



LAPORAN SPKP & SPAK

FEBRUARI 2026



1500533
HALOBPM

0852-1111-533



BBPOM MAKASSAR



BBPOM_MAKASSAR



makassar.pom.go.id

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

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.

Berdasarkan link tersebut berikut 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 Mudah ○ Tidak Mudah ○ Kurang Mudah ○ Cukup Mudah ○ Mudah ○ Sangat Mudah	Jangka waktu penyelesaian
3	Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	○ Sangat Tidak Mudah ○ Tidak Mudah ○ Kurang Mudah ○ Cukup Mudah ○ Mudah ○ Sangat Mudah	Kecepatan petugas pelayanan/sistem pelayanan online
4	Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	○ Sangat Tidak Mudah ○ Tidak Mudah ○ Kurang Mudah ○ Cukup Mudah ○ Mudah ○ Sangat Mudah	Konsultasi dan pengaduan
5	Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	○ Sangat Tidak Mudah ○ Tidak Mudah ○ Kurang Mudah ○ Cukup Mudah ○ Mudah ○ Sangat Mudah	Sarana / Prasarana Pelayanan
6	Apakah menurut penilaian Saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?	○ Sangat Tidak Mudah ○ Tidak Mudah ○ Kurang Mudah ○ Cukup Mudah ○ Mudah ○ Sangat Mudah	Persyaratan Layanan

No	Pertanyaan	Jawaban	Ringkasan
7	Apakah menurut penilaian Saudara, informasi pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	○ Sangat Tidak Mudah ○ Tidak Mudah ○ Kurang Mudah ○ Cukup Mudah ○ Mudah ○ Sangat Mudah	Informasi pelayanan
8	Apakah menurut penilaian Saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan?	○ Sangat Tidak Mudah ○ Tidak Mudah ○ Kurang Mudah ○ Cukup Mudah ○ Mudah ○ Sangat Mudah	Biaya Layanan

Tabel 1.2 Kuesioner SPAK

B. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK			
No	Pertanyaan	Jawaban	Ringkasan
1	Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi	○ Sangat Tidak Mudah ○ Tidak Mudah ○ Kurang Mudah ○ Cukup Mudah ○ Mudah ○ Sangat Mudah	Diskriminasi
2	Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur tanpa indikasi kecurangan	○ Sangat Tidak Mudah ○ Tidak Mudah ○ Kurang Mudah ○ Cukup Mudah ○ Mudah ○ Sangat Mudah	Kecurangan
3	Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang	○ Sangat Tidak Mudah ○ Tidak Mudah ○ Kurang Mudah ○ Cukup Mudah ○ Mudah ○ Sangat Mudah	Gratifikasi
4	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)	○ Sangat Tidak Mudah ○ Tidak Mudah ○ Kurang Mudah ○ Cukup Mudah ○ Mudah ○ Sangat Mudah	Pungli
5	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro	○ Sangat Tidak Mudah ○ Tidak Mudah ○ Kurang Mudah ○ Cukup Mudah ○ Mudah ○ Sangat Mudah	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.06.06.7.01.26.13 tanggal 30 Januari Tahun 2026 hal Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Tahun 2026, 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 Februari 2026 jumlah responden sebanyak 16 (enam belas) 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 rata-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 indeksny dengan rumus berikut:

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

BBPOM di Makassar telah melaksanakan survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan survei Persepsi Anti Korupsi pada bulan Februari 2026 dengan jumlah responden sebanyak 16 (enam belas) orang. Hasil SPKP dan SPAK bulan Februari 2026 menunjukkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar 3,99 sedangkan Indeks Persepsi Anti Korupsi sebesar 4,00.

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 SPKP BBPOM di Makassar pada bulan Februari 2026 sebesar 3,99. 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	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6
5	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	5
8	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Nilai	96	96	96	96	96	96	96	95
Nilai Rata-rata	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	5,94
Nilai SPKP	5,99							
IPP per Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,96
IPP	3,99							

Keterangan masing- masing unsur (U):

U1 : Kemudahan prosedur/alur pelayanan

U2 : Waktu yang dilaksanakan apakah sesuai ketentuan

U3 : Respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem

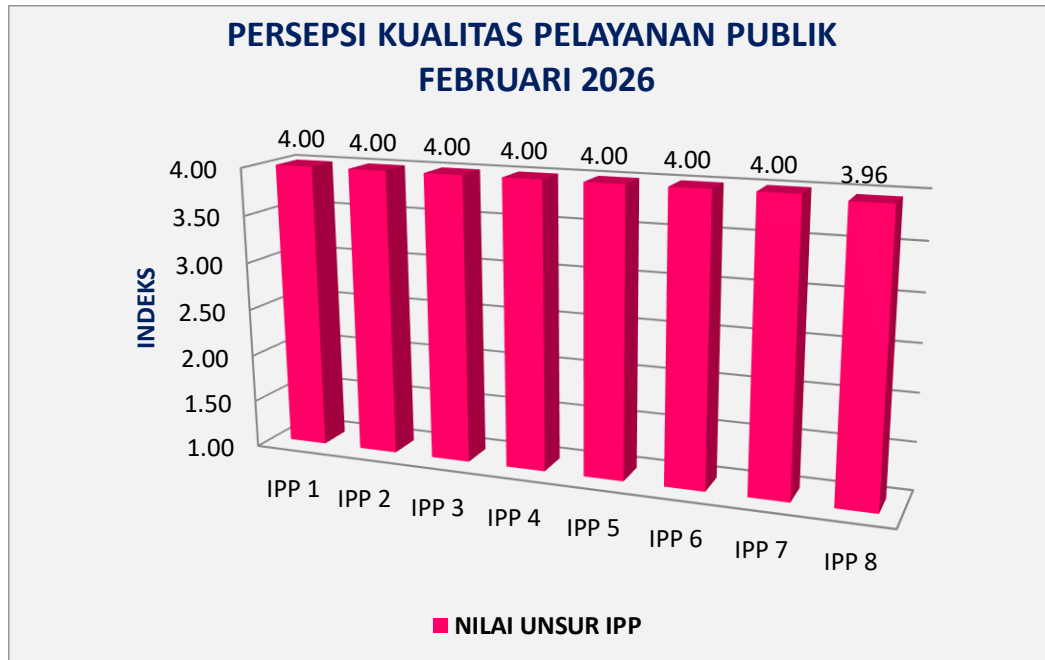
U4 : Pelayanan Pengaduan

U5 : Ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan

U6 : Persyaratan pelayanan/Alur pelayanan

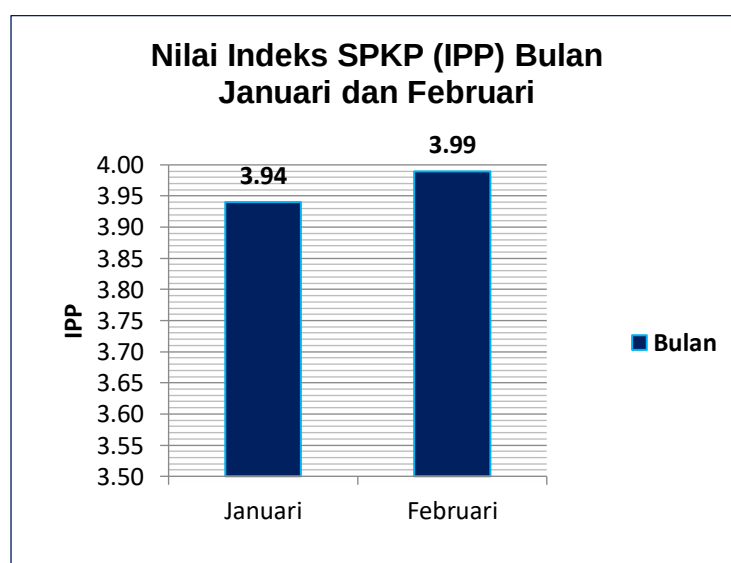
U7 : Informasi pelayanan

U8 : Tarif/biaya pelayanan



Gambar 3.1. Grafik Nilai setiap Unsur IPP

Terdapat peningkatan nilai SPKP di bulan Februari jika dibandingkan dengan bulan Januari.



Gambar 3.2. Grafik Indeks IPP bulan Januari dan Februari 2026

Berikut perbandingan nilai unsur IPP bulan Januari dan bulan Februari :

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	Januari	4,00	
IPP 1	3,92	4,00	+0,08
IPP 2	3,92	4,00	+0,08
IPP 3	4,00	4,00	0,00
IPP 4	3,96	4,00	+0,04
IPP 5	3,92	4,00	+0,08
IPP 6	3,92	4,00	+0,08
IPP 7	4,00	4,00	+0,00
IPP 8	3,92	3,96	+0,04

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 3.3. 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 Februari 2026 sebesar 4,00. Berikut ini merupakan nilai IPAK pada aplikasi SAPA APIP berdasarkan unsur-unsur pertanyaannya:

Tabel 3.4. 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	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6
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
Jumlah Nilai	96	96	96	96	96
Nilai Rata-rata	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00
Nilai SPAK	6,00				
IPAK per Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
IPAK	4,00				

Keterangan masing- masing unsur (P):

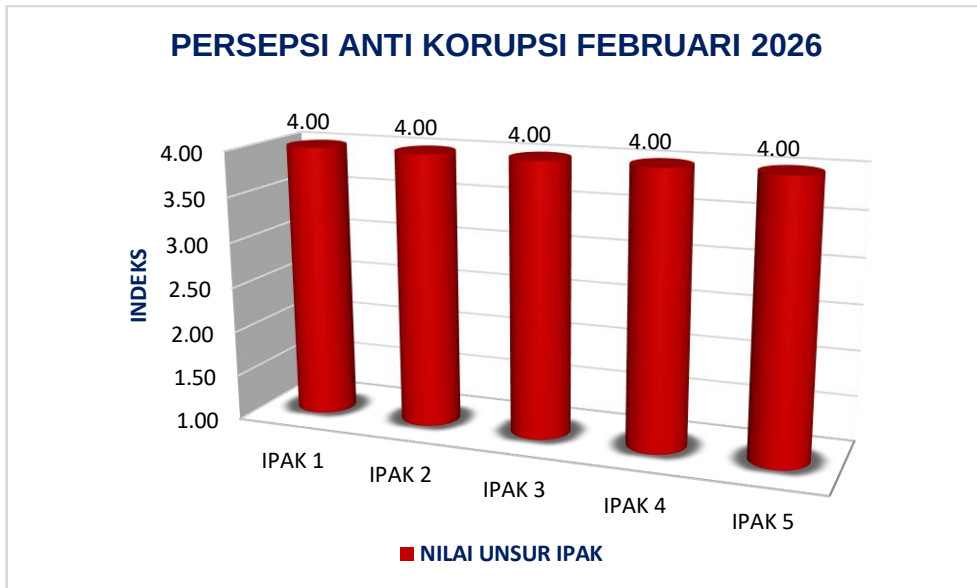
P1 : Diskriminasi pelayanan

P2 : Indikasi kecurangan dalam pelayanan

P3 : Praktik pemberian imbalan uang/barang

P4 : Praktik pungutan liar (pungli)

P5 : Praktik percaloan/perantara/biro



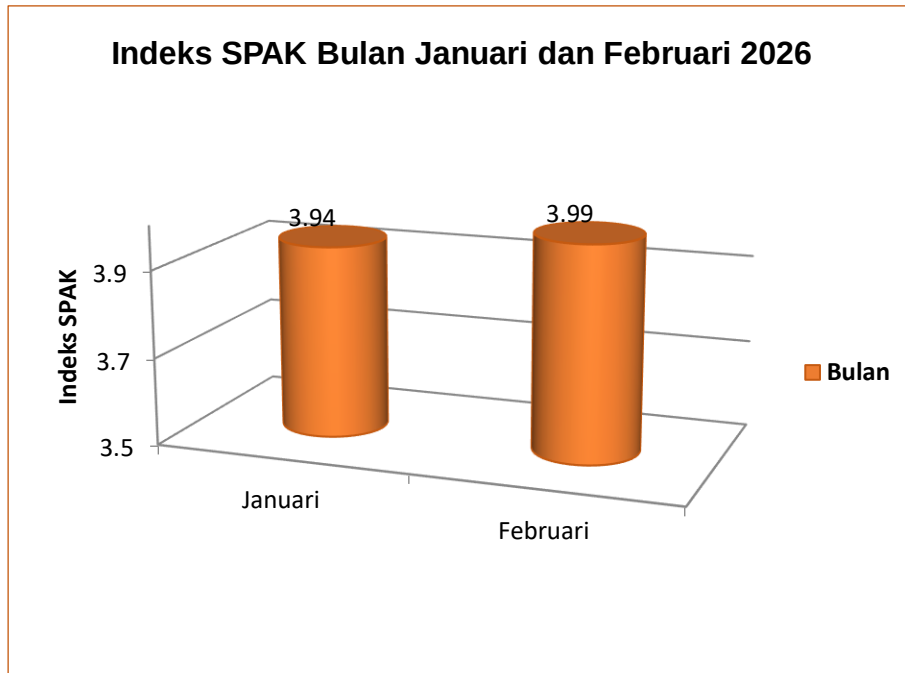
Gambar 3.3. Grafik Nilai setiap Unsur IPAK

Nilai IPAK di bulan Februari sama dengan nilai IPAK di bulan Januari, masuk dalam kategori bersih dari korupsi.

Berikut perbandingan nilai unsur IPAK bulan Januari dan bulan Februari:

Tabel 3.6. Perbandingan nilai unsur IPAK bulan November dan Desember

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	Januari	Februari	
IPAK 1	4,00	4,00	0,00
IPAK 2	4,00	4,00	0,00
IPAK 3	4,00	4,00	0,00
IPAK 4	4,00	4,00	0,00
IPAK 5	4,00	4,00	0,00



Gambar 3.4. Grafik perbandingan nilai IPAK bulan Januari dan Februari 2026

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 Februari 2026 nilai IPP (3,99) dan IPAK (4,00) telah melampaui nilai minimum. 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, yaitu 3,99. Nilai terendah pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan berada pada unsur U8 (Tarif/Biaya Pelayanan). Terhadap unsur dengan nilai terendah, yaitu U8, dilakukan rencana tindak lanjut sebagai berikut

Tabel 3.5. Rencana Tindak Lanjut IPP Februari 2026

No	Prioritas/ Unsur	Analisa Penyebab	Program/ Kegiatan	Timeline	Pic	Keterangan
1	Tarif/ biaya pelayanan, nilai 3,96	Paradigma pelanggan bahwa biaya / tarif pelayanan di BBPOM mahal	Memberikan informasi mengenai biaya tarif sesuai dengan jenis/ spesifikasi layanan baik secara langsung maupun melalui media lain seperti media cetak dan media sosial	31 Maret 2026	Petugas pelayanan publik	

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi

Nilai unsur IPAK pada bulan Februari 2026 mencapai nilai maksimal yaitu 4,00. Meskipun demikian, untuk mempertahankan capaian tersebut perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan agar pelayanan prima kepada pelanggan tetap terjaga dan semakin optimal.

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

Pada pelaksanaan SPKP dan SPAK untuk layanan yang diberikan pada bulan Februari 2026 data yang diperoleh 16 (enam belas) responden. Berikut tabel data responden selama bulan Februari Tahun 2026.

Tabel 4.1 Data responden survei SPKP dan SPAK bulan Februari 2026

No	Nama	No. HP	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1	Muslihuddin	085399188700	Fafa Herbal
2	Andi Tenriawatu	082180156790	-
3	Abdul Mukmin	085656644494	CV O2 Indonesia
4	Nur Hasanah	085342123485	CV. Zero
5	MUHAMMAD FAIZ RIZQULLAH RASTA	089530616004	-
6	RIDWAN	082145776559	UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
7	didi	087794145110	cafe vahalla
8	Ronny	08114110181	Cv. Sejahtera Sukses Pratama
9	Muqit	085341585147	Politeknik Negeri Ujung Pandang
10	Hasrawati	081355979967	Kunuku Baby Food
11	Tajuddin	081354827766	PT. Tajna Syifa Indonesia
12	Irvan	085264876581	Serba 35
13	St Nur Rahmi Idris	085343682412	umkm
14	Aulia Fikriyani Hamka	082346759885	PT. Duta Maju Sejahtera
15	We Cudai Daeng Ri Somp	082188444215	PT. Daur Algae Indonesia
16	Aulia Fikriyani Hamka	082346759885	PT. Duta Maju Sejahtera

Tabel 4.2. Karakteristik Data responden survei SPKP dan SPAK bulan Februari 2026

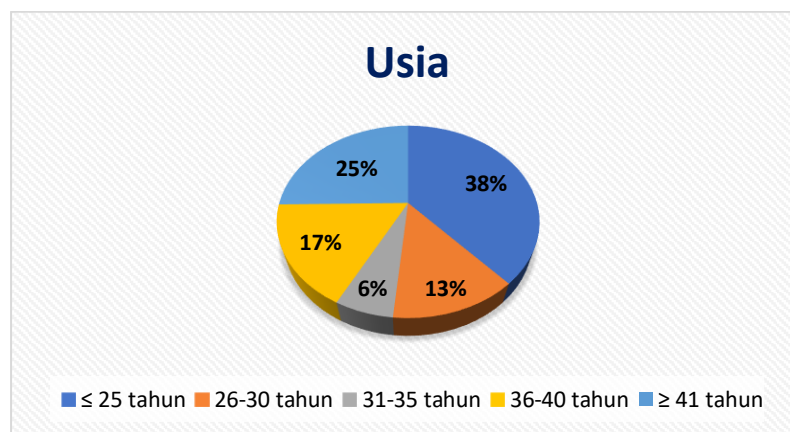
No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	9	56
		Perempuan	7	44
2	Pendidikan Terakhir	≤ SMA/Sederajat	5	31
		D1/D2/D3	0	0
		D4/S1	6	38
		S2/Profesi/S3	5	31
3	Pekerjaan Utama	Pelajar/Mahasiswa	4	25
		Peneliti/Dosen	0	0
		PNS/TNI/POLRI	0	0
		Pegawai BUMD	0	0
		Pegawai Swasta	4	25
		Wiraswasta	2	13
		Lainnya	6	38
4	Usia	≤ 25 tahun	6	38
		26-30 tahun	2	13
		31-35 tahun	1	6
		36-40 tahun	3	17
		≥ 41 tahun	4	25

Berikut grafik data responden survei PKP dan PAK yang dilakukan oleh BBPOM di Makassar selama bulan Februari 2026:

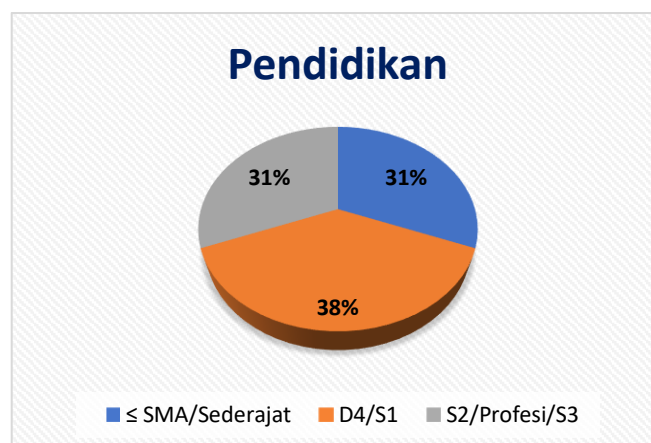
Gambar 4.1. Diagram data berdasarkan jenis kelamin responden



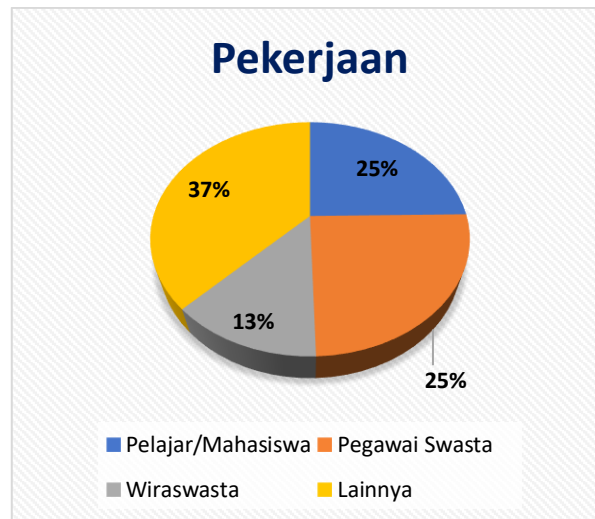
Gambar 4.2. Diagram data berdasarkan jenis usia responden



Gambar 4.3. Diagram data berdasarkan jenis pendidikan responden



Gambar 4.4. Diagram data berdasarkan jenis pekerjaan responden

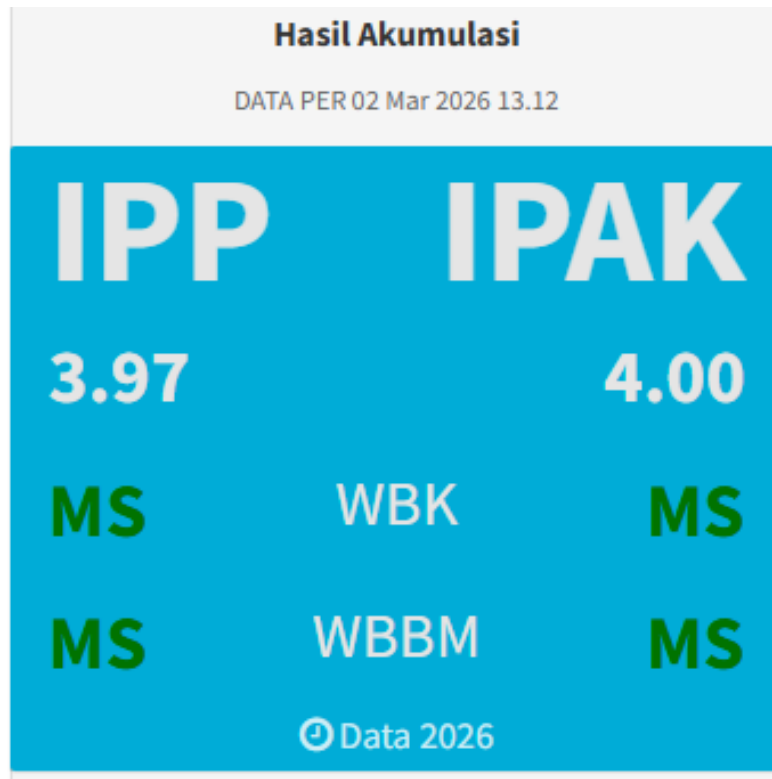


B. Data Dukung Lainnya

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	Terima kasih informasinya
2	Informasi sangat jelas
3	Terima kasih informasinya tentang dokumen IP CPPOB
4	Terima kasih dan segera diupload perbaikannya
5	Untuk kedepannya pelayanan ke kantor dinas kesehatan dan BPOM ada baiknya terintegrasi dalam 1 sistem sehingga jika arah tujuan kita dalam sebuah pertanyaan bisa lebih
6	Terima kasih penjelasannya
7	Sangat membantu
8	Pelayanan cepat, ramah dan tanggap
9	Pelayanan cepat dan ramah

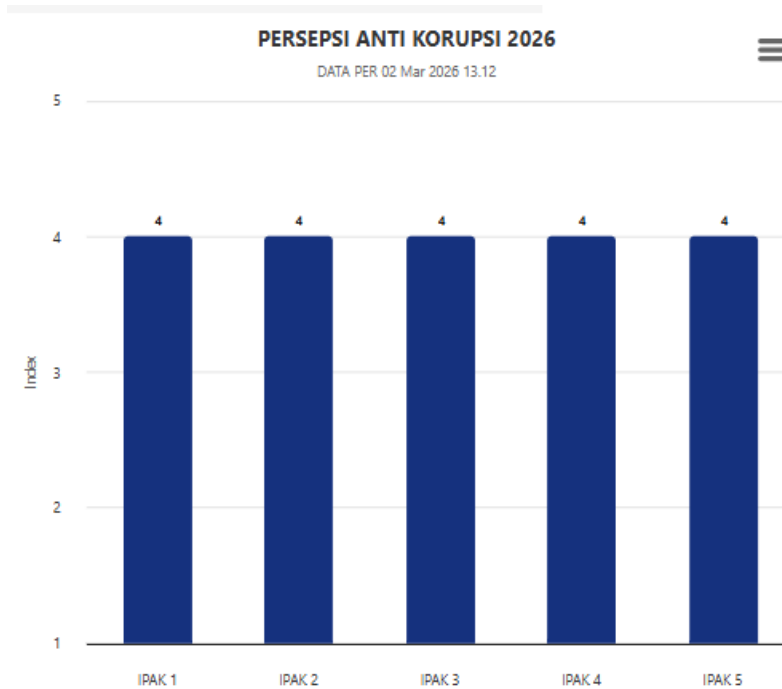
B.1 Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi pada Aplikasi sapaapip.pom.go.id



B.2 . Nilai IPP Per Unsur Bulan Februari 2026



B.3 . Nilai IPAK Per Unsur Bulan Februari 2026



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

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian

Hitungan dalam %

< 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. Persepsi 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 Februari 2026 mendapatkan nilai **3,99** dari skala 4. Nilai tersebut menunjukkan IPP BBPOM di Makassar berpredikat Sangat Baik. Hasil survei persepsi anti korupsi BBPOM di Makassar pada bulan Februari 2026 diperoleh nilai IPAK **4,00** atau masuk kategori bersih dari korupsi (kisaran nilai 3,25 - 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. Terdapat unsur layanan yang perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan performa layanan sebagai bagian dari peningkatan kinerja pelayanan publik yang berkelanjutan.

Makassar, 4 Maret 2026

Kepala Balai Besar Pengawas
Obat dan Makanan di Makassar,



Yosef Dwi Irwan, S.Si., Apt., M.M