BADAN POM

September 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 Oktober 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 Integritas (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 Integritas 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 (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

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

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

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	01 - 10 September 2025
2.	Pengumpulan Data/ Survei IKM	01 - 30 September 2025
3.	Pengolahan dan Penyusunan Laporan	29 September 2025 s.d 10 Oktober 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.

1.3.2. Metode Survei

Survei dilaksanakan dalam interval waktu bulan September Tahun 2025.

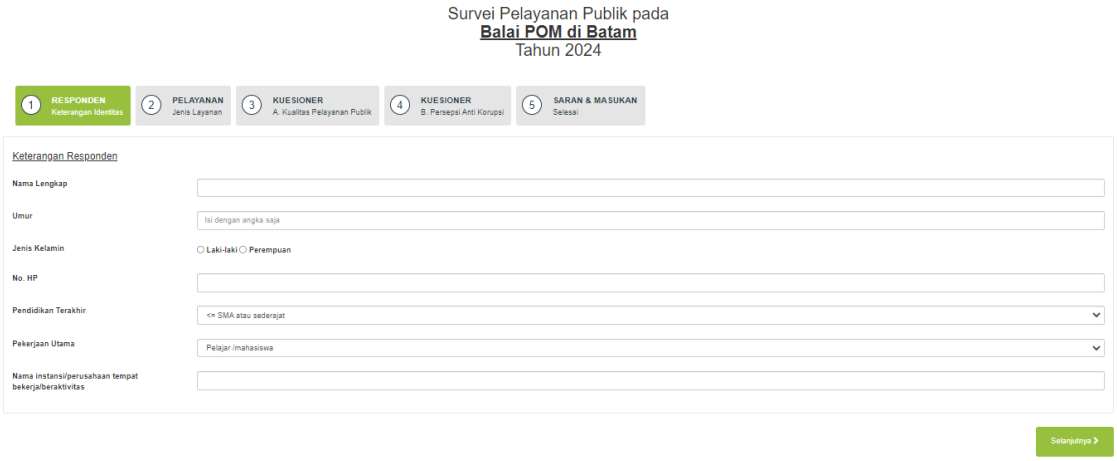
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

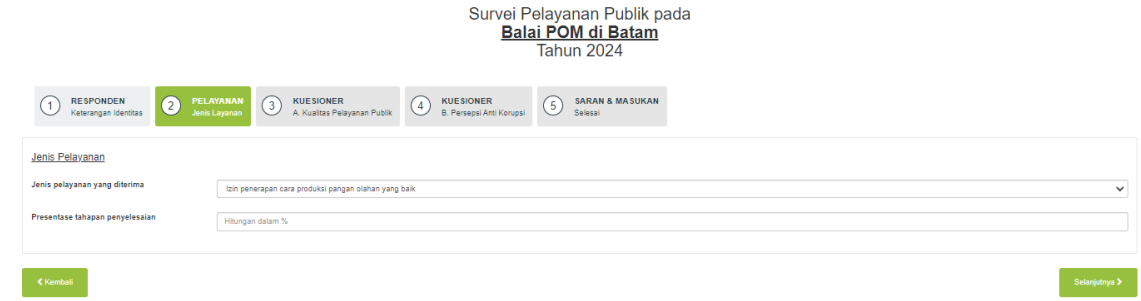
1.4. Survei dan Kuesioner Survei

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
- ○ 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

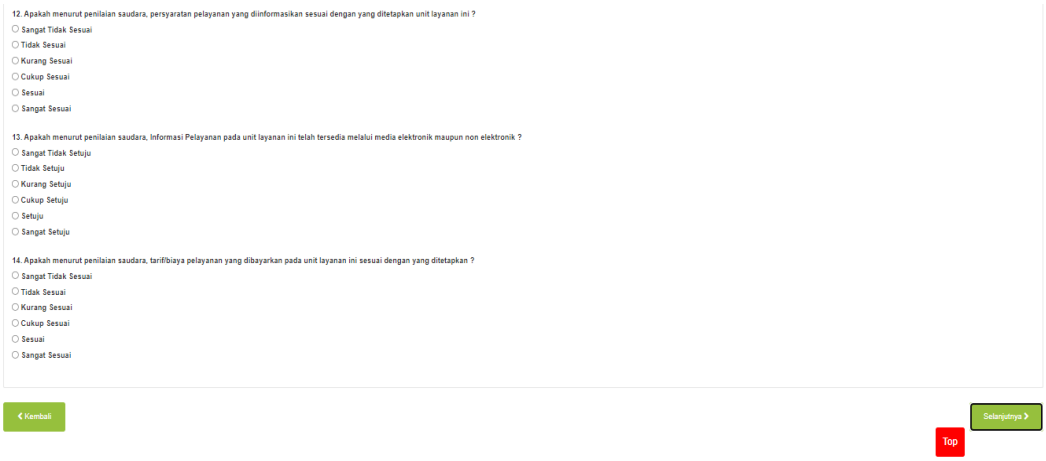
8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- ○ Sangat Tidak Memadai
- ○ Tidak Memadai
- ○ Kurang Memadai
- ○ Cukup Memadai
- ○ Memadai
- ○ Sangat Memadai

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
   e. Sesuai
   f. Sangat Sesuai

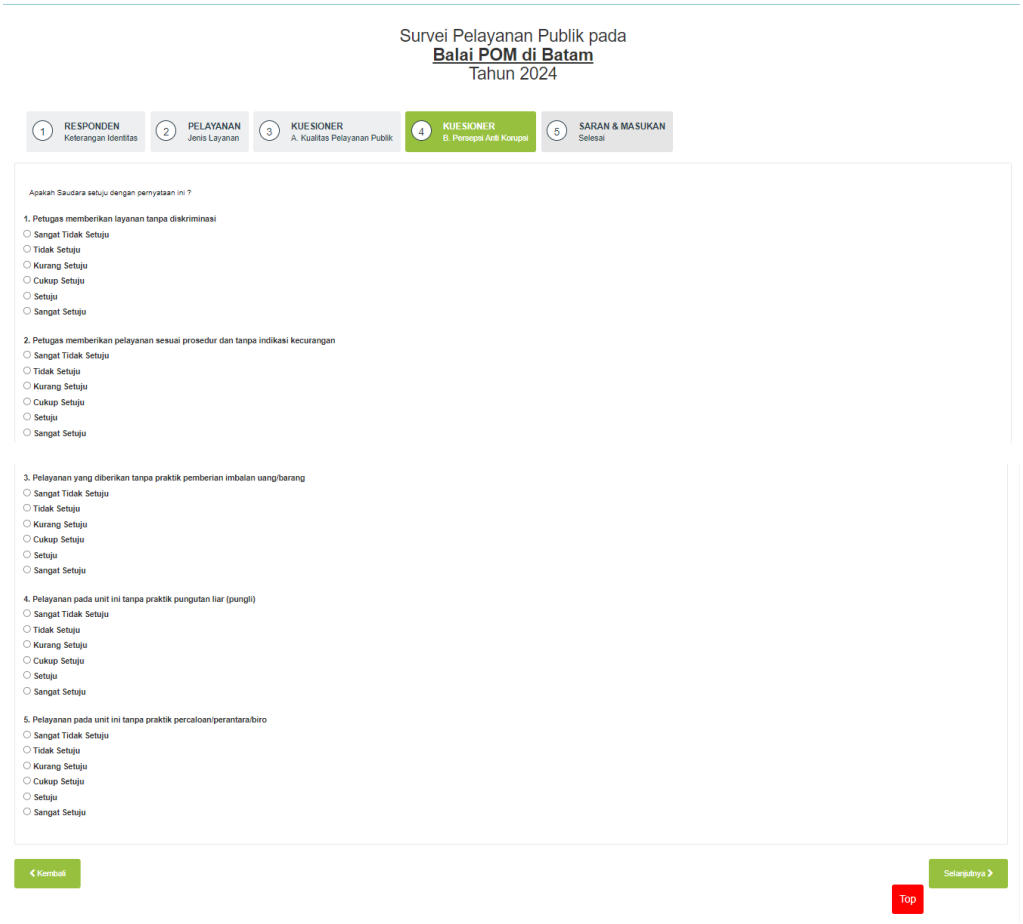
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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	3,95								4,000				
Nilai	5,9205								6,000				
Nilai Rata Per Unsur	5,86	5,95	5,91	5,95	5,82	5,91	5,95	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00
Jumlah Responden	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
Jumlah Nilai Perunsur	129	131	130	131	128	130	131	132	132	132	132	132	132
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	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	5	6	5	6	5	5	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	5	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	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	5	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

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 = 47,36. Maka NRR tertimbangnya adalah: 47,36 x (1/8) = 5,9205. Maka Nilai IPKP adalah = 5,9205 x (100/6) = 98,674 (Nilai Interval Konversi) dan Nilai Interval adalah 3,95.

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 22 kuisioner. Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada tabel diatas diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Balai POM di Batam sebesar 98,674% berada pada kategori "SANGAT BAIK" (pada interval 88,31 - 100,00).

3.1.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi

Total nilai NRR per Ruang Lingkup adalah jumlah Nilai Rerata per unsur = 30,0. Maka NRR tertimbangnya adalah: 30,0 x (1/5) = 6,0000. Maka Nilai IPAK adalah = 6,0000 x (100/6) = 100,00 (Nilai Interval Konversi) dan Nilai Interval adalah 4,0000.

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

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 22 kuisioner. Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada tabel diatas diketahui bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada Balai POM di Batam sebesar 100,00% 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:

No	Indikator	Nilai
1.	U1: Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?	129
2.	U5: Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	128

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	Semester II 2025	Tim Yanblik
Sarana prasarana	Beberapa sarana prasarana saat sedang pelayanan terkadang mengalami masalah/ terkendala seperti sinyal internet yang lambat	• Melaporkan kepada bagian IT ketika internet sedang bermasalah • Melengkapi sarana prasarana yang masih belum tersedia seperti kacamata baca	Semester I 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 48 (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	September	Andrison	58	Laki - Laki	085101877766	SMA/ Sederajat	Wiraswasta	Oriyantal	hari pelayanan ditambah menjadi 3 hari seminggu
2	September	Suardi	49	Laki – Laki	08117712144	SMA/ Sederajat	Pegawai swasta	PT. Gajah Izumi Mas Perkasa	Pelayanan sudah sangat baik mohon terus ditingkatkan
3	September	Sriwati	43	Perempuan	08117000908	S2/ Profesi/ S3	Peneliti/ dosen	PT. Paju Bina Batam	sukses terus buat BPOM, sangat cepat merespon dan melayani pelaku usaha
4	September	Anjeli Firanika	24	Perempuan	082287637322	S2/ Profesi/ S3	Pegawai swasta	Klinik batam medical centre	terimakasih, tetap dan pertingkatkan pelayanan terbaik
5	September	Owen siandy kwok	20	Laki – Laki	081276365520	SMA/ Sederajat	Pelajar/ mahasiswa	PT. Harum Nusantara Bestarindo	-
6	September	Willim Martheus	37	Laki – Laki	085711334131	SMA/ Sederajat	Wiraswasta	Martindo Asia Pratama	Tidak ada
7	September	William	29	Laki – Laki	0811770086	S1	Lainnya	PT. Tiga Jaya Vege Indonesia	Terimakasih Bu Miranda
8	September	Sinari	43	Laki – Laki	081372791272	S1	Pegawai swasta	PT. Kharisma karya kartika	Sudah cukup bagus
9	September	Desca	27	Perempuan	081280076020	SMA/ Sederajat	Wiraswasta	PT. Interfood	-

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

10	September	Fededy	37	Laki – Laki	08566668289	S1	Pegawai swasta	PT. DIMA INDONESIA	-
11	September	I Wayan Catra Yasa	59	Laki – Laki	08117007326	S2/ Profesi/ S3	Wiraswasta	PT. GEMBIRA	Tingkatkan kinerja yg sudah bagus
12	September	Debora	24	Perempuan	082387375567	S1	Pegawai swasta	PT. TIGA BENUA	-
13	September	Tina Handayani	24	Perempuan	082171731285	S1	Pegawai swasta	PT. Golden Power Beverages	dipertahankan dan di tingkatkan
14	September	Julindrawan	51	Laki – Laki	0817870074	S1	Pegawai swasta	PT. YHS Indonesia	Semoga bisa terus di pertahan kan dengan pencapaian yang sudah sangat baik seperti sekarang ini
15	September	Handri Gojun	19	Laki – Laki	081374993890	SMA/ Sederajat	Pelajar/ mahasiswa	PT. Mega Mandiri Jaya	Tidak ada
16	September	Anggi	30	Perempuan	085272098349	S1	Pegawai swasta	PT. PNI	-
17	September	Riswan Saragih	27	Laki – Laki	082273985169	S1	Pegawai swasta	PT. SYNERGY OIL NUSANTARA	-
18	September	Muharleni	41	Perempuan	081376660002	S1	Pelajar/ mahasiswa	PT. Synergy Oil Nusantara	Tetap di pertahankan
19	September	Karina Latersia br GT	29	Perempuan	085278002245	D1/ D2/ D3	Pegawai swasta	PT. Synergy Oil Nusantara	Tetap pertahankan pelayanan yang baik
20	September	Alif Fitra	27	Laki – Laki	081276414884	SMA/ Sederajat	Lainnya	PT. ASIA COCOA INDONESIA	tetap memberikan pelayanan yang baik dan cepat
21	September	Chika Cahyani	22	Perempuan	081270344333	S1	Pegawai swasta	PT. ASIA COCOA INDONESIA	-
22	September	Karina Latersia br GT	29	Perempuan	085278002245	D1/ D2/ D3	Pegawai swasta	PT. SON	Terima kasih

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

BAB V
PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil survei Persepsi Pelayanan Publik dan Survei Persepsi Anti Korupsi yang telah dilakukan Balai POM di Batam diperoleh informasi bahwa Balai POM di Batam merniliki 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
: 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).