# LAPORAN HASIL ANALISIS SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPKP DAN SPAK) AGUSTUS 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 .....20**

**DATA SURVEI.....20**

A. Data Responden.....20

B. Data Pendukung Lainya (Pelaksanaan) .....20

**BAB V .....22**

**PENUTUP.....22**

A. Kesimpulan.....22

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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Profil Gender Responden Survei SPKP-SPAK Agustus 2026 ..... 9

Gambar 2. Profil Umur Responden Survei SPKP-SPAK Agustus 2026..... 10

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

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

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

Gambar 8. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) bulan Agustus 2026..... 21

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Interval Konversi SPKP dan SPAK..... 8

Tabel 2. Hasil SPKP Bulan Agustus 2026 ..... 11

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

Tabel 4. Hasil SPAK Bulan Agustus 2026 ..... 17

Tabel 5. Indeks PAK Tahun 2021 s.d Agustus 2026 ..... 18

Tabel 6. Data Responden survei SPKP dan SPAK bulan Agustus 2026 ..... 20

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

# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

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

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

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

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 Agustus 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 Agustus 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 Agustus 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 Agustus 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 KAGUSTUS 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 |

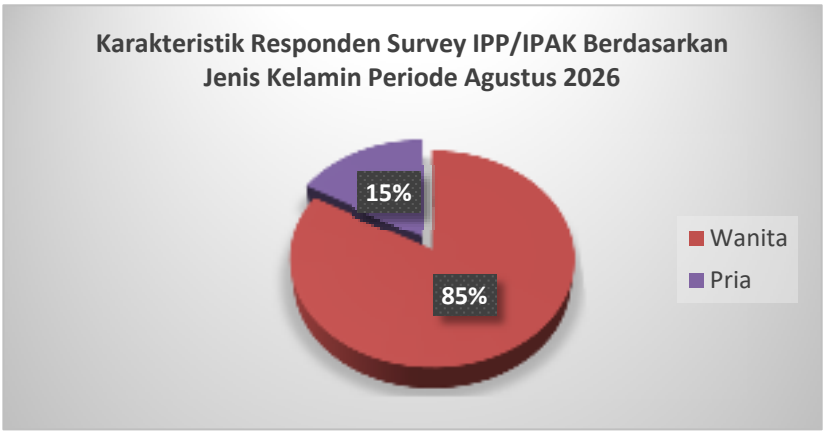
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

# BAB III
# PENGOLAHAN SURVEI

## A. Analisis Hasil Survei

### 1. Responden

Total responden yang mengisi survei bulan Agustus 2026 adalah sejumlah 14 (dua belas) responden yang berasal dari Industri Farmasi 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 Agustus 2026

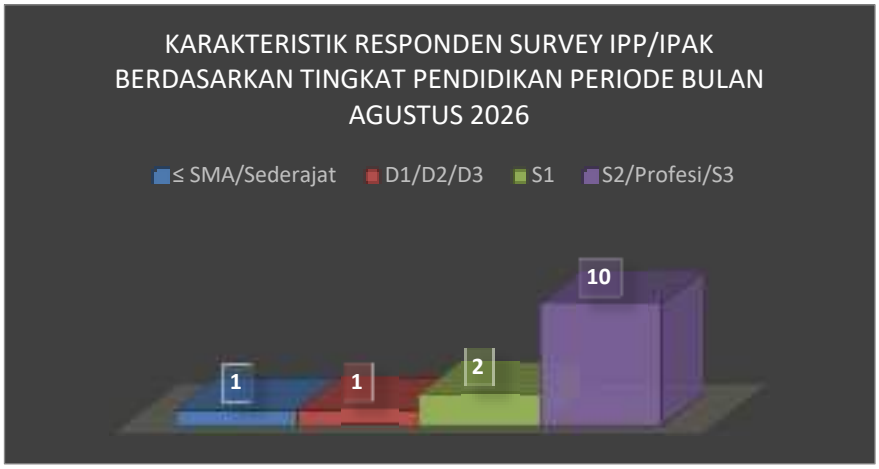
Jumlah responden didominasi oleh perempuan yaitu 12 responden yang mencapai 85% dari total responden, dibandingkan responden laki-laki sejumlah 2 responden (15%).




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

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

Berdasarkan data, responden yang melakukan pengisian survei dari berbagai kelompok usia, dengan rata-rata usia responden adalah 34 tahun. Pada periode ini terdapat 2 responden yang usianya dibawah 30 tahun. Mayoritas umur responden berada pada rentang umur 30-35 tahun dan >40 tahun. Hal tersebut menunjukkan pelaku usaha yang menerima layanan Ditwas KMEIONAPPZA merupakan usia produktif.




Gambar 3. Profil Pendidikan Responden SPKP-SPAK Agustus 2026

Berdasarkan data diketahui bahwa penerima layanan bulan Agustus 2026 adalah dengan latar belakang pendidikan ≤ SMA/Sederajat, D1/D2/D3, S1, dan S2/Profesi/S3. Mayoritas 21 responden berlatar belakang pendidikan S2/Profesi/S3. Responden lainnya sejumah 14 orang dengan latar belakang pendidikan S1, 3 orang dengan latar belakang pendidikan D1/D2/D3, dan 1 orang 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 Agustus 2026

Dari data survei menunjukkan bahwa jumlah responden mayoritas berasal Industri Farmasi, yaitu sebanyak 13 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 Agustus 2026

| No | Unsur | Indeks Juli 2026 | Indeks Agustus 2026 | Selisih |
|---|---|---|---|---|
| U1 | Prosedur Layanan | 3,73 | 3,90 | + 0,13 |
| U2 | Waktu Layanan | 3,80 | 3,90 | + 0,10 |
| U3 | Responsibilitas | 3,87 | 3,90 | + 0,03 |
| U4 | Penanganan Pengaduan | 3,80 | 3,90 | + 0,10 |
| U5 | Sarana/Prasarana | 3,67 | 3,95 | + 0,28 |
| U6 | Persyaratan pelayanan | 3,80 | 3,90 | + 0,10 |
| U7 | Informasi Pelayanan | 3,73 | 3,90 | + 0,17 |
| U8 | Tarif/Biaya | 3,73 | 3,86 | + 0,13 |
| Rata-Rata | | **3,77** | **3,90** | **+ 0,13** |

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Ditwas KMEIONAPPZA bulan Agustus 2026 adalah 3,90 dengan kategori nilai PKP termasuk dalam **kategori “A” atau “Sangat Baik”**. Setiap komponen unsur juga memiliki

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

kategori sangat baik dengan urutan tertinggi dengan nilai **3,95 adalah Sarana/Prasarana** dan terendah dengan nilai **3,86 yaitu Tarif/Biaya**.

Terdapat peningkatan di segala unsur penilaian hasil survei pada bulan Agustus 2026 dibandingkan dengan bulan Juli 2026 (3,77) dan seluruh unsur penilaian memiliki kategori “Sangat Baik.

Unsur Indeks pelayanan publik yang mendapatkan **penilaian terendah** dari penerima layanan Ditwas KMEIONAPPZA adalah Unsur **Tarif/Biaya (U8) = [3,86]:**

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 0,13 poin** dibanding bulan Juli 2026.
iii. Tarif/biaya untuk layanan SKI, AHP dan CPP selama 2 tahun terakhir tidak ada peningkatan dan bahkan untuk layanan iklan obat pada PP No. 15 Tahun 2026 mengalami penurunan. Informasi terkait komponen biaya telah disosialisasikan melalui Forum Konsultasi Publik 2026 dan Standar pelayanan tahun 2026 dapat diunduh melalui website Ditwas KMEIONAPPZA dan media sosial resmi Ditwas KMEIONAPPZA.

Sedangkan unsur indeks pelayanan publik yang mendapatkan **penilaian tertinggi** dari penerima layanan Ditwas KMEIONAPPZA adalah **Sarana/Prasarana (U5) dan Persyaratan Pelayanan (U6) = [3,95]:**

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 **peningkatan sebesar 0,28 poin** dibanding bulan Juli 2026.
iii. Ditwas KMEIONAPPZA akan secara berkala melakukan perbaikan dan

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

pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana untuk dapat menunjang terlaksananya pelayanan prima.

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 perkembangan terkini.

Unsur Indeks pelayanan publik lainnya pada bulan Agustus 2026 mendapatkan **poin penilaian yang sama** sebesar **3,90 poin**, antara lain:

**1) Prosedur pelayanan (U1)**

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

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

iv. 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.

v. Terdapat peningkatan nilai indeks prosedur layanan sebesar 0,13 poin dibandingkan hasil survei Juli 2026.

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

**2) Waktu Layanan (U2)**

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

ii. Nilai indeks unsur waktu layanan bulan Agustus 2026 mengalami peningkatan sebesar 0,10 poin dibandingkan dengan Juli 2026.

iii. Secara umum waktu penyelesaian telah memenuhi janji layanan dengan rerata waktu penyelesaian pada bulan Agustus 2026 untuk layanan SKI adalah 2,43 jam (janji layanan: 6 jam), AHP adalah 1,17 hari (janji layanan 3 hari kerja), dan CPP adalah 0,70 hari (janji layanan 2 hari kerja). Hal ini menunjukkan komitmen petugas untuk menyelesaikan layanan tepat waktu.

**3) Responsibilitas (U3)**

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 (tanpa jam istirahat) di gedung Athena lantai 4 (loket S1 dan S2), serta layanan secara online melalui whatsapp, telepon, dan email.

iii. Nilai indeks ini mengalami peningkatan sebesar 0,03 poin dibanding bulan Juli 2026.

**4) Penanganan Pengaduan (U4)**

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 0,10 poin dibanding Juli 2026.

vi. Ditwas KMEIONAPPZA terus melakukan peningkatan penanganan

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

dengan melakukan penetapan tim Simpel LPK/ Sp4n Lapor yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 175 Tahun 2026 Tentang Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Badan Pengawas Obat Dan Makanan Tahun 2026. Tim tersebut merupakan pengelola aduan yang masuk khususnya terkait pelayanan publik dari berbagai kanal pengaduan (Simpel LPK/SP4N Lapor). Selain itu terdapat tim petugas pelayanan publik yang memberikan pelayanan konsultasi secara tatap muka/whatsapp/email untuk mendukung terlaksananya pelayanan prima.

vii. Secara umum, berdasarkan hasil survei, pelanggan menyampaikan apresiasi terhadap kemampuan petugas yang mumpuni dan sangat maksimal dalam melakukan penanganan pengaduan baik *online* melalui chat dan *offline* melalui konsultasi tatap muka sehingga pelanggan merasa sangat terbantu atas solusi yang diberikan oleh petugas pelayanan.

**5) Informasi Pelayanan (U7)**

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. Unsur informasi pelayanan mengalami peningkatan sebesar 0,17 poin dari hasil survei bulan Juli 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 Agustus 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 |
| 10 | April 2026 | 3,90 |
| 11 | Mei 2026 | 3,82 |
| 12 | Juni 2026 | 3,62 |
| 13 | Juli 2026 | 3,77 |
| 14 | Agustus 2026 | 3,95 |

Hasil IPAK 2026 telah memenuhi kriteria Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). Secara keseluruhan hingga Agustus 2026 dan terdapat peningkatan Indeks PKP dari tahun 2025 yaitu 3,70 menjadi 3,95 pada Agustus 2026. Nilai IPKP 2026 bulan April dan Agustus 2026 merupakan nilai tertinggi yang diperoleh Ditwas KMEIONAPPZA sepanjang dilakukannya penilaian IPKP.

**b. Survei Pengukuran Persepsi Anti Korupsi (SPAK)**

Survei Pengukuran Persepsi Anti Korupsi (SPAK) terdiri dari 5 (lima)

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

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 Agustus 2026

| No | Unsur | Indeks Juli 2026 | Indeks Agustus 2026 | Selisih |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Diskriminasi | 3,87 | 3,95 | + 0,08 |
| 2 | Kecurangan | 3,80 | 3,95 | + 0,15 |
| 3 | Gratifikasi | 3,73 | 3,95 | + 0,22 |
| 4 | Pungli | 3,87 | 3,95 | + 0,08 |
| 5 | Percaloan | 3,80 | 3,95 | + 0,15 |
| **Rata-Rata** | | **3,81** | **3,95** | **+ 0,14** |

Berdasarkan survei persepsi anti korupsi yang dilaksanakan pada Agustus 2026, Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Ditwas KMEIONAPPZA mendapat skor **3,95 poin** untuk semua unsur dan berdasarkan nilai rerata mengalami **peningkatan sebesar 0,14 poin** dibandingkan nilai hasil survei bulan Juli 2026.

Pengukuran Persepsi Anti Korupsi (PAK) penting untuk menggambarkan perilaku anti korupsi berdasarkan persepsi pengguna layanan. Pada Agustus 2026, persepsi antikorupsi Ditwas KMEIONAPPZA berada dalam kategori “A” atau “Sangat Baik” untuk 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 Agustus 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 |
| 11 | Mei 2026 | 3,93 |
| 12 | Juni 2026 | 3,81 |
| 13 | Juli 2026 | 3,81 |
| 14 | Agustus 2026 | 3,95 |

Terdapat peningkatan Indeks PAK dari tahun 2025 yaitu 3,86 menjadi 3,95 pada bulan Agustus 2026. Hasil IPAK bulan Agustus 2026 telah memenuhi kriteria Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) namun mengalami peningkatan 0,04 poin dari tahun sebelumnya.

## B. Rencana Tindak Lanjut

1. Rencana tindak lanjut untuk peningkatan komponen SPKP adalah Ditwas KMEIONAPPZA perlu secara rutin melakukan sosialisasi berkala dan memberikan

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

informasi 8 komponen pelayanan publik yang dapat diunduh melalui website dan berbagai kanal media informasi Ditwas KMEIONAPPZA.

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

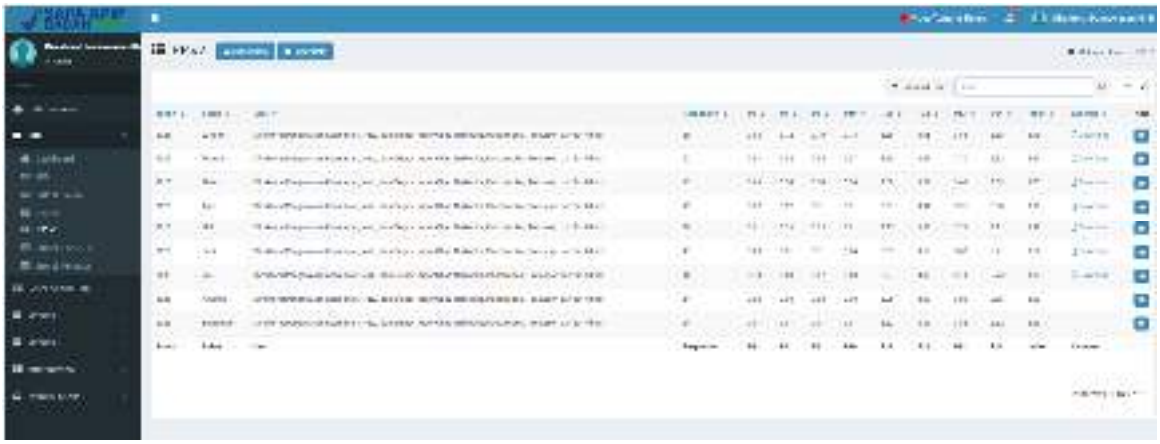
Berikut data responden yang mengisi survei Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) dan Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) Ditwas KMEIONAPPZA bulan Agustus 2026 :

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

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

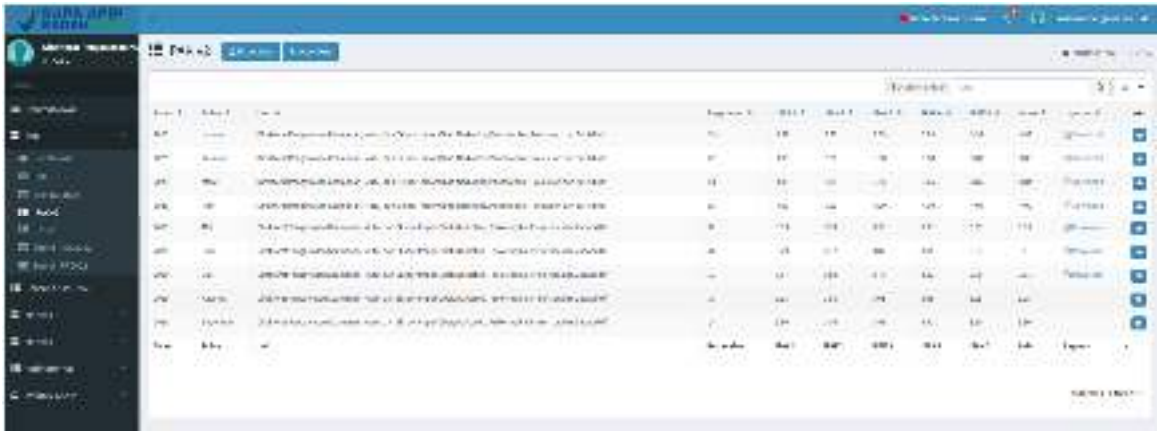
## B. Data Pendukung Lainya (Pelaksanaan)

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



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

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



Gambar 6. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) bulan Agustus 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 Agustus 2026 adalah 3,90. Secara keseluruhan **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Agustus 2026** mengalami Peningkatan dibandingkan Juli 2026 yaitu **dari 3,77 menjadi 3,90**. Kategori nilai untuk IPKP Ditwas KMEIONAPPZA tahun 2026 bulan Agustus termasuk dalam kategori "A" atau "Sangat Baik".
2. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) Ditwas KMEIONAPPZA bulan Agustus 2026 adalah 3,93. Secara keseluruhan **Indeks Persepsi** Anti Korupsi **Agustus 2026** mengalami peningkatan dibandingkan Juli 2026 yaitu **dari 3,81 menjadi 3,95.** Kategori nilai untuk IPAK Ditwas KAGUSTUSONAPPZA tahun 2026 bulan Agustus termasuk dalam kategori "A" atau "Sangat Baik".
3. Seluruh unsur dan rata-rata unsur SPKP dan SPAK Ditwas KMEIONAPPZA pada bulan Agustus 2026 mengalami peingkatan dibandingkan bulan sebelumnya dan 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).