BADAN POM

Oktober 2025

Laporan

Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) & Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK)



Balai POM di Batam
Jl. Hang Jebat, Kel. Sambau, Kec. Nongsa

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 November 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 Makanan secara lebih efektif. Dengan perkuatan tersebut, kelembagaan BPOM

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

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

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	01 - 10 Oktober 2025
2.	Pengumpulan Data/ Survei IKM	01 - 31 Oktober 2025
3.	Pengolahan dan Penyusunan Laporan	31 Oktober 2025 s.d 10 November 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 Oktober 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



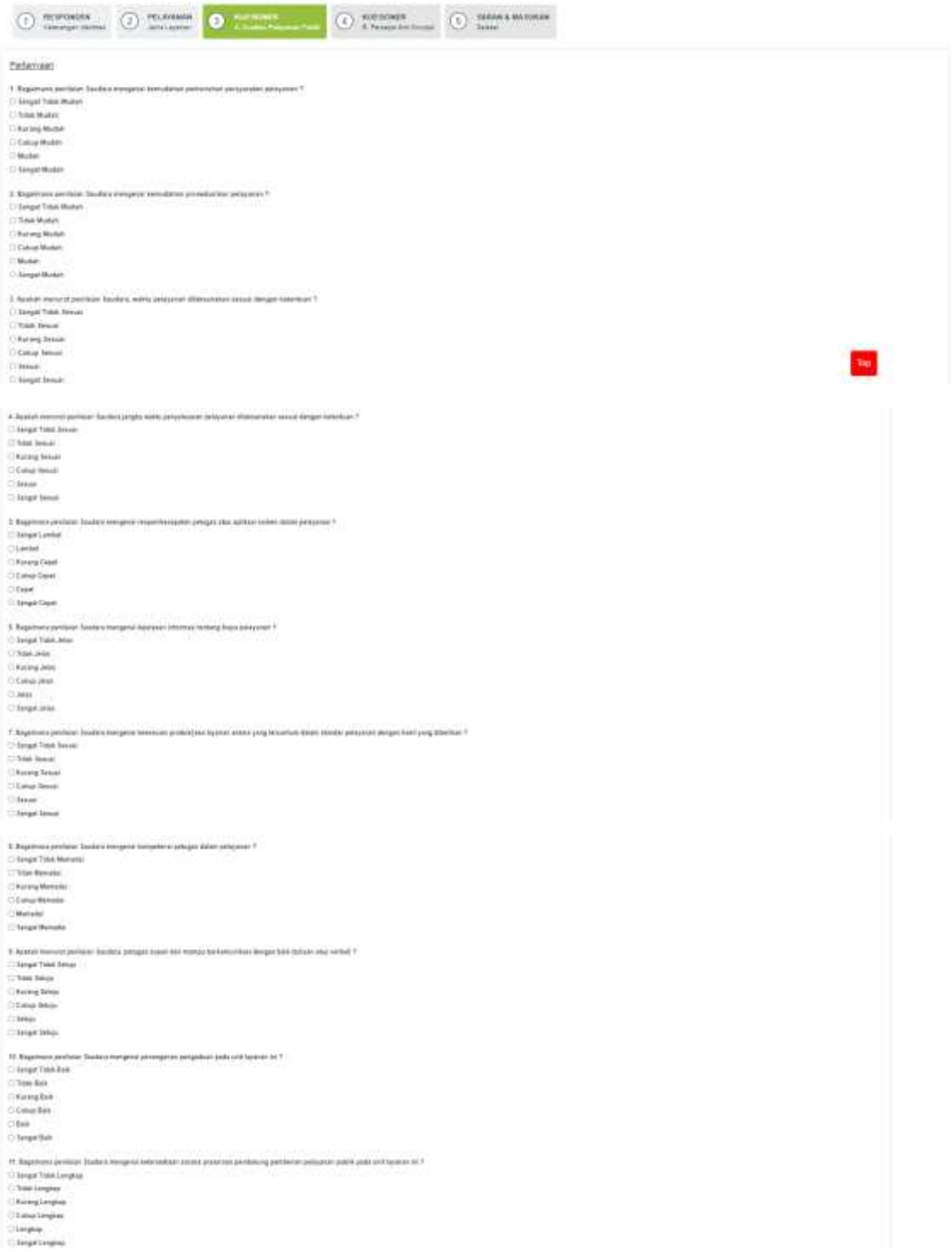
responden dan jenis layanan yang telah digunakan.



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



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

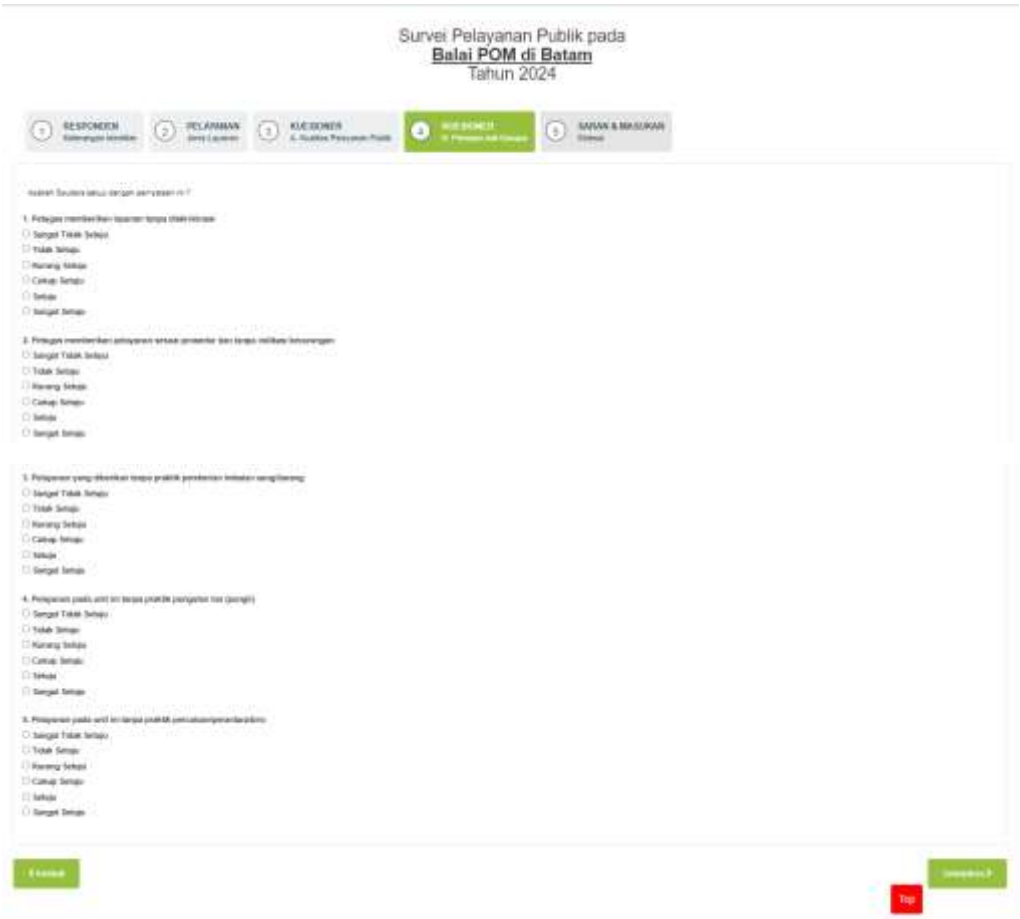
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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.

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), kriteria responden ditentukan sebagai berikut:

1. Responden merupakan penerima layanan yang telah menerima layanan sepenuhnya (100%).
2. Jika dalam 1 bulan jumlah penerima layanan kurang dari 30 pelanggan, maka seluruh penerima layanan merupakan responden survei.
3. Jika dalam 1 bulan jumlah penerima layanan lebih dari 30 pelanggan, maka seluruh penerima layanan pertama yang mengisi survei menjadi responden survei.

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,

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

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 ditentukan sebagai berikut: Jika dalam 1 bulan jumlah penerima layanan kurang dari 30 pelanggan, maka seluruh penerima layanan merupakan responden survei dan jika dalam 1 bulan jumlah penerima layanan lebih dari 30 pelanggan, maka seluruh penerima layanan yang mengisi survei menjadi responden survei, responden diambil dengan teknik simple random sampling.

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

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

Nilai Persepsi

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	3,94								3,9909				
Nilai	5,9091								5,9864				
Nilai Rata Per Unsur	5,89	5,89	5,89	5,95	5,91	5,93	5,91	5,91	5,86	5,95	5,86	5,95	5,86
Jumlah Responden	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Jumlah Nilai Perunsur	259	259	259	262	260	261	260	260	263	264	264	263	263
Responden	**U1**	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P5**
1	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
2	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	6	6	6	6	5	5	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

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

15	5	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	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	5	5	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	5	5	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
25	5	5	5	6	6	5	5	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	5	6	6	6	5
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	5	6	6	6	6	6	6	6	6
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
41	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
43	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
44	6	6	6	6	5	6	5	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).

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)

3.1.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Total nilai NRR per Ruang Lingkup adalah jumlah Nilai Rerata per unsur = 47,27. Maka NRR tertimbangnya adalah: 47,27 x (1/8) = 5,9091. Maka Nilai IPKP adalah = 5,9091 x (100/6) = 98,485 (Nilai Interval Konversi) dan Nilai Interval adalah 3,94.

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 44 kuisioner. Berdasarkan hasil perhitungan lndeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada tabel diatas diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Balai POM di Batam sebesar 98,485% 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 = 29,93. Maka NRR tertimbangnya adalah: 29,93 x (1/5) = 5,9864. Maka Nilai IPAK adalah = 5,9864 x (100/6) = 99,77 (Nilai Interval Konversi) dan Nilai Interval adalah 3,9909

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 44 kuisioner. Berdasarkan hasil perhitungan lndeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada tabel diatas diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada Balai POM di Batam sebesar 99,77% berada pada kategori "Bersih dari Korupsi" (pada interval 81.26 - 100.00).

Analisis data untuk menentukan indeks korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 - 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi

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

paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring/ angka absolut agar diketahui peningkatan/ penurunan indeks persepsi korupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap periodenya.

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:

No	Indikator	Nilai
1.	U1: Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?	259
2.	U2: Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	259
3.	U3: Melakukan sosialisasi prosedur layanan Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik Balai POM di Batam secara rutin	259

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

Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (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	Semeste II 2025	Tim Yanblik
Jangka Waktu	Jangka waktu penyelesaian pelayanan masih dianggap lama oleh beberapa kalangan masyarakat karena tidak memahami mekanisme dan prosedur secara baik	• Melakukan sosialisasi prosedur layanan • Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik Balai POM di Batam secara rutin	Semester II 2025	Tim Yanblik
Kecepatan Respon Petugas	Kecepatan respon petugas pelayanan masih dianggap kurang atau belum maksimal karena kemungkinan bisa disebabkan oleh banyak hal diantaranya kompetensi dan keterampilan petugas, beban kerja, system dan prosedur yang kurang dipahami pelaku usaha	• Evaluasi Timeline layanan yang diberikan oleh petugas layanan • Peningkatan Kompetensi melalui pelatihan seputar registrasi obat dan makanan • Pembagian beban kerja yang seimbang khusus untuk petugas layanan	Semester II 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 44 (empat puluh delapan) 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	Oktober	Mirza zulni s,tr.kes	41	Laki-laki	081268023630	S1	Pegawai swasta	Upd pmi kota batam	hari ini saya sangat terbantu dan mengucapkan bayak terimasih karena td pagi di hububgi sama petugas bpom batam terkait kelnjutan sertifikasi upd pmi sudah sejauh mana,dan membantu maslaah kami hari ini smpai selsesai.
2	Oktober	Adryanti	24	Perempuan	085217188188	S1	Pegawai swasta	PT Central Prima Sukses	-
3	Oktober	Ramli H	59	Laki-laki	081803097033	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	pribadi	-
4	Oktober	Zulfan Saragih	47	Laki-laki	081364196717	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT raon Bobusang indonesia	Untuk pelayanan verifikasi mohon dipersingkat
5	Oktober	yuliani	40	Perempuan	081373292321	S1	Pegawai swasta	PT Istanindo anugraha Mulia	pelayanan yang diberikan terbaik di batam, belum pernah di layani sebaik ini. terima kasih

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

									banyak
6	Oktober	Dea	32	Perempuan	08159399408	S1	Pegawai swasta	PT Labodia Prima	Terimakasih
7	Oktober	Julianto	19	Laki-laki	6282288530806	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	UIB	Tidak ada
8	Oktober	Owen	20	Laki-laki	081276365520	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	PT Harum Nusantara Bestarindo	-
9	Oktober	zulfan	47	Laki-laki	081364196717	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT Raon Bobusang Indonesia	waktu menunngu untuk verifikasi harus dipersingkat
10	Oktober	Herni	33	Perempuan	082391532768	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	Pribadi	-
11	Oktober	Steven	36	Laki-laki	08117786767	S1	Pegawai swasta	-	-
12	Oktober	Harmadi	35	Laki-laki	082285071590	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV Anqua	Terimakasih
13	Oktober	Desca	27	Perempuan	081280076020	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-
14	Oktober	I Wayan Catra Yasa	59	Laki-laki	08117007326	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	PT Gembira	Hari sungguh sangat cepat
15	Oktober	Sofie	45	Perempuan	081245219581	S1	Pegawai swasta	PT Inmas Sunshine	Semakin sukses
16	Oktober	Eluy	43	Perempuan	082284342276	S1	Lainnya	PT. Dewi Kartika Inti	Good
17	Oktober	Desca	27	Perempuan	081280076020	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-
18	Oktober	Santosaputra	19	Laki-laki	0895622897449	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Pt.megamandirijaya	-
19	Oktober	Handri Gojun	19	Laki-laki	081374993890	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	CV. Fancyland Food	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).

20	Oktober	Yely	30	Perempuan	08117782600	S1	Pegawai swasta	PT. Interfood Sukses Jasindo Batam	-
21	Oktober	Sinari kurnialy	42	Laki-laki	081372791272	S1	Pegawai swasta	Pt. Kharisma karya kartika	Cukup bagus
22	Oktober	Merey	48	Perempuan	0811771560	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Mexindo Mitra Perkasa	BPOM the Best
23	Oktober	YESTI SEPYOLLANDA	40	Perempuan	081372206699	S1	Pegawai swasta	PT.GEMBIRA	Good
24	Oktober	Ketrin Miranda Simbolon	23	Perempuan	0811257798	S1	Pegawai swasta	PT Central Prima Sukses	Untuk respon nya saat menanyakan sesuatu agar lebih cepat dan rinci, Terimakasih
25	Oktober	HARI HANDIKA	38	Laki-laki	082386333308	S1	Pegawai swasta	PT. ASIA COCOA INDONESIA	SEMOGA BISA DIBERIKAN INFORMASI VIA WA LEBIH AWAL
26	Oktober	HARI HANDIKA	38	Laki-laki	082386333308	S1	Pegawai swasta	PT ASIA COCOA INDONESIA	SELAMA INI PELAYANAN YANG DIBERIKAN SUDAH BAGUS
27	Oktober	Julindrawan	51	Laki-laki	0817870074	S1	Pegawai swasta	PT. YHS Indonesia	semoga bisa terus di pertahankan yang sudah sebaik ini
28	Oktober	santo saputra	19	Laki-laki	0895622897449	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	PT.Mega Mandiri Jaya	-
29	Oktober	Desca	27	Perempuan	081280076020	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-
30	Oktober	Susi Irawati	52	Perempuan	08111883232	S1	Pegawai swasta	PT Interindo Kharisma	Sukses selalu untuk BPOM. Pelayanan yang sudah baik tetap dijaga

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

31	Oktober	Desca	27	Perempuan	081280076020	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-
32	Oktober	santo saputra	19	Laki-laki	0895622897449	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Mega Mandiri Jaya	-
33	Oktober	Sinari kurnialy	42	Laki-laki	081372791272	S1	Wiraswasta	Pt. Kharisma karya kartika	Cukup bagus
34	Oktober	Desca	27	Perempuan	081280076020	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-
35	Oktober	FEDEDY	37	Laki-laki	08566668289	S1	Pegawai swasta	DIMA INDONESIA	pertahankan pelayanan terbaik
36	Oktober	HARI HANDIKA	38	Laki-laki	082386333308	S1	Wiraswasta	PT ASIA COCOA INDONESIA	SECARA KESELURUHAN SUDAH BAGUS DAN OK
37	Oktober	Martha	22	Perempuan	081266301202	S1	Pegawai swasta	PT Asia Cocoa Indonesia	-
38	Oktober	Alfiyah	27	Perempuan	081270408992	S1	Pegawai swasta	PT BIONESIA ORGANIC FOODS	Pelayanan sudah sangat baik, dan tolong di pertahanin
39	Oktober	ALFIYAH	27	Perempuan	081270408992	S1	Pegawai swasta	PT BIONESIA ORGANIC FOODS	Sudah sangat baik, mohon di pertahankan
40	Oktober	Muharleni	42	Perempuan	081376660002	S1	Pegawai swasta	Pt Synergy Oil Nusantara	Pelayanan yang sangat baik ini, semoga bisa tetap di pertahankan
41	Oktober	Debyulan	31	Laki-laki	0778711171	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT. Synergy Oil Nusantara	Terima kasih
42	Oktober	karina latersia br gt	29	Perempuan	085278002245	D1/D2/D3	Pegawai swasta	PT SYNERGY OIL NUSANTARA	Tetap pertahankan pelayanan yang baik

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

43	Oktober	HARI HANDIKA	38	Laki-laki	082386333308	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT ASIA COCOA INDONESIA	SECARA KESELURUHAN SUDAH BAIK DAN BAGUS
44	Oktober	Sera karmila sari	33	Perempuan	082169974522	S1	Lainnya	Sks yummy	Terimakasih????

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 **3,95** dengan kategori mutu pelayanan **Sangat Baik** dan Indeks Persepsi Anti Korupsi **4,00** dengan kategori mutu Pelayanan **Bersih dari Korupsi**.

5.2. Susunan Tim Survei

Ketua : 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

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

: 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).