LAPORAN HASIL ANALISIS SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPKP DAN SPAK) BULAN JANUARI 2026

DIREKTORAT PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU, DAN EKSPOR IMPOR OBAT DAN NAPPZA

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI **2**

DAFTAR GAMBAR **4**

DAFTAR TABEL **4**

BAB I **5**

PENDAHULUAN **5**

A. Latar Belakang 5

B. Tujuan 6

C. Dasar Hukum 6

D. Survei dan Kuesioner Survei 6

BAB II **7**

METODOLOGI SURVEI **7**

A. Kriteria Responden 7

B. Metode Pencacahan 7

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis 7

a. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik terdiri dari 8 (delapan) pertanyaan meliputi pertanyaan sebagai berikut: 7

b. Survei Persepsi Anti Korupsi terdiri dari 5 (lima) pertanyaan adalah sebagai berikut: 8

BAB III **9**

PENGOLAHAN SURVEI **9**

A. Analisis Hasil Survei 9

B. Rencana Tindak Lanjut 18

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

BAB IV 20

DATA SURVEI 20

A. Data Responden 20

B. Data Pendukung Lainya (Pelaksanaan) 20

BAB V 22

PENUTUP 22

A. Kesimpulan 22

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Profil Gender Responden Survei SPKP-SPAK Januari 2026 9
Gambar 2. Profil Umur Responden Survei SPKP-SPAK Januari 2026 9
Gambar 3. Profil Pendidikan Responden SPKP-SPAK Januari 2026 10
Gambar 4. Profil Jenis Usaha Responden SPKP-SPAK Januari 2026 10
Gambar 5. Tren Per Unsur Hasil SPKP dari Januari 2025 sd Januari 2026 12
Gambar 6. Tren per Unsir Hasil Survei SPAK Tahun 2025 sd Januari 2026 17
Gambar 7. Survei Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) bulan Januari 2026.....21
Gambar 8. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) bulan Januari 2026 21

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Interval Konversi SPKP dan SPAK.....8
Tabel 2. Hasil SPKP Bulan Januari 2026 11
Tabel 3. Indeks PKP Tahun 2021 s.d Januari 2026 16
Tabel 4. Hasil SPAK Bulan Januari 2026 17
Tabel 5. Indeks PAK Tahun 2021 s.d Januari 2026 18
Tabel 6. Data Responden survei SPKP dan SPAK bulan Januari 2026.....20

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

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka pelaksanaan penilaian Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) sesuai PermenPAN RB No. 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi ZI menuju WBK/WBBM di Instansi Pemerintah bahwa untuk mewujudkan wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani dibutuhkan peningkatan kualitas pembangunan dan pengelolaan zona integritas pada Unit Kerja. Program-program Reformasi Birokrasi diharapkan menghasilkan sasaran pemerintah yang bersih dan akuntabel serta pelayanan publik yang prima. Dalam pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, fokus pelaksanaan reformasi birokrasi tertuju pada dua sasaran utama, yaitu:

1. Terwujudnya Pemerintahan yang Bersih dan akuntabel, dengan salah satu pengukuran melalui Nilai persepsi anti korupsi (survei eksternal) atau Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Nilai Persepsi Korupsi merupakan hasil survei kuantitatif terhadap stakeholders yang terkait dengan suatu instansi tentang tingkat korupsi yang terjadi pada unit kerja.
2. Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan salah satu pengukuran melalui nilai persepsi kualitas pelayanan (survei eksternal) dengan output Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang memberikan gambaran kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah (K/L, Pemprov, Pemkab/Kota, dan Unit Kerja berdasarkan persepsi pengguna layanan).

Dalam rangka pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat dan NAPPZA telah melakukan survei terhadap kualitas pelayanan publik dan persepsi anti korupsi. Laporan ini disusun sebagai publikasi, analisis, serta tindak lanjut perbaikan terhadap hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Dan Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat dan NAPPZA periode bulan Januari 2026.

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

B. Tujuan

1) Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP) yang memberikan gambaran kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah.
2) Pengukuran Persepsi Anti Korupsi (PAK) yang penting untuk menggambarkan perilaku anti korupsi di instansi berdasarkan persepsi pengguna layanan.

C. Dasar Hukum

1) PermenPANRB No. 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi ZI menuju WBK/WBBM di Instansi Pemerintah
2) Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023 Tanggal 15 Februari 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas
3) Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.01.1.2.02.21.101 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani pada Unit Kerja di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

D. Survei dan Kuesioner Survei

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Dan Persepsi Anti Korupsi (SPAK) bulan Januari 2026 telah dilaksanakan sesuai dengan surat Inspektur Utama nomor B-PI.06.06.7.01.26.13 tanggal 30 Januari 2026. Pelaksanaan survei dilaksanakan melalui tautan yang disampaikan kepada pengguna layanan yang telah selesai mengakses layanan 100% dengan tautan berikut https://bit.ly/skmahpnpp, https://bit.ly/skmskiobat dan https://bit.ly/skm_iklanobat.

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

BAB II
METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden yang dipilih adalah penerima layanan Surat Keterangan Impor (SKI), Analisis Hasil Pengawasan (AHP), dan Persetujuan Iklan Obat yang telah menerima layanan 100% pada bulan Januari 2026.

B. Metode Pencacahan

Metode pencacahan dalam pelaksanaan SPKP dan SPAK di lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan Mutu Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif (Ditwas KMEI ONAPPZA) dilakukan melalui ***self-administered survey*** berbasis **kuesioner digital**. Responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui *platform daring* (website atau aplikasi survei), tanpa interaksi langsung dengan petugas survei.

Pendekatan ini dipilih untuk menjamin **objektivitas jawaban**, meningkatkan **kenyamanan responden**, serta meminimalkan potensi bias akibat pengaruh pewawancara (*interviewer bias*). Selain itu, metode digital memungkinkan jangkauan responden yang lebih luas, efisiensi waktu pengumpulan data, serta kemudahan dalam pengolahan dan analisis data secara real-time.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

a. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik terdiri dari 8 (delapan) pertanyaan meliputi pertanyaan sebagai berikut:
   1) Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?
   2) Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?
   3) Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?
   4) Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?
   5) Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana

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

prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?

6) Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?
7) Apakah Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?
8) Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan?

b. Survei Persepsi Anti Korupsi terdiri dari 5 (lima) pertanyaan adalah sebagai berikut:
   1) Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi
   2) Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan.
   3) Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang
   4) Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)
   5) Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

Penilaian dengan skala 1-6, dengan 1 merupakan nilai terendah dan 6 merupakan nilai tertinggi.

Pada tahap interpretasi, untuk penafsiran hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Dan Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan KEP/25/M.PAN/2/2004 indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1. Interval Konversi SPKP dan SPAK

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	B	Baik
4	3,26-4,00	A	Sangat Baik

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

BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

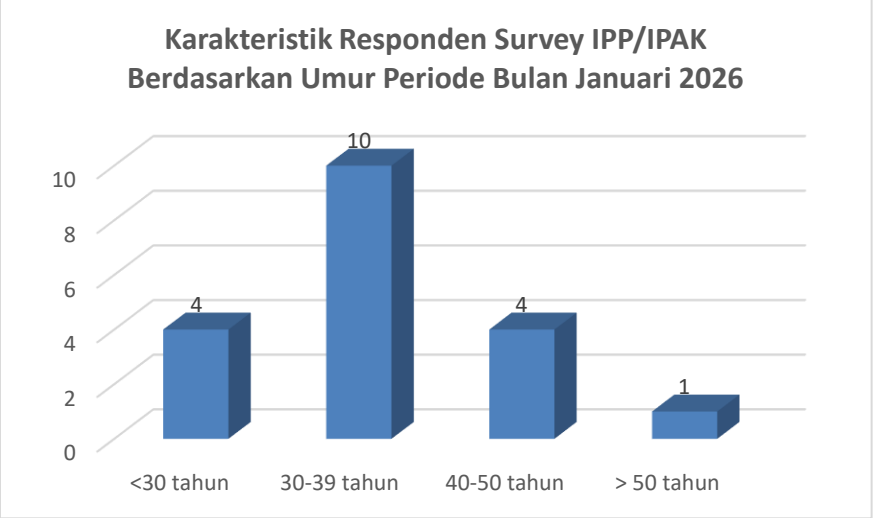
1. Responden

Total responden yang mengisi survei bulan Januari 2026 adalah sejumlah 19 (sembilan belas) responden yang berasal dari Industri Farmasi, industri kosmetik, industri kimia, konsultan dan Pedagang Besar Farmasi dengan rincian responden sesuai dengan lampiran. Responden merupakan pelaku usaha yang menerima pelayanan 100% terkait AHP, SKI, atau Iklan Obat.



Gambar 1. Profil Gender Responden Survei SPKP-SPAK Januari 2026

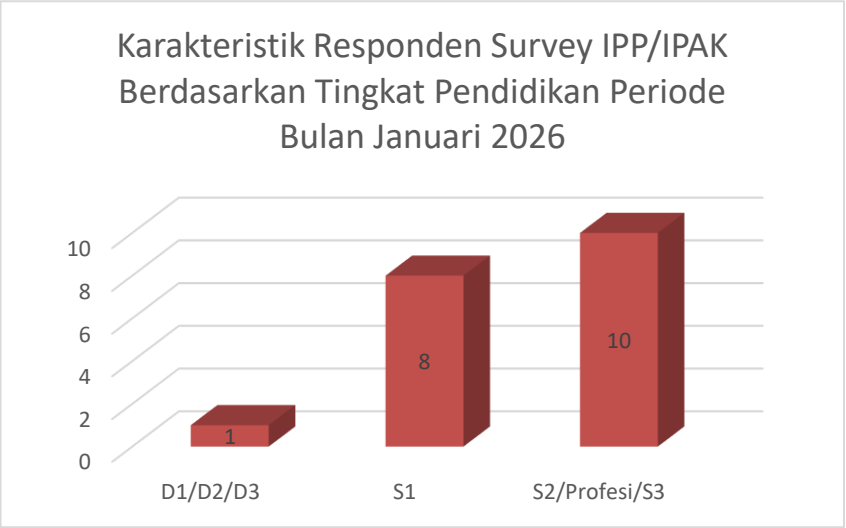
Jumlah responden didominasi oleh perempuan yaitu 13 responden yang mencapai 68,42% dari total responden, dibandingkan responden laki-laki sejumlah 6 responden (31,58%).



Gambar 2. Profil Umur Responden Survei SPKP-SPAK Januari 2026

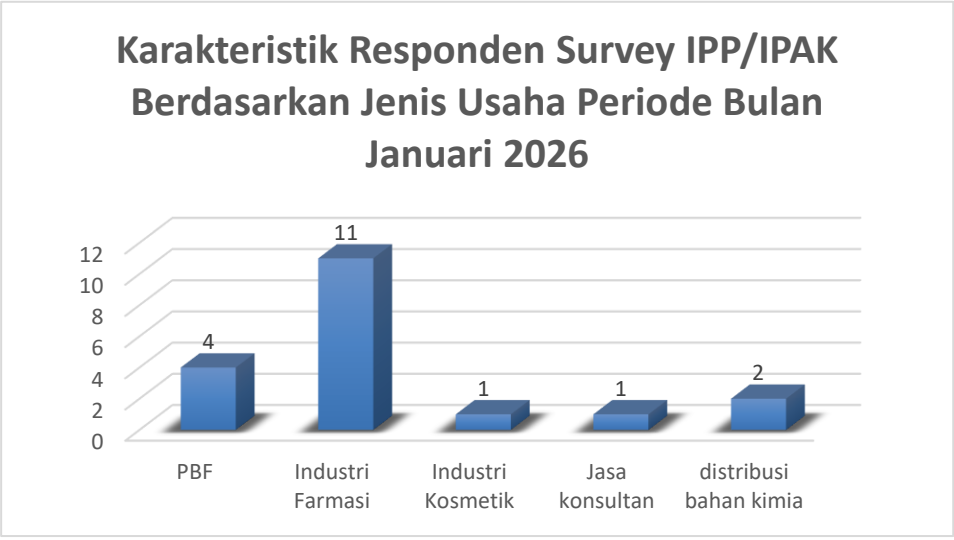
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Berdasarkan data, responden yang melakukan pengisian survei dari berbagai kelompok usia, dengan rata-rata usia responden adalah 36 tahun. Pada periode ini terdapat 4 responden yang usianya dibawah 30 tahun. Hal tersebut menunjukkan pelaku usaha yang menerima layanan Ditwas KMEIONAPPZA merupakan usia produktif dan tidak ada usia kelompok rentan (lansia > 60 tahun).



Gambar 3. Profil Pendidikan Responden SPKP-SPAK Januari 2026

Berdasarkan data diketahui penerima layanan bulan Januari 2026 dengan latar belakang pendidikan D1/D2/D3; S1 dan S2/Profesi/S3 dengan mayoritas 10 responden dengan pendidikan S2/Profesi/S3, 8 responden dengan pendidikan S1 dan 1 responden dengan pendidikan D1/D2/D3.



Gambar 4. Profil Jenis Usaha Responden SPKP-SPAK Januari 2026

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

Dari Gambar 4 diketahui bahwa jumlah responden survei mayoritas berasal Industri Farmasi, yaitu sebanyak 11 responden.

2. Hasil Survei

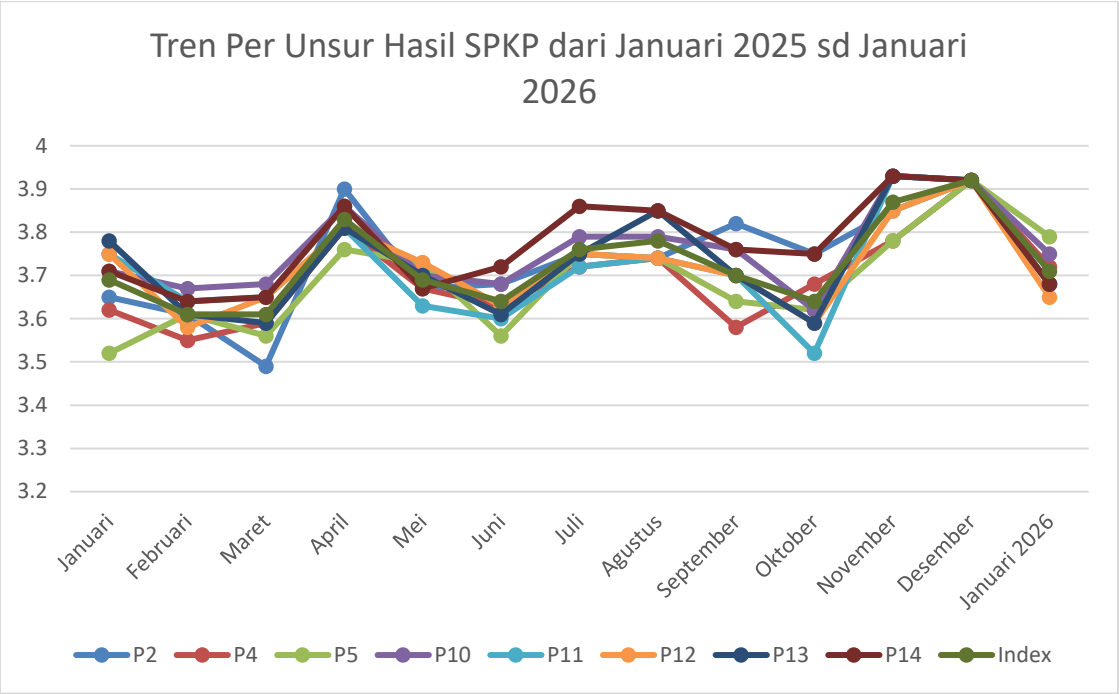
a. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) merupakan gambaran kualitas pelayanan publik di suatu Unit Kerja berdasarkan persepsi pengguna layanan. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik terdiri dari 8 (delapan) pertanyaan meliputi Prosedur Layanan, Waktu Layanan, Respon/Kecepatan Petugas, Penanganan Pengaduan, Persyaratan Pelayanan, Sarana/Prasarana, Informasi Pelayanan, Tarif/Biaya. Indeks Persepsi dikonversikan dengan skala 1 (satu) hingga 4 (empat), dengan skala 1 menggambarkan indeks pelayanan publik yang tidak baik dan skala 4 adalah indeks pelayanan publik yang sangat baik.

Tabel 2. Hasil SPKP Bulan Januari 2026

No	Unsur	Indeks Desember 2025	Indeks Januari 2026	Selisih
U1	Prosedur Layanan	3,92	3,68	-0,24
U2	Waktu Layanan	3,92	3,72	-0,20
U3	Responsibilitas	3,92	3,79	-0,13
U4	Penanganan Pengaduan	3,92	3,75	-0,17
U5	Sarana/Prasarana	3,92	3,68	-0,24
U6	Persyaratan pelayanan	3,92	3,65	-0,27
U7	Informasi Pelayanan	3,92	3,68	-0,24
U8	Tarif/Biaya	3,92	3,68	-0,24
Rata-Rata		**3,92**	**3,71**	**-0,21**

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



Gambar 5. Tren Per Unsur Hasil SPKP dari Januari 2025 sd Januari 2026

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Ditwas KMEI ONNPZA bulan Januari 2026 adalah 3,71 dengan kategori nilai PKP termasuk dalam kategori “A” atau “Sangat Baik”. Setiap komponen unsur juga memiliki kategori sangat baik dengan urutan skor dari terendah ke tertinggi adalah persyaratan pelayanan dengan nilai 3,65. Diikuti dengan prosedur layanan, sarana/prasarana, informasi pelayanan dan tarif/biaya dengan nilai 3,68. Kemudian unsur waktu pelayanan dengan nilai 3.72 ; penanganan pengaduan dengan nilai 3,75 serta unsur tertinggi memiliki nilai 3,79 adalah Responsibilitas.

Pada Januari 2026, indeks total menurun 0,21 dibandingkan hasil survei Desember 2025. Seluruh unsur penilaian mengalami penurunan dibandingkan dengan Desember 2025. Secara umum, seluruh unsur penilaian memiliki kategori “Sangat Baik”.

Unsur Indeks pelayanan publik yang mendapatkan penilaian **terendah** dari penerima layanan Ditwas KMEI ONAPPZA adalah sebagai berikut :

1) **Persyaratan pelayanan (3,65)**
   i. Terdapat 1 (satu) unsur yang memiliki nilai 3,65 yaitu persyaratan pelayanan.
   ii. Unsur **persyaratan pelayanan (U6)** menggambarkan informasi

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

persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan. Indeks persyaratan pelayanan mengalami penurunan sebesar 0,27 dibandingkan hasil survei bulan Desember 2025. Persyaratan pelayanan tersebut telah disosialisasikan dan dapat diunduh melalui website dan berbagai kanal media informasi Ditwas KMEIONAPPZA. Ditwas KMEIONAPPZA juga secara berkala melakukan tinjauan terhadap prosedur layanan sesuai dengan perkembangan terkini.

2) **Prosedur pelayanan, Sarana/Prasarana, Informasi pelayanan, Tarif/Biaya (3,68)**

i. Terdapat 4 (empat) unsur yang memiliki nilai 3,68 yaitu Prosedur pelayanan, sarana/prasarana, informasi pelayanan, tarif/biaya.

ii. Unsur **prosedur layanan (U1)** menunjukkan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan telah disosialisasikan pada kegiatan Forum Konsultasi Publik Ditwas KMEIONAPPZA dimana pada kegiatan tersebut mengundang stakeholder terkait untuk memberikan masukan terhadap standar pelayanan Ditwas KMEIONAPPZA. Kegiatan tersebut juga bertujuan untuk memberikan informasi pelayanan kepada pengguna layanan. Ditwas KMEIONAPPZA juga secara berkala melakukan tinjauan terhadap prosedur layanan sesuai dengan perkembangan terkini. Prosedur layanan juga telah disosialisasikan melalui media sosial resmi Ditwas KMEIONAPPZA juga secara berkala melakukan tinjauan terhadap prosedur layanan sesuai dengan perkembangan terkini. Terdapat penurunan nilai indeks sebesar 0,24 dibandingkan hasil survei Desember 2025.

iii. Unsur **Sarana/prasarana (U5)** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan,

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

proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Ditwas KMEIONAPPZA secara berkala melakukan perbaikan dan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana untuk dapat menunjang terlaksananya pelayanan prima serta senantiasa berkoordinasi dengan Pusat Data dan Informasi dan memberikan pemberitahuan kepada pelaku usaha apabila terdapat kendala sistem. Nilai indeks ini mengalami penurunan sebesar 0,24 dibandingkan hasil survei Desember 2025

iv. Unsur **informasi pelayanan (U7)** adalah informasi terkait pelayanan yang dapat diakses oleh penerima layanan. Nilai indeks informasi pelayanan bulan Januari 2026 mengalami penurunan sebesar 0,24 dibanding dengan hasil survey bulan Desember 2025. Ditwas KMEIONAPPZA terus berupaya menyampaikan informasi pelayanan secara berkala melalui forum komunikasi, standar pelayanan publik, kegiatan refreshment, dan berbagai kanal media informasi baik secara luring ataupun daring.

v. Unsur **tarif/biaya (U8)** menggambarkan sejumlah biaya yang harus dibayarkan penerima layanan sesuai dengan jenis layanan yang diajukan. Tarif/biaya telah dipublikasi dan disosialisasikan baik secara daring maupun luring serta dapat diunduh melalui website Ditwas KMEIONAPPZA Tidak ada perubahan tarif/biaya untuk setiap pelayanan publik Ditwas KMEIONAPPZA. Nilai indeks unsur tarif/biaya bulan Januari 2026 mengalami penurunan sebesar 0,24 dibanding dengan hasil survei bulan Desember 2025.

Sedangkan 3 (tiga) unsur lainnya Waktu pelayanan (U2) mendapatkan nilai 3,72 ; Penanganan pengaduan (U4) mendapatkan nilai 3,75 ; responsibilitas (U3) mendapatkan nilai 3,79 sebagai barikut :

1) Unsur Waktu Layanan (3,72)

i. Unsur **waktu layanan (U2)** menggambarkan jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang ditetapkan oleh unit layanan.

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

Secara umum waktu penyelesaian telah memenuhi janji layanan dengan rerata waktu penyelesaian pada bulan Januari 2026 untuk layanan SKI adalah 2,37 jam (janji layanan: 6 jam), AHP adalah 1,59 hari (janji layanan 3 hari kerja), dan CPP adalah 0.69 jam (janji layanan 3 hari kerja/24 jam). Hal ini menunjukkan komitmen petugas untuk menyelesaikan layanan tepat waktu. Nilai indeks ini mengalami penurunan 0,20 dibandingkan Desember 2025.

2) Unsur Penanganan Pengaduan (3,75)

i. Penanganan pengaduan adalah tindakan yang diambil untuk menangani aduan baik yang berupa kritik/saran maupun laporan terkait layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

ii. Terdapat penurunan nilai indeks sebesar 0,17 dari hasil survei bulan Desember 2025.

iii. Ditwas KMEIONAPPZA terus melakukan peningkatan penanganan terhadap aduan yang masuk khususnya terkait pelayanan publik dari berbagai kanal pengaduan baik secara luring ataupun daring untuk mendukung terlaksananya pelayanan prima.

3) Unsur Responsibilitas (3,79)

i. Unsur Responsibilitas menunjukkan respon petugas layanan terhadap keperluan pelanggan baik berupa konsultasi maupun pengaduan. Ditwas KMEIONAPPZA telah membuka berbagai kanal komunikasi untuk merespon keperluan pelanggan antara lain melalui pertemuan tatap muka langsung yang dapat dilaksanakan sepanjang jam kerja, serta layanan secara online melalui whatsapp, email maupun telepon. Selain kanal konsultasi yang beragam, usulan tindak lanjut untuk meningkatkan nilai pada unsur ini adalah dengan memberikan peningkatan kompetensi diri petugas pelayanan publik berupa pelatihan pelayanan prima. Saran/masukan yang diperoleh pada Januari 2026 menunjukkan apresiasi dari pelaku usaha bahwa petugas pelayanan sangat responsif dan memberikan

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

jawaban yang jelas.

ii. Unsur responsibilitas mendapatkan nilai tertinggi di survei bulan Januari 2026. Namun terdapat penurunan nilai indeks sebesar 0,13 dari hasil survei bulan Desember 2025.

iii. Ditwas KMEIONAPPZA terus melakukan peningkatan penanganan terhadap aduan yang masuk khususnya terkait pelayanan publik dari berbagai kanal pengaduan baik secara luring ataupun daring untuk mendukung terlaksananya pelayanan prima.

Tabel 3. Indeks PKP Tahun 2021 s.d Januari 2026

No.	Tahun	Indeks PAK
1	2020	3,61
2	2021	3,63
3	2022	3,63
4	2023	3,64
5	2024	3,65
6	2025	3,70
7	Januari 2026	3,71

Secara keseluruhan hingga Januari 2026, terdapat peningkatan Indeks PKP dari tahun 2025 yaitu 3,70 menjadi 3,71 di Januari 2026. Hasil IPAK 2026 telah memenuhi kriteria Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). Nilai IPKP 2025 merupakan nilai tertinggi yang diperoleh Ditwas KMEIONAPPZA sepanjang dilakukannya penilaian IPKP dan kenaikan tertinggi yaitu 0,01 poin dari tahun sebelumnya.

b. Survei Pengukuran Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Survei Pengukuran Persepsi Anti Korupsi (SPAK) terdiri dari 5 (lima) unsur meliputi diskriminasi, kecurangan, penerimaan imbalan/gratifikasi, pungutan liar (pungli), percaloan.

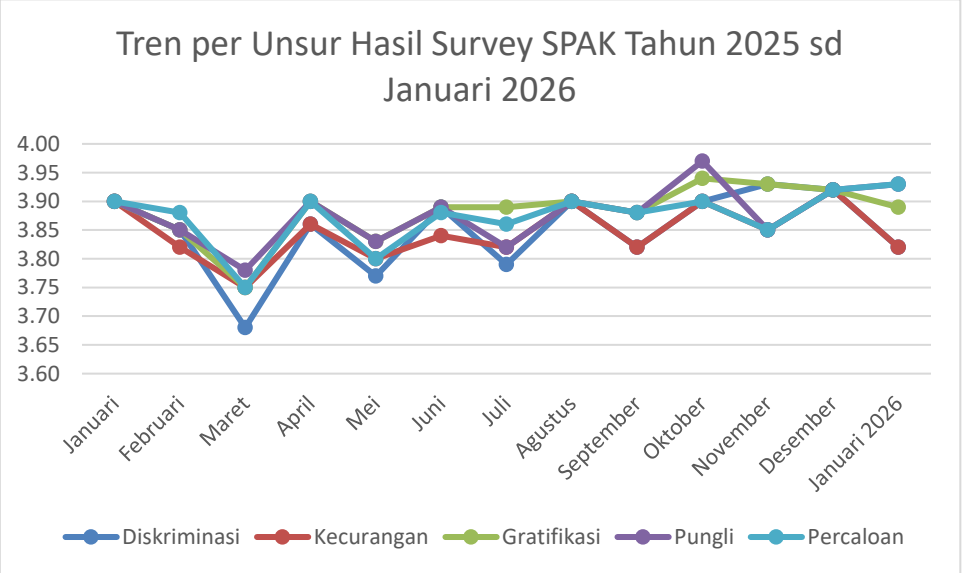
Indeks Persepsi diukur menggunakan skala 1 (satu) hingga 4 (empat), dengan skala 1 menggambarkan persepsi anti korupsi yang rendah (tidak baik) dan skala 4 adalah persepsi anti korupsi yang tinggi (sangat baik).

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

Tabel 4. Hasil SPAK Bulan Januari 2026

No	Unsur	Indeks Desember 2025	Indeks Januari 2026	Selisih
1	Diskriminasi	3,92	3,82	-0,10
2	Kecurangan	3,92	3,82	-0,10
3	Gratifikasi	3,92	3,89	-0,03
4	Pungli	3,92	3,93	+0,01
5	Percaloan	3,92	3,93	+0,01
Rata-Rata		**3,92**	**3,88**	**-0,04**

Berdasarkan survei persepsi anti korupsi yang dilaksanakan pada Januari 2026, Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Ditwas KMEIONAPPZA mendapat skor 3,88, mengalami penurunan 0,04 poin dari bulan Desember 2025. Seluruh unsur penilaian menunjukkan tren penurunan sebanyak 0,10 poin untuk penilaian Diskriminasi, Kecurangan, dan 0,03 untuk Gratifikasi, sedangkan untuk pungli dan percaloan mengalami peningkatan 0,01.



Gambar 6. Tren per Unsir Hasil Survei SPAK Tahun 2025 sd Januari 2026

Hasil penilaian SPAK pada bulan Januari 2026 yaitu 3,88 mengalami penurunan dibanding Desember 2025 3,92. Unsur pada bulan Januari 2026 yang mengalami penurunan cukup signifikan dibandingkan nilai

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

pada bulan Desember 2025 adalah unsur diskriminasi dan kecurangan dengan penurunan sebesar 0,10 namun tidak ada informasi lebih lanjut ataupun keluhan terkait unsur-unsur tersebut.

Pengukuran Persepsi Anti Korupsi (PAK) penting untuk menggambarkan perilaku anti korupsi berdasarkan persepsi pengguna layanan. Pada Januari 2026, persepsi antikorupsi Ditwas KMEIONAPPZA berada dalam kategori “A” atau “Sangat Baik”, termasuk seluruh unsur komponennya.

Tabel 5. Indeks PAK Tahun 2021 s.d Januari 2026

No.	Tahun	Indeks PAK
1	2020	3,79
2	2021	3,78
3	2022	3,80
4	2023	3,83
5	2024	3,81
6	2025	3,86
7	Januari 2026	3,88

Terdapat peningkatan Indeks PAK dari tahun 2025 yaitu 3,86 menjadi 3,88 di Januari 2026. Hasil IPAK Januari 2026 telah memenuhi kriteria Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) dan merupakan nilai tertinggi yang diperoleh Ditwas KMEIONAPPZA sepanjang dilakukannya penilaian IPAK dan kenaikan tertinggi yaitu 0,02 poin dari tahun sebelumnya.

B. Rencana Tindak Lanjut

1. Rencana tindak lanjut untuk peningkatan komponen SPKP adalah berikut:
   a. Ditwas KMEIONAPPZA perlu secara rutin melakukan sosialisasi dan memberikan informasi pelayanan publik dan persyaratan pelayanan yang dapat diunduh melalui website dan berbagai kanal media informasi Ditwas KMEIONAPPZA.
   b. Ditwas KMEIONAPPZA perlu terus berupaya menyediakan kelengkapan prasarana dan kecukupan anggaran untuk mendukung pelayanan prima di Gedung Athena BPOM yang telah disesuaikan dengan standar penilaian Unit Pelayanan Publik.

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

c. Ditwas KMEIONAPPZA terus berkoordinasi dengan Pusat Data dan Informasi dan mengirimkan pemberitahuan kepada pelaku usaha apabila terdapat kendala sistem.
d. Diperlukan sosialisasi berkala kepada pelaku usaha terkait upaya peningkatan pelayanan publik yang telah dilakukan Badan POM.

2. Rencana tindak lanjut untuk peningkatan komponen SPAK adalah dengan penguatan melalui inovasi PEGASS (Pengaduan Masyarakat, Gratifikasi, SPIP, dan WBS) serta kolaborasi dengan tim kerja Reformasi Birokrasi terkait.

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

BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

Berikut data responden yang mengisi survei Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) dan Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) Ditwas KMEIONAPPZA bulan Januari 2026 :

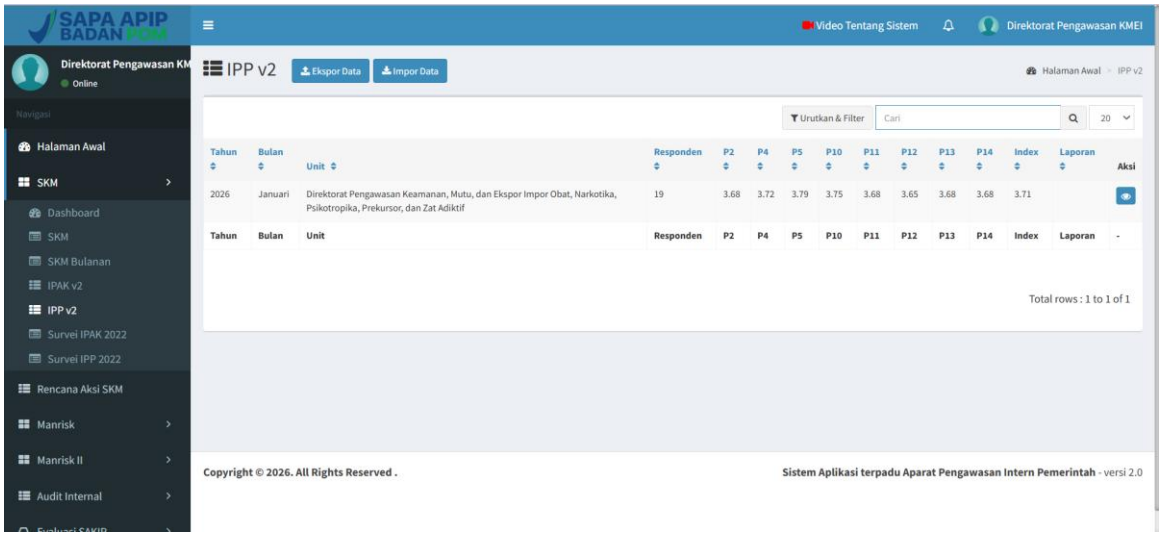
Tabel 6. Data Responden survei SPKP dan SPAK bulan Januari 2026

No.	Nama	No. Handphone
1	[redacted]	
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		

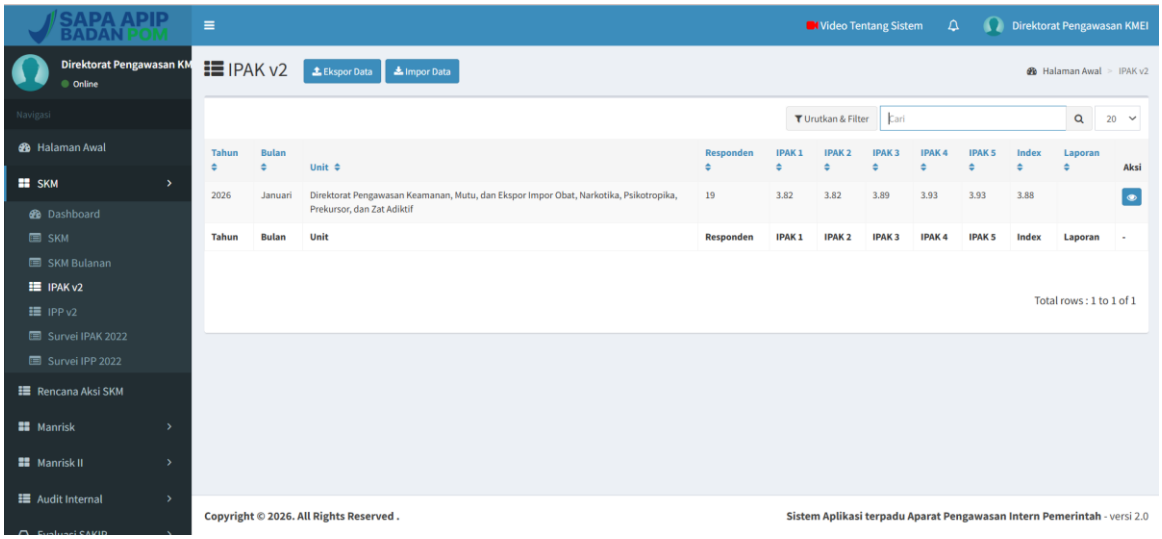
B. Data Pendukung Lainya (Pelaksanaan)

Data pendukung lainnya berupa hasil survei Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) dan Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) Ditwas KMEIONAPPZA pada bulan Januari 2026 pada aplikasi SAPAAPIP

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



Gambar 7. Survei Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) bulan Januari 2026



Gambar 8. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) bulan Januari 2026

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

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Survei Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) Ditwas KMEIONAPPZA pada bulan Januari 2026 adalah 3,71. Secara keseluruhan **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Januari 2026** mengalami penurunan dibandingkan tahun 2025 yaitu **dari 3,92 pada 2025 menjadi 3,71 di 2026**. Kategori nilai untuk IPKP Ditwas KMEIONAPPZA tahun 2026 bulan Januari termasuk dalam kategori “A” atau “Sangat Baik”.
2. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) Ditwas KMEIONAPPZA bulan Desember 2025 adalah 3,88. Secara keseluruhan **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Januari 2026** mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2025 yaitu **dari 3,86 pada 2025 menjadi 3,88 di 2026** dan merupakan **Indeks PAK Ditwas KMEIONAPPZA tertinggi sepanjang 2020 s.d 2026.** Kategori nilai untuk IPAK Ditwas KMEIONAPPZA tahun 2026 bulan Januari termasuk dalam kategori “A” atau “Sangat Baik”.
3. Seluruh unsur dan rata-rata unsur SPKP dan SPAK Ditwas KMEIONAPPZA pada bulan Januari 2026 telah memenuhi kriteria Wilayah Bebas Korupsi (WBK) maupun Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

Nova Emelda

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