



LAPORAN SPKP & SPAK

**JUNI
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. Meningkatkan 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. Mendukung 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. Mendeteksi 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. Penguatan 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 SKPK 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 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, 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
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

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Unsur
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 Juni 2026 jumlah responden sebanyak 103 (seratus tiga) 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 Juni 2026 dengan jumlah responden sebanyak 103 (seratus tiga) orang. Hasil SPKP dan SPAK bulan Juni 2026 menunjukkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar 3,90 sedangkan Indeks Persepsi Anti Korupsi sebesar 3,94.

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 Juni 2026 sebesar 3,90. 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	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	5	5	5	5	5
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	5	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6
15	5	6	6	6	6	6	6	6
16	4	5	5	1	2	3	4	3
17	6	5	5	5	6	5	6	4
18	5	4	5	6	6	5	6	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5
20	6	6	6	6	6	6	6	6
21	5	6	6	6	5	5	6	5
22	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
24	6	6	6	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6
27	6	6	6	6	6	6	6	6
28	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	5	5	5	5	5	5	5
30	6	6	6	6	6	6	6	6
31	6	6	6	6	6	6	6	6
32	6	6	6	6	6	6	6	6
33	6	6	6	6	6	6	6	6
34	6	6	6	6	6	6	6	6
35	6	6	6	6	6	6	6	6
36	6	6	6	6	6	6	6	6
37	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	6	6	6	6	6	6
39	6	6	6	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6	6	6	6
41	6	6	6	6	6	6	6	6
42	6	6	6	6	6	6	6	6
43	6	6	6	6	6	6	6	6
44	6	6	6	6	6	6	6	6
45	6	6	6	6	6	6	6	6
46	6	6	6	6	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6
48	6	6	6	6	5	6	6	6
49	6	6	6	6	6	6	6	6
50	6	6	6	6	6	6	6	6
51	6	6	6	6	6	6	6	6
52	6	6	6	6	5	6	6	6

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
53	6	6	6	6	6	6	6	6
54	6	6	6	6	6	6	6	6
55	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5
57	6	6	6	6	6	6	6	6
58	6	6	6	6	6	6	6	6
59	6	6	6	6	6	6	6	6
60	6	6	6	6	6	6	6	6
61	6	6	6	6	6	6	6	6
62	6	6	6	6	6	6	6	6
63	6	6	6	6	6	6	6	6
64	6	6	6	6	6	6	6	6
65	6	6	6	6	6	6	6	6
66	6	6	6	6	6	6	6	6
67	6	6	6	6	6	6	6	6
68	6	6	6	6	6	6	6	6
69	6	6	6	6	6	6	6	6
70	6	6	6	6	6	6	6	6
71	6	6	6	6	6	6	6	6
72	6	6	6	6	6	6	6	6
73	6	6	6	6	6	6	6	6
74	6	6	6	6	6	6	6	6
75	6	6	5	6	5	6	5	6
76	6	6	5	6	5	6	5	6
77	6	5	5	6	5	5	5	5
78	6	6	6	6	6	6	6	6
79	6	6	5	6	5	6	6	6
80	6	6	6	6	6	6	6	6

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
81	6	6	6	6	6	6	6	6
82	5	6	6	6	5	6	6	6
83	6	6	6	6	6	6	6	6
84	6	6	6	6	6	6	6	6
85	6	6	6	6	6	6	6	6
86	6	6	6	6	6	6	6	6
87	6	6	6	6	6	6	6	6
88	5	6	5	6	6	5	5	5
89	5	6	6	5	6	6	6	5
90	6	5	5	5	6	6	6	5
91	6	6	6	6	6	6	6	6
92	6	6	6	6	6	6	6	6
93	5	5	6	5	5	5	6	5
94	5	6	5	5	5	5	6	5
95	5	6	5	6	5	6	6	6
96	6	6	6	6	6	6	6	6
97	6	5	6	6	6	6	6	6
98	6	6	6	6	6	6	6	6
99	6	6	6	6	6	6	6	6
100	6	6	6	6	6	6	6	6
101	6	6	6	6	6	6	6	6
102	6	6	6	6	6	6	6	6
103	6	6	6	6	6	6	6	6
Jumlah Nilai	592	593	591	592	585	591	595	588
Nilai Rata-rata	5,86	5,87	5,85	5,86	5,79	5,85	5,89	5,82
Nilai SPKP	5,85							
IPP per Unsur	3,91	3,92	3,90	3,91	3,86	3,90	3,93	3,88
IPP	3,90							

Keterangan masing- masing unsur (U):

U1 : Kemudahan prosedur/alur pelayanan

U2 : Waktu yang dilaksanakan apakah sesuai ketentuan

U3 : Respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem

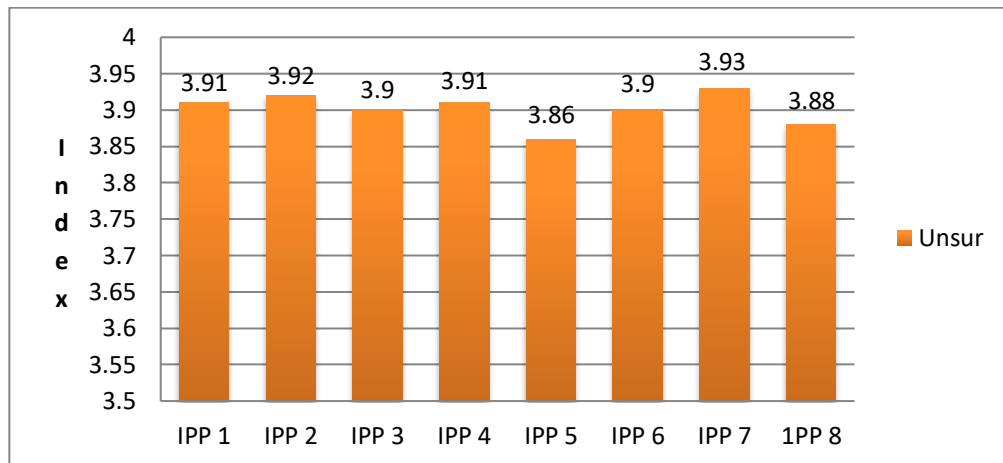
U4 : Pelayanan Pengaduan

U5 : Ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan

U6 : Persyaratan pelayanan/Alur pelayanan

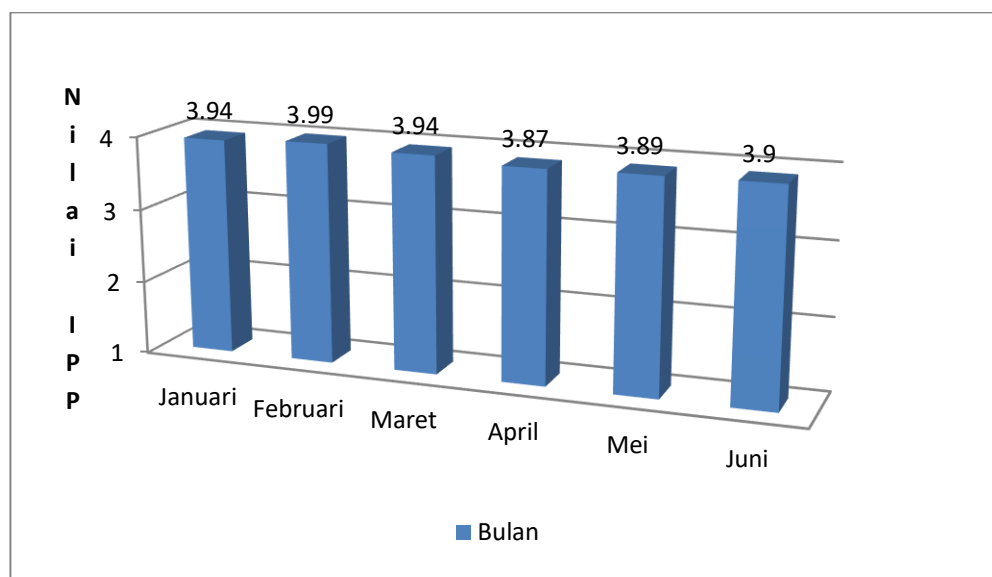
U7 : Informasi pelayanan

U8 : Tarif/biaya pelayanan



Gambar 3.1. Grafik Nilai setiap Unsur IPP

Terdapat peningkatan nilai hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) BBPOM di Makassar pada bulan Juni 2026 jika dibandingkan dengan bulan Mei 2026, masuk dalam kategori sangat baik.



Gambar 3.2. Grafik Indeks IPP bulan Januari hingga Juni 2026

Berikut adalah perbandingan nilai setiap unsur IPP bulan Mei dan bulan Juni:

Tabel 3.3. Perbandingan Nilai IPP Bulan Mei dan Juni 2026

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	Mei	Juni	
IPP 1	3,85	3,91	+0,06
IPP 2	3,88	3,91	+0,03
IPP 3	3,90	3,90	0,00
IPP 4	3,91	3,91	0,00
IPP 5	3,92	3,86	-0,06
IPP 6	3,87	3,90	+0,03
IPP 7	3,90	3,93	+0,03
IPP 8	3,90	3,88	-0,02

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 Juni 2026 sebesar 3,94. 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	5	5	5	5	5
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	5	5	4	4	4
16	6	6	6	6	6
17	5	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6

Responden	P1	P2	P3	P4	P5
22	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6
27	6	6	6	6	6
28	6	6	6	6	6
29	5	5	5	6	5
30	6	6	6	6	6
31	6	6	6	6	6
32	6	6	6	6	6
33	6	6	6	6	6
34	6	6	6	6	6
35	6	6	6	6	6
36	6	6	6	6	6
37	6	6	6	6	6
38	6	6	6	6	6
39	6	6	6	6	6
40	6	6	6	6	6
41	6	6	6	6	6
42	6	6	6	6	6
43	6	6	6	6	6
44	6	6	6	6	6
45	6	6	6	6	6
46	6	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6
48	6	6	6	6	6
49	6	6	6	6	6

Responden	P1	P2	P3	P4	P5
50	6	6	6	6	6
51	6	6	6	6	6
52	6	6	6	6	6
53	6	6	6	6	6
54	6	6	6	6	6
55	6	6	6	6	6
56	6	6	6	6	6
57	6	6	6	6	6
58	6	6	6	6	6
59	6	6	6	6	6
60	6	6	6	6	6
61	6	6	6	6	6
62	6	6	6	6	6
63	6	6	6	6	6
64	6	6	6	6	6
65	6	6	6	6	6
66	6	6	6	6	6
67	6	6	6	6	6
68	6	6	6	6	6
69	6	6	6	6	6
70	6	6	6	6	6
71	6	6	6	6	6
72	6	6	6	6	6
73	6	6	6	6	6
74	6	6	6	6	6
75	6	6	6	6	6
76	6	6	6	6	6
77	6	6	6	6	6
78	6	6	6	6	6

Responden	P1	P2	P3	P4	P5
79	6	6	6	6	6
80	6	6	6	6	6
81	6	6	6	6	6
82	6	6	6	6	6
83	6	6	6	6	6
84	6	6	6	6	6
85	6	6	6	6	6
86	6	6	6	6	6
87	6	6	6	6	6
88	5	6	6	6	5
89	6	6	5	5	6
90	6	5	5	6	6
91	6	6	6	6	6
92	6	6	6	5	6
93	5	5	5	6	6
94	5	5	5	5	5
95	6	6	6	6	6
96	6	6	6	6	6
97	6	6	6	6	6
98	6	6	6	6	6
99	6	6	6	6	6
100	6	6	6	6	6
101	6	6	6	6	6
102	6	6	6	6	6
103	6	6	6	6	6
Rerata	5,91	5,93	5,90	5,91	5,91
Indeks per unsur	3,94	3,95	3,94	3,94	3,94
IPAK	3,94				

Keterangan masing- masing unsur (P):

P1 : Diskriminasi pelayanan

P2 : Indikasi kecurangan dalam pelayanan

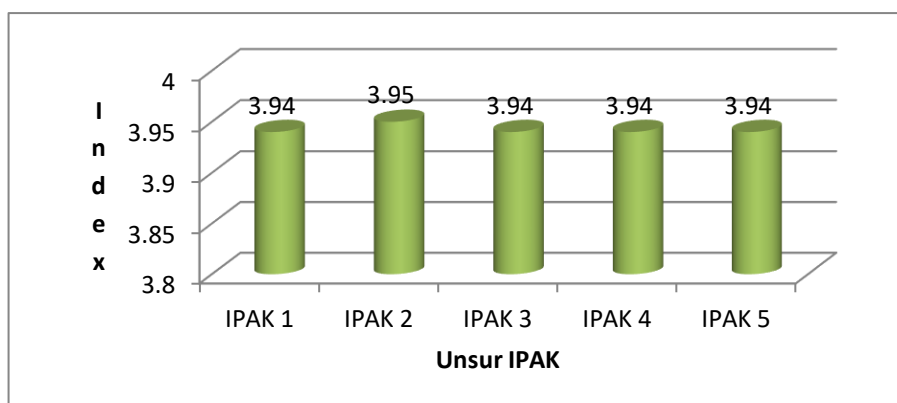
P3 : Praktik pemberian imbalan uang/barang

P4 : Praktik pungutan liar (pungli)

P5 : Praktik percaloan/perantara/biro

Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) BBPOM di Makassar pada bulan Juni 2026 sebesar 3,94, meningkat jika dibandingkan nilai IPAK bulan Mei, masuk dalam kategori Bersih dari Korupsi, yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan di BBPOM Makassar konsisten menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan integritas.

Konsistensi nilai IPAK tersebut mencerminkan bahwa upaya pencegahan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme tetap berjalan efektif, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang diberikan.

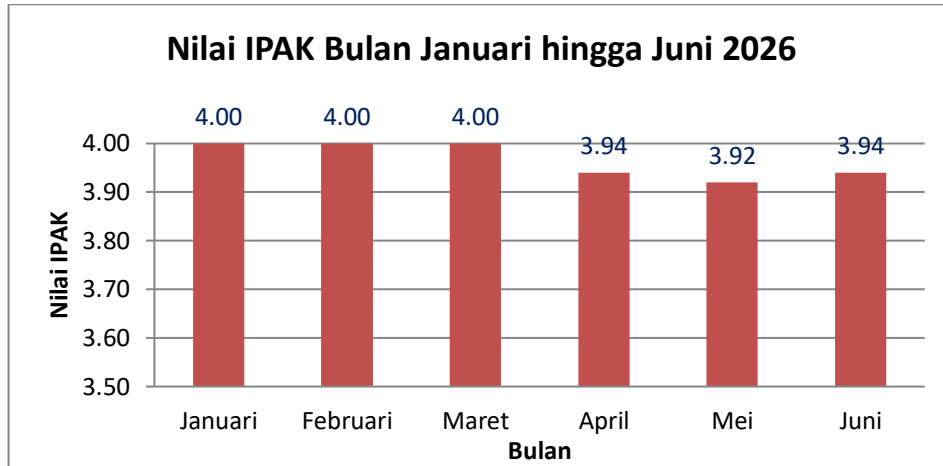


Gambar 3.3. Grafik Nilai setiap Unsur IPAK

Berikut perbandingan nilai unsur IPAK bulan Mei dan bulan Juni:

Tabel 3.6. Perbandingan nilai unsur IPAK bulan Mei dan Juni 2026

Unsur	Bulan		Peningkatan/penurunan
	Mei	Juni	
IPAK 1	3,91	3,94	+0,03
IPAK 2	3,91	3,95	+0,04
IPAK 3	3,93	3,94	+0,01
IPAK 4	3,94	3,94	0,00
IPAK 5	3,92	3,94	+0,02



Gambar 3.4. Grafik perbandingan nilai IPAK bulan Januari hingga Juni 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 Juni 2026, BBPOM di Makassar memperoleh nilai IPP sebesar 3,90 dan IPAK sebesar 3,94, 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 rendah, 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-unsur IPP dengan nilai terendah:

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

No	Prioritas/ Unsur	Program/ Kegiatan	Timeline	Pic	Keterangan
1	Ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian layanan (3,86)	1. Petugas lebih proaktif menyampaikan hal – hal terkait fasilitas layanan yang disediakan 2. Rutin melakukan pengecekan terhadap ketersediaan fasilitas pelayanan seperti gelas untuk minum, teh, kopi, gula dll.	31 Juli 2026	Petugas pelayanan publik	
2	Tarif/Biaya (3,88)	Sosialisasi standar pelayanan publik baik secara langsung kepada pelanggan maupun melalui media lainnya			
3	Respon/Kecepatan Petugas/ Aplikasi Sistem	Sosialisasi standar pelayanan publik baik secara langsung kepada pelanggan maupun melalui media lainnya			
4	Persyaratan pelayanan/ Alur pelayanan (3,90)	Sosialisasi standar pelayanan publik baik secara langsung kepada pelanggan maupun melalui media lainnya			

Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), diperoleh nilai indeks pada setiap unsur sebesar 3,94 dan 3,95. Meskipun hasil tersebut menunjukkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan berada pada kategori yang baik, masih diperlukan upaya peningkatan agar nilai indeks dapat lebih optimal. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah memberikan pendampingan kepada pengguna layanan dalam proses pengisian survei oleh petugas pelayanan publik. Pendampingan tersebut difokuskan pada pemberian

penjelasan mengenai tujuan survei, tata cara pengisian, serta pemahaman terhadap setiap pertanyaan, tanpa mengarahkan atau memengaruhi jawaban responden. Dengan demikian, diharapkan tingkat pemahaman responden meningkat sehingga hasil survei yang diperoleh lebih akurat, valid, dan mencerminkan persepsi masyarakat secara objektif terhadap kualitas pelayanan.

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

Pada pelaksanaan Sistem Penyelenggaraan Kinerja Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (IPAK) untuk layanan yang diberikan pada bulan Juni 2026, data diperoleh dari 103 (seratus tiga) responden. Jumlah responden ini menjadi dasar pengolahan nilai IPP dan IPAK, sehingga mencerminkan persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan dan penerapan perilaku anti korupsi di BBPOM Makassar.

Berikut data responden selama bulan Juni Tahun 2026.

Tabel 4.1 Data responden survei SPKP dan SPAK bulan Juni 2026

No	Nama	No. Handphone	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1			-
2			Univeral
3			-
4			Usaha Cemerlang
5			BPOM Makassar
6			Bandeng mutiara
7			PT. Ciomas Adi Satwa
8			Unhas
9			Universitas Hasanuddin
10			Universitas Hasanuddin
11			Balai Besar POM di Kendari
12			BALAI POM DI KENDARI
13			Universitas Muhammadiyah Makassar
14			Universitas Muhammadiyah Makassar
15			Universitas Muhammadiyah Makassar
16			Universitas Muhammadiyah Makassar
17			Universitas Muhammadiyah Makassar
18			Universitas Muhammadiyah Makassar

No	Nama	No. Handphone	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
19			Universitas Muhammadiyah Makassar
20			Universitas Muhammadiyah Makassar
21			BPOM di Palopo
22			Universitas Muhammadiyah Makassar
23			Universitas Muhammadiyah Makassar
24			Bina SP
25			Universitas Muhammadiyah Makassar
26			Universitas Muhammadiyah Makassar
27			Universitas Muhammadiyah Makassar
28			BPOM di Kendari
29			Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
30			-
31			MAKI SULSEL
32			Loka POM di Kab. Bone
33			INSTITUT ILMU KESEHATAN PELAMONIA MAKASSAR
34			INSTITUT ILMU KESEHATAN PELAMONIA MAKASSAR
35			Dinas Kesehatan Kota Makassar
36			BPOM di Ambon
37			BPOM Manokwari
38			PT. Haramayn Lintas Benua
39			CV. Afsal Makmur
40			Politeknik Negeri Ujung Pandang
41			PT. Reski Laifasto
42			Cv. Tirta Mulia Sejahtera
43			Dinas Kesehatan Kota Makassar
44			Dinas Kesehatan Kota Makassar
45			MAKI SULSEL
46			PT. Nirvana Niaga Sejahtera

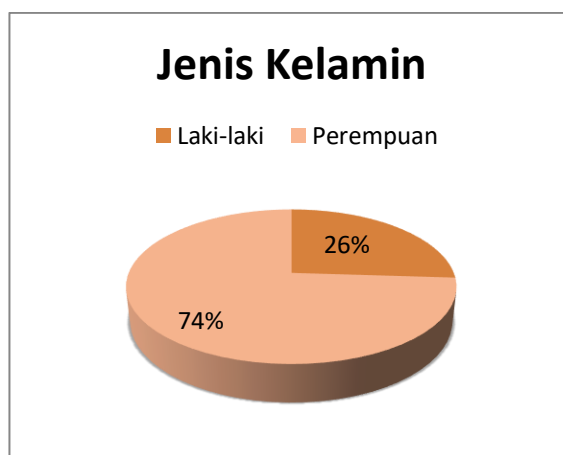
No	Nama	No. Handphone	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
47			PT. JOVINCA JAYA MAKMUR
48			Toko Kosmetik
49			Penjaja siap saji
50			karang taruna
51			Dinas Perdagangan
52			Dinas Perdagangan Kab. Pangkep
53			Dinas Perdagangan Kabupaten Pangkep
54			Dinas Perdagangan
55			Dinas Kesehatan Kab.Wajo
56			Dinas Kesehatan Kab.Wajo
57			PT. Citra Permai Makassar
58			Universitas Hasanuddin
59			PT. Sipo Sukses Selalu
60			Utata space
61			CV. TIRTA MULIA SEJAHTERA
62			PBF Harapan Putra Farmasi
63			Capten sweet
64			Capten sweet
65			RSUD KH Hayyung
66			Dinas Kesehatan Kepulauan Selayar
67			Puskesmas Barugaya
68			Dinas Kesehatan Kepulauan Selayar
69			Puskesmas Benteng
70			-
71			-
72			-
73			-
74			-
75			Dinas Perhubungan Kab. Kepulauan Selayar
76			Desa Bontosunggu
77			Kwarcab GP Kepulauan Selayar

No	Nama	No. Handphone	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
78			SMK Negeri 5 Selayar
79			Satpol PP Selayar
80			SMAN 1 KEPULAUAN SELAYAR
81			SMK 5 SELAYAR
82			DISHUB Selayar
83			SMA 1 Kepulauan Selayar
84			-
85			Universitas Muhammadiyah Makassar
86			Universitas Muhammadiyah Makassar
87			Universitas Muhammadiyah Makassar
88			Universitas Muhammadiyah Makassar
89			Universitas Muhammadiyah Makassar
90			Universitas Muhammadiyah Makassar
91			Universitas Muhammadiyah Makassar
92			Universitas Muhammadiyah Makassar
93			Universitas Muhammadiyah Makassar
94			Universitas Muhammadiyah Makassar
95			Universitas Muhammadiyah Makassar
96			Universitas Muhammadiyah Makassar
97			Universitas Muhammadiyah Makassar
98			Universitas Muhammadiyah Makassar
99			Universitas Muhammadiyah Makassar
100			Universitas Muhammadiyah Makassar
101			PT. Harapan Putra Farmasi
102			PT. Celine jaya farma
103			Pt Sampharindo

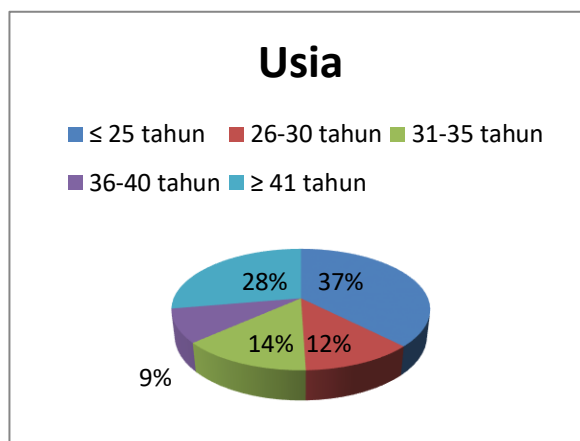
Tabel 4.2. Karakteristik Data responden survei SPKP dan SPAK bulan Juni 2026

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	27	26
		Perempuan	76	74
2	Pendidikan Terakhir	≤ SMA/Sederajat	22	21
		D1/D2/D3	3	3
		D4/S1	58	56
		S2/Profesi/S3	20	19
3	Pekerjaan Utama	Pelajar/Mahasiswa	46	45
		Peneliti/Dosen	0	0
		PNS/TNI/POLRI	29	28
		Pegawai BUMD	0	0
		Pegawai Swasta	15	15
		Wiraswasta	7	7
		Lainnya	6	6
4	Usia	≤ 25 tahun	39	38
		26-30 tahun	12	12
		31-35 tahun	14	14
		36-40 tahun	9	9
		≥ 41 tahun	29	28

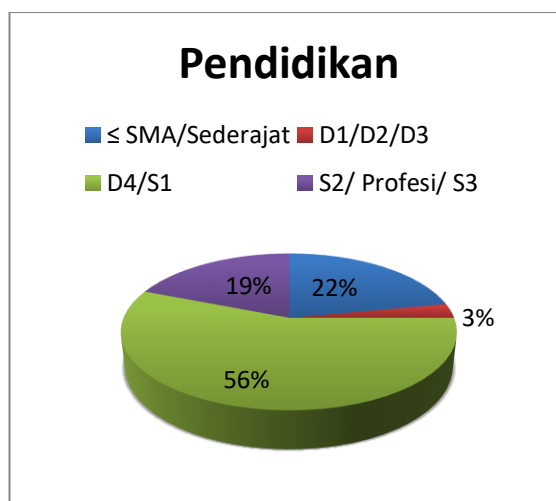
Berikut grafik data responden survei SPKP dan SPAK yang dilakukan oleh BBPOM di Makassar selama bulan Juni 2026:



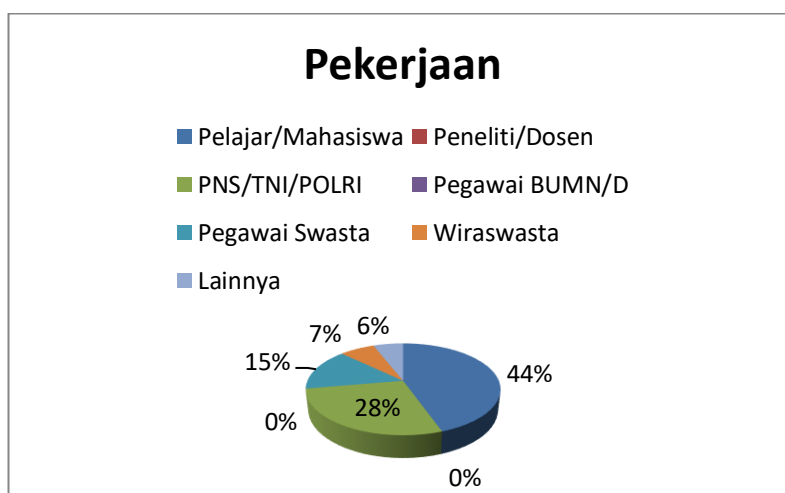
Gambar 4.1. Diagram data berdasarkan jenis kelamin responden



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

Pelaksanaan layanan publik di BBPOM di Makassar memerlukan masukan dari stakeholder terkait, baik dari pengguna layanan maupun pihak terkait lainnya, agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat terus ditingkatkan. Masukan dan saran dari stakeholder ini menjadi dasar evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Adapun saran terkait layanan BBPOM di Makassar pada bulan Juni sebagai berikut:

No	Saran dan Masukan Responden
1	Sangat membantu dalam pemberian informasi dan mudah untuk di pahami penjelasannya
2	Sangat mudah dan memuaskan
3	Terima kasih banyak informasinya
4	Terima kasih informasi yang diberikan
5	Terima kasih info yang diberikan
6	Semoga pelayanan yang diberikan lebih ditingkatkan lagi
7	Semoga kedepannya pemberian materi lebih terjadwal lagi dan mahasiswa di berikan ruangan khusus selama berPKPA di BBPOM Makassar, agar mahasiswa tidak bingung untuk menunggu pemateri diruangan mana.
8	Pelayanan yang diberikan sudah baik, semoga dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan dan tetap memberikan pelayanan yang cepat, ramah dan profesional.
9	Semoga kedepannya ruangan bagi mahasiswa PKPA yang berpraktik di BBPOM makassar
10	Untuk BBPOM harus siapkan ruangan untuk mahasiswa pkpa selama pkpa di BBPOM
11	Sebaiknya pada saat PKPA penyampaian pembagian materi disampaikan lebih awal. Sarana dan prasana sudah sangat bagus
12	Saran dan masukan difokuskan pada penguatan pengawasan peredaran ilegal di daerah terutama kosmetik. terima kasih
13	Lebih memperhatikan peredaran kosmetik yg tidak memiliki izin prodak seperti hand body skin care dll, serta memperhatikan usaha yang telah i beri peringatan namun masih tetap menjalankan usahanya yg tdk memiliki izin edar.
14	Pelayanan sudah bagus untuk mahasiswa, namun tidak ada kantin untuk tempat makan siang
15	Semoga semakin baik kedepannya
16	Saya harap PKPA selanjutnya materi lebih terjadwal lagi dan disiapkan ruangan untuk mahasiswa yang berPKPA untuk menerima materi. Alhamdulillah fasilitas lengkap, mulai dari mushollah, toilet, kursi ruang tunggu. Dan sangat menjaga kebersihan.

No	Saran dan Masukan Responden
17	Selalu meningkatkan kinerja pengawasan BPOM agar semakin optimal dalam melindungi masyarakat. pelayanan sangat nyaman dan lingkungan sangat bersih.
18	Baik sekali
19	Saran untuk BBPOM semoga disiapkan ruangan untuk mahasiswa PKPA dikarenakan tidak tearah dan untuk materinya sudah bagus
20	Sudah sangat bagus
21	Sebaiknya ruangan mahasiswa PKPA di adakan
22	Layanan baik dan sangat membantu
23	Terima kasih banyak untuk pihak BBPOM di Makassar atas bantuannya. Saran saya ga tidak ada karena BPOM sudah sangatt perfectttt
24	Pelayanan sangat bagus
25	Sangat cepat layanannya
26	Petugas cepat tanggap dan responsif dalam menindaklanjuti permintaan informasi dari konsumen.
27	Terimakasih
28	Terima kasih
29	Terima kasih atas layanan primanya.
30	Terima kasih sudah memberikan layanan terbaik
31	Lebih responsif lagi.
32	Pelayanan sangat memuaskan
33	Pelayanan yang diberikan sudah baik, petugas ramah dan responsif dalam memberikan informasi. Semoga ke depannya waktu pelayanan dapat semakin cepat dan informasi terkait persyaratan serta alur layanan dapat dibuat lebih jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Terima kasih atas pelayanan yang telah diberikan.
34	Terima kasih banyak ibu atas waktunya
35	Terima kasih bu kalo begini lebih jelaski
36	Terima kasih atas pelayanannya
37	Ditingkatkan lagi
38	Jangan bosan2 terima kami karna kami akan sering2 datang bertanya
40	Terima kasih
41	Sangat berterima kasih kepada BPOM yg telah melaksanakan kegiatan bersentuhan langsung dengan masyarakat
42	Terima kasih banyak atas kegiatan ini, semoga sehat selalu
43	Semoga pelayanannya makin mantap ke depannya
44	Terima kasih atas pelayanannya
45	BBPOM Makassar Sukses Selalu

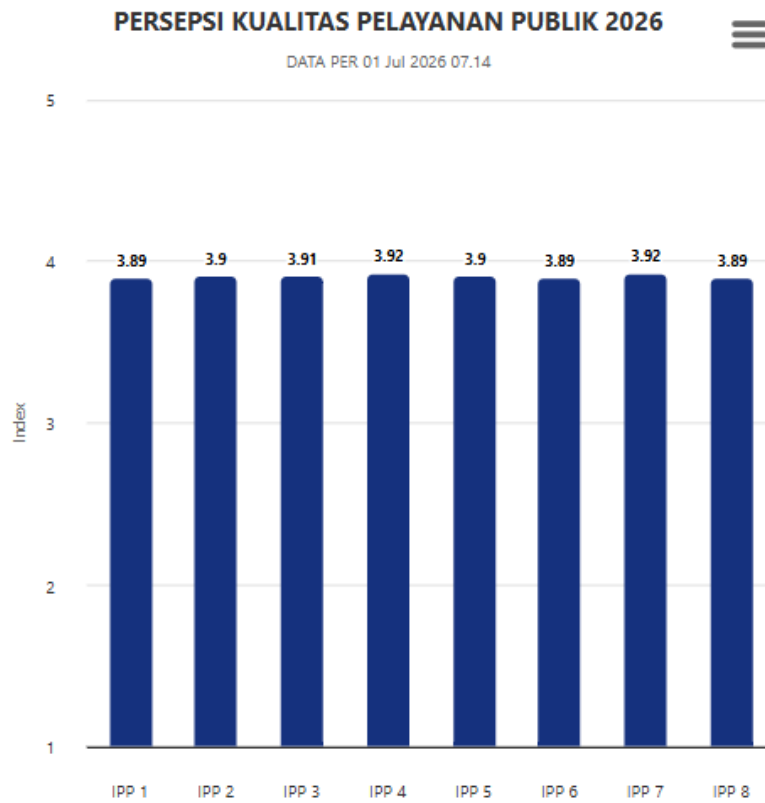
No	Saran dan Masukan Responden
46	Terima kasih telah memberikan informasi dan arahannya
47	Terima kasih banyak bu pendampingannya selama ini yang sangat membantu kami
48	Terima kasih banyak telah membantu saya dan akhirnya baru paham tentang ijin edar produk kami
49	Terima kasih bantuannya untuk perbaikan penilaian mandiri kami
50	Terima kasih bu dan semoga tidak banyak temuan perbaikan kami nanti
51	Sudah bagus
52	Sudah bagus
53	Agar kegiatan seperti ini bisa dibuat sesering mungkin
54	Terima kasih atas pelayanannya.
55	Pelayanan yang dilaksanakan sangat baik.
56	Kalo bisa kegiatan ini dilaksanakan secara rutin dan lebih diperluas informasinya
57	Agar kegiatannya dilaksanakan secara rutin, setidaknya sekali setahun
58	Sangat baik. Terima kasih
59	Terima kasih
60	Terima kasih
61	Terima kasih
62	Agar informasi ut pelaksanaan kegiatan lebih cepat disampaikan
63	Agar kegiatan sprti ini sering sering dilakasnakan
64	Semoga kedepannya layanan dari BPOM Makassar semakin baik
65	Semoga ke depannya POM lebih maju lagi
66	Terima kasih atas pelaksanaan kegiatannya
67	Semakin maju saka pom
68	Sukses terus saka pom
69	Mantap BPOM ...ditingkatkan !
70	Kegiatannya lebih ditingkatkan lagi
71	sangat membantu mahasiswa!!
72	Sangat membantu dan memberikan pengetahuan baru
73	Sangat membantu dalam pengetahuan
74	Sangat membantu mahasiswa
75	Sangat membantu mahasiswa
76	Sangat bermanfaat bagi kami yang sedang menempuh pendidikan ke jenjang lebih
77	Terima kasih atas bimbingannya semoga bermanfaat bagi kami... .

No	Saran dan Masukan Responden
78	Sangat membantu mahasiswa
79	Cukup memuaskan dan mudah dimengerti
80	BPOM SEMAKIN SUKSES
81	Sangat membantu
82	Sangat membantu
83	Sangat membantu mahasiswa
84	Sangat bermanfaat
85	Sangat bermanfaat bagi pendidikan
86	Semoga pelayanannya tetap seperti ini
87	Terima kasih sudah dijelaskan untuk perbaikan denahnya dan ditunggu bantuannya selanjutnya agar tidak banyak temuan saat audit
88	Akhirnya baru tau judul pelatihan sudah benar dan sudah tau cara ikut pelatihan di ideas. Terima kasih
89	Terima kasih bu sudah dibantu menjawab perbaikan pengajuan sertifikasi CDOB kami yang dianggap belum lengkap di aplikasi

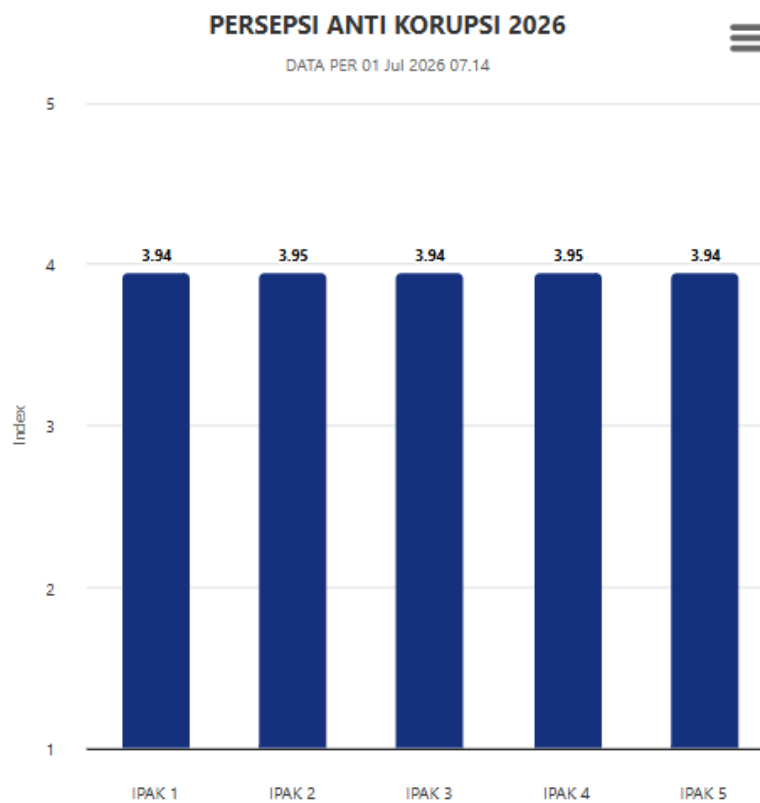
B.1 Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi pada Aplikasi sapaapip.pom.go.id



B.2 . Nilai IPP Per Unsur Bulan Juni 2026



B.3 . Nilai IPAK Per Unsur Bulan Juni 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 Juni 2026, Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Makassar memperoleh nilai Indeks Persepsi Pelayanan (IPP) sebesar **3,90** 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 **3,94**. 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, 5 Juli 2026

Kepala Balai Besar Pengawas Obat
dan Makanan di Makassar,



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