

LAPORAN HASIL SPKP & SPAK



AGUSTUS 2025

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Kuisisioner Survei	2
BAB II METODOLOGI SURVEI	6
A. Kriteria Responden	6
B. Metode Pencacahan	6
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	6
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	8
A. Analisis Hasil Survei	8
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	16
BAB IV DATA SURVEI	19
A. Data Responden	19
B. Data Dukung Lainnya	25
BAB V PENUTUP	28
A. Kesimpulan	28
B. Saran	28

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kebijakan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada tingkat unit kerja bertujuan untuk menemukan model praktik terbaik (*best practices*) dari unit kerja yang berhasil mendapatkan predikat menuju WBK/WBBM agar dapat dijadikan contoh bagi unit/satuan kerja yang lain. Oleh sebab itu, fokus pembangunan Zona Integritas (ZI) tertuju pada 2 (dua) sasaran utama yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). SPAK dan SPKP dilakukan terhadap pengguna layanan (pemangku kepentingan) di setiap satuan kerja.

Dalam rangka pelaksanaan penilaian Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) sesuai PermenPANRB No. 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi ZI menuju WBK/WBBM di Instansi Pemerintah dan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 Tanggal 15 Februari 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas, maka perlu dilakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dilakukan setiap bulan terhadap seluruh responden yang telah menerima layanan 100% yang digunakan untuk mengisi nilai komponen hasil pada Lembar Kerja Evaluasi PMPZI pada masing masing Unit Kerja. Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (SPAK) merupakan instrumen pengukuran tingkat korupsi dalam rangka pemenuhan komponen hasil Penilaian Mandiri Pembangunan Zona Integritas (PMPZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/ Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM).

Pelaksanaan survei dilaksanakan secara online menggunakan tautan dari aplikasi SAPA APIP yang telah terintegrasi dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei dilakukan secara berkala setiap tahunnya sebagai bahan evaluasi

untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan konsistensi penerapan budaya anti korupsi. Hasil dari pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) ini diharapkan mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik unit kerja dan mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Badan POM, khususnya BBPOM di Makassar.

Balai Besar POM (BBPOM) di Makassar sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik (UPP) Badan POM wajib melaksanakan SKPK dan SPAK sejak Januari 2024 dan akan dilaksanakan setiap bulan.

B. Kuesioner Survei

Pelaksanaan survei dilaksanakan terhadap semua jenis layanan BBPOM di Makassar, yaitu :

1. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2. Layanan Pengujian Obat Dan Makanan
3. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
4. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
5. Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
6. Layanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik (CPOTB) secara Bertahap
7. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik Yang Baik (CPKB)
8. Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
9. Layanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)

Survei dilakukan setiap bulan kepada seluruh penerima layanan (pelaksanaan survei tidak diakumulasi di akhir periode) di BBPOM di Makassar. Pengisian survei dilakukan secara *online* menggunakan tautan <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMakassar> dengan pertanyaan survei mencakup persepsi kualitas pelayanan, yang meliputi aspek pemenuhan kemudahan prosedur/alur, jangka waktu penyelesaian, respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan, penanganan pengaduan, sarana prasarana,

persyaratan pelayanan, ketersediaan informasi pelayanan, dan tarif/biaya sedangkan persepsi anti korupsi meliputi aspek integritas, tindakan diskriminasi, indikasi kecurangan pelayanan, pemberian imbalan di luar ketentuan yang berlaku, praktek pungutan liar, dan praktek percaloan/perantara/biro.

Pertanyaan, kategori jawaban, dan ringkasan dari pertanyaan survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi anti korupsi dapat dilihat pada tabel 1.1 dan tabel 1.2.

Tabel 1.1 Kuesioner SPKP

A. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK			
No	Pertanyaan	Jawaban	Ringkasan
1	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	☐ Sangat Tidak Mudah ☐ Tidak Mudah ☐ Kurang Mudah ☐ Cukup Mudah ☐ Mudah ☐ Sangat Mudah	Prosedur / Alur Pelayanan
2	Apakah menurut penilaian Saudara, jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	☐ Sangat Tidak Sesuai ☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Cukup Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai	Jangka waktu penyelesaian
3	Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	☐ Sangat Lambat ☐ Lambat ☐ Kurang Cepat ☐ Cukup Cepat ☐ Cepat ☐ Sangat Cepat	Kecepatan petugas pelayanan/sistem pelayanan online
4	Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	☐ Sangat Tidak Baik ☐ Tidak Baik ☐ Kurang Baik ☐ Cukup Baik ☐ Baik ☐ Sangat Baik	Konsultasi dan pengaduan
5	Bagaimana penilaian Saudara mengenai	☐ Sangat Tidak Lengkap ☐ Tidak Lengkap	Sarana / Prasarana

	ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	☐ Kurang Lengkap ☐ Cukup Lengkap ☐ Lengkap ☐ Sangat Lengkap	Pelayanan
6	Apakah menurut penilaian Saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?	☐ Sangat Tidak Sesuai ☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Cukup Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai	Persyaratan Layanan
7	Apakah menurut penilaian Saudara, informasi pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Kurang Setuju ☐ Cukup Setuju ☐ Setuju ☐ Sangat Setuju	Informasi pelayanan
8	Apakah menurut penilaian Saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan?	☐ Sangat Tidak Sesuai ☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Cukup Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai	Biaya Layanan

Tabel 1.2 Kuesioner SPAK

B. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK			
No.	Pertanyaan	Jawaban	Ringkasan
1	Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Kurang Setuju ☐ Cukup Setuju ☐ Setuju ☐ Sangat Setuju	Diskriminasi
2	Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur tanpa indikasi kecurangan	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Kurang Setuju ☐ Cukup Setuju ☐ Setuju ☐ Sangat Setuju	Kecurangan

No.	Pertanyaan	Jawaban	Ringkasan
3	Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang	○ Sangat Tidak Setuju ○ Tidak Setuju ○ Kurang Setuju ○ Cukup Setuju ○ Setuju ○ Sangat Setuju	Gratifikasi
4	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)	○ Sangat Tidak Setuju ○ Tidak Setuju ○ Kurang Setuju ○ Cukup Setuju ○ Setuju ○ Sangat Setuju	Pungli
5	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro	○ Sangat Tidak Setuju ○ Tidak Setuju ○ Kurang Setuju ○ Cukup Setuju ○ Setuju ○ Sangat Setuju	Percaloan

Hasil SPAK dalam bentuk Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menjadi nilai dari Komponen Hasil “Pemerintah yang Bersih dan Akuntabel” dan hasil SPKP dalam bentuk Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPP) dengan skala 4 (empat) merupakan nilai Komponen Hasil “Pelayanan Publik yang Prima”.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Berdasarkan surat Plt. Inspektorat Utama Nomor B-PI.06.06.7.01.24.61 tanggal 16 Januari Tahun 2024 hal Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Tahun 2024, responden merupakan penerima layanan yang telah menerima layanan sepenuhnya (100%).

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dilakukan terhadap semua jenis layanan yang ada pada BBPOM di Makassar dengan menyebarkan angket/kuisisioner secara *online* menggunakan tautan <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMMakassar> kepada responden.

B. Metode Pencacahan

Survei dilakukan dengan ketentuan seluruh penerima layanan pada bulan tersebut merupakan responden survei. Pada bulan Agustus 2025 jumlah responden sebanyak 26 (dua puluh enam) orang.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Metode pengolahan data yang digunakan yaitu metode pengolahan data kuantitatif yang berfokus pada pengumpulan data numerik dan mengeneralisasikannya di seluruh kelompok atau menjelaskan parameter-parameter tertentu. Data numerik ini merupakan informasi yang dapat diukur dan dapat digunakan dalam perhitungan matematika dan analisis statistika. Indeks yang dihasilkan dari pengolahan SPKP dan SPAK merupakan rata-rata dari nilai setiap unsur dimensi kualitas Pelayanan Publik maupun Perilaku Anti Korupsi (rata-rata dari seluruh pertanyaan). Hasil pengolahan data dari kuesioner kemudian ditampilkan menjadi nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dan Indeks Persepsi Anti Korupsi pada aplikasi SAPA APIP.

Nilai survei dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pertanyaan yang terbagi menjadi 2 kategori yaitu, Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP) dan Persepsi Anti Korupsi (PAK). Langkah-langkah analisis data

meliputi :

1. Data dari isian kuisioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam tabulasi
 - a. SPKP, pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 8 (U8) sesuai dengan urutan dalam kuisioner
 - b. SPAK, pertanyaan 1 (P1) sampai dengan pertanyaan 5 (P5) sesuai dengan urutan dalam kuesioner
2. Cara perhitungan SPKP dan SPAK yaitu Pertama, dihitung dengan menjumlahkan total bobot setiap unsurnya lalu dilanjutkan dengan membagi dengan jumlah responden lalu dirata-ratakan total bobot perunsur yang telah dibagi dengan jumlah unsur dengan rumus seperti dibawah ini:

$$\text{Nilai Rerata Per Unsur} = \frac{\sum \text{Nilai Perunsur}}{\sum \text{Jumlah Responden}}$$

$$\text{Nilai} = \frac{\sum \text{Nilai Rerata Per Unsur}}{\sum \text{Unsur}}$$

Setelah nilai kedua survei didapat dengan perhitungan diatas dilanjutkan dengan menghitung nilai indeksnya dengan rumus berikut:

$$\text{Index} = \frac{\left(\text{Nilai} \times \frac{10}{6} \right)}{2.5}$$

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

BBPOM di Makassar telah melaksanakan survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan survei Persepsi Anti Korupsi pada bulan Agustus dengan jumlah responden sebanyak 26 (dua puluh enam) orang. Hasil SPKP dan SPAK bulan Agustus 2025 menunjukkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar 3,86 sedangkan Indeks Persepsi Anti Korupsi sebesar 3,93.

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPP)

IPP memberikan gambaran kualitas pelayanan publik. Pada dasarnya IPP merupakan rata-rata dari nilai setiap unsur dalam dimensi kualitas pelayanan publik. IPP menggunakan skala 4 sedangkan dalam pelaksanaan survei Persepsi Kualitas Pelayanan menggunakan skala 1 sampai 6. Nilai persepsi ditunjukkan dengan indeks sebagai berikut :

Tabel 3.1. Indeks nilai persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Persepsi konversi IPKP	Mutu	Kinerja
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	1	Tidak baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	2	Kurang baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	4	Sangat Baik

Hasil pengolahan data pada aplikasi SAPA APIP menunjukkan nilai IPP BBPOM di Makassar pada bulan Agustus 2025 sebesar 3,86. Berikut ini merupakan nilai IPP pada aplikasi SAPA APIP berdasarkan unsur-unsur pertanyaannya:

Tabel 3.2. Penilaian responden berdasarkan unsur-unsur pertanyaan

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	5	6	6	6	6	6	6
3	5	5	5	5	5	5	4	4
4	6	5	5	6	5	5	5	5
5	6	6	6	6	6	6	6	6
K 6	6	6	6	5	6	6	6	6
e 7	6	6	6	6	6	6	6	6
t 8	6	6	6	6	6	6	6	6
e 9	6	6	6	6	6	6	6	6
r 10	6	6	6	6	6	6	6	6
a 11	6	6	6	6	6	6	6	6
n 12	6	6	6	6	6	6	6	6
g 13	6	6	6	6	6	6	6	6
a 14	6	6	6	6	6	6	6	6
n 15	6	6	6	6	6	6	6	5
m 16	6	6	6	6	6	6	6	6
a 17	5	5	5	5	5	5	5	5
s 18	5	6	6	6	6	6	5	4
i 19	6	6	6	6	6	6	6	6
n 20	5	4	5	5	6	5	5	5
g 21	6	6	6	5	6	6	6	6
- 22	6	6	6	6	6	6	6	6
m 23	6	6	6	6	6	6	6	6
a 24	6	5	6	6	6	6	6	6
s 25	6	6	6	6	6	6	6	6
i 26	6	6	6	5	6	6	6	6
n IPP	3,86							

unsur (U):

U1 : Kemudahan prosedur/alur pelayanan

U2 : Waktu yang dilaksanakan apakah sesuai ketentuan

U3 : Respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem

U4 : Pelayanan Pengaduan

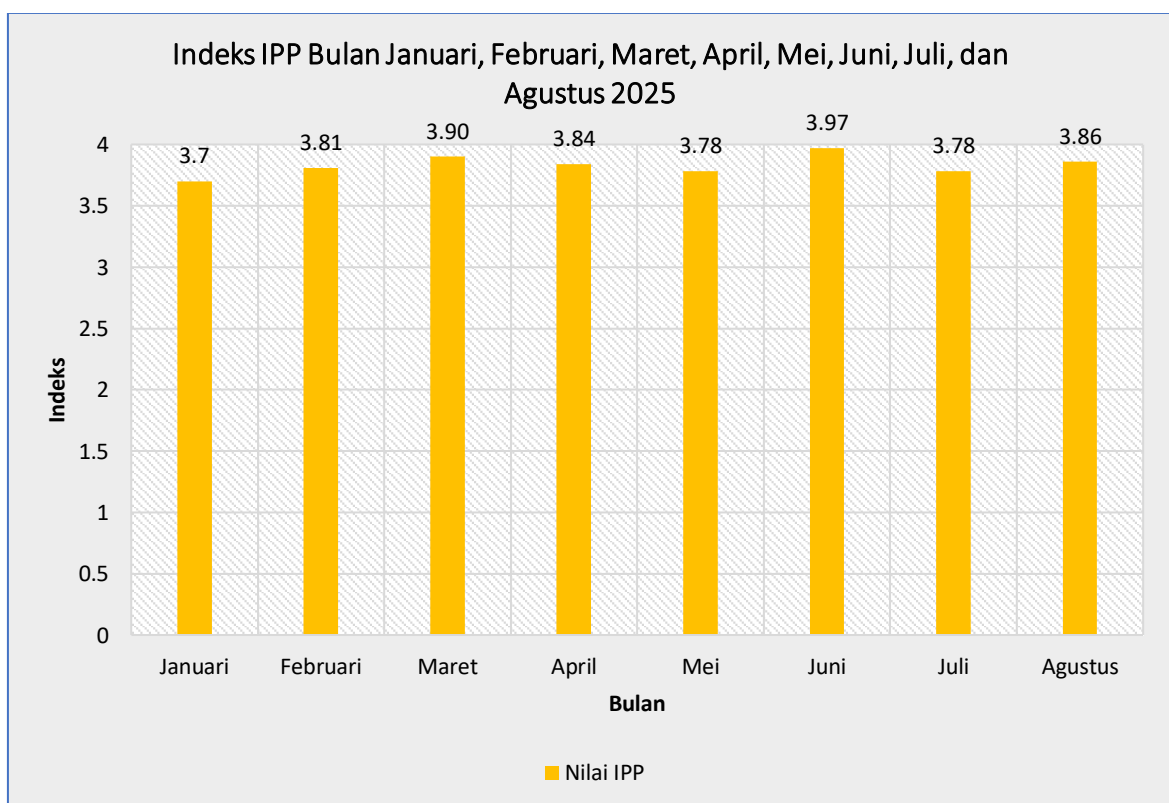
U5 : Ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan

U6 : Persyaratan pelayanan/Alur pelayanan

U7 : Informasi pelayanan

U8 : Tarif/biaya pelayanan

Jika dibandingkan dengan indeks IPP bulan Juli, terjadi peningkatan nilai IPP di bulan Agustus. Nilai IPP bulan Juli 3,78, sedangkan nilai IPP bulan Agustus sebesar 3,86, masuk dalam kategori sangat baik.



Gambar 3.1. Grafik Indeks IPP bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei, Juni, Juli, dan Agustus 2025

Berikut perbandingan nilai unsur IPP bulan Juli dan bulan Agustus :

Tabel 3.3. Perbandingan nilai unsur IPP bulan Juli dan Agustus

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	Juli	Agustus	
IPP 1	3,77	3,87	+0,10
IPP 2	3,75	3,82	+0,07
IPP 3	3,73	3,90	+0,17
IPP 4	3,77	3,85	+0,08
IPP 5	3,79	3,92	+0,13
IPP 6	3,78	3,90	+0,12
IPP 7	3,84	3,85	+0,01
IPP 8	3,83	3,79	+0,04

Terjadi peningkatan di semua unsur penilaian, masuk dalam kategori sangat baik (3,26 – 4,00).

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK penting untuk menggambarkan perilaku anti korupsi di Instansi Pemerintah (K/L, Pemprov, Pemkab/Kota, dan Unit Kerja ZI) berdasarkan persepsi pengguna layanan. IPAK merupakan rata-rata dari nilai setiap unsur dalam dimensi-dimensi perilaku anti korupsi. Nilai persepsi ditunjukkan dengan indeks sebagai berikut :

Tabel 3.4. Indeks nilai persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Persepsi konversi IPAK	Mutu	Kinerja
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	1	Tidak bersih dari korupsi
2	1.76 – 2.50	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	4	Bersih dari korupsi

Hasil pengolahan data aplikasi SAPA APIP menunjukkan nilai IPAK BBPOM di Makassar pada bulan Agustus 2025 sebesar 3,93.

Berikut ini merupakan nilai IPAK pada aplikasi SAPA APIP berdasarkan unsur-unsur pertanyaannya:

Tabel 3.5. Penilaian responden berdasarkan unsur-unsur pertanyaan

Responden	P1	P2	P3	P4	P5
1	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6
3	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5
5	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6
17	5	5	5	6	6
18	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6
20	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6

Responden	P1	P2	P3	P4	P5
24	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6
Nilai Indeks Per Unsur	3,92	3,92	3,92	3,95	3,95
IPAK	3,93				

Keterangan masing- masing unsur (P):

P1 : Diskriminasi pelayanan

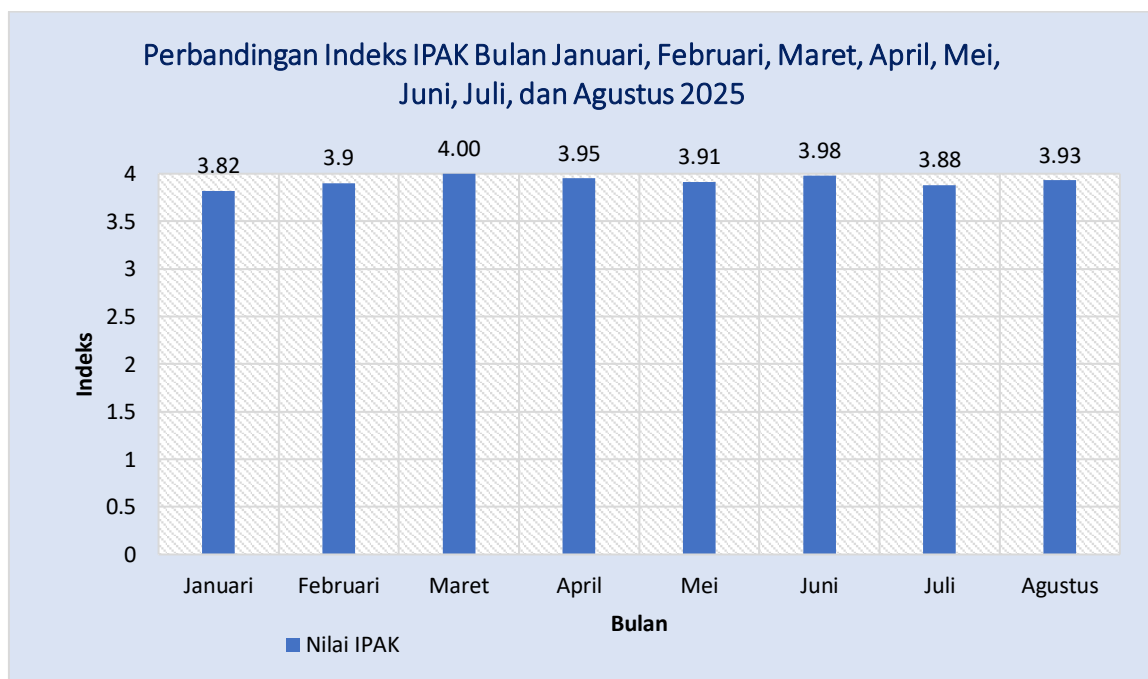
P2 : Indikasi kecurangan dalam pelayanan

P3 : Praktik pemberian imbalan uang/barang

P4 : Praktik pungutan liar (pungli)

P5 : Praktik percaloan/perantara/biro

Terdapat peningkatan nilai IPAK di bulan Agustus jika dibandingkan dengan bulan Juli, masuk dalam kategori bersih dari korupsi. Nilai IPAK di bulan Juli sebesar 3,88 sedangkan nilai IPP di bulan Agustus sebesar 3,93.



Gambar 3.2. Grafik perbandingan nilai IPAK bulan Januari dan Februari, Maret, April, Mei, Juni, Juli, dan Agustus 2025

Setiap unsur IPAK mengalami peningkatan nilai, masuk dalam kategori bersih dari korupsi.

Berikut perbandingan nilai unsur IPAK bulan Juli dan bulan Agustus:

Tabel 3.6. Perbandingan nilai unsur IPAK bulan Juli dan Agustus

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	Juli	Agustus	
IPAK 1	3,90	3,92	+0,02
IPAK 2	3,85	3,92	+0,07
IPAK 3	3,90	3,92	+0,02
IPAK 4	3,89	3,95	+0,06
IPAK 5	3,86	3,95	+0,09

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan Permenpan RB nomor 90 tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Instansi Pemerintah telah diatur bahwa apabila nilai IPP dan IPAK diatas 3,60 maka telah memenuhi sebagian persyaratan menuju WBBM. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada bulan Agustus 2025, nilai IPP **3,86** dan IPAK **3,93** telah melampaui nilai minimum yang dipersyaratkan. Berikut rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan:

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Nilai unsur pada IPP telah memenuhi ketentuan. Nilai terendah pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan berada pada unsur U2 (Waktu Penyelesaian), U4 (Pelayanan Pengaduan), dan unsur U8 (Tarif/Biaya Pelayanan).

Berikut adalah rencana tindak lanjut terhadap unsur-unsur IPP:

Tabel 3.5. Rencana Tindak Lanjut IPP Bulan Agustus 2025

No	PRIORITAS/ UNSUR	ANALISA PENYEBAB	PROGRAM/ KEGIATAN	TIMELINE	PIC	Keterangan
1	Kemudahan prosedur/alur pelayanan, nilai 3,87	Pelanggan belum/ kurang paham mengenai prosedur/ alur pelayanan	• Memberikan penjelasan mengenai prosedur/alur pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pelanggan.	• Dilakukan setiap menerima pelanggan sesuai dengan jenis layanan yang diinginkan	• Petugas pelayanan publik	Jika melihat saran dan masukan responden di sapa apip, pada umumnya responden memberikan respon yang baik, namun saat pengisian survei, responden tidak memberikan nilai maksimal. Oleh karena itu perlu diberikan penjelasan kepada pelanggan mengenai cara pengisian survei. Oleh karena itu pelanggan perlu diberikan penjelasan mengenai cara pengisian survey.
2	Waktu yang dilaksanakan apakah sesuai ketentuan, nilai 3,82	Pelanggan menganggap waktu pelayanan lambat	• Memberikan penjelasan kepada pelanggan mengenai waktu penyelesaian layanan sesuai dengan spesifikasi jenis layanan.			
3	Respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem, nilai 3,90	Beberapa pelanggan menganggap sistem registrasi/ sertifikasi berjalan lambat	• Memberikan penjelasan mengenai waktu penyelesaian sesuai dengan spesifikasi jenis layanan.			
4	Pelayanan pengaduan, nilai 3,85	Beberapa pelanggan belum mengetahui mekanisme pengaduan	• Memberikan sosialisasi kepada pelanggan mengenai mekanisme penanganan pengaduan dan saran.			
5	Ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan, nilai 3,92	Pelanggan yang menunggu antrian kadang tidak diberikan info terkait fasilitas layanan gratis seperti minuman dan wifi gratis	Petugas harus lebih proaktif menyampaikan hal – hal terkait fasilitas layanan yang disediakan BBPOM di Makassar			

NO	PRIORITAS/ UNSUR	ANALISA PENYEBAB	PROGRAM/ KEGIATAN	TIMELINE	PIC	KETERANGAN
6	Persyaratan pelayanan/Alur pelayanan, nilai 3,90	Konsumen belum memahami persyaratan/ alur layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar	• Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai persyaratan/ alur layanan sesuai spesifikasi jenis layanan yang diinginkan	• Dilakukan setiap menerima pelanggan sesuai dengan jenis layanan yang diinginkan	• Petugas pelayanan publik	Jika melihat saran dan masukan responden di sapa apip, pada umumnya responden memberikan respon yang baik, namun saat pengisian survei, responden tidak memberikan nilai maksimal. Oleh karena itu perlu diberikan penjelasan kepada pelanggan mengenai cara pengisian survei. Oleh karena itu pelanggan perlu diberikan penjelasan mengenai cara pengisian survey.
7	Informasi pelayanan, nilai 3,85	Konsumen belum memahami spesifikasi jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar	• Melakukan sosialisasi lebih intensif baik secara langsung maupun melalui media elektronik dan non elektronik dengan membuat Buku Saku Pelayanan Publik BBPOM di Makassar			
8	Tarif/ biaya pelayanan, nilai 3,79	Pelanggan menganggap bahwa tarif pelayanan di BBPOM mahal	Memberikan penjelasan mengenai biaya tarif sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan dan untuk biaya pengujian pihak ketiga, tarif berdasarkan Peraturan Menteri (PMK) Keuangan No. 73 Tahun 2024			

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi

Nilai unsur IPAK pada bulan Agustus 2025 telah memenuhi ketentuan. Nilai terendah pada Survei Persepsi Anti Korupsi berada pada unsur P1 (Diskriminasi Pelayanan), P2 (Indikasi kecurangan dalam pelayanan), dan P3(Praktik pemberian imbalan uang/barang). Berikut adalah rencana tindak lanjut terhadap unsur-unsur IPAK:

Tabel 3.6. Rencana Tindak Lanjut IPAK Agustus 2025

NO	PRIORITAS/ UNSUR	ANALISA PENYEBAB	PROGRAM/ KEGIATAN	TIMELINE	PIC	KETERANGAN
1	Diskriminasi pelayanan, nilai 3,92	Pelanggan merasa tidak menerima pelayanan sebagaimana mestinya (tidak maksimal)	Memberikan pelayanan maksimal kepada setiap pelanggan tanpa ada Perbedaan	Dilakukan setiap melakukan pelayanan	Petugas Yanblik	Jika melihat saran dan masukan responden di sapa apip, pada umumnya responden memberikan respon yang baik, namun saat pengisian survei, responden tidak memberikan nilai maksimal. Oleh karena itu perlu diberikan penjelasan kepada pelanggan mengenai cara pengisian survei. Oleh karena itu pelanggan perlu diberikan penjelasan mengenai cara pengisian survey
2	Indikasi kecurangan dalam pelayanan, nilai 3,92	Masih ada pelaku usaha yang menggunakan jasa pihak ketiga dalam proses pendaftaran izin edar produk	Sosialisasi bahwa BPOM menentang praktik pencaloan dan menolak gratifikasi			
3	Praktik pemberian imbalan uang/barang, nilai 3,92	Masih ada pelaku usaha menganggap bahwa proses pengurusan akan cepat jika petugas diberikan imbalan	Sosialisasi bahwa petugas BPOM menolak gratifikasi dalam bentuk apapun			
4	Praktek pungutan liar (Pungli), nilai 3,95	Masih ada pelaku usaha yang menggunakan jasa pihak ketiga dalam proses pendaftaran izin edar produk	Sosialisasi bahwa BPOM menentang praktik pencaloan dan menolak gratifikasi, dan menjelaskan bahwa biaya yang dibayarkan oleh pelanggan langsung masuk ke kas Negara			

NO	PRIORITAS/ UNSUR	ANALISA PENYEBAB	PROGRAM/ KEGIATAN	TIMELINE	PIC	KETERANGAN
5	Praktik percaloan/ perantara/ biro, nilai 3,95	Masih ada pelanggan yang menggunakan pihak jasa ketiga dalam pengurusan izin edar	Sosialisasi bahwa BPOM menentang praktik pencaloan dan menolak gratifikasi. Sosialisasi dan intensifikasi pelaksanaan inovasi Pedang Puang Basok	Dilakukan setiap melakukan pelayanan	Petugas Yanblik	Jika melihat saran dan masukan responden di sapa apip, pada umumnya responden memberikan respon yang baik, namun saat pengisian survei, responden tidak memberikan nilai maksimal. Oleh karena itu perlu diberikan penjelasan kepada pelanggan mengenai cara pengisian survei. Oleh karena itu pelanggan perlu diberikan penjelasan mengenai cara pengisian survey

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

Pada pelaksanaan SPKP dan SPAK untuk layanan yang diberikan pada bulan Agustus, jumlah responden sebanyak 26 (dua puluh enam) orang. Berikut tabel data responden selama bulan Agustus Tahun 2025.

Tabel 4.1 Data responden survei SPKP dan SPAK bulan Agustus 2025

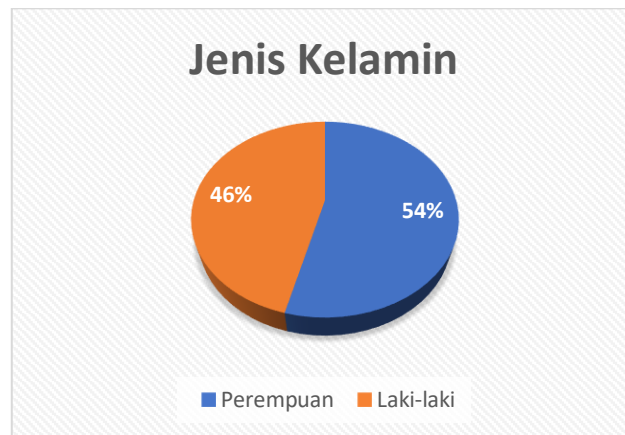
No	Nama	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1	Egi Dharma Bakti RM	088804595832	S1	Pegawai swasta	PT. Nuansa Cipta Magello
2	Apt aschariaty semmaing	081355699899	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	RS. Bahagia Makassar
3	Jaffray K Malobu	085341413330	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV. Anoa Jaya
4	Muhammad Rasyidin Badar	081241523733	S1	Wiraswasta	CV. Cahaya Sentani Papua
5	muh alif wahyudi	085399334942	S1	Pegawai BUMN/D	PDAM Makassar
6	Andi Ahmad	085394369218	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polda Sulawesi Selatan
7	Maryam	085290408564	S1	Pegawai swasta	PT BERKAH INAYAH MEDIKA
8	Muhammad Abdu	082311921993	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	PABRIK JAMU NYONYA IRAH
9	Hizkia andriano libertho	08515692806	S1	Wiraswasta	Rhema Sari Rasa
10	Hayatul Azizah	08990064377	S1	Pegawai swasta	CV. Dainichi Aren Sugar Indonesia
11	Deviera Rizky P	0821929898897	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	PT. Berkas Anak Kita
12	Muhammad yusuf	081341570009	S1	Wiraswasta	PT. Arya Panca Rijang
13	Marselino Hizkia Thosuly	08979994200	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas Hasanuddin
14	Hendry salim	081288743858	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	Toko Jamu Cahaya Waras
15	Nahria	081221056329	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Hasanuddin
16	RIFDAH AULIA	087708358649	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT BINAYA JAYA
17	Agriyani	085292904623	S1	Wiraswasta	PUTRA MAHKOTA
18	Hayatul azizah	08990064377	S1	Pegawai swasta	CV. DAINICHI SUGAR INDONESIA
19	Maryam	085290408564	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	PT BERKAH INAYAH MEDIKA
20	H.USMAN	085242331729	S1	Wiraswasta	KOPERASI PRODUSEN UNIT DESA BULU CINDEA
21	Andayani, S.Si, Apt	081355435529	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab. Luwu Utara

No	Nama	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
22	Erina	082197297941	S1	Lainnya	-
23	Muslimin	085299347777	S1	PNS/TNI/Polri	-
24	Rusyaeni	085163222857	S1	PNS/TNI/Polri	-
25	Muhammad Al Gifari	082292368003	S1	Wiraswasta	-
26	Mutmainnah	081355991313	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kab. Maros

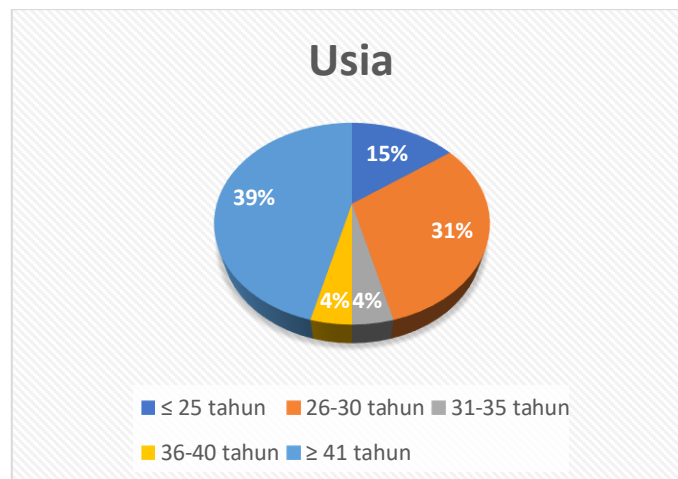
Tabel 4.2. Karakteristik Data responden survei SPKP dan SPAK bulan Agustus 2025

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	12	46
		Perempuan	14	54
2	Pendidikan Terakhir	≤ SMA/Sederajat	6	23
		D1/D2/D3	0	0
		D4/S1	15	58
		S2/Profesi/S3	5	19
3	Pekerjaan Utama	Pelajar/Mahasiswa	2	8
		Peneliti/Dosen	0	0
		PNS/TNI/POLRI	5	19
		Pegawai BUMN/D	1	4
		Pegawai Swasta	8	31
		Wiraswasta	9	35
		Lainnya	1	4
4	Usia	≤ 25 tahun	4	15
		26-30 tahun	8	31
		31-35 tahun	1	4
		36-40 tahun	1	4
		≥ 41 tahun	12	46

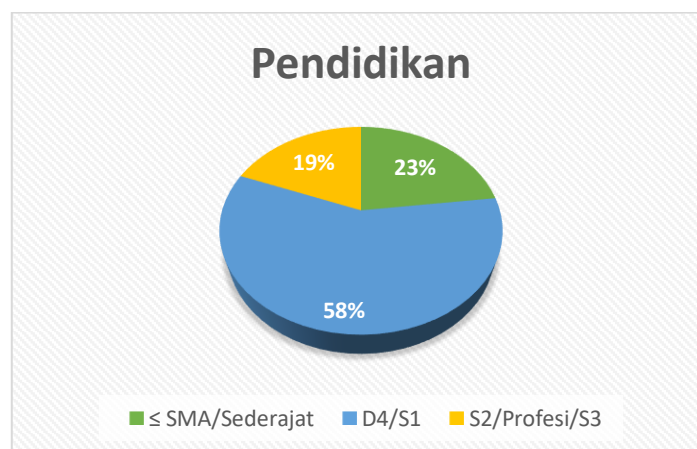
Berikut grafik data responden survei SPKP dan SPAK yang dilakukan oleh BBPOM di Makassar selama bulan Agustus 2025:



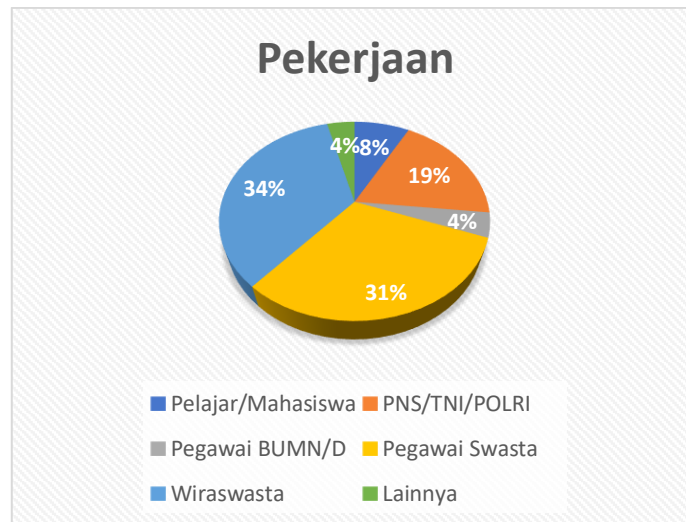
Gambar 4.1. Diagram jumlah responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 4.2. Diagram jumlah responden berdasarkan jenis usia



Gambar 4.3. Diagram jumlah responden berdasarkan jenis pendidikan



Gambar 4.4. Diagram jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan

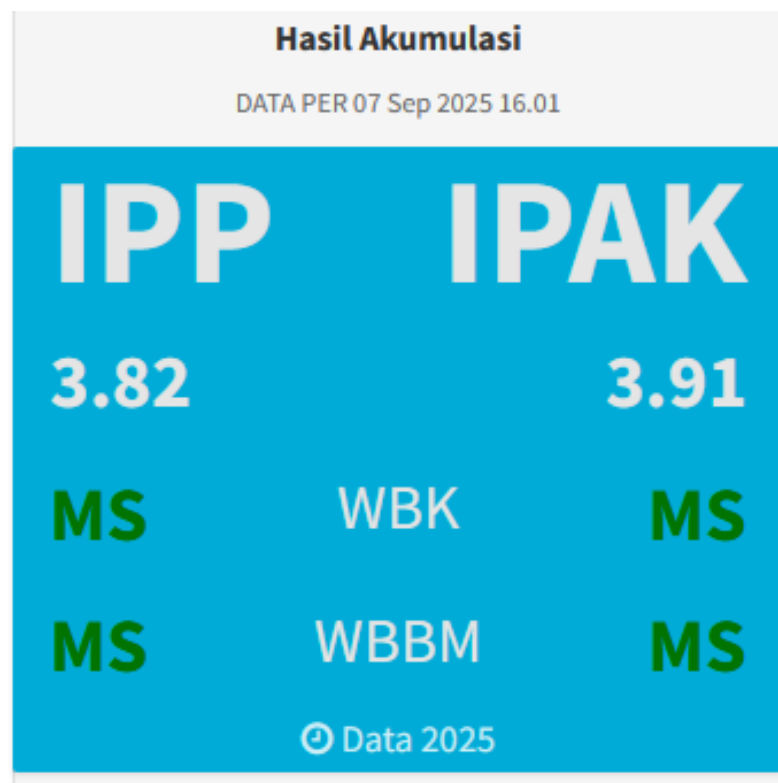
B. Data Dukung Lainnya

Pelaksanaan layanan memerlukan masukan dari *stakeholder* terkait layanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun saran terkait layanan BBPOM di Makassar dapat dilihat pada tabel berikut:

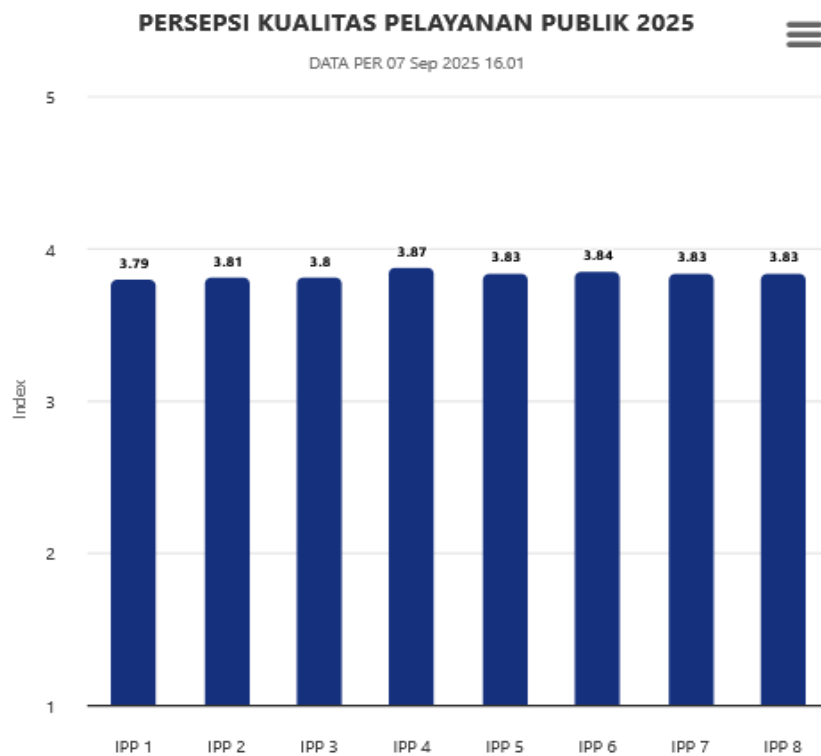
No	Saran dan Masukan Responden
1	Sudah Sangat Sesuai
2	Sudah sangat baik pelayanannya dan di pertahankan
3	<i>Time line</i> perpanjangan CPOTB dari pusat berapa lama
4	Semoga Layanan Pelayan sertifikasi tetap optimal dan <i>fast respon</i> baik secara langsung ataupun melalui WA
5	Pelayanan sangat baik dan dijelaskan secara terperinci, lebih dipertahankan lagi
6	Pertahankan pelayan terbaiknya secara maksimal
7	Terima kasih banyak atas informasi yang telah diberikan
8	Sudah baik semoga tetap dipertahankan
9	Baik sangat membantu dan saya sudah sering beberapa kali konsul pelayanan sangat membantu
10	Perlu dipertahankan lagi kerahaman pelayanan ke konsumen

No	Saran dan Masukan Responden
11	Semoga selalu <i>fast respon</i> dan tetap sigap melayani
12	Semuanya sudah cukup memuaskan
13	Informasi yang diperoleh sesuai yang dibutuhkan
14	Pelayanan sangat baik
15	Terima kasih, pelayanan memuaskan
16	Terima kasih

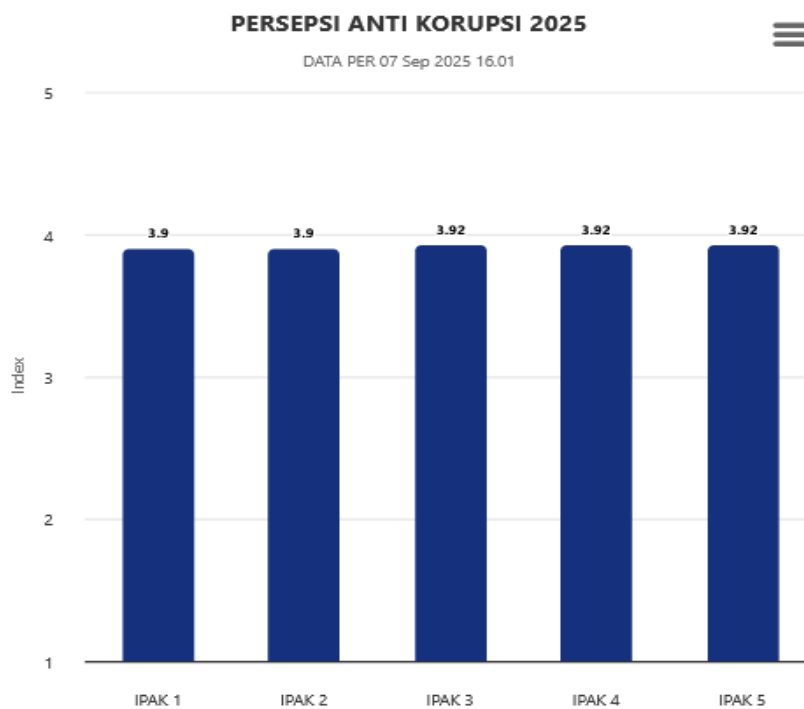
B.1. Hasil Pengolahan IPP-IPAK (Hasil Akumulasi Bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei, Juni, Juli, dan Agustus 2025) pada Aplikasi sapaapip



B.2. Akumulasi Nilai IPP Per Unsur Bulan Januari dan Februari, Maret, April, Mei, Juni, Juli, dan Agustus 2025



B.3. Akumulasi Nilai IPAK Per Unsur Bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei, Juni, Juli, dan Agustus 2025



B.4. Formulir Survei

**Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Makassar
Tahun 2025**

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

**Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Makassar
Tahun 2025**

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Presentase tahapan penyelesaian

← Kembali

Selanjutnya >

**Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Makassar
Tahun 2025**

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan proseduralur 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

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

Top

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 kesesuaian 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

Top

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Makassar
Tahun 2025

- 1 RESPONDEN
Keterangan Identitas
- 2 PELAYANAN
Jenis Layanan
- 3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik
- 4 KUESIONER
B. Perspektif Anti Korupsi
- 5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Top

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

← Kembali

Top

Selanjutnya →

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Nilai IPP BBPOM di Makassar pada bulan Agustus 2025 mendapatkan nilai **3,86** dari skala 4. Nilai tersebut menunjukkan IPP BBPOM di Makassar berpredikat Sangat Baik. Hasil survei persepsi anti korupsi BBPOM di Makassar pada bulan Agustus 2025 diperoleh nilai IPA **3,93** atau masuk kategori bersih dari korupsi (kisaran nilai 3,26 - 4,00).

B. Saran

BBPOM di Makassar dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih, dan akuntabel, namun tetap perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan. Beberapa unsur layanan perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan performa layanan sebagai bagian dari peningkatan kinerja pelayanan publik yang berkelanjutan.

Makassar, 07 September 2025

Kepala Balai Besar Pengawas
Obat dan Makanan di Makassar,



Dra. Hariani, Apt.