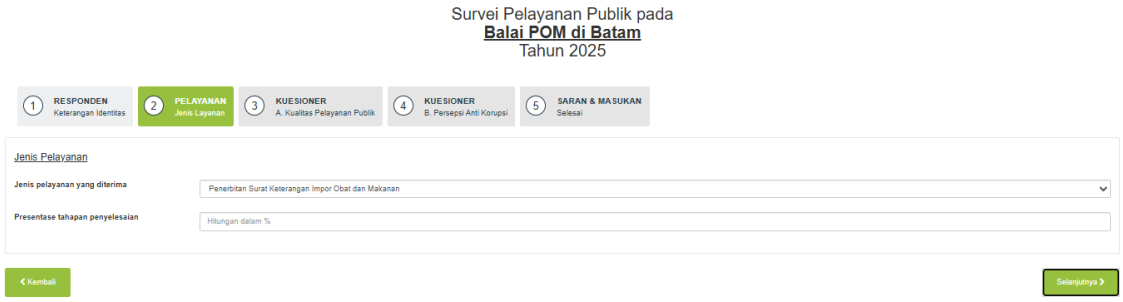
1.4. Survei dan Kuisioner Survei

Dalam pelaksanaan SPAK dan SPKP ini, Balai POM di Batam menggunakan link https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam yang mana kuesioner survey 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.

Kuisioner 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 2025

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

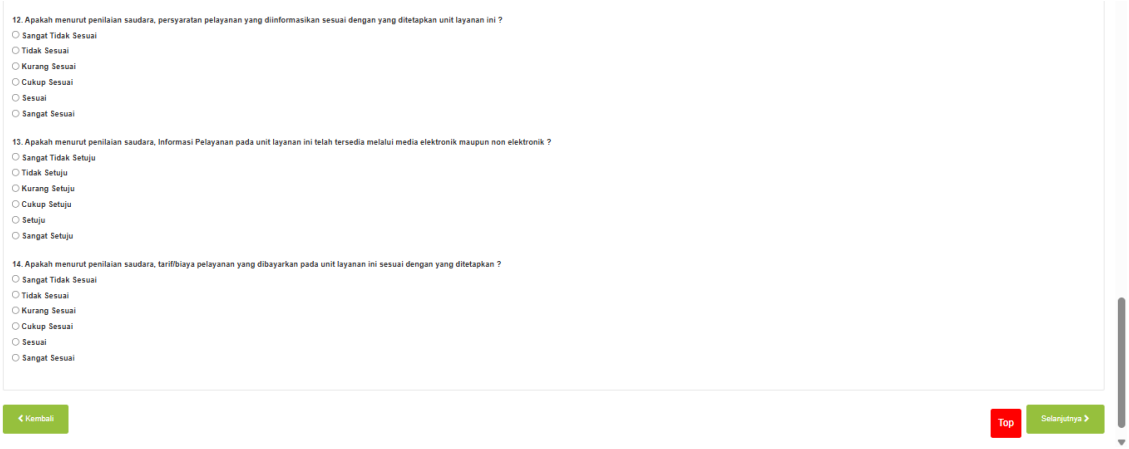
8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

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 14 (empat belas) 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**

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

e. **Sesuai**

f. **Sangat Sesuai**

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**

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

b. **Tidak Sesuai**

c. **Kurang Sesuai**

d. **Cukup Sesuai**

e. **Sesuai**

f. **Sangat Sesuai**

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**

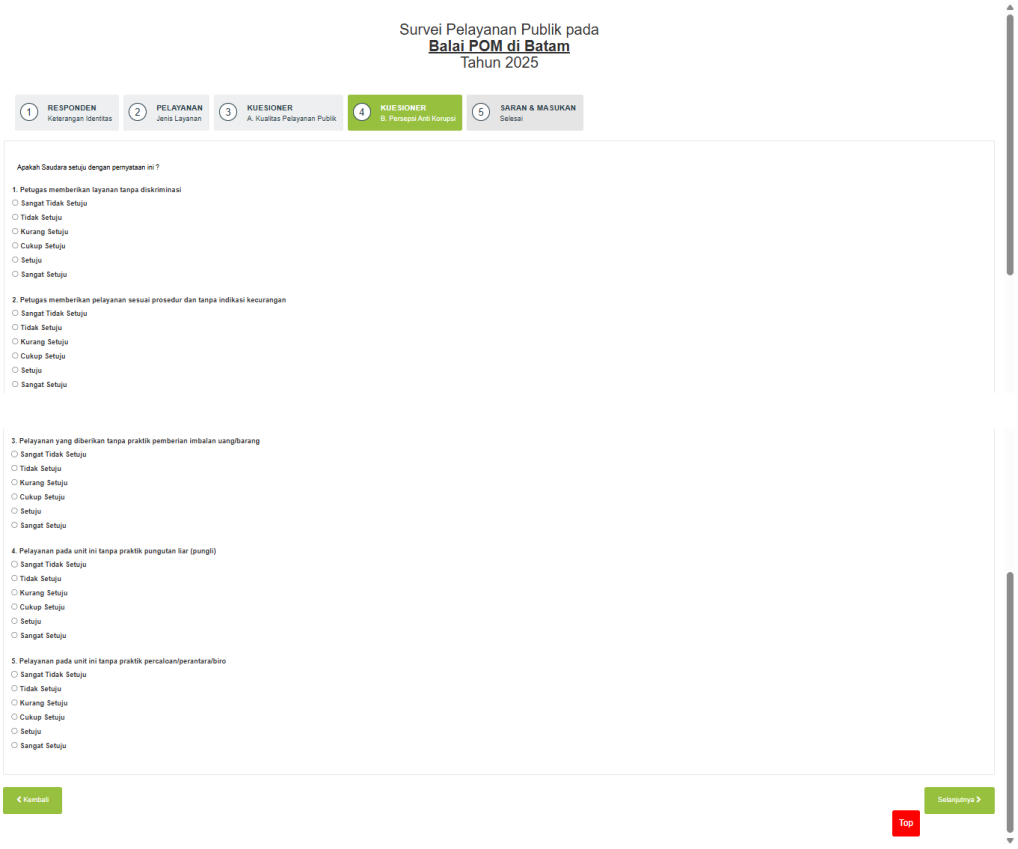
d. **Cukup Sesuai**

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).

Kuisioner 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**

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

b. **Tidak 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**

   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 mancliri, 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.

Kriteria responden merupakan penerima layanan yang telah menerima layanan sepenuhnya (100%)

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, lainnya. Berdasarkan surat Inspektur Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor B-PI.06.06.7.72.03.23.130 tanggal 7 Maret 2023 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Persepsi Anti Korupsi (SPAK), jumlah sampel pada survei ini tidak di batasi namun responden yang disurvei adalah yang telah selesai dilayani sepenuhnya.

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 objek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Balai POM di

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

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 14 (empat 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

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	3.96								4.00				
Nilai	5.95								6.00				
Nilai Rerata Per Unsur	5.93	5.93	6.00	6.00	5.93	5.97	5.93	5.87	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00
Jumlah Responden	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah Nilai Perunsur	178	178	180	180	178	179	178	176	180	180	180	180	180
Responden	**U1**	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P5**

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

1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	4	4	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	5	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	5	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	5	6	5	5	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

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)
- IPKP/IPAK : Total NRR Tertimbang x (100/6)

1.1.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Total nilai NRR per Ruang Lingkup adalah jumlah Nilai Rerata per unsur = 47,57. Maka NRR tertimbangnya adalah:

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

47,57 x (1/8) = 5,946. Maka Nilai IPKP adalah = 5,946 x (100/6) = 99,09722222 (Nilai Interval Konversi) dan Nilai Interval adalah 3,96.

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 30 kuisioner. Berdasarkan hasil perhitungan lndeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada tabel diatas diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Balai POM di Batam sebesar 99,097% berada pada kategori "SANGAT BAIK" (pada interval 88,31- l00,00).

1.1.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi

Total nilai NRR per Ruang Lingkup adalah jumlah Nilai Rerata per unsur = 30. Maka NRR tertimbangnya adalah: 30 x (1/5) = 6,00. Maka Nilai IPAK adalah = 6,00 x (100/6) = 100 (Nilai Interval Konversi) dan Nilai Interval adalah 4,00.

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 30 kuisioner. Berdasarkan hasil perhitungan lndeks 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.

3.2. Tindak Lanjut Hasil Survei

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 8 (delapan) unsur, 2 (dua) indikator terendah 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).

No	Indikator	Nilai
1.	U1: Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	178
2.	U2: Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	178
3.	U5: Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	178
4.	U7: Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	178
5.	U8: Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan?	176

Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	Penanggung jawab
Prosedur dan alur pelayanan	Sebagian masyarakat menganggap prosedur yang dimaksud merupakan alur pengajuan izin edar, namun yang sebenernya adalah prosedur ketika menerima layanan di Balai POM di Batam	• Melakukan sosialisasi prosedur layanan • Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik Balai POM di Batam secara rutin	Semester 2 Tahun 2025	Tim Yanblik
Jangka waktu penyelesaian	Pelanggan menganggap jangka waktu penyelesaian merupakan penyelesaian pengurusan izin edar hingga terbit, namun yang sebenarnya adalah jangka waktu petugas menjawab pertanyaan dari pelanggan	• Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik Balai POM di Batam secara rutin • Melakukan evaluasi pelayanan dan memastikan pelayanan diselesaikan sesuai timeline	Semester 2 Tahun 2025	Tim Yanblik
Sarana dan Prasarana	Sarana prasarana yang tersedia masih belum memenuhi harapan pelanggan karena masih mengalami kesulitan dalam penggunaan sarana aplikasi dalam proses perizinan	• Melakukan pendampingan kepada pelanggan yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi	Semester 2 Tahun 2025	Tim Yanblik
Ketersediaan Informasi Pelayanan secara elektronik dan non elektronik	Pelanggan belum mengetahui bagaimana cara akses informasi pelayanan elektronik dan non elektronik tanpa harus hadir ke Balai POM di Batam	• Memperluas publikasi standar pelayanan publik Balai POM di Batam • Publikasi standar pelayanan publik secara berkala baik elektronik maupun non elektronik	Semester 2 Tahun 2025	Tim Yanblik
Tarif/Biaya Pelayanan	Informasi tarif/biaya sudah tersedia namun perlu sosialisasi berkelanjutan agar lebih dipahami masyarakat	• Melakukan sosialisasi tarif yang berlaku pada layanan yang diberikan • Melakukan publikasi standar pelayanan secara rutin dan berkala	Semester 2 Tahun 2025	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 30 (tiga puluh) orang responden yang telah menyampaikan kusioner melalui link https://tinyurl.com/YanblikBPOMBatam.

No	Waktu Pelayanan	Nama Lengkap	Umur	Jenis Kelamin	No. HP	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Saran
1	Agustus	Adelina	35	Perempuan	081310863259	S1	Lainnya	PT ESKA INDONESIA	pertahankan
2	Agustus	Zulfan Saragih	49	Laki-laki	081364196717	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT Raon Bobusang Indonesia	Untuk jangka waktu verifikasi data mohon dipersingkat
3	Agustus	Balisalom Singalorlau Efrata Tarigan	25	Laki-laki	081375162390	S1	Pegawai swasta	PT. CHANDRA INOVASI PERSADA TRI ABADI	Pelayanan Sangat Baik, Saya harap tetap memberi pelayanan terbaik kepada masyarakat serta selalu dikembangkan sehingga memudahkan masyarakat dan pelaku usaha.
4	Agustus	Tiffany	24	Perempuan	082384145322	S1	Pegawai swasta	PT Asia Cocoa Indonesia	-
5	Agustus	Lisa Ayu S	24	Perempuan	082139548406	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT ASIA COCOA INDONESIA	Sudah ok, pertahankan
6	Agustus	Tina Handayani	24	Perempuan	082171731285	D1/D2/D3	Lainnya	PT Golden Power Beverages	Dapat dipertahankan dan ditingkatkan
7	Agustus	Suryanti	40	Perempuan	085261619187	S1	Pegawai swasta	PT. Mitra Abadi Kiat Perkasa	-
8	Agustus	SRIWATI	43	Perempuan	08117000908	S2/Profesi/S3	Peneliti/ dosen	PT. Paju Bina Batam	saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas, informasi sangat jelas dan detail serta cepat ditindaklanjuti. BPOM Batam terus ditingkatkan untuk pelayanan kepada konsumen.
9	Agustus	Desca	27	Perempuan	081280076020	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-
10	Agustus	Neti	46	Perempuan	0819818185	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	PT. Budi Indo Perkasa	-
11	Agustus	FEDEDY	37	Laki-laki	08566668289	S1	Pegawai swasta	PT DIMA INDONESIA	-
12	Agustus	Handri Gojun	19	Laki-laki	081374993890	≤ SMA/ Sederajat	Pegawai swasta	PT. Mega Mandiri Jaya	Tidak ada
13	Agustus	Julindrawan	51	Laki-laki	0817870074	S1	Pegawai swasta	PT. YHS Indonesia	Semoga bisa terus di pertahankan apa yang sudah sangat baik seperti sekarang ini
14	Agustus	I Wayan Catra Yasa	59	Laki-laki	08117007326	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	PT Gembira	Sudah bagus
15	Agustus	Deddy Agus	44	Laki-laki	081388223838	≤ SMA/ Sederajat	Pegawai swasta	PT. BUDI INDO PERKASA	-
16	Agustus	Debora	24	Perempuan	082387375567	S1	Pegawai swasta	PT TIGA BENUA	Sejauh ini sudah sesuai
17	Agustus	Zaharias	50	Laki-laki	08117013698	S1	Pegawai swasta	PT SUPERINDO KARYA GEMILANG	Mohon membuka pelayanan di hari sabtu dan minggu karena Batam

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

									berbatasan dengan Malaysia dan Singapore.
18	Agustus	Harmadi	35	Laki-laki	082285071590	≤ SMA/ Sederajat	PNS/TNI/Polri	Bappeda Kep Anambas	Cukup terapkan 3S, Senyum, Sapa, Salam, insyaallah pelayanan anda akan menjadi yg terbaik.
19	Agustus	Fathan Aziza	48	Perempuan	081372221945	D1/D2/D3	Wiraswasta	PT. Zahra Yafi Tahu Tempe	-
20	Agustus	Yenni	40	Perempuan	08117718151	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya	Pribadi	-
21	Agustus	Vita	37	Perempuan	08228408877	S1	Lainnya	Mgbk batam	Nice respon
22	Agustus	Tuti Herawati	54	Perempuan	08127719387	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	Tuti's Kitchen	Layanan sudah baik, semoga bisa di pertahankan dan lebih di tingkatkan lagi.
23	Agustus	Lasmina	43	Perempuan	082386365552	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya	Ibu rumah tangga	Semoga tetap memberikan pelayanan yang terbaik
24	Agustus	Henry	37	Laki-laki	082299891212	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	Pribadi	Keep up the good service!
25	Agustus	Abdullah	40	Laki-laki	0895622722020	≤ SMA/ Sederajat	PNS/TNI/Polri	Denpom I/6 Batam	Kedepan jika berkaitan dengan pemeriksaan Laboratorium yang di ajukan instansi pemerintahan di harap gratis
26	Agustus	Neddi Fiqih Avista Junaidi	28	Laki-laki	082227711997	≤ SMA/ Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Anambas	-
27	Agustus	Fraim Karimuda S.H	25	Laki-laki	082390144982	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Lingga	Terimakasih BPOM atas peleayanan yang sangat baik
28	Agustus	Heryandi Osda	47	Laki-laki	081364461978	≤ SMA/ Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Bintan	-
29	Agustus	Yahya	44	Laki-laki	081218572566	S1	Wiraswasta	Jus Jamu Geulis	Sangat baik
30	Agustus	Mufit	42	Laki-laki	081327782345	≤ SMA/ Sederajat	Pegawai swasta	PT.OPLUS	Sudah sangat membantu dan bagus

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 **3.96** dengan kategori mutu Pelayanan Sangat Baik dan Indeks Persepsi Anti Korupsi **4.00** dengan kategori mutu **Pelayanan Sangat Baik** juga artinya **Bersih dari Korupsi.**

5.2. Susunan Tim Survei

Ketua : **Therecy Elly Yana, S. Farm., Apt**

Anggota : **Paniyati, S. Farm., Apt**

: Hani Dwi Kustanti, S.Si, Apt

: Rizki Indriyani, S.Farm., Apt.

: Ana Fitri, S. Si

: Shinta Putri Wisuda, S. Farm., Apt

: Amdani, S. Farm., Apt

: Septi Eka Putri, S. Farm

: Bintang Rumiris C, S.K.M

: Rizky Amalia, S.K.M

: apt. Melisa Deza, S. Farm

: Miranda, S.T.P

: Riza Fahlevi, Amd

: Ajeng Prasetyaningtyas, S.Si

: Shalma Seftiani, S.Si

: Menti Aslina Sinurat, SKM

: Muhammad Nurhisyam Kurnadi, S.K.M.

: Veni Tripuspitawati Hasan, S.H

: Cristy Aprodita, S.Kom

: Komang Adi Suniantara, S.M

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