LAPORAN HASIL ANALISIS SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPKP DAN SPAK) MARET 2026 DAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I 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 3

DAFTAR TABEL 3

BAB I 4

PENDAHULUAN 4

A. Latar Belakang *4*

B. Tujuan *4*

C. Dasar Hukum *5*

D. Survei dan Kuesioner Survei *5*

BAB II 6

METODOLOGI SURVEI 6

A. Kriteria Responden *6*

B. Metode Pencacahan *6*

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis *6*

BAB III 8

PENGOLAHAN SURVEI 8

A. Survey IPP/IPAK *8*

B. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) *15*

C. Rencana Tindak Lanjut *18*

BAB IV 20

DATA SURVEI 20

A. Data Responden 20

B. Data Pendukung Lainya (Pelaksanaan) 21

BAB V 23

PENUTUP 23

A. Kesimpulan 23

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 Maret 2026 8
Gambar 2. Profil Umur Responden Survei SPKP-SPAK Maret 2026 8
Gambar 3. Profil Pendidikan Responden SPKP-SPAK Maret 2026 9
Gambar 4. Profil Jenis Usaha Responden SPKP-SPAK Maret 2026 9
Gambar 5. Profil Gender Responden Survei Kepuasan Masyarakat 2026 16
Gambar 6. Profil Usia Responden Survei SPKP-SPAK Maret 2026 16
Gambar 7. Survei Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) Maret 2026 22
Gambar 8. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) Maret 2026 22
Gambar 9. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari-Maret 2026 22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Interval Konversi SPKP dan SPAK 7
Tabel 2. Hasil SPKP Bulan Maret 2026 10
Tabel 3. Indeks PKP Tahun 2021 s.d Maret 2026 14
Tabel 4. Hasil SPAK Bulan Maret 2026 14
Tabel 5. Indeks PAK Tahun 2021 s.d Maret 2026 15
Tabel 6. Hasil SKM Triwulan I 2026 17
Tabel 7. Data Responden survei SPKP dan SPAK Bulan Maret 2026 20
Tabel 8. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari-Maret 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 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.

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

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 Maret 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 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

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

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).

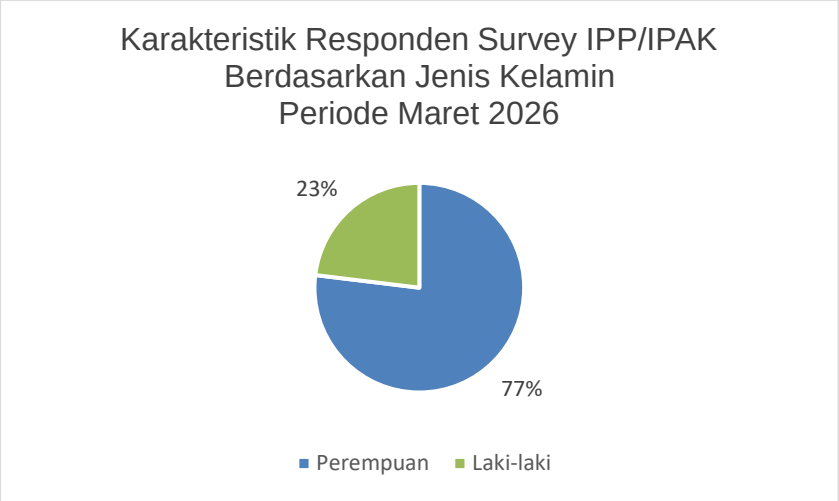
BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. Survey IPP/IPAK

1. Analisis Hasil Survei

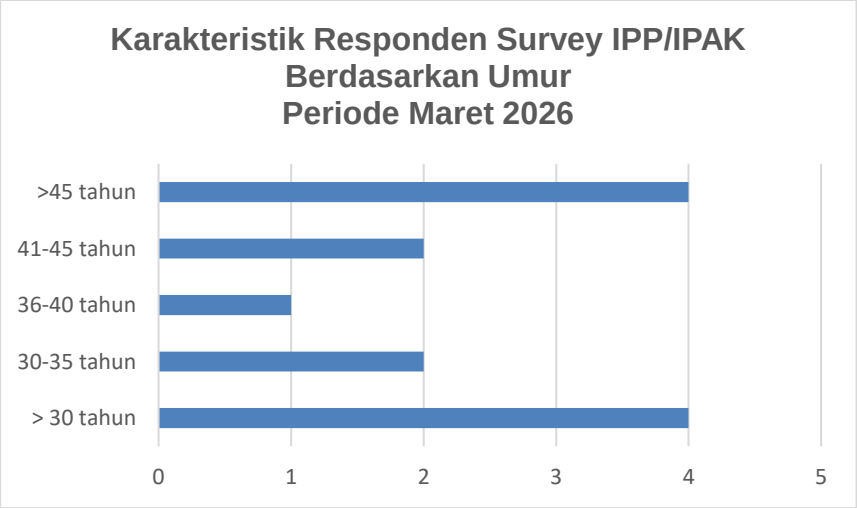
a. Responden

Total responden yang mengisi survei bulan Maret 2026 adalah sejumlah 13 (tiga belas) 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 Maret 2026

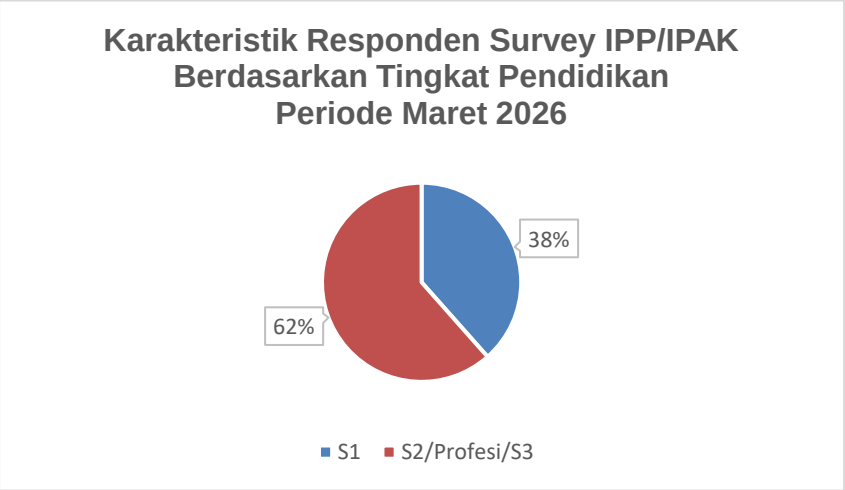
Jumlah responden didominasi oleh perempuan yaitu 10 responden yang mencapai 77% dari total responden, dibandingkan responden laki-laki sejumlah 3 responden (23%).



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

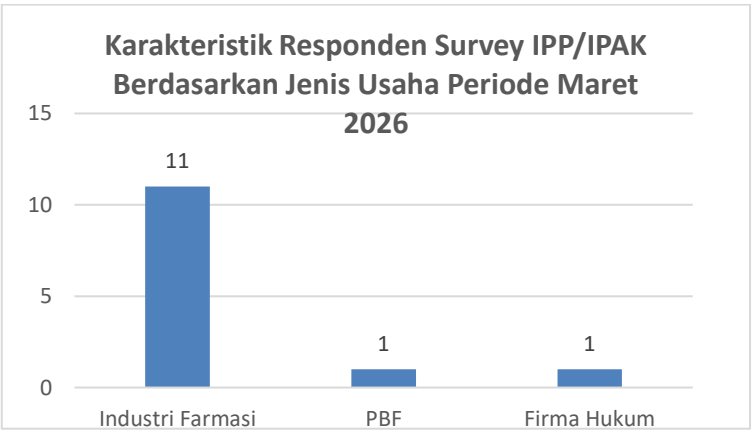
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Berdasarkan data, responden yang melakukan pengisian survei dari berbagai kelompok usia, dengan rata-rata usia responden adalah 39 tahun. Pada periode ini terdapat 4 responden yang usianya dibawah 30 tahun. Mayoritas umur responden berada pada rentang umur 30-35 tahun dan lebih dari 45 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 Maret 2026

Berdasarkan data diketahui bahwa penerima layanan bulan Maret 2026 adalah dengan latar belakang pendidikan S1 dan S2/Profesi/S3. Mayoritas 8 responden (62%) berlatar belakang pendidikan S2/Profesi/S3, sedangkan responden dengan pendidikan S1 adalah sejumlah 5 responden.



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

Dari data survei menunjukkan bahwa jumlah responden 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

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

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 Maret 2026

No	Unsur	Indeks Februari 2026	Indeks Maret 2026	Selisih
U1	Prosedur Layanan	3,61	3,69	0,08
U2	Waktu Layanan	3,58	3,74	0,16
U3	Responsibilitas	3,55	3,54	-0,01
U4	Penanganan Pengaduan	3,67	3,74	0,07
U5	Sarana/Prasarana	3,58	3,59	0,01
U6	Persyaratan pelayanan	3,67	3,74	0,07
U7	Informasi Pelayanan	3,70	3,49	-0,21
U8	Tarif/Biaya	3,82	3,69	-0,13
Rata-Rata		**3,64**	**3,65**	**0,01**

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Ditwas KMEIONAPPZA bulan Maret 2026 adalah 3,65 dengan kategori nilai PKP termasuk dalam **kategori "A" atau "Sangat Baik"**. Setiap komponen unsur juga memiliki kategori sangat baik dengan urutan tertinggi dengan nilai **3,74 adalah Waktu Layanan, Penanganan, dan Persyaratan Pelayanan** dan terendah dengan nilai **3,49 yaitu Informasi Pelayanan**.

Terdapat peningkatan nilai hasil survei pada bulan Maret 2026 dibandingkan dengan Februari 2026 (3,64). Sebagian besar unsur penilaian mengalami peningkatan dibandingkan Februari 2026 kecuali Responsibilitas mengalami penurunan 0,01 poin, Informasi Pelayanan mengalami penurunan 0,21 poin, dan Tarif/Biaya mengalami penurunan 0,13 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) Informasi Pelayanan (U7) = [3,49]

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

ii. Ditwas KMEIONAPPZA senantiasa terus melakukan sosialisasi

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

terkait informasi pelayanan melalui berbagai kanal media informasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu direncanakan dilaksanakan pada bulan April 2026 kegiatan Forum Konsultasi Publik yang mensosialisasikan Standar Pelayanan Tahun 2026 dan menjaring masukan dari berbagai stake holder termasuk pelaku usaha.

iii. Secara umum, berdasarkan hasil survei, pelanggan menyampaikan apresiasi terhadap informasi pelayanan yang disampaikan oleh petugas.

iv. Terdapat pula masukkan dari pelanggan agar evaluator konsultasi dapat dilakukan melalui zoom supaya waktu konsultasi dapat dipersingkat dan informasi yang tersampaikan akan lebih jelas. Salah satu inovasi tahun 2026 adalah SAHABAT yaitu Sinergi Advokasi, Harmonisasi, dan Bimbingan Teknis yang akan diselenggarakan tiap caturwulan melalui zoom meeting.

v. Terdapat penurunan nilai indeks pada unsur Informasi Pelayanan sebesar 0,21 poin dari hasil survei bulan Februari 2026.

2) Responsibilitas (U3) = [3,54]

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.

iv. Terdapat pula masukkan dari pelanggan agar evaluator konsultasi dapat dilakukan melalui zoom supaya waktu konsultasi dapat dipersingkat dan informasi yang tersampaikan akan lebih jelas. Salah satu inovasi tahun 2026 adalah SAHABAT yaitu Sinergi Advokasi, Harmonisasi, dan Bimbingan Teknis yang akan diselenggarakan tiap caturwulan melalui zoom meeting.

v. Nilai indeks ini mengalami tren penurunan sejak Januari 2026 (3,79) dan penurunan sebesar 0,01 poin dibanding 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).

3) Sarana/Prasarana (U5) = [3,59]

i. 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).

ii. Nilai indeks ini mengalami penurunan sebesar 0,01 poin dibanding Februari 2026.

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

4) Tarif/Biaya (U8) dan Prosedur pelayanan (U1) = [3,69]

i. Terdapat dua unsur yang mendapatkan penilaian 3,69 yaitu Unsur Tarif/Biaya dan Unsur Prosedur Layanan.

ii. 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.

iii. Tarif/biaya tersebut telah disosialisasikan dan dapat diunduh melalui website Ditwas KMEIONAPPZA. Ditwas KMEIONAPPZA juga secara berkala melakukan tinjauan terhadap tarif/biaya yang harus dipenuhi oleh penerima layanan sesuai dengan perkembangan terkini.

iv. Nilai indeks ini mengalami penurunan sebesar 0,13 poin dibanding Februari 2026.

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

vi. 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.

vii. 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

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

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.

viii. Terdapat penurunan nilai indeks sebesar 0,08 poin dibandingkan hasil survei Februari 2026.

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

1) Waktu Layanan (U2) = [3,74]

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

ii. Nilai indeks unsur waktu layanan bulan Maret 2026 mengalami **peningkatan 0,16 poin** dibandingkan dengan Februari 2026.

iii. Secara umum waktu penyelesaian telah memenuhi janji layanan dan hal ini menunjukkan komitmen petugas untuk menyelesaikan layanan tepat waktu.

2) Penanganan Pengaduan (U4) = [3,74]

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 **peningkatan sebesar 0,07 poin** dibandingkan dengan Februari 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.

3) Persyaratan Pelayanan (U6) = [3,74]

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

ii. 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

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

perkembangan terkini.

iii. Nilai indeks unsur bulan Maret 2026 mengalami **peningkatan sebesar 0,07 poin** dibanding Februari 2026.

Tabel 3. Indeks PKP Tahun 2021 s.d Maret 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
9	Maret 2026	3,65

Hasil akumulasi IPAK Januari s.d Maret 2026 yaitu sebesar 3,87 telah memenuhi kriteria Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). Nilai akumulasi tersebut 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 Maret 2026

No	**Unsur**	**Indeks Februari 2026**	**Indeks Maret 2026**	**Selisih**
1	Diskriminasi	3,88	3,85	-0,03
2	Kecurangan	3,88	3,79	-0,09
3	Gratifikasi	3,88	3,85	-0,03
4	Pungli	3,88	3.85	-0,03
5	Percaloan	3,88	3.85	-0,03
Rata-Rata		**3,88**	**3,84**	**-0,04**

Berdasarkan survei persepsi anti korupsi yang dilaksanakan pada Maret

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

2026, Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Ditwas KMEIONAPPZA mendapat skor 3,84 poin. Hasil survei ini mengalami penurunan sebesar 0,04 poin dibandingan dengan hasil survei bulan Februari 2026.

Sebagian besar unsur SPAK mencapai nilai yang sama yaitu 3,85 poin, kecuali unsur kecurangan mendapatkan nilai 3,79 poin. Unsur Diskriminasi, Unsur Gratifikasi, Unsur Pungli dan Unsur Perecaloan mengalami penurunan 0,03 poin sedangkan Unsur Kecurangan mengalami penurunan 0,09.

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

Tabel 5. Indeks PAK Tahun 2021 s.d Maret 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
9	Maret 2026	3,84

Pada tahun 2026, terdapat peningkatan Indeks PAK dibandingkan tahun 2025 yaitu 3,86 menjadi 3,88 di Januari dan Februari 2026. Namun nilai ini mengalami penurunan 0,04 poin di bulan Maret 2026 menjadi 3,84 poin. Hasil IPAK Maret 2026 telah memenuhi kriteria Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

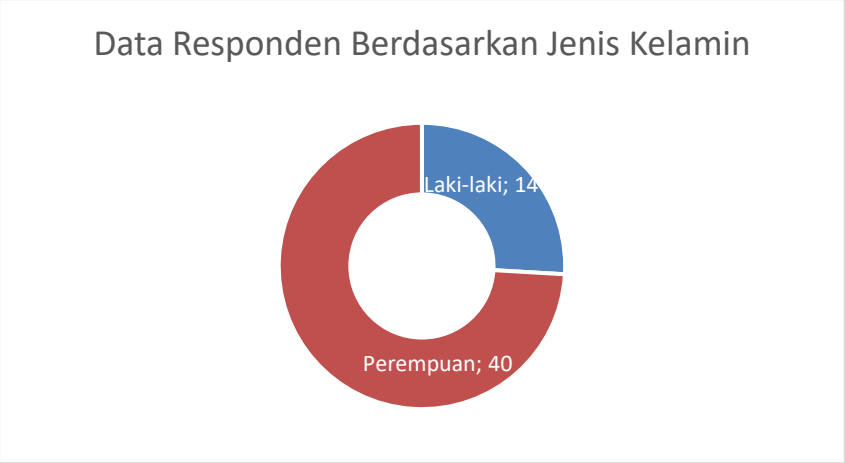
B. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Analisis Hasil Survei

a. Responden

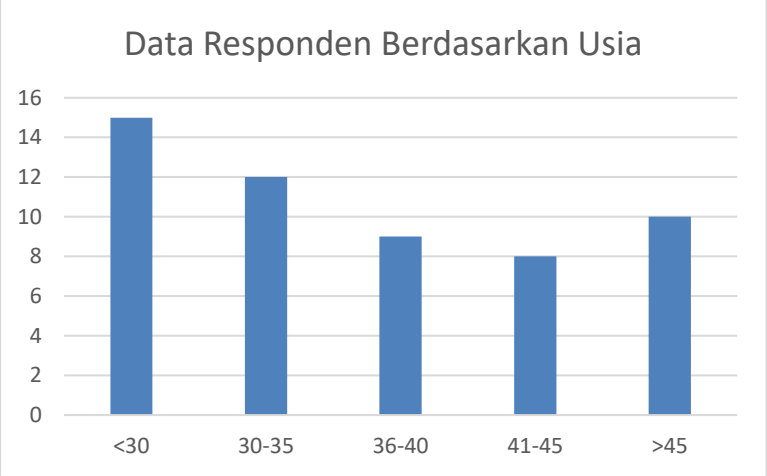
Total responden yang mengisi survei periode Januari-Maret 2026 (Triwulan I 2026) adalah sejumlah 54 (lima puluh empat) responden yang berasal dari pelaku usaha yang menerima pelayanan terkait Analisis Hasil Pengawasan (AHP) Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor, Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat, *Certificate of Pharmaceutical Product* (CPP) atau Persetujuan Iklan Obat.

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. Profil Gender Responden Survei Kepuasan Masyarakat 2026

Jumlah responden didominasi oleh perempuan yaitu 40 responden sedangkan responden laki-laki hanya 14 responden.



Gambar 6. Profil Usia Responden Survei SPKP-SPAK Maret 2026

Berdasarkan data, responden yang melakukan pengisian survei dari berbagai kelompok usia, dengan rata-rata usia responden adalah 36,89 tahun. Mayoritas usia responden berada pada rentang umur <30 tahun sebanyak 15 responden.

b. Hasil Survey

Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran komprehensif atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik, yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja aparatur, mengidentifikasi kelemahan layanan, dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Indeks SKM dengan skala 25 (dua puluh lima) hingga 100 (seratus), dengan skala 25 (dua puluh lima) menggambarkan indeks pelayanan publik yang tidak baik dan skala 100 (seratus) adalah indeks pelayanan publik yang sangat baik.

Tabel 6. Hasil SKM Triwulan I 2026

No	Unsur	SKM TW I 2026
1	Persyaratan	91,70
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,52
3	Waktu Penyelesaian	91,70
4	Biaya/Tarif	93,62
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,97
6	Kompetensi Pelaksana	93,54
7	Perilaku Pelaksana	94,34
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,04
9	Sarana dan Prasarana	90,41
Rata-Rata		**92,43**

a. Nilai SKM Ditwas KMEIONAPPZA periode Januari-Maret 2026 adalah 92,43 dengan kategori nilai SKM termasuk dalam **kategori "A" atau "Sangat Baik"**. Setiap komponen unsur juga memiliki kategori sangat baik. Unsur dengan nilai tertinggi pada **unsur perilaku pelaksana dengan nilai 94,34** artinya sikap petugas di lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif dalam memberikan pelayanan telah baik. Sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah **unsur sarana dan prasarana dengan nilai 90,41.** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan (misal: komputer). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (misal: gedung, tempat parkir). Secara umum sarana dan prasarana yang tersedia dapat digunakan dengan baik.

Beberapa apresiasi, saran dan masukan dari pelaku usaha, yaitu:

a. Pertahankan kemudahan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan customer

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

b. sudah sangat baik dan sangat responsif, semoga dapat ditingkatkan untuk kesesuaian timeline approval
c. Secara keseluruhan, proses pendaftaran BPOM telah dibantu dengan mudah terutama ketika kami membutuhkan diskusi terlebih dahulu via WA ataupun terkait problem error
d. Terimakasih saya ucapkan kepada bapak/ibu team di bpom dan admin wa bpom yang selama ini fast respon dan membantu saya dalam memberikan arahan,masukan,dan penjelasan jika saya mengalami kendala di teknis website. Terimakasih banyak,sehat dan semangat selalu untuk bapak/ibu dan semua team BPOM

C. Rencana Tindak Lanjut

1. Rencana tindak lanjut untuk peningkatan komponen SPKP adalah berikut:
   a. Petugas pelayanan publik Ditwas KMEIONAPPZA telah 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. Untuk meningkatkan kemudahan akses konsultasi maka tahun 2026 akan dilakukan invovasi SAHABAT yaitu Sinergi Advokasi, Harmonisasi, dan Bimbingan Teknis yang akan diselenggarakan tiap caturwulan melalui zoom meeting.
   d. 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.
   e. 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.
   f. Sosialisasi berkala kepada pelaku usaha terkait upaya peningkatan pelayanan publik yang telah dilakukan Badan POM direncanakan akan dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Strandar Pelayanan yang melibatkan berbagai stakeholder termasuk pelaku usaha.
2. Rencana tindak lanjut untuk peningkatan komponen SPAK adalah dengan penguatan melalui inovasi PEGASS (Pengaduan Masyarakat, Gratifikasi, SPIP, dan WBS) serta

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

kolaborasi dengan tim kerja Reformasi Birokrasi terkait.

3. Rencana tindak lanjut untuk peningkatan SKM secara berkala melakukan perbaikan dan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana untuk dapat menunjang terlaksananya pelayanan prima

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

1. Survei Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) dan Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK)

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

Tabel 7. Data Responden survei SPKP dan SPAK Bulan Maret 2026

No.	Nama	No. Handphone
1	[redacted]	
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		

2. Survei Kepuasan Masyarakat

Berikut data responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Ditwas KMEIONAPPZA periode Januari-Maret 2026 :

Tabel 8. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari-Maret

No	Nama	No. HP
1	[redacted]	
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		

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

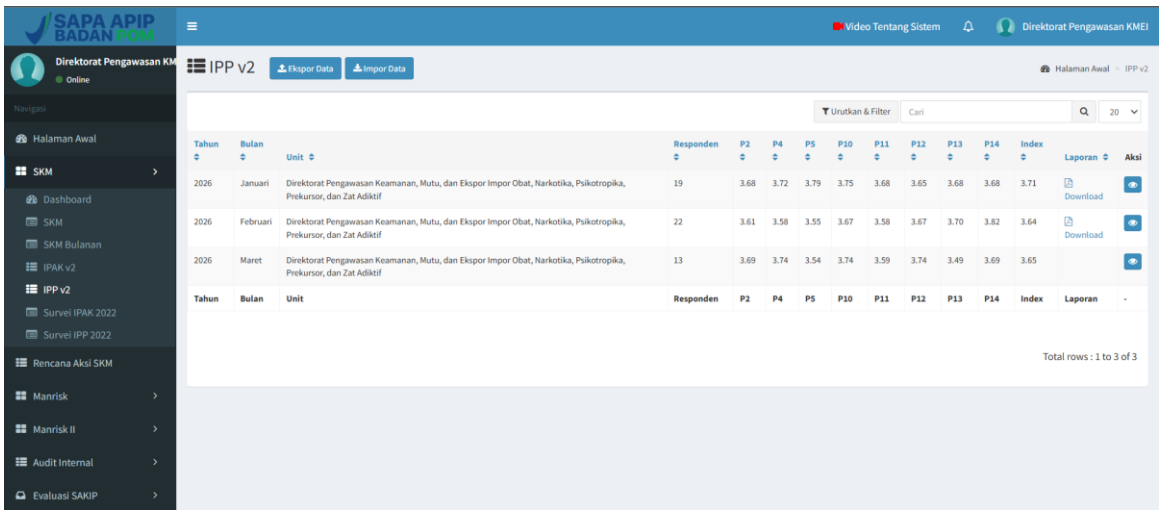
15	[redacted]
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	
48	
49	
50	
51	
52	
53	
54	

B. Data Pendukung Lainya (Pelaksanaan)

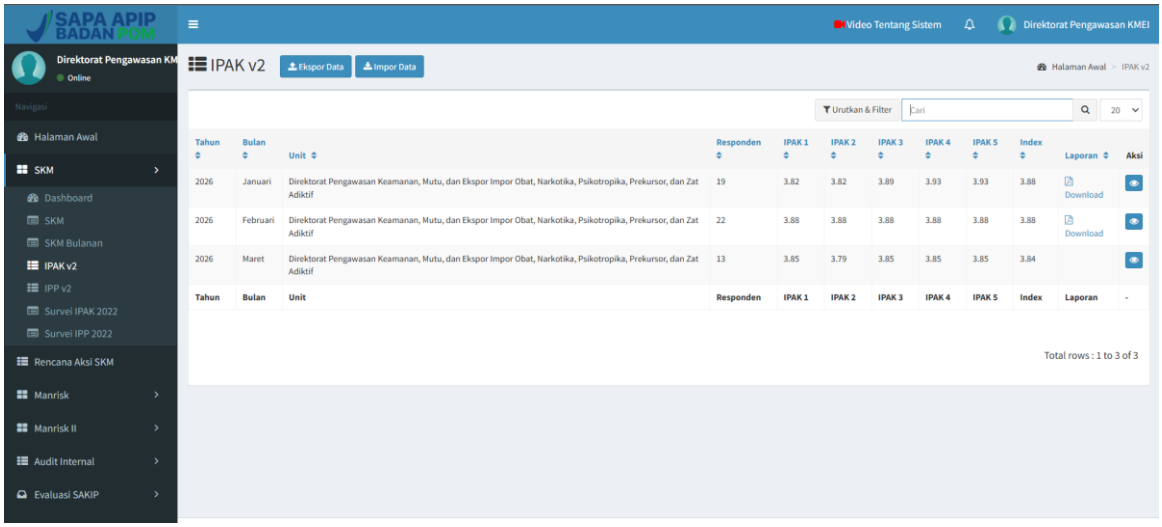
1. Survei Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) dan Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK)

Data pendukung lainnya berupa hasil survei Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) dan Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) Ditwas KMEIONAPPZA pada bulan Maret 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).



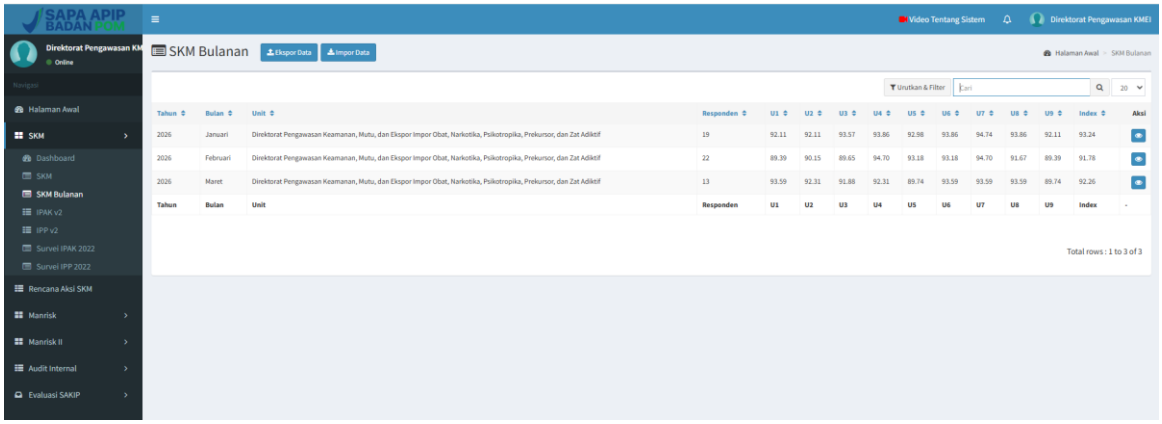
Gambar 7. Survei Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) Maret 2026



Gambar 8. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) Maret 2026

2. Survei Kepuasan Masyarakat

Data pendukung lainnya berupa hasil Survei Kepuasan Masyarakat Ditwas KMEIONAPPZA pada periode Januari-Maret 2026 pada aplikasi SAPAAPIP



Gambar 9. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari-Maret 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 Maret 2026 adalah 3,65. Secara keseluruhan **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Maret 2026 mengalami peningkatan** dibandingkan Februari 2026 yaitu **dari 3,64 menjadi 3,65**. Kategori nilai untuk IPKP Ditwas KMEIONAPPZA tahun 2026 bulan Maret termasuk dalam kategori “A” atau “Sangat Baik”.
2. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) Ditwas KMEIONAPPZA bulan Maret 2026 adalah 3,84. Secara keseluruhan **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Maret 2026 mengalami penurunan dari 3,88 menjadi 3,84 dibandingkan** bulan Februari 2026. Kategori nilai untuk IPAK Ditwas KMEIONAPPZA tahun 2026 bulan Februari termasuk dalam kategori “A” atau “Sangat Baik”.
3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat periode Januari-Maret 2026 (Periode Triwulan I 2026) adalah **92.49** dengan **nilai mutu pelayanan A (sangat baik).**
4. 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).