



LAPORAN SPKP & SPAK

AGUSTUS 2026



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 SPKP dan SPAK di Unit Kerja BPOM diharapkan dapat memberikan gambaran dari aspek:

1. Akuntabilitas dan Transparansi

Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) memberikan gambaran tentang sejauh mana masyarakat percaya bahwa lembaga ini berkomitmen untuk melawan korupsi serta indikasi sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar dianggap berkualitas oleh masyarakat. Dengan mendapatkan persepsi langsung dari masyarakat, BBPOM di Makassar dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam operasionalnya.

2. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) membantu dalam menilai keberhasilan atau kekurangan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hasil dari survei ini dapat dijadikan dasar untuk menyusun rencana perbaikan dan peningkatan layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Deteksi Potensi Korupsi

Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) membantu mengidentifikasi area atau kegiatan yang mungkin rentan terhadap praktik korupsi. Dan melalui persepsi masyarakat terkait tingkat korupsi, organisasi dapat mengambil langkah-langkah preventif untuk meminimalkan risiko tersebut.

4. Legitimitas Institusi

Organisasi dapat membangun legitimasi dan kepercayaan masyarakat. Selanjutnya, peningkatan kepercayaan masyarakat akan seiring dengan meningkatkan efektivitas BPOM dalam melaksanakan tugasnya, seperti pengawasan obat dan makanan.

5. Kesesuaian dengan Standar Pelayanan Publik

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) membantu BBPOM di Makassar mengevaluasi tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan publik yang berlaku.

6. Pemberdayaan Masyarakat

Peran serta masyarakat dalam proses survei dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak dan tanggung jawab dalam mendukung pelaksanaan pengawasan Obat dan Makanan. Masyarakat yang merasa terlibat cenderung lebih proaktif dalam menyuarakan pendapat mereka dan mengawasi kinerja institusi.

7. Basis Evaluasi Kebijakan

Hasil survei ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi kebijakan anti korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh BPOM. Dengan demikian, organisasi akan mampu membuat keputusan yang lebih baik untuk masa yang akan datang.

Survei dilaksanakan secara *online* menggunakan tautan dari aplikasi SAPA APIP yang telah terintegrasi dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Balai Besar POM di Makassar sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik (UPP) Badan POM wajib melaksanakan SPKP dan SPAK sejak Januari 2024 dan 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 Bahan Alam 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, pilihan jawaban, dan unsur dari pertanyaan survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi anti korupsi yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 dan Tabel 1.2.

Tabel 1.1 Survei SPKP

A. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK			
No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Unsur
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	Pilihan Jawaban	Unsur
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 Survei SPAK

B. PERSEPSI ANTI KORUPSI			
No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Unsur
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

Pelaksanaan survei untuk periode menggunakan tautan yang telah disediakan Inspektorat Utama. Survei dilakukan dengan ketentuan seluruh seluruh penerima layanan pada bulan tersebut merupakan responden survei. Pada bulan Agustus 2026 jumlah responden sebanyak 13 (tiga 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.

Survei menggunakan Skala Likert 1-6 dengan penjelasan sebagai berikut:

Skala	Kriteria						
1	Sangat tidak mudah	Sangat tidak sesuai	Sangat lambat	Sangat tidak baik	Sangat tidak lengkap	Sangat tidak sesuai	Sangat tidak setuju
2	Tidak mudah	Tidak sesuai	Lambat	Tidak baik	Tidak lengkap	Tidak sesuai	Tidak setuju
3	Kurang mudah	Kurang sesuai	Kurang cepat	Kurang baik	Kurang lengkap	Kurang sesuai	Kurang setuju
4	Cukup mudah	Cukup Sesuai	Cukup cepat	Cukup baik	Cukup lengkap	Cukup sesuai	Cukup setuju
5	Mudah	Sesuai	Cepat	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju
6	Sangat mudah	Sangat Sesuai	Sangat cepat	Sangat baik	Sangat lengkap	Sangat sesuai	Sangat setuju

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 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 2026 dengan jumlah responden sebanyak 13 (tiga belas) orang. Hasil SPKP dan SPAK bulan Agustus 2026 menunjukkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar 3,95 sedangkan Indeks Persepsi Anti Korupsi sebesar 4,00.

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPP)

Indeks Persepsi Pelayanan (IPP) merupakan indikator yang digunakan untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Secara prinsip, IPP dihitung sebagai rata-rata dari nilai setiap unsur yang terdapat dalam dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik, sehingga mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, IPP menggunakan skala 4 untuk menyajikan hasil akhir. Sementara itu, dalam survei persepsi kualitas pelayanan, penilaian terhadap masing-masing unsur layanan dilakukan dengan menggunakan skala 1 sampai 6. Skema ini memungkinkan pengukuran yang lebih rinci terhadap persepsi masyarakat terkait kualitas layanan yang diberikan. 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 Agustus 2026 sebesar 3,95. Capaian

ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di BBPOM Makassar berada pada kategori Sangat Baik, yang mencerminkan pelaksanaan layanan yang profesional, transparan, akuntabel, dan berintegritas. 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	5	4	5	6	5
7	5	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	5	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6
IPP	3,95							

Keterangan masing- masing unsur (U):

U1 : Kemudahan prosedur/alur pelayanan

U2 : Waktu yang dilaksanakan apakah sesuai ketentuan

U3 : Respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem

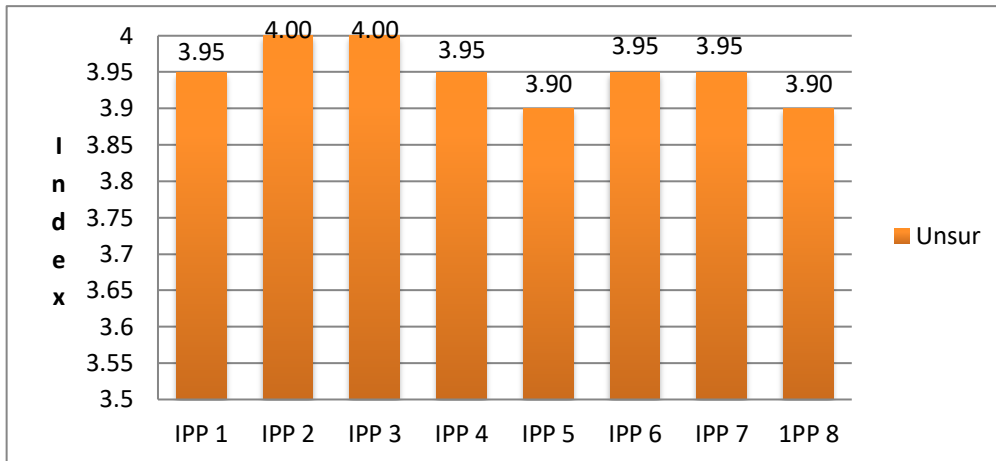
U4 : Pelayanan Pengaduan

U5 : Ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan

U6 : Persyaratan pelayanan/Alur pelayanan

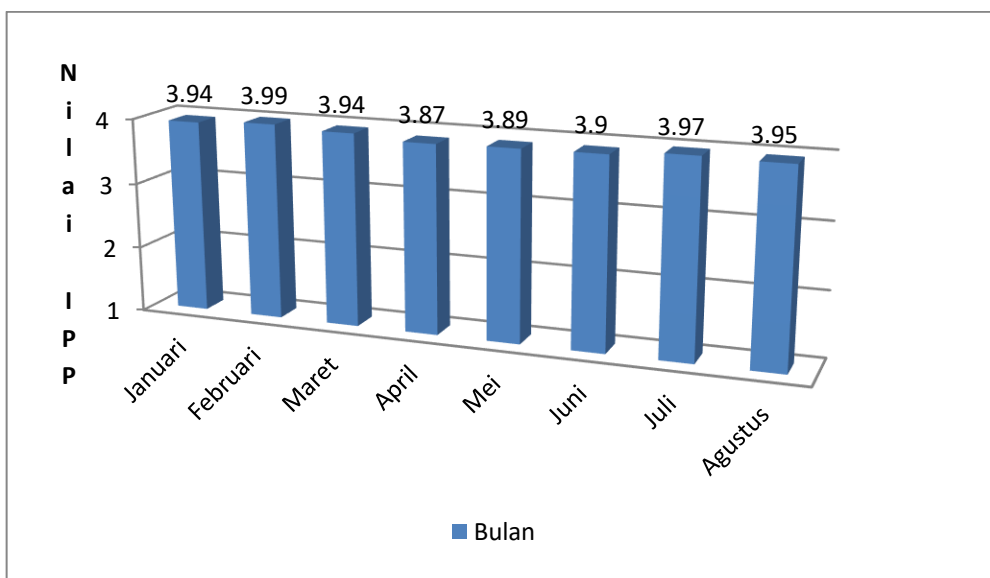
U7 : Informasi pelayanan

U8 : Tarif/biaya pelayanan



Gambar 3.1. Grafik Nilai setiap Unsur IPP

Terdapat penurunan nilai hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) BBPOM di Makassar pada bulan Agustus 2026 jika dibandingkan dengan bulan Juli 2026, namun masuk dalam kategori sangat baik.



Gambar 3.2. Grafik Indeks IPP bulan Januari hingga Agustus 2026

Berikut adalah perbandingan nilai setiap unsur IPP bulan Juli dan bulan Agustus:

Tabel 3.3. Perbandingan Nilai IPP Bulan Juli dan Agustus 2026

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	Juli	Agustus	
IPP 1	3,96	3,95	-0,01
IPP 2	3,91	4,00	-0,09
IPP 3	3,96	4,00	+0,04
IPP 4	3,96	3,95	-0,01
IPP 5	3,96	3,90	-0,06
IPP 6	4,00	3,95	-0,05
IPP 7	4,00	3,95	-0,05
IPP 8	3,96	3,90	-0,06

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator penting untuk menggambarkan perilaku anti korupsi di instansi pemerintah, baik pada tingkat Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, maupun Unit Kerja Zona Integritas (ZI), berdasarkan persepsi pengguna layanan. IPAK dihitung sebagai rata-rata dari nilai setiap unsur yang terdapat dalam dimensi-dimensi perilaku anti korupsi, sehingga memberikan gambaran menyeluruh mengenai sejauh mana suatu instansi menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan integritas dalam penyelenggaraan layanan publik. 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

Berdasarkan hasil pengolahan data pada aplikasi SAPA APIP, nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) BBPOM di Makassar pada bulan Agustus 2026

mencapai nilai maksimal yaitu 4,00. Capaian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan di BBPOM di Makassar berada pada kategori Bersih dari Korupsi, yang mencerminkan penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan integritas dalam setiap proses pelayanan publik. Hasil ini menjadi indikator bahwa upaya pencegahan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme telah dilaksanakan dengan efektif, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh BBPOM di Makassar.

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	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
IPAK	4,00				

Keterangan masing- masing unsur (P):

P1 : Diskriminasi pelayanan

P2 : Indikasi kecurangan dalam pelayanan

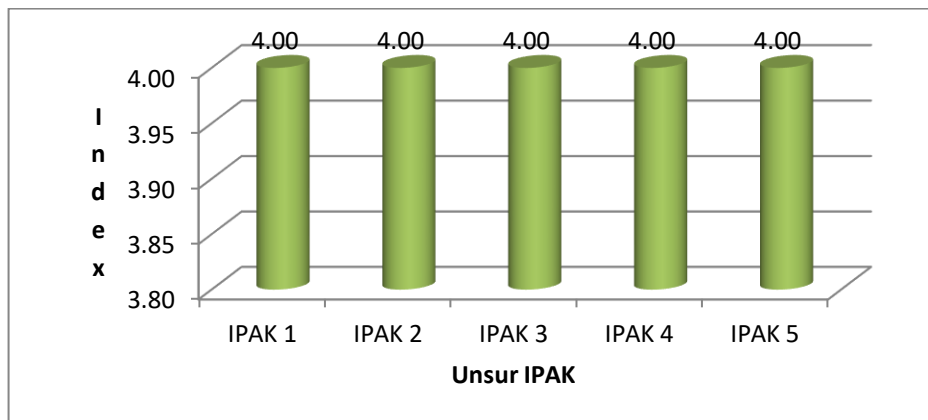
P3 : Praktik pemberian imbalan uang/barang

P4 : Praktik pungutan liar (pungli)

P5 : Praktik percaloan/perantara/biro

Nilai Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK) BBPOM di Makassar pada bulan Agustus 2026 sebesar 4,00, sama dengan capaian pada bulan Juli 2026. Nilai tersebut berada pada kategori “Bersih dari Korupsi”, yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna layanan terhadap penerapan nilai-nilai integritas dalam penyelenggaraan pelayanan tetap berada pada tingkat yang sangat baik.

Capaian yang konsisten tersebut menunjukkan bahwa BBPOM di Makassar mampu mempertahankan penerapan prinsip integritas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan. Kondisi ini juga mencerminkan komitmen organisasi dalam menjaga pelayanan yang profesional, bebas dari praktik korupsi, serta memberikan kepastian dan kepercayaan kepada pengguna layanan.

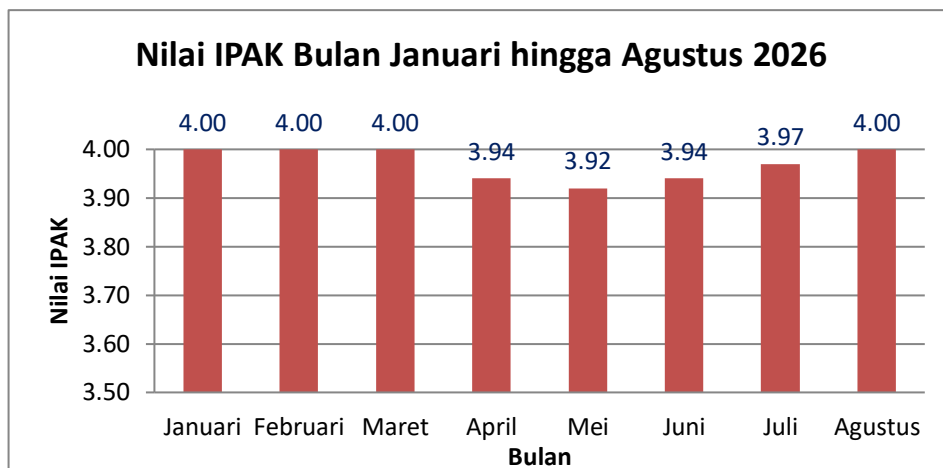


Gambar 3.3. Grafik Nilai setiap Unsur IPAK

Berikut perbandingan nilai unsur IPAK bulan Juli dan bulan Agustus:

Tabel 3.6. Perbandingan nilai unsur IPAK bulan Juli dan Agustus 2026

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	Juli	Agustus	
IPAK 1	3,96	4,00	+0,04
IPAK 2	3,96	4,00	+0,04
IPAK 3	3,96	4,00	+0,04
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 hingga Agustus 2026

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (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, ditetapkan bahwa apabila nilai IPP dan IPAK di atas 3,60, maka instansi tersebut telah memenuhi sebagian persyaratan menuju WBBM.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada bulan Agustus 2026, BBPOM di Makassar memperoleh nilai IPP sebesar 3,95 dan IPAK sebesar 4,00, yang keduanya telah melampaui nilai minimum yang ditetapkan. Capaian ini menunjukkan bahwa BBPOM di Makassar telah berhasil memenuhi indikator penting dalam pembangunan Zona Integritas, baik dari sisi kualitas pelayanan publik maupun perilaku anti korupsi, sehingga menjadi langkah strategis dalam upaya mempertahankan predikat WBBM.

Terhadap unsur SPKP dan SPAK dengan nilai terendah, dibuatkan rencana tindak lanjut perbaikan untuk meningkatkan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Perbaikan yang konsisten ini bertujuan agar standar pelayanan prima kepada masyarakat tetap terjaga, semakin optimal, dan dapat mempertahankan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan layanan di BBPOM Makassar. Berikut ini adalah Rencana tindakan perbaikan unsur IPP dengan nilai terendah:

Tabel 3.5. Rencana Tindak Lanjut terhadap Hasil SPKP Bulan Agustus 2026

No	Prioritas/ Unsur	Program/ Kegiatan	Bentuk Kegiatan	Timeline	Pic	Keterangan
1	Sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan (3,90)	- Digitalisasi informasi layanan - Peningkatan kenyamanan pengguna layanan	- penyediaan informasi standar pelayanan melalui <i>digital banner</i> yang memuat persyaratan, alur/prosedur, waktu penyelesaian, dan tarif pelayanan, disertai pemantauan dan pembaruan informasi secara berkala untuk memastikan informasi yang disampaikan kepada pengguna layanan selalu jelas, lengkap, akurat, dan terkini. - Memastikan ketersediaan wifi, teh, kopi, air minum serta kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	30 September 2026	Petugas layanan publik	
2	Tarif/biaya pelayanan (3,90)					

Berdasarkan hasil Survei Persepsi Antikorupsi (SPAK), diperoleh nilai indeks sebesar 4,00, yang menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap integritas penyelenggaraan pelayanan berada pada kategori sangat baik dan mencerminkan persepsi bahwa pelayanan telah bersih dari praktik korupsi. Capaian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian yang sangat positif terhadap komitmen penyelenggara dalam mewujudkan pelayanan publik yang berintegritas, transparan, dan bebas dari praktik korupsi.

Meskipun telah mencapai nilai yang optimal, upaya penguatan budaya antikorupsi tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan guna mempertahankan capaian tersebut serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Penguatan diarahkan pada konsistensi penerapan prinsip integritas, transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme dalam setiap proses pelayanan.

Upaya tersebut dilakukan melalui evaluasi dan pemantauan secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan, termasuk memastikan tindak lanjut atas masukan, saran, dan pengaduan masyarakat. Selain itu, dilakukan penguatan pemahaman, kompetensi, dan integritas petugas pelayanan melalui internalisasi nilai-nilai antikorupsi serta peningkatan kepatuhan terhadap ketentuan dan

standar pelayanan. Keterbukaan informasi mengenai persyaratan, prosedur, waktu, dan biaya pelayanan juga terus ditingkatkan untuk mencegah terjadinya penyimpangan dan memberikan kepastian kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan dan penyediaan kanal pengaduan juga terus dioptimalkan untuk mendukung pelayanan yang transparan, mudah diakses, akuntabel, dan meminimalkan peluang terjadinya praktik korupsi.

Dengan berbagai upaya tersebut, capaian nilai indeks SPAK sebesar 4,00 diharapkan dapat dipertahankan secara konsisten sekaligus menjadi landasan dalam memperkuat integritas organisasi dan budaya antikorupsi, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik semakin terpercaya, profesional, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

Pada pelaksanaan Survey Penyelenggaraan Kinerja Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) terhadap layanan yang diberikan pada bulan Agustus 2026, diperoleh data dari 13 (tiga belas) responden pengguna layanan BBPOM Makassar. Data responden tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam pengolahan dan perhitungan Indeks Persepsi Pelayanan (IPP) dan Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK).

Jumlah dan karakteristik responden menjadi bagian penting dalam menggambarkan persepsi pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan di BBPOM Makassar, baik dari aspek kualitas pelayanan maupun penerapan nilai-nilai integritas dan antikorupsi. Hasil pengukuran tersebut menjadi salah satu bahan evaluasi dalam mempertahankan kualitas pelayanan serta mengidentifikasi peluang peningkatan penyelenggaraan pelayanan yang transparan, akuntabel, profesional, dan berintegritas.

Adapun data responden pada pelaksanaan SPKP dan SPAK selama bulan Agustus 2026 disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.1 Data responden survei SPKP dan SPAK bulan Agustus 2026

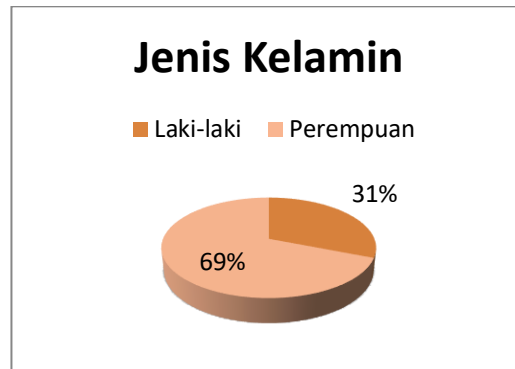
No	Nama	No. Handphone	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1	Resky	██████████	██████████
2	Rahmi Ardani	██████████	██████████
3	Chandra Suwardi	██████████	██████████
4	Nur fadillah	██████████	██████████
5	Muslihuddin	██████████	██████████
6	Rian Ekawati	██████████	██████████
7	Faisal Kamal	██████████	██████████
8	Satrio Adi Nugroho	██████████	██████████

No	Nama	No. Handphone	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
9	Nur Fadillah	██████████	██████████
10	Intan	██████████	██████
11	Yudith Tantiyo Puspaningrum	██████████	██████████████████
12	Jamilah, S.Farm, Apt	██████████	██████████
13	Rahmatang	██████████	██████████

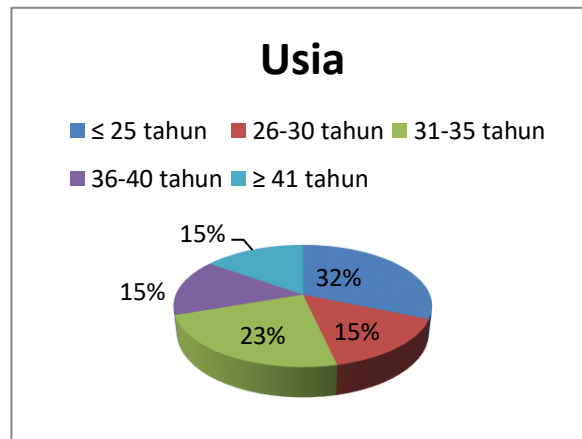
Tabel 4.2. Karakteristik Data responden survei SPKP dan SPAK bulan Agustus 2026

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	31
		Perempuan	9	69
2	Pendidikan Terakhir	≤ SMA/Sederajat	2	15
		D1/D2/D3	0	0
		D4/S1	6	46
		S2/Profesi/S3	5	38
3	Pekerjaan Utama	Pelajar/Mahasiswa	2	15
		Peneliti/Dosen	0	0
		PNS/TNI/POLRI	1	8
		Pegawai BUMD	0	0
		Pegawai Swasta	4	31
		Wiraswasta	5	38
		Lainnya	1	8
4	Usia	≤ 25 tahun	4	31
		26-30 tahun	2	15
		31-35 tahun	3	23
		36-40 tahun	2	15
		≥ 41 tahun	2	15

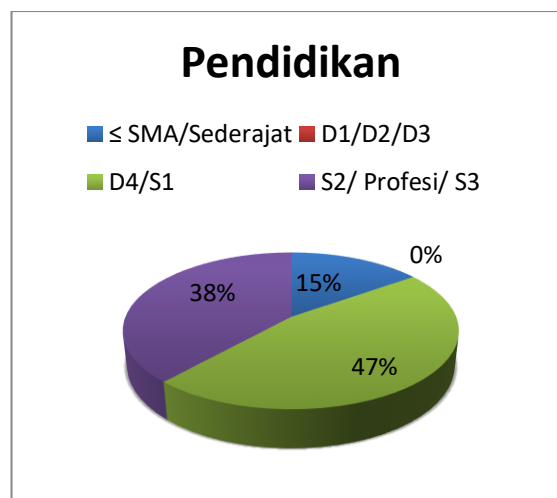
Berikut grafik data responden survei SPKP dan SPAK yang dilakukan oleh BBPOM di Makassar selama bulan Agustus 2026:



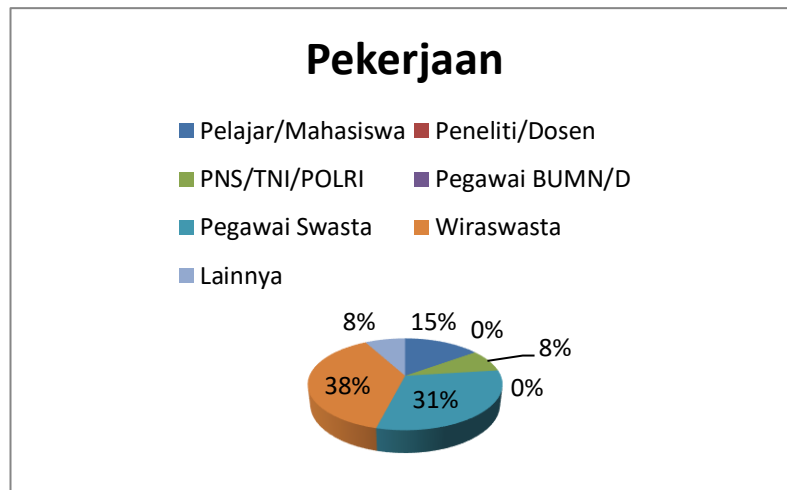
Gambar 4.1. Diagram data berdasarkan jenis kelamin responden



Gambar 4.2. Diagram data berdasarkan jenis usia responden



Gambar 4.3. Diagram data berdasarkan pendidikan responden



Gambar 4.4. Diagram data berdasarkan jenis pekerjaan responden

B. Data Dukung Lainnya

Penyelenggaraan pelayanan publik BBPOM di Makassar senantiasa memerlukan masukan dan umpan balik dari *stakeholder*, baik pengguna layanan maupun pihak terkait lainnya. Masukan tersebut merupakan bagian penting dalam mengevaluasi kualitas penyelenggaraan pelayanan serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih dapat ditingkatkan.

Setiap saran, masukan, dan tanggapan yang disampaikan oleh pengguna layanan menjadi bahan evaluasi bagi BBPOM di Makassar dalam melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Hal ini dilakukan untuk memastikan pelayanan yang diberikan semakin efektif, transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

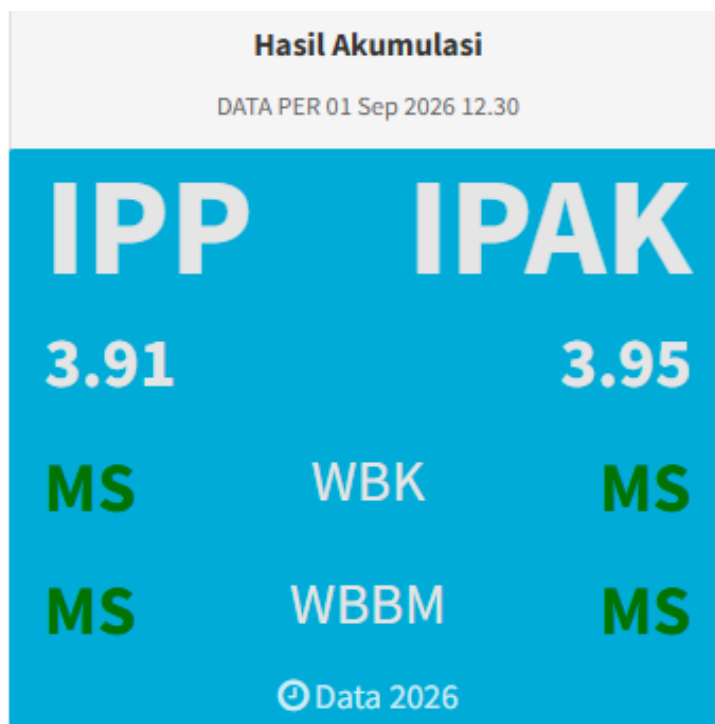
Adapun saran dan masukan yang disampaikan oleh pengguna layanan BBPOM di Makassar selama bulan Agustus 2026 disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.4. Saran dan Masukan Pengguna Layanan BBPOM di Makassar Bulan Agustus 2026

No	Saran dan Masukan Responden
1	Informasi yang diberikan sangat bermanfaat dan jelas
2	Terima kasih telah dibantu untuk penyelesaian CAPA 2
3	Sangat memuaskan bantuannya dalam perbaikan CAPA kami, maaf selalu diganggu

No	Saran dan Masukan Responden
4	Petugasnya sangat membantu dalam perbaikan capa kami
5	Penjelasan bagus dan sangat jelas
6	Tetap tingkatkan pelayanan yang sangat baik ini
7	Mungkin kedepannya bisa menyediakan pengujian sampel makanan dan minuman tanpa harus ada syarat tertentu
8	Sangat membantu mahasiswa dalam melakukan penelitian wawancara
9	Terima kasih pendampingannya selama ini dan akhirnya bisa selesai juga perbaikannya
10	Sudah sangat baik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan
11	Pelayanan oke dan maksimal
12	Memuaskan

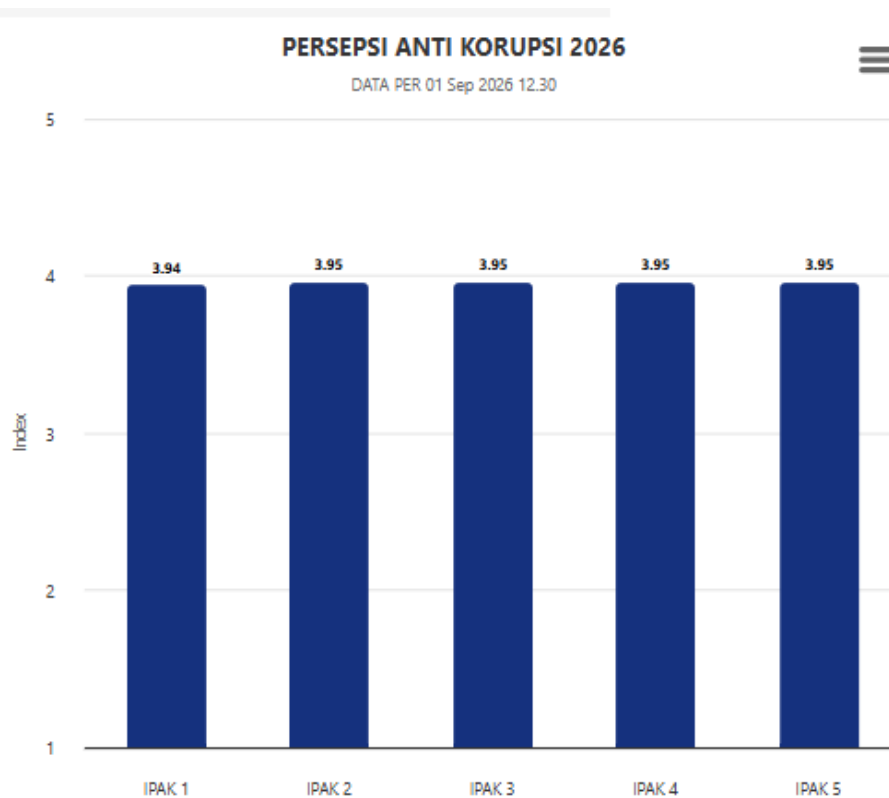
B.1 Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi pada Aplikasi sapaapip.pom.go.id



B.2 . Nilai IPP Per Unsur Bulan Agustus 2026



B.3 . Nilai IPAK Per Unsur Bulan Agustus 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

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. 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

Pada bulan Agustus 2026, Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Makassar memperoleh nilai Indeks Persepsi Pelayanan (IPP) sebesar **3,95** dari skala 4,00. Berdasarkan kriteria penilaian yang berlaku, capaian tersebut termasuk dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan telah memenuhi harapan dan ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil ini mencerminkan komitmen BBPOM di Makassar dalam memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pada periode yang sama, hasil Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menunjukkan nilai sebesar **4,00**. Berdasarkan kriteria penilaian, nilai tersebut berada pada rentang 3,26 – 4,00, sehingga termasuk dalam kategori Bersih dari Korupsi. Capaian ini mengindikasikan bahwa masyarakat menilai penyelenggaraan pelayanan di BBPOM di Makassar telah dilaksanakan secara transparan, akuntabel, serta bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Secara keseluruhan, capaian Indeks Persepsi Pelayanan (IPP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menunjukkan bahwa BBPOM di Makassar telah mampu mempertahankan kualitas pelayanan publik yang sangat baik serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan. Hasil tersebut juga mencerminkan komitmen BBPOM di Makassar dalam menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya melalui penyelenggaraan pelayanan yang transparan, akuntabel, berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Ke depan, berbagai upaya perbaikan dan inovasi pelayanan akan terus dilakukan secara berkelanjutan guna mempertahankan bahkan meningkatkan capaian kinerja pelayanan publik dan budaya antikorupsi di lingkungan BBPOM di Makassar.

B. Saran

BBPOM di Makassar dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara umum telah menunjukkan kinerja yang baik, yang tercermin dari pelaksanaan layanan

yang mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, serta integritas. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses pelayanan telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mampu memenuhi harapan masyarakat pengguna layanan.

Namun demikian, dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, upaya perbaikan secara berkelanjutan tetap perlu dilakukan. Perbaikan tersebut diarahkan pada penguatan berbagai aspek layanan, baik dari sisi standar operasional prosedur, kompetensi sumber daya manusia, maupun optimalisasi sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Dengan dilaksanakannya upaya peningkatan secara konsisten dan berkesinambungan, diharapkan kinerja pelayanan BBPOM di Makassar dapat terus ditingkatkan, sehingga mampu mempertahankan capaian yang telah diraih serta meningkatkan kualitas pelayanan publik pada periode selanjutnya.

Makassar, 3 September 2026

Kepala Balai Besar Pengawas Obat
dan Makanan di Makassar,



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