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

DIREKTORAT PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU, DAN EKSPOR IMPOR OBAT DAN 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 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 IV 21

DATA SURVEI 21

A. Data Responden 21

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 April 2026.....9
Gambar 2. Profil Umur Responden Survei SPKP-SPAK April 2026.....9
Gambar 3. Profil Pendidikan Responden SPKP-SPAK April 2026.....10
Gambar 4. Profil Jenis Usaha Responden SPKP-SPAK April 2026.....10
Gambar 5. Tren Per Unsur Hasil SPKP dari Januari 2026 sd April 2026.....12
Gambar 6. Tren per Unsir Hasil Survei SPAK Januari 2026 sd April 2026.....18
Gambar 7. Survei Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) bulan April 2026.....22
Gambar 8. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) bulan April 2026.....22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Interval Konversi SPKP dan SPAK.....8
Tabel 2. Hasil SPKP Bulan April 2026.....11
Tabel 3. Indeks PKP Tahun 2021 s.d April 2026.....16
Tabel 4. Hasil SPAK Bulan April 2026.....17
Tabel 5. Indeks PAK Tahun 2021 s.d April 2026.....19
Tabel 6. Data Responden survei SPKP dan SPAK bulan April 2026.....21

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 Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif periode bulan April 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 April 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

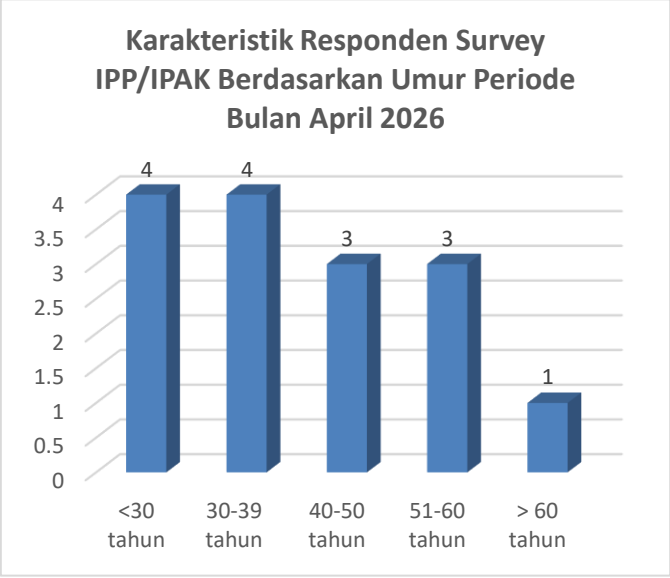
1. Responden

Total responden yang mengisi survei bulan April 2026 adalah sejumlah 15 (Lima belas) responden yang berasal dari Industri Farmasi, industri pangan, industri kimia, dan Pedagang Besar Farmasi dengan rincian responden sesuai dengan lampiran. Responden merupakan pelaku usaha yang menerima pelayanan 100% terkait AHP, SKI, CPP atau Iklan Obat.



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

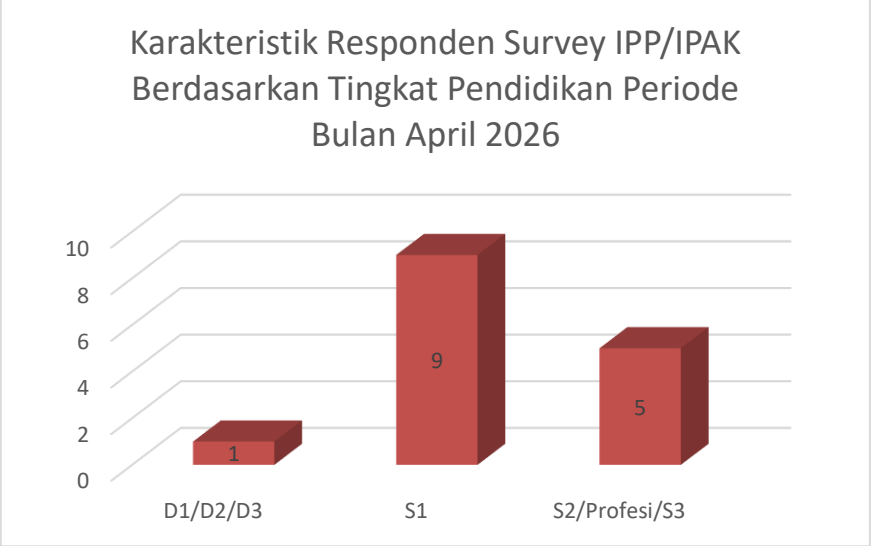
Jumlah responden didominasi oleh laki-laki yaitu 12 responden yang mencapai 80,00% dari total responden, dibandingkan responden perempuan sejumlah responden (20,00%).



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

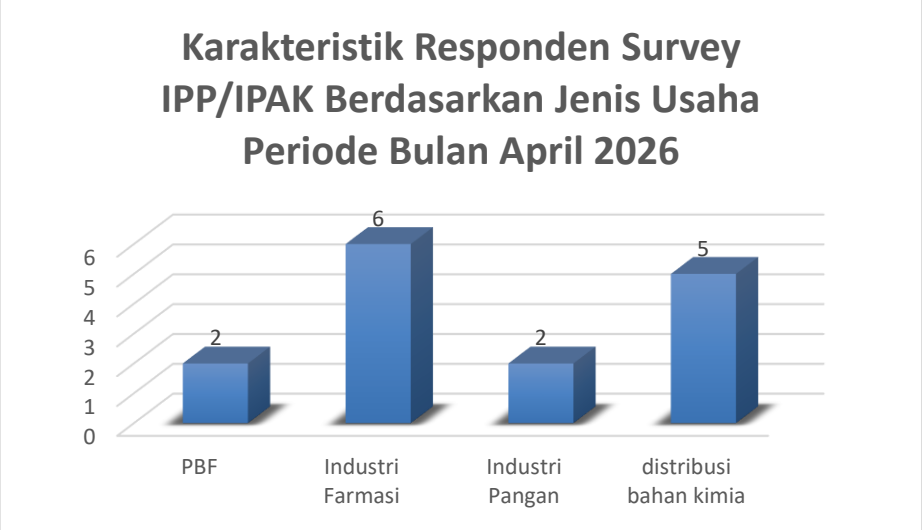
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Berdasarkan data, responden yang melakukan pengisian survei dari berbagai kelompok usia, dengan rata-rata usia responden adalah 40 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 ada 1 responden di usia kelompok rentan (lansia > 60 tahun).



Gambar 3. Profil Pendidikan Responden SPKP-SPAK April 2026

Berdasarkan data diketahui penerima layanan bulan April 2026 dengan latar belakang pendidikan D1/D2/D3; S1 dan S2/Profesi/S3 dengan mayoritas 9 responden dengan pendidikan S1, 5 responden dengan pendidikan S2/Profesi/S3 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 6 responden.

2. Hasil Survei

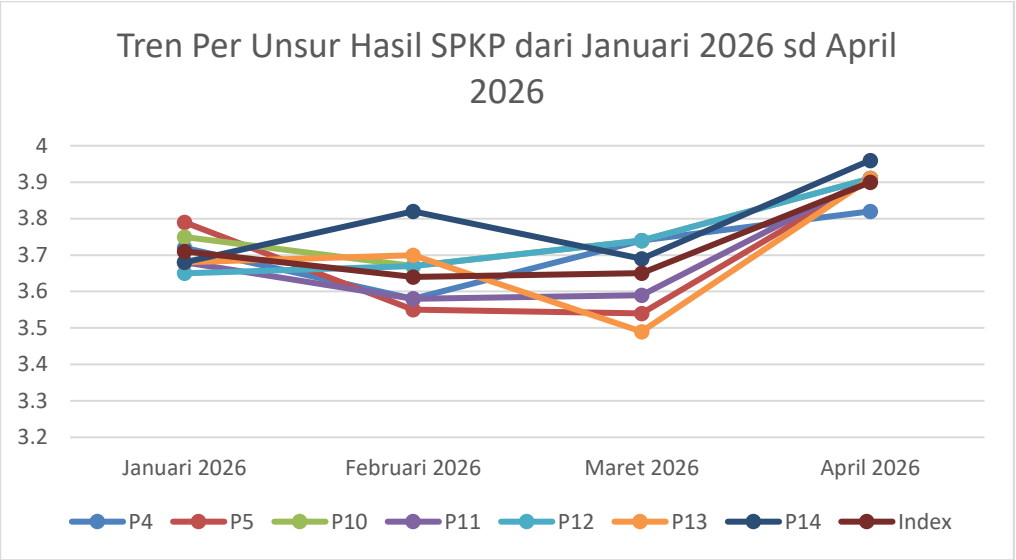
a. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

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 April 2026

No	Unsur	Indeks Maret 2026	Indeks April 2026	Selisih
U1	Prosedur Layanan	3,69	3,87	+0,18
U2	Waktu Layanan	3,74	3,82	+0,08
U3	Responsibilitas	3,54	3,91	+0.37
U4	Penanganan Pengaduan	3,74	3,91	+0.17
U5	Sarana/Prasarana	3,59	3,91	+0.32
U6	Persyaratan pelayanan	3,74	3,91	+0.17
U7	Informasi Pelayanan	3,49	3,91	+0.42
U8	Tarif/Biaya	3,69	3.96	+0.27
Rata-Rata		**3,65**	**3,90**	**+0.25**

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 2026 sd April 2026

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Ditwas KMEI ONNPZA bulan April 2026 adalah 3,90 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 waktu layanan dengan nilai 3,82. Diikuti dengan prosedur layanan dengan nilai 3,87, kemudian responsibilitas, penanganan pengaduan, sarana/prasarana, persyaratan pelayanan dan informasi pelayanan dengan nilai 3,91. Serta unsur tertinggi memiliki nilai 3,96 adalah Tarif/Biaya.

Pada April 2026, indeks total naik 0,25 dibandingkan hasil survei Maret 2026. Seluruh unsur penilaian mengalami kenaikan dibandingkan dengan Maret 2026. Secara umum, seluruh unsur penilaian memiliki kategori "Sangat Baik".

Unsur Indeks pelayanan publik yang mendapatkan penilaian **terendah** dari penerima layanan Ditwas KMEI ONAPPZA ada 2 yaitu sebagai berikut :

1) **Waktu layanan (U2) = [3,82]**
   i. Terdapat 1 (satu) unsur yang memiliki nilai 3,82 yaitu waktu layanan.
   ii. Unsur **waktu layanan (U6)** menggambarkan jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang ditetapkan oleh unit layanan. Indeks waktu layanan mengalami peningkatan sebesar 0,08

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

dibandingkan hasil survei bulan Maret 2026.

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

iv. Secara umum waktu penyelesaian telah memenuhi janji layanan dengan rerata waktu penyelesaian pada bulan April 2026 untuk layanan SKI adalah 2,55 jam (janji layanan: 6 jam), AHP adalah 1,29 hari (janji layanan 3 hari kerja), dan CPP adalah 0.56 jam (janji layanan 3 hari kerja). Hal ini menunjukkan komitmen petugas untuk menyelesaikan layanan tepat waktu.

2) Prosedur layanan (U1) = [3,87]

i. Terdapat 1 (satu) unsur yang memiliki nilai 3,87 yaitu Prosedur layanan.

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 peningkatan nilai indeks sebesar 0,18 dibandingkan hasil survei Maret 2026.

Unsur Indeks pelayanan publik yang mendapatkan penilaian **tertinggai** dari penerima layanan Ditwas KMEI ONAPPZA ada 7

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

dengan 5 unsur memiliki nilai sama 3,91 dan 1 unsur dengan nilai 3,96 yaitu sebagai berikut:

1) **Responsibilitas (U3), Penanganan Pengaduan (U4), Sarana/Prasarana (U5), Persyaratan Pelayanan (U6), Informasi pelayanan (U7) = [3,91]**

   a. Unsur **Responsibilitas (U3)**

      i. Unsur **Responsibilitas (U3)** menggambarkan respon petugas layanan terhadap keperluan pelanggan. Ditwas KMEIONAPPZA telah membuka berbagai kanal komunikasi untuk merespon keperluan pelanggan antara lain melalui pertemuan tatap muka langsung yang dapat dilaksanakan sepanjang jam kerja di Gedung Athena lantai 4 (loket S1 dan S2) serta membuka loket prioritas di Hari Senin jam 12.00 sd 13.30 di loket S3 Gedung Athena, serta layanan secara online melalui whatsapp, email maupun telepon.

      ii. Secara umum, berdasarkan hasil survei pelanggan juga menyampaikan apresiasi terhadap kecepatan respon petugas pelayanan dalam memberikan layanan serta kemudahan berinteraksi dan berkomunikasi dengan petugas layanan/evaluator. Saran/masukan yang diperoleh pada April 2026 menunjukkan apresiasi dari pelaku usaha bahwa petugas pelayanan sangat responsif dan memberikan jawaban yang jelas.

      iii. Untuk meningkatkan pelayanan Ditwas KMEIONAPPZA membuat salah satu inovasi tahun 2026 adalah SAHABAT yaitu Sinergi, Advokasi, Harmonisasi, dan Bimbingan Teknis yang akan diselenggarakan tiap caturwulan melalui zoom meeting.

      iv. Unsur responsibilitas mendapatkan nilai 3,91 mengalami kenaikan sebesar 0,37 dibandingakan hasil survei bulan Maret 2026.

   b. Unsur Penanganan Pengaduan (U4)

      i. Penanganan pengaduan adalah tindakan yang diambil untuk menangani aduan baik yang berupa kritik/saran maupun

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

laporan terkait layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

ii. Terdapat peningkatan nilai indeks sebesar 0,17 dari hasil survei bulan Maret 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.

c. Unsur Sarana/Prasarana (U5)

i. 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, 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.

ii. Nilai indeks ini mengalami peningkatan sebesar 0,32 dibandingkan hasil survei Maret 2026

d. Unsur Persyaratan Pelayanan (U6)

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 webdite dan berbagai kanal media informasi Ditwas KMEIONAPPZA. Ditwas KMEIONAPPZA juga secara berkala melakukan tinjauan terhadap prosedur

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

layanan sesuai dengan perkembangan terkini.

iii. Nilai indeks ini mengalami peningkatan sebesar 0,17 dibanding hadil survei bulan Maret 2026.

e. Unsur Informasi Pelayanan (U7)

i. Unsur **informasi pelayanan (U7)** adalah informasi terkait pelayanan yang dapat diakses oleh penerima layanan. Nilai indeks informasi pelayanan bulan April 2026 mengalami peningkatan sebesar 0,42 dibanding dengan hasil survey bulan Maret 2026, yang paling besar mengalami peningkatan dibanding unsur lainnta. 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.

2) Unsur Tarif/Biaya (U8) = [3,96]

i. 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.

ii. Nilai indeks unsur tarif/biaya bulan April 2026 mengalami peningkatan sebesar 0,27 dibanding dengan hasil survei bulan Maret 2026.

Tabel 3. Indeks PKP Tahun 2021 s.d 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).

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
10	April 2026	3,90

Secara keseluruhan hingga April 2026, terdapat peningkatan Indeks PKP dari tahun 2025 yaitu 3,70 menjadi 3,90 di April 2026. Nilai IPKP 2026 bulan April 2026 merupakan nilai tertinggi yang diperoleh Ditwas KMEIONAPPZA sepanjang dilakukannya penilaian IPKP.

f. 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.

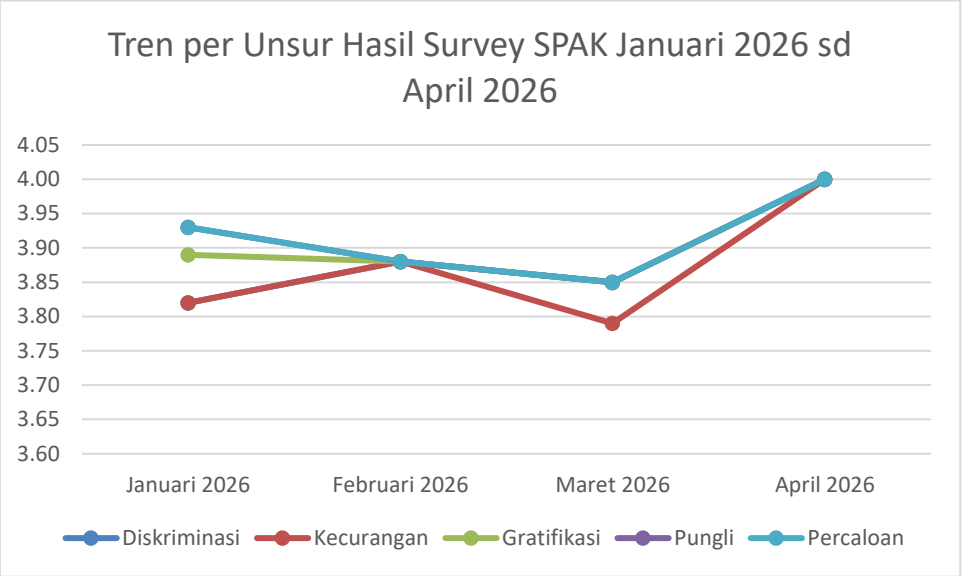
Indeks Persepsi diukur menggunakan skala 1 (satu) hingga 4 (empat), dengan skala 1 menggambarkan persepsi anti korupsi yang rendah (tidak baik) dan skala 4 adalah persepsi anti korupsi yang tinggi (sangat baik).

Tabel 4. Hasil SPAK Bulan April 2026

No	**Unsur**	**Indeks Maret 2026**	**Indeks April 2026**	**Selisih**
1	Diskriminasi	3,85	4,00	+0,15
2	Kecurangan	3,79	4,00	+0,21
3	Gratifikasi	3,85	4,00	+0,15
4	Pungli	3,85	4,00	+0,15
5	Percaloan	3,85	4,00	+0,15
Rata-Rata		**3,84**	**4,00**	**+0,16**

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

Berdasarkan survei persepsi anti korupsi yang dilaksanakan pada April 2026, Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Ditwas KMEIONAPPZA mendapat skor 4,00, mengalami peningkatan 0,16 poin dari bulan Maret 2026. Seluruh unsur penilaian menunjukkan tren peningkatan sebanyak 0,15 poin untuk penilaian Diskriminasi, Gratifikasi, Pungli, Percaloan, dan 0,21 untuk Kecurangan.



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

Hasil penilaian SPAK pada bulan April 2026 yaitu 4,00 mengalami peningkatan sebesar 0,16 dibanding Maret 2026. Semua unsur pada bulan April 2026 mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan nilai pada bulan Maret 2026.

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

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

Tabel 5. Indeks PAK Tahun 2021 s.d April 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
10	April 2026	4,00

Terdapat peningkatan Indeks PAK dari tahun 2025 yaitu 3,86 menjadi 4,00 di April 2026. Hasil IPAK April 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 0,16 poin dari tahun sebelumnya.

B. 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. 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.
   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

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

penilaian Unit Pelayanan Publik.

e. Sosialisasi berkala kepada pelaku usaha terkait upaya peningkatan pelayanan publik yang telah dilakukan Badan POM direncanakan akan dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan yang melibatkan berbagai stakeholder termasuk pelaku usaha..

2. Rencana tindak lanjut untuk peningkatan komponen SPKP dan SPAK adalah dengan penguatan melalui inovasi SAHABAT (Sinergi Advokasi, Harmonisasi, dan Bimbingan Teknis) yang bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses konsultasi yang akan diserlenggarakan tiap caturwulan melalui zoom 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 April 2026 :

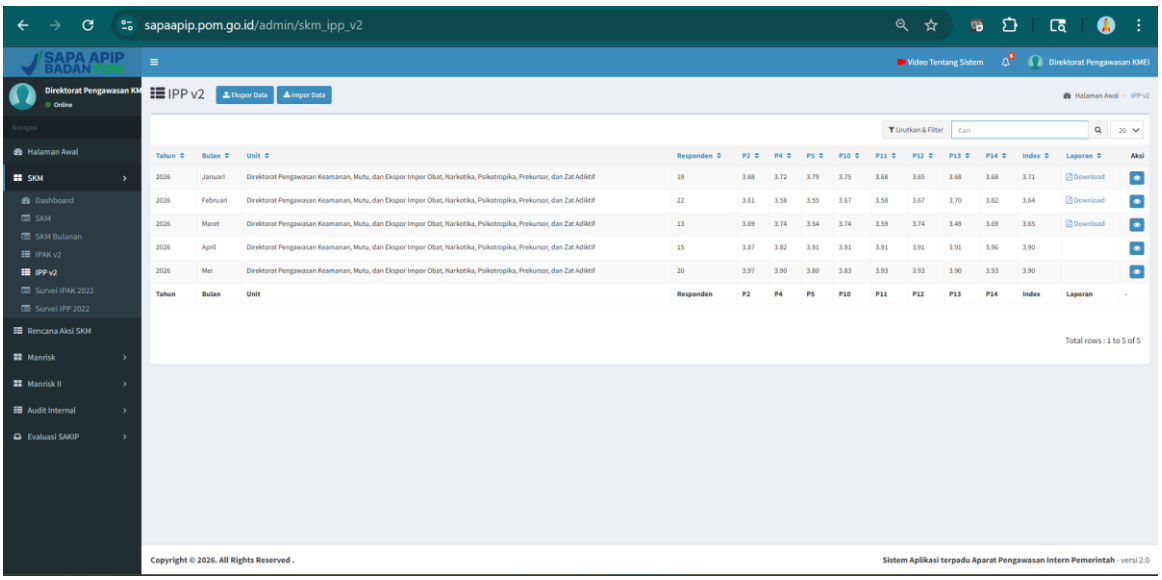
Tabel 6. Data Responden survei SPKP dan SPAK bulan April 2026

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

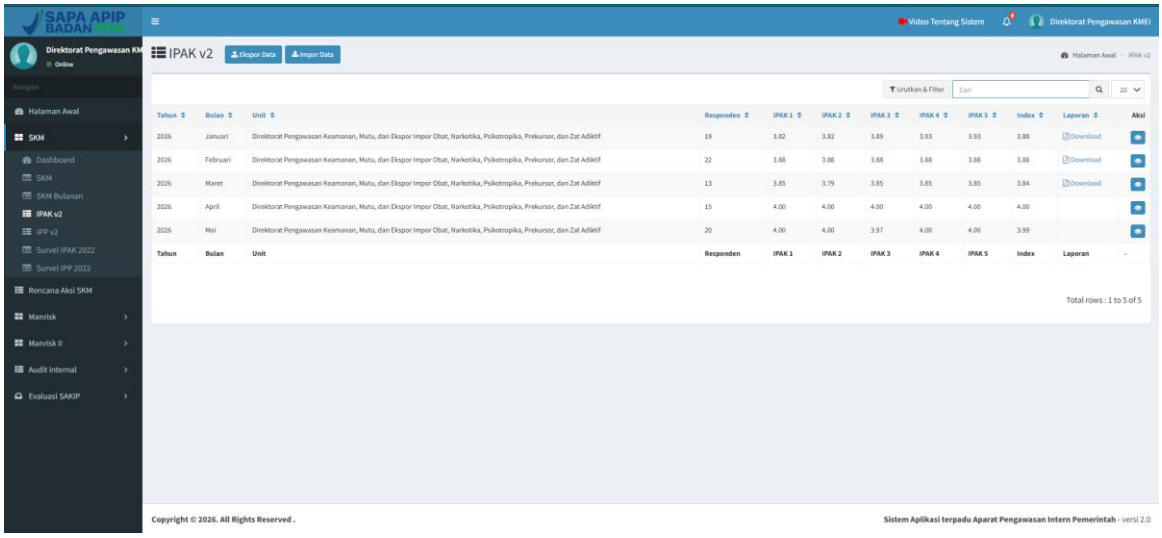
B. Data Pendukung Lainya (Pelaksanaan)

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



Gambar 8. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) bulan April 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 April 2026 adalah 3,90. Secara keseluruhan **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan April 2026** mengalami penurunan dibandingkan tahun 2025 yaitu **dari 3,92 pada 2025 menjadi 3,90 di April 2026**. Kategori nilai untuk IPKP Ditwas KMEIONAPPZA tahun 2026 bulan April masih termasuk dalam **kategori "A" atau "Sangat Baik".**
2. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) Ditwas KMEIONAPPZA bulan April 2026 adalah 4,00. Secara keseluruhan **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan April 2026** mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2025 yaitu **dari 3,86 pada 2025 menjadi 4,00 di April 2026** dan merupakan **Indeks PAK Ditwas KMEIONAPPZA tertinggi sepanjang 2020 s.d 2026.** Kategori nilai untuk IPAK Ditwas KMEIONAPPZA tahun 2026 bulan April termasuk dalam **kategori "A" atau "Sangat Baik".**
3. Seluruh unsur dan rata-rata unsur SPKP dan SPAK Ditwas KMEIONAPPZA pada bulan April 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).