BADAN POM

NOVEMBER
2025

LAPORAN

SURVEY PERSEPSI KUALITAS LAYANAN (SPKP)& SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)



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

SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI PENGGUNA LAYANAN

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BATAM

Berdasarkan Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Batam

Pada Hari Rabu, 10 Desember 2025

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam,

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

Ketua Tim Survey,

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

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 November 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 November 2025. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	01 - 10 November 2025
2.	Pengumpulan Data/ Survei IKM	01 - 30 November 2025
3.	Pengolahan dan Penyusunan Laporan	01 - 10 Desember 2025

1.3.1. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 10 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.

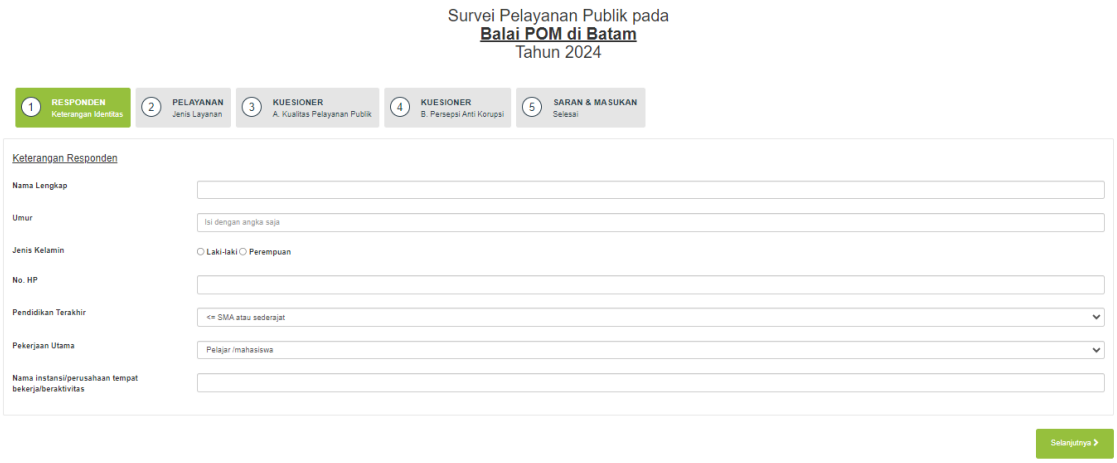
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

1.3.2. Metode Survei

Survei dilaksanakan dalam interval waktu bulan November Tahun 2025.

1.4. Survei dan Kuesioner Survei

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



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

Kuesioner 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 2024

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

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

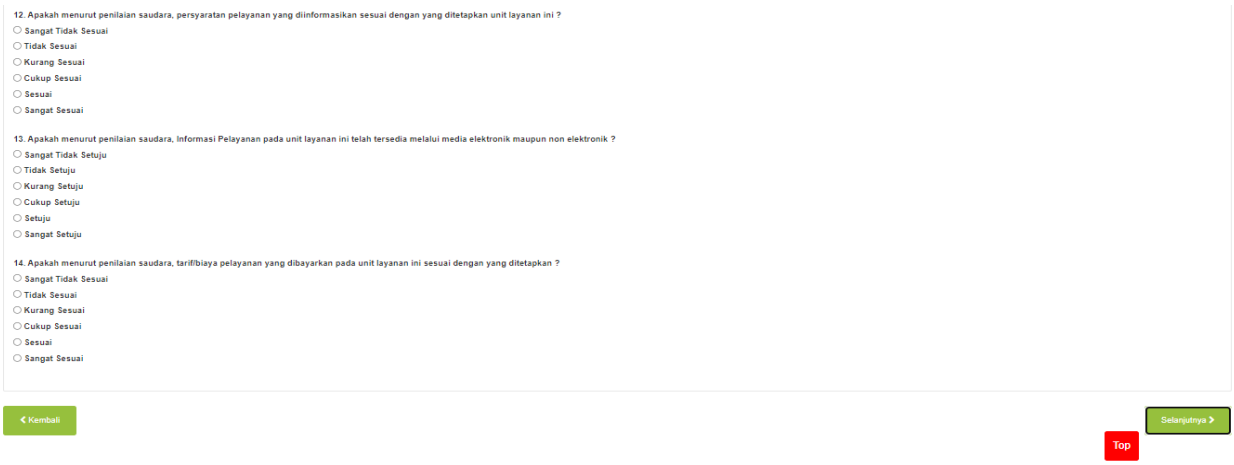
8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- ○ Sangat Tidak Memadai
- ○ Tidak Memadai
- ○ Kurang Memadai
- ○ Cukup Memadai
- ○ Memadai
- ○ Sangat Memadai

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
   e. Sesuai
   f. Sangat Sesuai

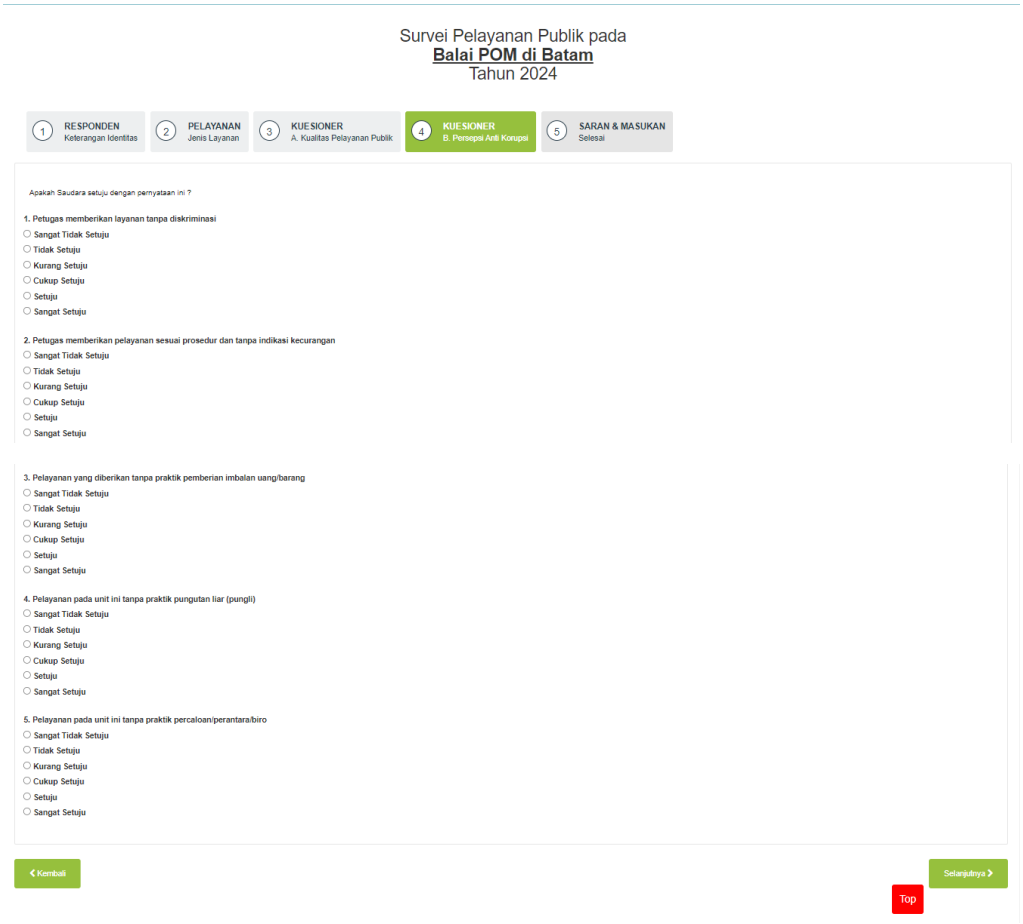
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/ kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?
    a. Sangat Tidak lambat
    b. Tidak lambat
    c. Kurang Cepat
    d. Cukup Cepat
    e. Cepat
    f. Sangat Cepat
4. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?
    a. Sangat Tidak Baik
    b. Tidak Baik
    c. Kurang Baik
    d. Cukup Baik
    e. Baik
    f. Sangat Baik
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?
    a. Sangat Tidak Lengkap
    b. Tidak Lengkap
    c. Kurang Lengkap
    d. Cukup Lengkap
    e. Lengkap
    f. Sangat Lengkap
6. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?
    a. Sangat Tidak Sesuai
    b. Tidak Sesuai
    c. Kurang Sesuai
    d. Cukup Sesuai
    e. Sesuai
    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).

7. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?
   a. Sangat Tidak Setuju
   b. Tidak Setuju
   c. Kurang Setuju
   d. Cukup Setuju
   e. Setuju
   f. Sangat Setuju
8. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan?
   a. Sangat Tidak Sesuai
   b. Tidak Sesuai
   c. Kurang Sesuai
   d. Cukup Sesuai
   e. Sesuai
   f. Sangat Sesuai

Kuesioner SPAK adalah sebagai berikut:



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

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi
    a. Sangat Tidak Setuju
    b. Tidak Setuju
    c. Kurang Setuju
    d. Cukup Setuju
    e. Setuju
    f. Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan
    a. Sangat Tidak Setuju
    b. Tidak Setuju
    c. Kurang Setuju
    d. Cukup Setuju
    e. Setuju
    f. Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/ barang
    a. Sangat Tidak Setuju
    b. Tidak Setuju
    c. Kurang Setuju
    d. Cukup Setuju
    e. Setuju
    f. Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)
    a. Sangat Tidak Setuju
    b. Tidak Setuju
    c. Kurang Setuju
    d. Cukup Setuju
    e. Setuju
    f. Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/ perantara/ biro
    a. Sangat Tidak Setuju
    b. Tidak Setuju
    c. Kurang Setuju
    d. Cukup Setuju
    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.

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.

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

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 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

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	3,9154								3,9631				
Nilai	5,8731								5,9446				
Nilai Rata Per Unsur	5,82	5,89	5,89	5,89	5,78	5,89	5,89	5,92	5,94	5,94	5,95	5,95	5,94
Jumlah Responden	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Jumlah Nilai Perunsur	378	383	383	383	376	383	383	385	386	386	387	387	386
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	4	5	6	5	4	6	5	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

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	5	6	6	5	5	5	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
19	5	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	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
32	6	6	4	5	3	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	4	5	5	5	4	4	5	5	6	5	5	5	5
39	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
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).

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	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	5
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
50	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
51	6	5	6	5	5	6	5	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	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
57	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	5	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

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)

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

3.1.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Total nilai NRR per Ruang Lingkup adalah jumlah Nilai Rerata per unsur = 46,9846. Maka NRR tertimbangnya adalah: 46,9846 x (1/8) = 5,8731. Maka Nilai IPKP adalah = 5,8731 x (100/6) = 97,8846 (Nilai Interval Konversi) dan Nilai Interval adalah 3,9154.

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 65 kuisioner. Berdasarkan hasil perhitungan lndeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada tabel diatas diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Balai POM di Batam sebesar 97,8846% 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 = 29,7231. Maka NRR tertimbangnya adalah: 29,7231 x (1/5) = 5,9446. Maka Nilai IPAK adalah = 5,9446 x (100/6) = 99,0769 (Nilai Interval Konversi) dan Nilai Interval adalah 3,9631.

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 65 kuisioner. Berdasarkan hasil perhitungan lndeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada tabel diatas diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada Balai POM di Batam sebesar 99,0769% 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.

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

3.2. Tindak Lanjut Hasil Survei

No	Indikator	Nilai
1.	U1 : Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?	378
2.	U5 : Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	376

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:

Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	Penanggung jawab
Prosedur/ alur pelayanan	Prosedur masih dianggap sulit oleh beberapa kalangan masyarakat karena tidak memahami mekanisme dan prosedur secara baik, 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 IV 2025	Tim Yanblik
Sarana prasarana	Berlakunya PP 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, menyebabkan beberapa kendala sinkronisasi proses perizinan	• Berkoordinasi dengan BP Batam, BKPM, dan DPMPTSP	Semester IV 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 65 (enam puluh lima) 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	November	Sugama	33	Laki-laki	082288668002	S2/Profesi /S3	PNS/TNI/ Polri	BNNP Kepri	-
2	November	Putra Pirmananda	35	Laki-laki	085271718280	S1	PNS/TNI/ Polri	Polda Kepri	-
3	November	M. Ikhsan Ferdo, S.H.	28	Laki-laki	081378366101	S1	PNS/TNI/ Polri	Polda Kepri	-
4	November	Sutama	33	Perempuan	082288668002	S2/Profesi/ S3	PNS/TNI/ Polri	BNN Provinsi Kepri	Pengambilan uji sampel harusnya bisa diambil oleh penyidik yang tercantum pada sprin penyidikan yang telah dilampirkan pada dokumen kelengkapan pengajuan uji barang bukti kepada BPOM
5	November	Rio	40	Laki-laki	081270082004	S1	PNS/TNI/ Polri	Polresta Barelang	-
6	November	M. Amin	44	Laki-laki	081364462002	S1	PNS/TNI/ Polri	Polres Bintan	Semoga BPOM Batam selalu menjadi lebih baik lagi
7	November	M. Arif Setiawan	28	Laki-laki	082283870689	≤ SMA/ Sederajat	PNS/TNI/ Polri	Polresta Barelang	-
8	November	Edy Frans	29	Laki-laki	082262138362	S1	PNS/TNI/ Polri	Polri	-
9	November	Calvin Dwi Aditya	24	Laki-laki	081364978774	≤ SMA/ Sederajat	PNS/TNI/ Polri	Polda Kepri	baik
10	November	M. Arif	28	Laki-laki	082283870689	≤ SMA/ Sederajat	PNS/TNI/ Polri	Polda	-

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

11	November	EDY FRANS	29	Laki-laki	082262138362	S1	PNS/TNI/ Polri	POLRI	terbaik
12	November	Joni	58	Laki-laki	085101877766	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	UMKM Oriyantal	Terima kasih atas layanannya
13	November	DEFIT	43	Laki-laki	087733260412	S1	Pegawai swasta	Batam	Agar kedepan bisa lebih baik ,saat ini sudah baik semoga BPOM lebih jaya kedepan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat dan lebih banyak sosialisasi agar masyarakat paham
14	November	Villyne	23	Perempuan	081266638797	≤ SMA/ Sederajat	Pegawai swasta	Pt. Tritirta argajaya	Tidak ada
15	November	Indra	49	Perempuan	081372414150	S1	PNS/TNI/ Polri	bapenda kepri	-
16	November	Maria Monica	34	Perempuan	083191100705	S1	Pegawai swasta	PT KIRRINDO WANGI NUSANTARA	Semoga ke depan nya lebih mudah lagi
17	November	Taufik Hidayat	45	Laki-laki	081364331133	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	PT Global	-
18	November	Arif	44	Laki-laki	08127722113	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	PT. Mitra Edible Oil	Tambahan jadwal pelayanan di Gedung MPP
19	November	Muhammad Ilallah	40	Laki-laki	085365152777	S1	Wiraswasta	PT Haka	Sangat bagus pelayananya agar lebih memudahkan dalam pelayanan di upgrade lagi ampere daya arus listriknya. Terima kasih
20	November	Diana	24	Perempuan	081365606953	S1	Pegawai swasta	PT Wyssa Artha Sejahtera	-
21	November	Adryanti S	24	Perempuan	085217188188	S1	Pegawai swasta	PT Central Prima Sukses	-
22	November	Jamjuri	49	Perempuan	081277613494	≤ SMA/ Sederajat	PNS/TNI/ Polri	Polda Kepri	Sudah bagus secara prosedural namun lebih disederhanakan/ dimudahkan untuk kepengurusan nya
23	November	Mariyendri	49	Laki-laki	081372414150	S1	PNS/TNI/ Polri	BAPENDA KEPRI	-

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

24	November	Imam	32	Laki-laki	085355528784	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	Pribadi	Terimakasih arahannya
25	November	Yuliani	40	Perempuan	081373292321	S1	Pegawai swasta	PT Istanindo Anugraha	Terimakasih ibu
26	November	Fathur	20	Laki-laki	0895417095151	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	PT PAJU BINA BATAM	Terimakasih
27	November	Harmadi	35	Laki-laki	082285071590	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	Cv anqua	Sangat terbantu dengan video call
28	November	Andrison	58	Laki-laki	085101877766	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	UMKM Oriyental	Sangat terbantu
29	November	Albert Wijaya	26	Laki-laki	08117700365	S1	Lainnya	Monaria Bakery	-
30	November	Harmadi	35	Laki-laki	082285071590	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	CV anqua	Terimakasih
31	November	Muhardi	53	Laki-laki	081277226342	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	Pribadi	Terimakasih
32	November	Mariyendri	49	Laki-laki	081372414150	S1	PNS/TNI/ Polri	BAPENDA	Pelayanan sudah baik. hanya perlu menyediakan operator bagi masyarakat untuk melakukan registrasi
33	November	Andrison	58	Laki-laki	085101877766	S1	Wiraswasta	oriyantal	sangat terbantu. terimakasih
34	November	Iin Safarina	44	Perempuan	081277100794	≤ SMA/ Sederajat	Lainnya	Pribadi	Terimakasih bantuannya
35	November	Dina	37	Perempuan	085373513977	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	Pribadi	-
36	November	Muhardi	53	Laki-laki	081277226342	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	Pribadi	-
37	November	Rizki	27	Laki-laki	085765630006	S1	Pegawai swasta	Koperasi Konsumen Karyawan BP Batam	Overall sangat membantu
38	November	Baiq Siti Raudlatul Hikmah	34	Perempuan	081803698042	S2/Profesi/ S3	Lainnya	PT. Dwi jaya beuty	Terima kasih untuk respon baik dan cepat dalam memberikan informasi, saran mungkin jika dari chat masih belum faham , kami sebagai penerima layanan bisa untuk melakukan panggilan agar lebih jelas.

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

39	November	Amalia Farah Rosa Fadhilah	24	Perempuan	082132198824	S1	Pegawai swasta	RWP Law Office	Sudah sangat baik
40	November	Khairil	38	Laki-laki	08126746892	S1	Wiraswasta	PT. Dwi Jaya Beuty Internasional	Oke..respon yang cepat
41	November	Villyne shintia	24	Perempuan	081266638797	≤ SMA/ Sederajat	Pegawai swasta	Pt Tritirta argajaya	Maantap
42	November	Villyne	24	Perempuan	08126663877	≤ SMA/ Sederajat	Pegawai swasta	Pt Tritirta argajaya	Mantap
43	November	Rini Asih	58	Perempuan	081365960334	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	Pribadi	-
44	November	ALFIYAH	28	Perempuan	081270408992	S1	Pegawai swasta	PT BIONESIA ORGANIC FOODS	SANGAT BAIK, DAN CEPAT TANGGAP
45	November	Karina latersia br gt	29	Perempuan	085278002245	D1/D2/D3	Pegawai swasta	pt son	tetap pertahankan pelayanan yang baik
46	November	Liza Wahyuni	30	Perempuan	085936550158	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	NO COMMENT, PERFECT
47	November	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	Semoga tetap bisa di pertahankan
48	November	Lisa	30	Perempuan	085668185737	D1/D2/D3	Pegawai swasta	Pt Asia cocoa Indonesia	Sejauh ini sudah ok
49	November	Sinari	42	Laki-laki	081372791272	S1	Pegawai swasta	Pt. Kharisma karya kartika	Sudah cukup bgus
50	November	Lutfiah Hesti	31	Perempuan	082170725552	≤ SMA/ Sederajat	Pegawai swasta	PT.Gembira	-
51	November	William	29	Laki-laki	0811770086	S1	Lainnya	PT. Tiga Jaya Vege Indonesia	Selamat pagi utk semua staff di bpom, terimakasih selalu senantiasa membantu kami umkm utk selalu maju dan membuat kami bs bersaing dengan negara lain. Semoga kedepan bpom akan selalu menemani kami seperti layaknya sekarang. Terimakasih
52	November	Sinari kurnialy	42	Laki-laki	081372791272	S1	Pegawai swasta	Pt. Kharisma karya kartika	Sudah cukup bagus
53	November	Revina	45	Perempuan	085264506828	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT asia cocoa Indonesia	Tingkat kan terus kinerjanya

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

54	November	eluy	45	Perempuan	082284342276	D1/D2/D3	Wiraswasta	PT. DEWI KARTIKA INTI	sampai saat ini semuanya sangat baik!
55	November	Sinari kurnialy	42	Laki-laki	081372791272	S1	Pegawai swasta	Pt. Kharisma karya kartika	Cukup bagus
56	November	Desca	27	Perempuan	081280076020	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-
57	November	merey	41	Perempuan	0811771560	S1	Wiraswasta	PT.MEXINDO MITRA PERKASA	-
58	November	I Wayan Catra Yasa	59	Laki-laki	08117007326	S2/Profesi/ S3	Wiraswasta	PT Gembira	Sudah berjalan dg baik. Semoga bisa dipertahankan dan ditingkatkan
59	November	Wellson	19	Laki-laki	081374993890	≤ SMA/ Sederajat	Pegawai swasta	CV. FANCYLAND FOOD	Tidak ada karena sudah sangat baik
60	November	Susi Irawati	52	Perempuan	08111883232	S1	Pegawai swasta	PT Interindo Kharisma	Pelayanan yang sdh baik agar tetap dijaga
61	November	Desca	27	Perempuan	081280076020	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-
62	November	Michelle	30	Perempuan	082287020606	S1	Pegawai swasta	PT. Trikarsa Raya Mandiri	Mohon untuk dipertahankan Fast responnya
63	November	Desca	27	Perempuan	081280076020	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-
64	November	chaerul	33	Laki-laki	082283689902	≤ SMA/ Sederajat	Pegawai swasta	pt mega mandiri jaya / cv fancyland food	-
65	November	Farida	34	Perempuan	085278713183	≤ SMA/ Sederajat	Wiraswasta	PT. Srijaya Raya Perkasa	Sangat 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 memiliki Indeks Persepsi Pelayanan Publik **3,92** dengan kategori mutu pelayanan **Sangat Baik** dan Indeks Persepsi Anti Korupsi **3,96** dengan kategori mutu Pelayanan **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
	: Bintang Rumiris C, S.K.M
	: Rizky Amalia, S.K.M
	: Miranda, S.T.P
	: apt. Melisa Deza, S. Farm
	: Riza Fahlevie, S.TP
	: Shinta Putri Wisuda, S. Farm., Apt
	: Ajeng Prasetyaningtyas, S.Si
	: Shalma Seftiani, S.Si
	: Menti Aslina Sinurat, SKM
	: M. Nurhisyam Kurnadi, S.K.M.
	: Veni Tripuspitawati Hasan, S.H.
	: Cristy Aprodita, N, 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).