

LAPORAN
TENTANG
ANALISIS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
BALAI PENGAWAS OBAT MAKANAN
DI JEMBER
MARET 2026
NOMOR: OT.03.04.18B.04.26.05

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai POM di Jember sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada 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% pada Balai POM di Jember.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Survei dan Kuesioner Survei

Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) pertanyaan terkait SPKP dan 5 (lima) pertanyaan terkait SPAK dari pelayanan yang diterima. Daftar pertanyaan terkait SPKP yang tercantum pada kuesioner adalah sebagai berikut:

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	• Sangat Tidak Mudah • Tidak Mudah • Kurang Mudah • Cukup Mudah • Mudah • Sangat Mudah
2.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	• Sangat Tidak Mudah • Tidak Mudah • Kurang Mudah • Cukup Mudah • Mudah • Sangat Mudah
3.	Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	• Sangat Tidak Sesuai • Tidak Sesuai • Kurang Sesuai • Cukup Sesuai • Sesuai • Sangat Sesuai
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

No.	Pertanyaan	Jawaban
		• Kurang Cepat • Cukup Cepat • Cepat • Sangat Cepat
6.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	• Sangat Tidak Jelas • Tidak Jelas • Kurang Jelas • Cukup Jelas • Jelas • Sangat Jelas
7.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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
9.	Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?	• Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Kurang Setuju • Cukup Setuju • Setuju • Sangat Setuju
10.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	• Sangat Tidak Baik • Tidak Baik • Kurang Baik • Cukup Baik • Baik

No.	Pertanyaan	Jawaban
		• Sangat Baik
11.	Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	• Sangat Tidak Lengkap • Tidak Lengkap • Kurang Lengkap • Cukup Lengkap • Lengkap • Sangat Lengkap
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

Daftar pertanyaan terkait SPAK yang tercantum pada kuesioner adalah sebagai berikut:

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi	• Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Kurang Setuju

No.	Pertanyaan	Jawaban
		• 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
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

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Kriteria Responden

Responden dari SPKP dan SPAK merupakan responden yang telah menerima layanan 100% pada bulan tersebut. Layanan yang dimaksud adalah seluruh layanan yang ada di Balai POM di Jember, antara lain Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik; Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Bertahap; Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; Rekomendasi untuk Badan Usaha Pemilik Notifikasi Kosmetik dan Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.

2.2 Metode Pencacahan

Pelaksanaan SPKP dan SPAK menggunakan kuesioner mandiri <https://bit.ly/SurveiInformasiJember> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui tautan tersebut pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Survei dilakukan secara periodik per bulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Minggu awal bulan berjalan
2.	Pengumpulan Data/Pengisian Kuesioner	Dalam bulan berjalan
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu akhir bulan berjalan
4.	Pelaporan	Maksimal tanggal 10 bulan berikutnya

2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis

Hasil survei yang telah didapat pada bulan tersebut diinput pada tautan <https://tinyurl.com/YanblikBPOMJember>. Dari hasil tersebut, akan didapatkan indeks per unsur dan indeks total dari IPP dan IPAK pada aplikasi SAPAAPIP Badan POM.

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

3.1 Analisis Hasil Survei

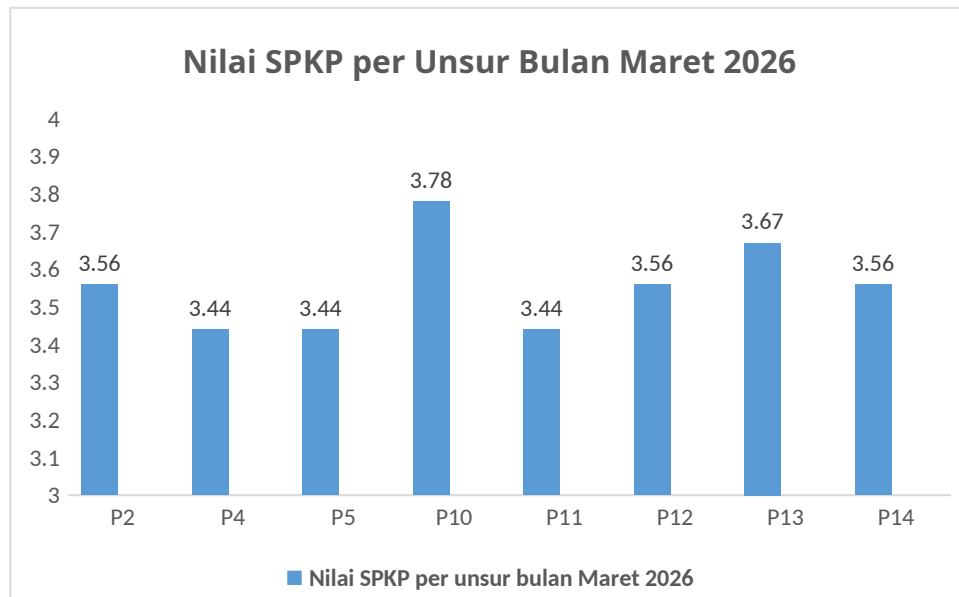
Berdasarkan hasil pengumpulan data pada bulan Maret 2026, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 6 (enam) orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Pria	1	16.7%
		Wanita	5	83.3%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	1	16.7%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	4	66.7%
		S2/Profesi/S3	1	16.7%
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Peneliti/Dosen	0	0%
		PNS/TNI/Polri	0	0%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Pegawai Swasta	3	50%
		Wiraswasta	2	33.3%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	1	16.7%
4	Usia	≤ 25 tahun	2	33.3%
		26-30 Tahun	0	0%
		31-35 Tahun	1	16.7%
		36-40 Tahun	0	0%
		≥ 41 Tahun	3	50%

Pengolahan data survei menggunakan aplikasi SAPAAPIP diperoleh hasil sebagai berikut:

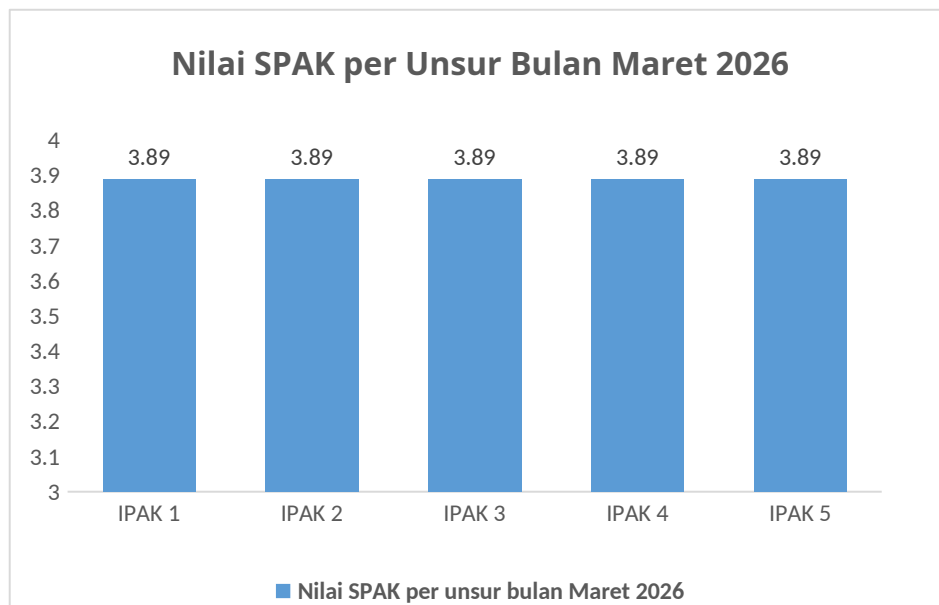
1. Nilai SPKP per unsur pada bulan Maret 2026

Unit	P2	P4	P5	P10	P11	P12	P13	P14	Indeks
Balai POM di Jember	3.56	3.44	3.44	3.78	3.44	3.56	3.67	3.56	3.56



2. Nilai SPAK per unsur pada bulan Maret 2026

Unit	IPAK 1	IPAK 2	IPAK 3	IPAK 4	IPAK 5	Indeks
Balai POM di Jember	3.89	3.89	3.89	3.89	3.89	3.89



3.2 Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa IPP bulan Maret tahun 2026 terendah pada pertanyaan P4, P5, dan P11 mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan, dan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik dengan nilai yang sama

yaitu 3.44 pada ketiga pertanyaan; sedangkan IPAK bulan Maret tahun 2026 memiliki nilai yang sama pada kelima pertanyaan dengan nilai 3.89.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan terkait hasil survei SPKP dan SPAK antara lain:

1. Beberapa responden masih belum terpapar informasi terkait standar pelayanan Balai POM di Jember. Standar pelayanan yang telah dimiliki oleh Balai POM di Jember adalah Standar Pelayanan di Lingkungan Balai POM di Jember. Kurangnya pemahaman ini juga berdampak pada persepsi responden terhadap jangka waktu penyelesaian pelayanan, karena responden belum mengetahui secara jelas ketentuan waktu penyelesaian untuk setiap jenis layanan.
2. Balai POM di Jember belum memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Status Tanah dan Bangunan adalah Pinjam Pakai dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Jember.

Sedangkan, kritik dan saran yang diterima pada bulan Maret 2026 adalah sebagai berikut:

1. "Tetap pertahankan."
2. "Pelayanan sudah cukup baik , respon juga sangat cepat."

Berdasarkan hasil survei tersebut, tindak lanjut yang dapat dilakukan di antaranya:

1. Menyebarkan informasi mengenai Standar Pelayanan Balai POM di Jember agar masyarakat lebih dapat memahami terkait kesesuaian pelayanan yang telah diberikan dengan prosedur dan standar yang ada melalui berbagai media informasi di antaranya media sosial, subsite Balai POM di Jember, serta media cetak lainnya. Selain itu, penyebaran informasi juga dapat dilakukan secara langsung kepada masyarakat pada saat pelaksanaan konsultasi pelayanan.
2. Pemenuhan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan publik bagi masyarakat, baik kelompok umum maupun kelompok rentan, yang dilaksanakan di Kantor Balai POM di Jember serta di MPP Banyuwangi.

BAB V

PENUTUP

Dalam melaksanakan tugas Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) selama bulan Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi Kualitas Pelayanan di Balai POM di Jember, secara umum mencerminkan tingkat kualitas dengan IPP 3,56. Sedangkan, Persepsi Anti Korupsi di Balai POM di Jember, secara umum mencerminkan tingkat kualitas dengan IPAK 3,89.
2. IPP bulan Maret tahun 2026 terendah pada pertanyaan P4, P5, dan P11 mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan, dan ketersediaan sarana prasarana pelayanan publik dengan nilai yang sama yaitu 3.44 pada ketiga pertanyaan; sedangkan IPAK bulan Maret tahun 2026 memiliki nilai yang sama pada kelima pertanyaan dengan nilai 3.89.
3. Tindak lanjut berdasarkan SPAK dan SPKP yang dapat dilakukan yaitu menyebarkan informasi mengenai Standar Pelayanan Balai POM di Jember agar masyarakat lebih dapat memahami terkait kesesuaian pelayanan yang telah diberikan dengan prosedur dan standar yang ada melalui berbagai media informasi di antaranya media sosial, subsite Balai POM di Jember serta media cetak lainnya dan pemenuhan fasilitas atau sarana prasarana dalam pelayanan publik kepada masyarakat, baik kepada masyarakat kelompok umum maupun kelompok rentan, yang dilaksanakan di Kantor Balai POM di Jember serta di MPP Banyuwangi.

Dibuat di Jember

Pada tanggal 06 April 2026

Kepala Balai POM di Jember,



Benny Hendrawan Prabowo, S.Farm., Apt.