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

DIREKTORAT PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU, DAN EKSPOR IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR, DAN ZAT ADIKTIF

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 19

DATA SURVEI.....19

A. Data Responden.....19

B. Data Pendukung Lainya (Pelaksanaan) 20

BAB V 21

PENUTUP.....21

A. Kesimpulan.....21

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 Februari 2026 9

Gambar 2. Profil Umur Responden Survei SPKP-SPAK Februari 2026 9

Gambar 3. Profil Pendidikan Responden SPKP-SPAK Februari 2026 10

Gambar 4. Profil Jenis Usaha Responden SPKP-SPAK Februari 2026 11

Gambar 7. Survei Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) Februari 2026 ... 20

Gambar 8. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) bulan Februari 2026 20

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Interval Konversi SPKP dan SPAK 8

Tabel 2. Hasil SPKP Bulan Februari 2026 11

Tabel 3. Indeks PKP Tahun 2021 s.d Februari 2026 16

Tabel 4. Hasil SPAK Bulan Februari 2026 16

Tabel 5. Indeks PAK Tahun 2021 s.d Februari 2026 17

Tabel 6. Data Responden survei SPKP dan SPAK bulan Februari 2026 19

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

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

Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat dan NAPPZA periode bulan Februari 2026.

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 Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) bulan Februari 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 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 Februari 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 prasarana

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

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

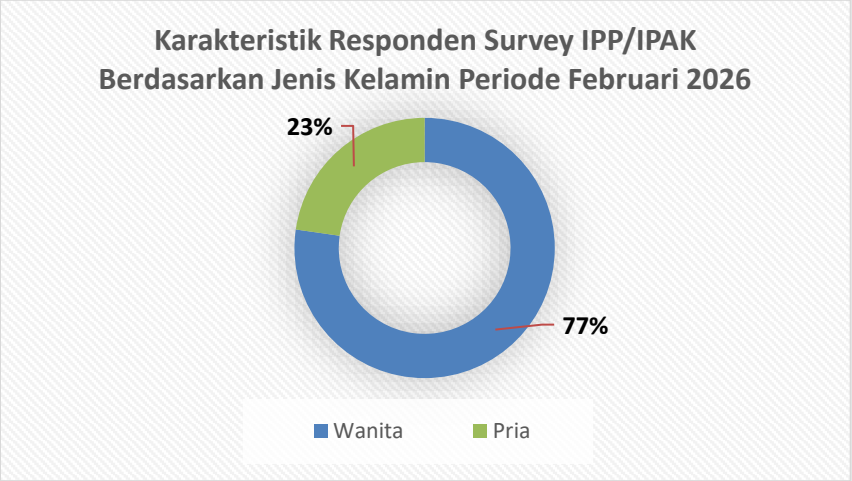
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

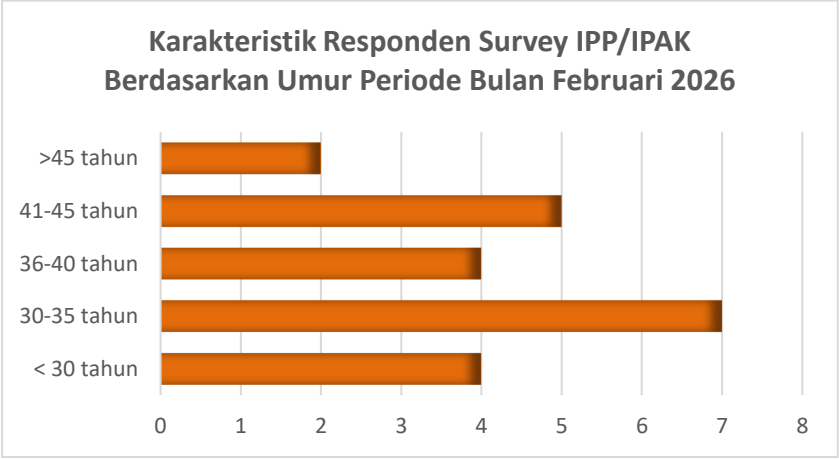
1. Responden

Total responden yang mengisi survei bulan Februari 2026 adalah sejumlah 22 (dua puluh dua) responden yang berasal dari Industri Farmasi, Industri kosmetik, 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 Februari 2026

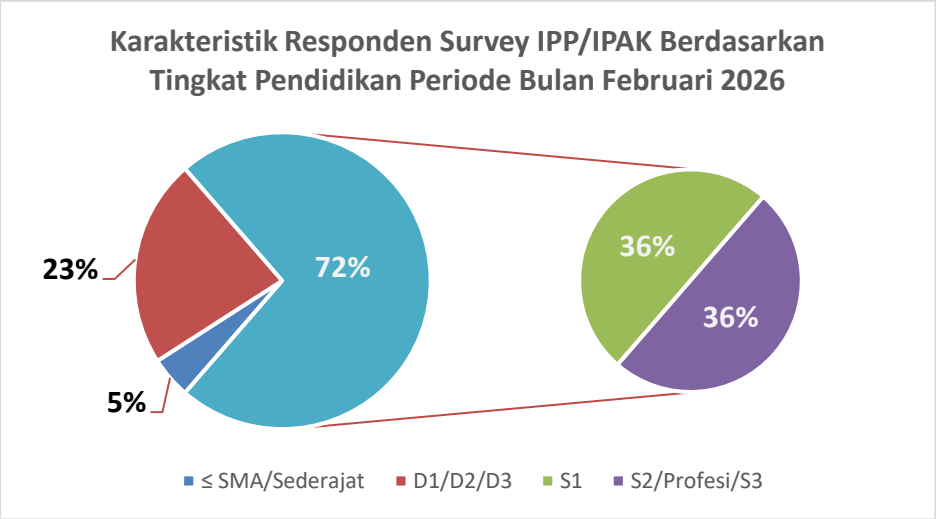
Jumlah responden didominasi oleh perempuan yaitu 17 responden yang mencapai 77% dari total responden, dibandingkan responden laki-laki sejumlah 5 responden (23%).



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

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

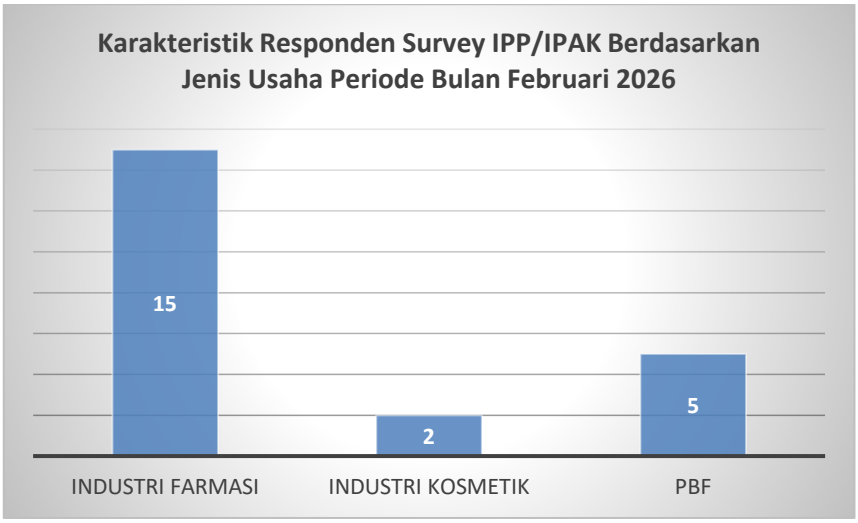
Berdasarkan data, responden yang melakukan pengisian survei dari berbagai kelompok usia, dengan rata-rata usia responden adalah 36 tahun. Pada periode ini terdapat 4 responden yang usianya dibawah 30 tahun. Mayoritas umur responden berada pada rentang umur 30-35 tahun. Hal tersebut menunjukkan pelaku 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 Februari 2026

Berdasarkan data diketahui bahwa penerima layanan bulan Februari 2026 adalah dengan latar belakang pendidikan ≤ SMA/Sederajat, D1/D2/D3, S1, dan S2/Profesi/S3. Mayoritas 16 responden (72%) berlatar belakang pendidikan S1 dan S2/Profesi/S3, dimana 8 responden dengan pendidikan S1 dan 8 responden dengan pendidikan S2/Profesi/S3. Responden lainnya sejumah 5 orang (23%) dengan latar belakang pendidikan D1/D2/D3, dan 1 orang (5%) dengan latar belakang pendidikan ≤ SMA/Sederajat.

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



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

Dari data survei menunjukkan bahwa jumlah responden mayoritas berasal Industri Farmasi, yaitu sebanyak 15 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 Februari 2026

No	Unsur	Indeks Januari 2026	Indeks Februari 2026	Selisih
U1	Prosedur Layanan	3,68	3,61	- 0,07
U2	Waktu Layanan	3,72	3,58	-0,14
U3	Responsibilitas	3,79	3,55	-0,24
U4	Penanganan Pengaduan	3,75	3,67	-0,08
U5	Sarana/Prasarana	3,68	3,58	-0,1

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

No	Unsur	Indeks Januari 2026	Indeks Februari 2026	Selisih
U6	Persyaratan pelayanan	3,65	3,67	0,02
U7	Informasi Pelayanan	3,68	3,70	0,02
U8	Tarif/Biaya	3,68	3,82	0,14
Rata-Rata		**3,71**	**3,64**	**-0,21**

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Ditwas KMEIONAPPZA bulan Februari 2026 adalah 3,64 dengan kategori nilai PKP termasuk dalam **kategori "A" atau "Sangat Baik"**. Setiap komponen unsur juga memiliki kategori sangat baik dengan urutan tertinggi dengan nilai **3,82 adalah Tarif/Biaya** dan terendah dengan nilai **3,55 yaitu Responsibilitas**.

Terdapat penurunan nilai hasil survei pada bulan Februari 2026 dibandingkan dengan Januari 2026 (3,71). Hampir seluruh unsur penilaian mengalami penurunan dibandingkan Januari 2026 kecuali Persyaratan pelayanan dan Informasi Pelayanan yang mengalami peningkatan 0,02 poin serta Tarif/Biaya yang mengalami peningkatan 0,14 poin . 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) **Responsibilitas (U3) = [3,55]**
   i. Responsibiltas menggambarkan respon petugas layanan terhadap keperluan pelanggan.
   ii. Ditwas KMEIONAPPZA telah membuka berbagai kanal komunikasi untuk merespon keperluan pelanggan antara lain melalui pertemuan tatap muka yang dilakukan sepanjang jam kerja di gedung Athena lantai 4 (loket S1 dan S2), serta layanan secara online melalui whatsapp, telepon, dan email.
   iii. Secara umum, berdasarkan hasil survei, pelanggan juga menyampaikan apresiasi terhadap kecepatan respon petugas dalam memberikan layanan serta kemudahan berinteraksi dan berkomunikasi dengan petugas layanan/evaluator.

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

iv. Terdapat pula masukkan dari pelanggan agar evaluator dapat semakin sabar dalam menghadapi banyaknya pertanyaan yang diajukan PBF.

v. Nilai indeks ini mengalami penurunan sebesar 0,24 poin dibanding Januari 2026

2) Waktu Layanan (U2) dan Sarana/Prasarana (U5) = [3,58]

i. Terdapat 2 (dua) unsur yang memiliki nilai 3,58 yaitu Waktu Layanan dan Sarana/Prasarana.

ii. Unsur waktu layanan menggambarkan jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang ditetapkan oleh unit layanan.

iii. Nilai indeks unsur waktu layanan bulan Februari 2026 penurunan sebesar 0,14 poin dibandingkan dengan Januari 2026.

iv. Secara umum waktu penyelesaian telah memenuhi janji layanan dengan rerata waktu penyelesaian pada bulan Februari 2026 untuk layanan SKI adalah 2,59 jam (janji layanan: 6 jam), AHP adalah 0,78 hari (janji layanan 3 hari kerja), dan CPP adalah 0,60 hari (janji layanan 3 hari kerja). Hal ini menunjukkan komitmen petugas untuk menyelesaikan layanan tepat waktu.

v. Sarana 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, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

vi. Nilai indeks ini mengalami penurunan sebesar 0,10 poin dibanding Januari 2026.

vii. Ditwas KMEIONAPPZA akan secara berkala melakukan perbaikan dan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana untuk dapat menunjang terlaksananya pelayanan prima.

3) Prosedur pelayanan (U1) = [3,61]

i. Unsur prosedur layanan menunjukkan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk

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

pengaduan.

ii. Prosedur pelayanan untuk layanan AHP, SKI, CPP, dan Persetujuan Iklan Obat bulan Februari 2026 sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Ditwas KMEIONAPPZA Nomor HK.02.02.35.06.25.61 tahun 2025.

iii. 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.

iv. Terdapat penurunan nilai indeks sebesar 0,07 poin dibandingkan hasil survei Januari 2026.

Sedangkan unsur indeks pelayanan publik yang mendapatkan penilaian tertinggi dari penerima layanan Ditwas KMEIONAPPZA adalah sebagai berikut:

1) Tarif/Biaya (U8) = [3,82]

i. Unsur Tarif/biaya menggambarkan sejumlah biaya yang harus dibayarkan oleh penerima layanan terkait jenis layanan yang diajukan seperti persetujuan iklan obat, layanan SKI, AHP, dan CPP.

ii. Nilai indeks ini mengalami **peningkatan sebesar 0,14 poin** dibanding Januari 2026.

iii. Tarif/biaya tersebut telah disosialisasikan dan dapat diunduh melalui website Ditwas KMEIONAPPZA. Ditwas KMEIONAPPZA juga secara berkala melakukan tinjauan terhadap tarif/biaya

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

yang harus dipenuhi oleh penerima layanan sesuai dengan perkembangan terkini.

2) Informasi Pelayanan (U7) = [3,70]

i. Informasi pelayanan adalah informasi terkait pelayanan yang dapat diakses oleh penerima layanan.

ii. Ditwas KMEIONAPPZA senantiasa terus melakukan sosialisasi terkait informasi pelayanan melalui berbagai kanal media informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.

iii. Terdapat **peningkatan nilai indeks pada unsur Informasi Pelayanan sebesar 0,02 poin** dari hasil survei bulan Januari 2026.

3) Penanganan Pengaduan (U4) dan Persyaratan Pelayanan (U6) = [3,67]

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. Nilai indeks ini mengalami penurunan sebesar 0,08 poin dibanding Januari 2026.

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.

iv. Persyaratan pelayanan menggambarkan informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan.

v. 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.

vi. Nilai indeks unsur bulan Februari 2025 mengalami **peningkatan sebesar 0,02 poin** dibanding 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).

Tabel 3. Indeks PKP Tahun 2021 s.d Februari 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
8	Februari 2026	3,64

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..

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).

Tabel 4. Hasil SPAK Bulan Februari 2026

No	**Unsur**	**Indeks Januari 2026 2025**	**Indeks Februari 2026**	**Selisih**
1	Diskriminasi	3,82	3,88	+0,06
2	Kecurangan	3,82	3,88	+0,06
3	Gratifikasi	3,89	3,88	-0,01
4	Pungli	3,93	3,88	-0,05
5	Percaloan	3,93	3,88	-0,05
Rata-Rata		**3,88**	**3,88**	**0**

Berdasarkan survei persepsi anti korupsi yang dilaksanakan pada

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

Februari 2026, Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Ditwas KMEIONAPPZA mendapat skor 3,88 poin yang sama dengan nilai hasil survei bulan sebelumnya yaitu Januari 2026.

Seluruh unsur SPAK mencapai nilai yang sama yaitu 3,88 poin. Unsur Diskriminasi dan Unsur Kecurangan mengalami peningkatan 0,06 poin sementara Unsur Gratifikasi mengalami penurunan sebesar 0,01 poin, serta Unsur Pungli dan Unsur Perecaloan mengalami penurunan sebesar 0,05 poin.

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

Tabel 5. Indeks PAK Tahun 2021 s.d Februari 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
8	Februari 2026	3,88

Terdapat peningkatan Indeks PAK dari tahun 2025 yaitu 3,86 menjadi 3,88 di Januari dan Februari 2026. Hasil IPAK Februari 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.

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

B. Rencana Tindak Lanjut

1. Rencana tindak lanjut untuk peningkatan komponen SPKP adalah berikut:
    a. Dalam waktu dekat seluruh petugas pelayanan publik Ditwas KMEIONAPPZA akan mengikuti pelatihan pelayanan publik prima guna meningkatkan *soft skill* dan responsibilitas dalam memberikan pelayan publik yang prima.
    b. Ditwas KMEIONAPPZA terus berkoordinasi dengan Pusat Data dan Informasi dan mengirimkan pemberitahuan kepada pelaku usaha apabila terdapat kendala sistem.
    c. Ditwas KMEIONAPPZA perlu secara rutin melakukan sosialisasi dan memberikan informasi pelayanan publik dan prosedur pelayanan yang dapat diunduh melalui website dan berbagai kanal media informasi Ditwas KMEIONAPPZA.
    d. 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.
    e. 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 Februari 2026 :

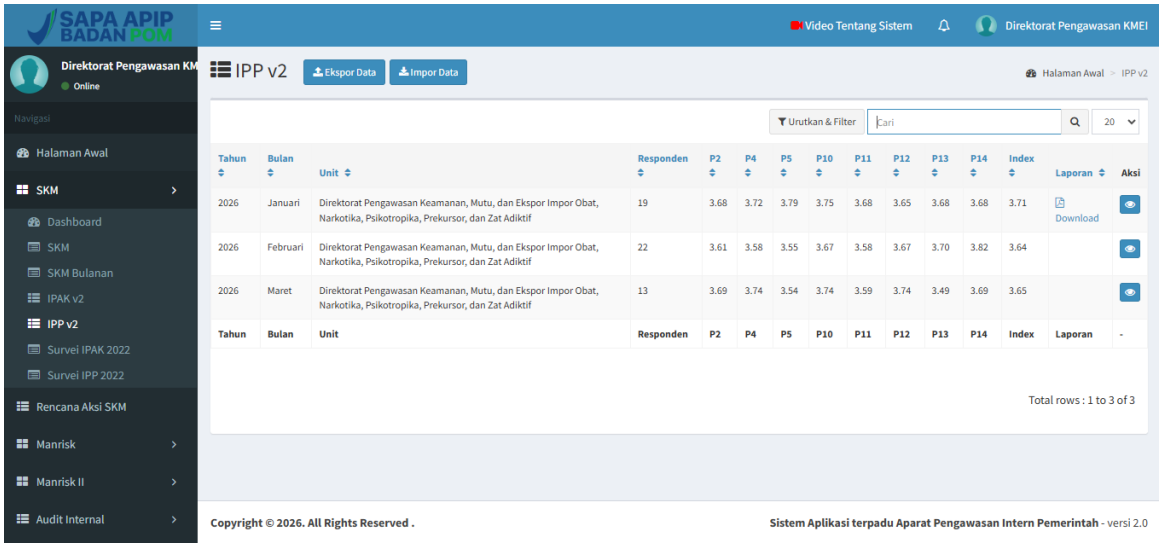
Tabel 6. Data Responden survei SPKP dan SPAK bulan Februari 2026

No.	Nama	No. Handphone
1	[redacted]	
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		

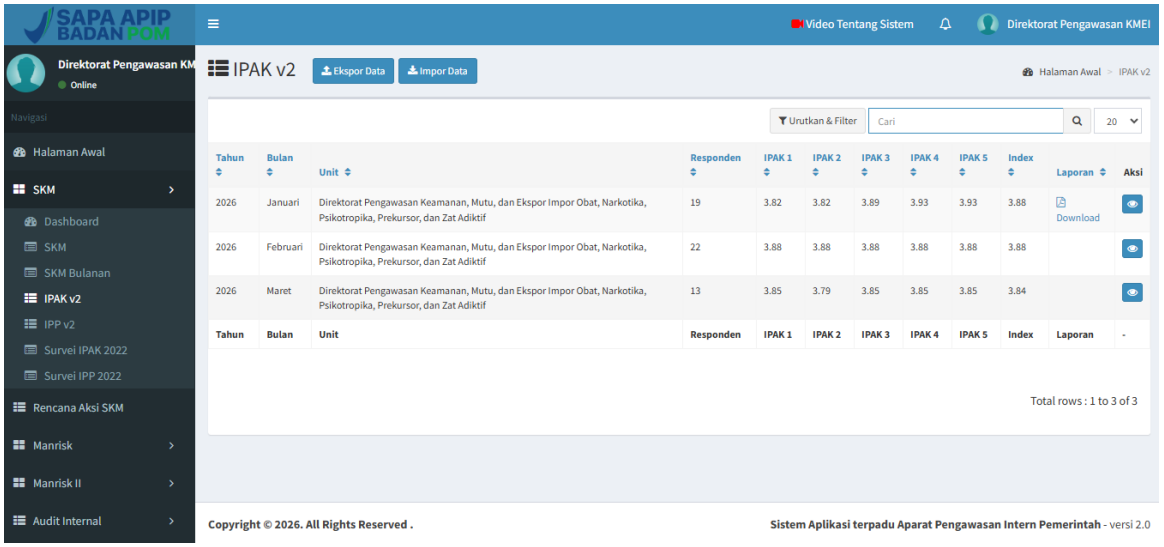
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 Februari 2026 pada aplikasi SAPAAPIP



Gambar 5. Survei Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) bulan Februari 2026



Gambar 6. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) bulan Februari 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 Februari 2026 adalah 3,64. Secara keseluruhan **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Februari 2026** mengalami penurunan dibandingkan Januari 2026 yaitu **dari 3,71 menjadi 3,64**. Kategori nilai untuk IPKP Ditwas KMEIONAPPZA tahun 2026 bulan Februari termasuk dalam kategori “A” atau “Sangat Baik”.
2. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) Ditwas KMEIONAPPZA bulan Februari 2026 adalah 3,88. Secara keseluruhan **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Februari 2026 sama dengan** bulan Januari 2026 dan merupakan **Indeks PAK Ditwas KMEIONAPPZA tertinggi sepanjang 2020 s.d 2026.** Kategori nilai untuk IPAK Ditwas KMEIONAPPZA tahun 2026 bulan Februari termasuk dalam kategori “A” atau “Sangat Baik”.
3. Seluruh unsur dan rata-rata unsur SPKP dan SPAK Ditwas KMEIONAPPZA pada bulan Februari 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).