LAPORAN HASIL ANALISIS SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPKP DAN SPAK) SEPTEMBER 2026 DAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN III TAHUN 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 *5*

C. Dasar Hukum *5*

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*

BAB III **9**

PENGOLAHAN SURVEI **9**

A. Survey IPP/IPAK *9*

B. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) *16*

C. Rencana Tindak Lanjut *19*

BAB IV **20**

DATA SURVEI **20**

A. Data Responden **20**

B. Data Pendukung Lainya (Pelaksanaan) **22**

PENUTUP **24**

A. Kesimpulan **24**

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

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 September 2026 9
Gambar 2. Profil Umur Responden Survei SPKP-SPAK September 2026 9
Gambar 3. Profil Pendidikan Responden SPKP-SPAK September 2026.....10
Gambar 4. Profil Jenis Usaha Responden SPKP-SPAK September 2026.....10
Gambar 5. Profil Gender Responden Survei Kepuasan Masyarakat TW III 2026.....17
Gambar 6. Profil Usia Responden Survei Kepuasan Masyarakat TW III 2026.....17
Gambar 7. Survei Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) September 2026.....22
Gambar 8. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) September 2026 22
Gambar 9. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari-September 2026.23

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Interval Konversi SPKP dan SPAK.....8
Tabel 2. Hasil SPKP Bulan September 2026 11
Tabel 3. Indeks PKP Tahun 2021 s.d September 2026 14
Tabel 4. Hasil SPAK Bulan September 2026 15
Tabel 5. Indeks PAK Tahun 2021 s.d September 2026 16
Tabel 6. Hasil SKM Triwulan III 2026 18
Tabel 7. Data Responden survei SPKP dan SPAK Bulan September 2026 20
Tabel 8. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari-September 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 NAPPZA periode bulan September 2026 dan Survei Kepuasan Masyarakat TW III 2026.

B. Tujuan

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

C. Dasar Hukum

1) PermenPANRB No. 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi ZI menuju WBK/WBBM di Instansi Pemerintah.
2) Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023 Tanggal 15 Februari 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

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

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 September 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 September 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 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

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

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).

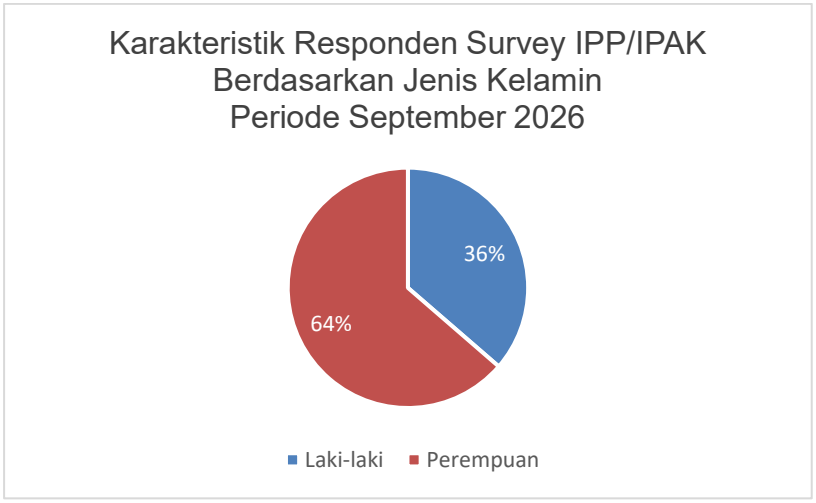
BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. Survey IPP/IPAK

1. Analisis Hasil Survei

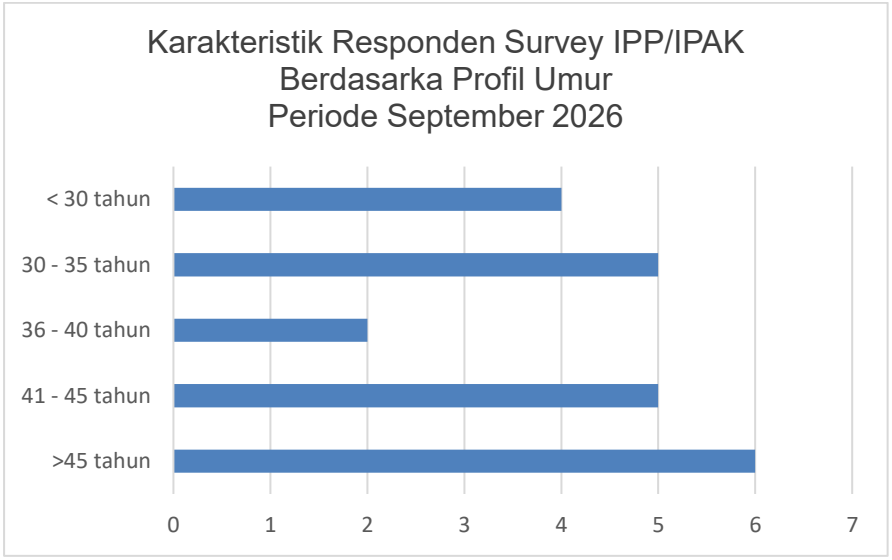
a. Responden

Total responden yang mengisi survei bulan September 2026 adalah sejumlah 22 (dua puluh dua) responden yang berasal dari Industri Farmasi, Industri kosmetik, dan Pedagang Besar Farmasi dengan rincian responden sesuai dengan lampiran. Responden merupakan pelaku usaha yang menerima pelayanan 100% terkait AHP, SKI, atau Iklan Obat.



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

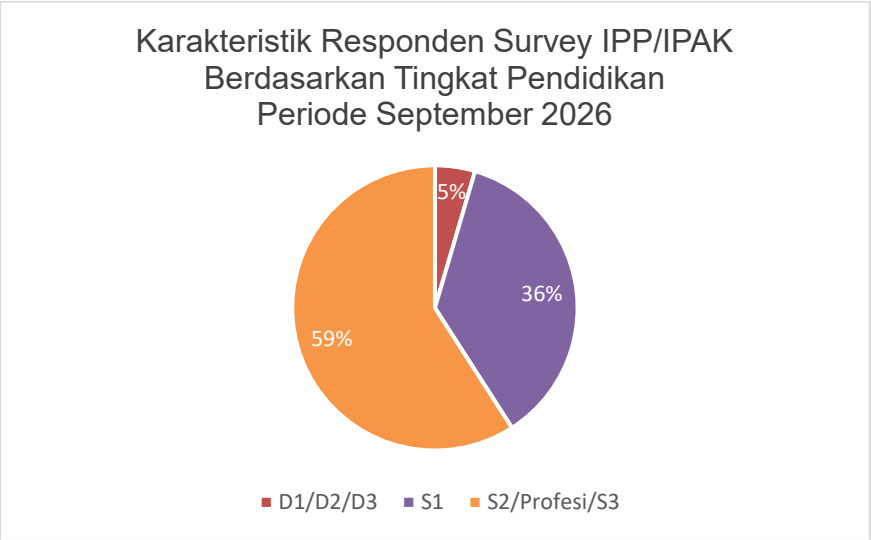
Jumlah responden didominasi oleh perempuan yaitu 14 responden yang mencapai 64% dari total responden, dibandingkan responden laki-laki sejumlah 8 responden (36%).



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

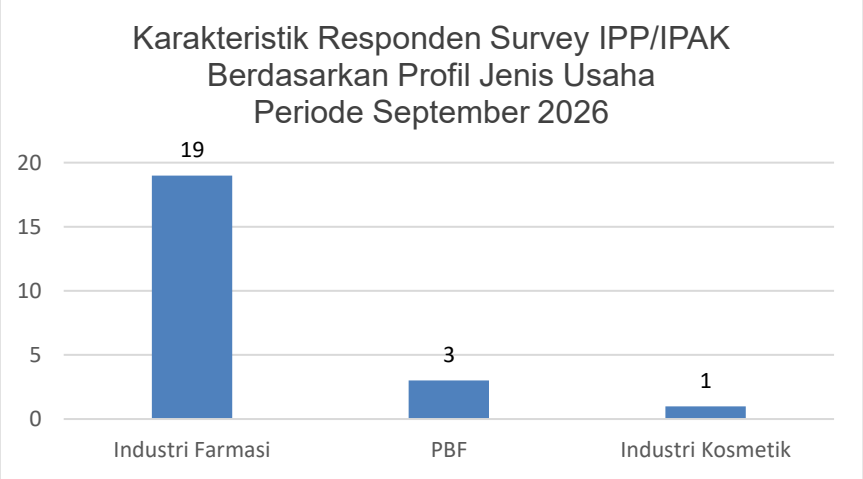
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Berdasarkan data, responden yang melakukan pengisian survei dari berbagai kelompok usia dengan didominasi responden usia >45 tahun. Adapun rata-rata usia responden adalah 39 tahun. Pada periode ini terdapat 4 responden yang usianya dibawah 30 tahun dan 1 orang dalam usia kelompok rentan (lansia >60 tahun). Hal tersebut menunjukkan pelaku usaha yang menerima layanan Ditwas KMEIONAPPZA mayoritas merupakan usia produktif.



Gambar 3. Profil Pendidikan Responden SPKP-SPAK September 2026

Berdasarkan data diketahui bahwa penerima layanan bulan September 2026 adalah dengan latar belakang pendidikan S2/Profesi/S3. Mayoritas 13 responden (59%) berlatar belakang pendidikan S2/Profesi/S3, sedangkan responden dengan pendidikan S1 adalah sejumlah 8 responden (36%).



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

Dari data survei menunjukkan bahwa jumlah responden mayoritas berasal Industri Farmasi, yaitu sebanyak 19 responden. Responden lainnya berasal dari PBF sejumlah 3 responden dan 1 responden dari indusri kosmetik.

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

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 September 2026

No	Unsur	Indeks Agustus 2026	Indeks September 2026	Selisih
U1	Prosedur Layanan	3.90	3.67	-0.23
U2	Waktu Layanan	3.90	3.64	-0.26
U3	Responsibilitas	3.90	3.64	-0.26
U4	Penanganan Pengaduan	3.90	3.67	-0.23
U5	Sarana/Prasarana	3.95	3.64	-0.31
U6	Persyaratan pelayanan	3.90	3.61	-0.29
U7	Informasi Pelayanan	3.90	3.67	-0.23
U8	Tarif/Biaya	3.86	3.58	-0.28
Rata-Rata		3.90	**3.64**	-0.26

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Ditwas KMEIONAPPZA bulan September 2026 adalah 3,64 dengan kategori nilai PKP termasuk dalam **kategori "A" atau "Sangat Baik"**. Setiap komponen unsur juga memiliki kategori sangat baik dengan urutan tertinggi dengan nilai **3,67 adalah Prosedur Layanan, Penanganan Pengaduan dan Informasi Pelayanan, sedangkan** nilai terendah yaitu **3,58 yaitu Tarif/Biaya**.

Terdapat penurunan nilai hasil survei pada bulan September 2026 dibandingkan dengan Agustus 2026 (3,90). Seluruh unsur penilaian mengalami penurunan dibandingkan Agustus 2026. Secara umum, seluruh unsur penilaian memiliki kategori "Sangat Baik".

Unsur Indeks pelayanan publik yang mendapatkan penilaian **terendah** dari penerima layanan Ditwas KMEI ONAPPZA adalah **Tarif/Biaya (U8) = [3,58] :**

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 penurunan sebesar 0,28 poin dibanding

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

bulan Agustus 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 dengan nilai 3,67** dari penerima layanan Ditwas KMEIONAPPZA adalah sebagai berikut:

1) Prosedur pelayanan (U1) = [3,67]

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

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

iii. Prosedur pelayanan telah disosialisasikan pada kegiatan Forum Konsultasi Publik Ditwas KMEIONAPPZA dimana pada kegiatan tersebut mengundang stakeholder terkait untuk memberikan masukan terhadap standar pelayanan Ditwas KMEIONAPPZA. Kegiatan tersebut juga bertujuan untuk memberikan informasi pelayanan kepada pengguna layanan. Ditwas KMEIONAPPZA juga secara berkala melakukan tinjauan terhadap prosedur layanan sesuai dengan perkembangan terkini. Prosedur layanan juga telah disosialisasikan melalui media sosial resmi Ditwas KMEIONAPPZA juga secara berkala melakukan tinjauan terhadap prosedur layanan sesuai dengan perkembangan terkini.

iv. Terdapat penurunan nilai indeks sebesar 0,23 poin dibandingkan hasil survei Agustus 2026.

2) Penanganan Pengaduan (U4) = [3,67]

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

ii. Nilai indeks ini mengalami penurunan sebesar 0,23 poin dibandingkan dengan Agustus 2026.

iii. Ditwas KMEIONAPPZA terus melakukan peningkatan penanganan dengan melakukan penetapan tim Simpel LPK/ Sp4n Lapor yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 175 Tahun 2026 Tentang

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

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.

3) Informasi Pelayanan (U7) = [3,67]

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. Secara umum, berdasarkan hasil survei, pelanggan menyampaikan apresiasi terhadap informasi pelayanan yang disampaikan oleh petugas dalam pemberian layanan AHP & SKI dan Konsultasi Iklan Obat.
iv. Terdapat penurunan nilai indeks pada unsur Informasi Pelayanan sebesar 0,23 poin dari hasil survei bulan Agustus 2026.

Unsur Indeks pelayanan publik lainnya pada bulan September 2026 mendapatkan **poin penilaian yang sama** sebesar **3,64** poin, antara lain:

1) Waktu Layanan (U2) = [3,64]

i. Unsur waktu layanan menggambarkan jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang ditetapkan oleh unit layanan.
ii. Nilai indeks unsur waktu layanan bulan September 2026 mengalami penurunan 0,26 poin dibandingkan dengan Agustus 2026.
iii. Secara umum waktu penyelesaian telah memenuhi janji layanan dan hal ini menunjukkan komitmen petugas untuk menyelesaikan layanan tepat waktu.
iv. Penerima layanan mengapresiasi waktu layanan yang diberikan oleh petugas, namum penerima mengharapkan timeline layanan dapat ditingkatkan dengan disertai kemudahan dalam persayaratan pengajuan layanan.

2) Responsibilitas (U3) = [3,64]

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

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

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 dan solutif terhadap kebutuhan dan keluhan penerima layanan.

iv. Nilai indeks ini mengalami tren penurunan sebesar 0,26 poin dibanding Agustus 2026.

3) Sarana/Prasarana (U5) = [3,64]

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 0,31 poin dibanding Agustus 2026.

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

Unsur Indeks pelayanan publik lainnya pada bulan September 2026 mendapatkan poin penilaian sebesar 3,64 poin yaitu **Persyaratan Pelayanan (U6) = [3,64]** :

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.

iii. Nilai indeks unsur bulan September 2026 mengalami **penurunan sebesar 0,29 poin** dibanding Agustus 2026.

Tabel 3. Indeks PKP Tahun 2021 s.d September 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
11	Mei 2026	3,82
12	Juni 2026	3,62
13	Juli 2026	3,77
14	Agustus 2026	3,95
15	September 2026	3,64

Secara keseluruhan nirai rata-rata indeks PKP Ditwas KMEIONAPPZA sejak Januari hingga September 2026 yaitu sebesar 3,74. Jika dibandingkan dengan nilai Indeks PKP tahun 2025 terhadap rata-rata tersebut terdapat peningkatan yaitu 3,70 menjadi 3,74. Hasil IPAK 2026 telah memenuhi kriteria Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

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 September 2026

No	**Unsur**	**Indeks Agustus 2026**	**Indeks September 2026**	**Selisih**
1	Diskriminasi	3,95	3,88	-0,07
2	Kecurangan	3,95	3,82	-0,13
3	Gratifikasi	3,95	3,94	-0,01
4	Pungli	3,95	3,91	-0,04
5	Percaloan	3,95	3,91	-0,04

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

No	Unsur	Indeks Agustus 2026	Indeks September 2026	Selisih
Rata-Rata		**3,95**	**3,89**	**-0,06**

Berdasarkan survei persepsi anti korupsi yang dilaksanakan pada September 2026, Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Ditwas KMEIONAPPZA mendapat skor 3,89 poin. Hasil survei ini mengalami penurunan sebesar 0,06 poin dibandingan dengan hasil survei bulan Agustus 2026. Nilai tertinggi dari hasil survei survei persepsi anti korupsi yaitu unsur gratifikasi dengan nilai 3,94.

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

Tabel 5. Indeks PAK Tahun 2021 s.d September 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
15	September 2026	3,89

Pada tahun 2026, terdapat peningkatan Indeks PAK dibandingkan tahun 2025 yaitu 3,86 menjadi 3,89 di September 2026. Namun nilai ini mengalami penurunan 0,06 poin jika dibandingkan dengan nilai indeks PAK bulan Agustus 2026. Hasil IPAK September 2026 telah memenuhi kriteria Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

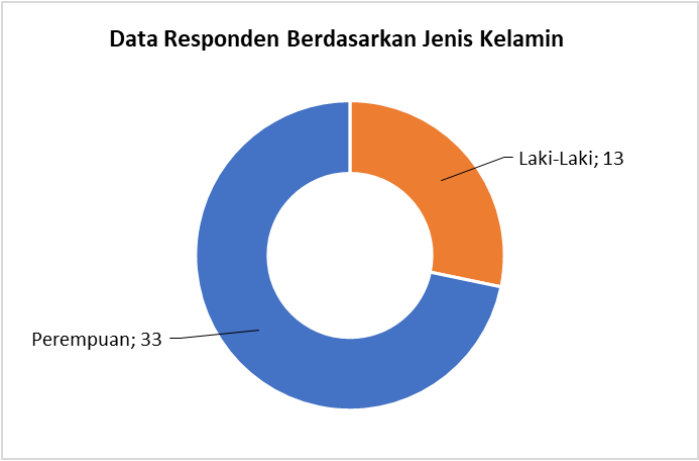
B. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Analisis Hasil Survei

a. Responden

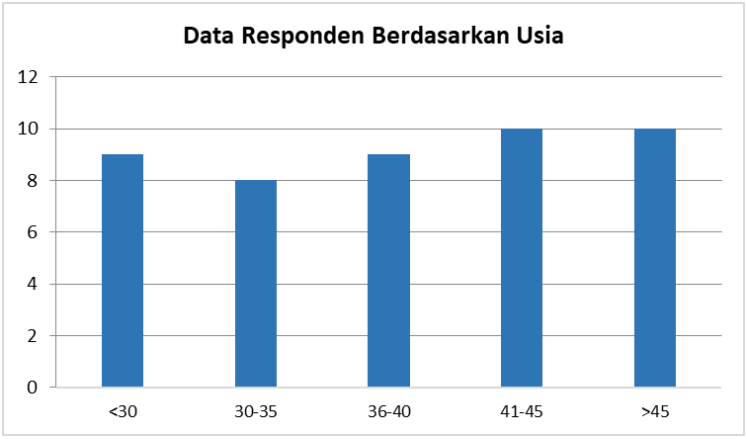
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Total responden yang mengisi survei periode Juli - September 2026 (Triwulan III 2026) adalah sejumlah 46 (empat puluh enam) 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.



Gambar 5. Profil Gender Responden Survei Kepuasan Masyarakat TW III 2026

Jumlah responden didominasi oleh perempuan yaitu 33 responden sedangkan responden laki-laki hanya 13 responden.



Gambar 6. Profil Usia Responden Survei Kepuasan Masyarakat TW III 2026

Berdasarkan data, responden yang melakukan pengisian survei dari berbagai kelompok usia, dengan rata-rata usia responden adalah 39 tahun. Mayoritas usia responden berada pada rentang umur >41 tahun sebanyak 20 responden.

b. Hasil Survey

Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran komprehensif atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik, yang

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

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
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 III 2026

No	**Unsur**	**SKM TW III 2026**
1	Persyaratan	93,46
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,21
3	Waktu Penyelesaian	94,46
4	Biaya/Tarif	95,47
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,21
6	Kompetensi Pelaksana	95,41
7	Perilaku Pelaksana	95,92
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,76
9	Sarana dan Prasarana	93,80
Rata-Rata		**94,63**

Nilai SKM Ditwas KMEIONAPPZA periode Juli-September 2026 adalah 94,63 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 95,92** 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 persyaratan pelayanan dengan nilai 93,46.** Persyaratan pelayanan menggambarkan informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan.

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

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

a. Semoga persyaratannya bisa lebih dipermudah untuk mempercepat proses buat pendaftaran produk ekspor
b. Pelayanan sangat bagus, cepat dan responsif. terus tingkatkan
c. Terus pertahankan kinerja, terus kembangkan fasilitas perijinan dan pelayanan untuk kepentingan bersama & kemajuan bangsa. Terima kasih
d. Terima kasih atas pelayanannya yang Prima. Harapan kami kedepan lebih baik lagi dan waktu evaluasi semakin singkat.
e. Persetujuan antara sistem OSS dan SIAPIK masih belum sinkron / align. Sehingga untuk pengambilan yang lengkap harus ambil dari sistem OSS
f. Saat ini sudah cukup baik dan responsif namun masih perlu ditingkatkan lagi
g. Luar biasa pelayanan yg sangat membantu dan solutif, terimakasih.
h. Semoga timeline pelayanannya tambah cepat lagi dan persyaratan dipermudah lagi

C. Rencana Tindak Lanjut

1. Rencana tindak lanjut untuk peningkatan komponen SPKP adalah berikut:
   a. Ditwas KMEIONAPPZA terus berkoordinasi dengan Pusat Data dan Informasi dan mengirimkan pemberitahuan kepada pelaku usaha apabila terdapat kendala sistem.
   b. 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.
   c. Ditwas KMEIONAPPZA perlu secara rutin melakukan sosialisasi dan memberikan informasi pelayanan publik dan prosedur pelayanan yang dapat diunduh melalui website dan berbagai kanal media informasi Ditwas KMEIONAPPZA.
   d. Ditwas KMEIONAPPZA perlu terus berupaya menyediakan kelengkapan prasarana dan kecukupan anggaran untuk mendukung pelayanan prima di Gedung Athena BPOM yang telah disesuaikan dengan standar penilaian Unit Pelayanan Publik.
2. Rencana tindak lanjut untuk peningkatan komponen SPAK adalah dengan penguatan melalui inovasi PEGASS (Pengaduan Masyarakat, Gratifikasi, SPIP, dan WBS) serta kolaborasi dengan tim kerja Reformasi Birokrasi terkait.
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 September 2026 :

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

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

2. Survei Kepuasan Masyarakat

Berikut data responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Ditwas KMEIONAPPZA periode Januari-September 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 8. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari-September 2026

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

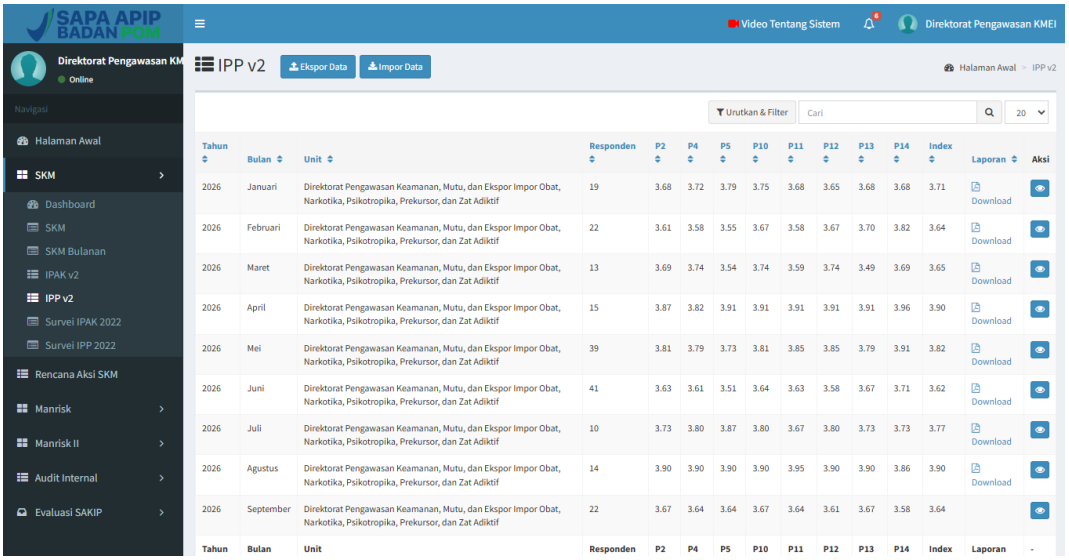
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

41	[redacted]
42	
43	
44	
45	
46	

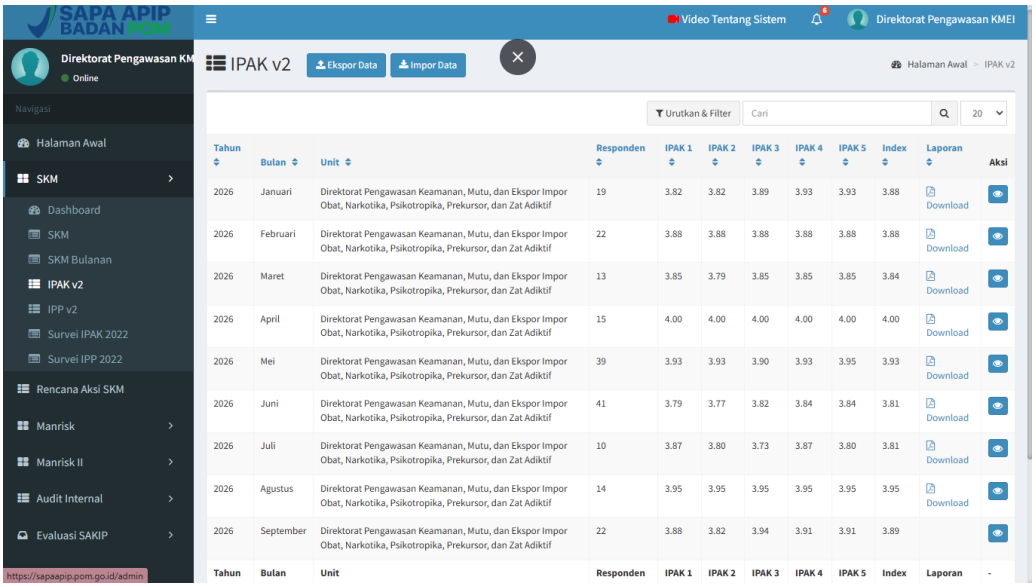
B. Data Pendukung Lainya (Pelaksanaan)

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 September 2026 pada aplikasi SAPAAPIP



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

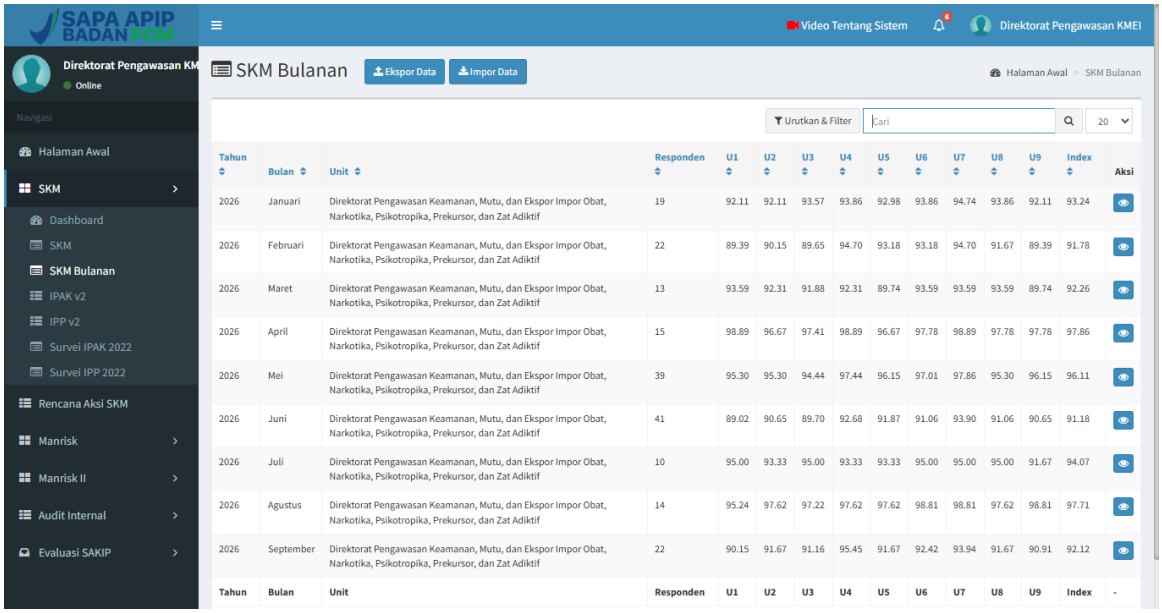


Gambar 8. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) September 2026

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

2. Survei Kepuasan Masyarakat

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



Tahun	Bulan	Unit	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Aksi
2026	Januari	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	19	92.11	92.11	93.57	93.86	92.98	93.86	94.74	93.86	92.11	93.24	
2026	Februari	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	22	89.39	90.15	89.65	94.70	93.18	93.18	94.70	91.67	89.39	91.78	
2026	Maret	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	13	93.59	92.31	91.88	92.31	89.74	93.59	93.59	93.59	89.74	92.26	
2026	April	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	15	98.89	96.67	97.41	98.89	96.67	97.78	98.89	97.78	97.78	97.86	
2026	Mei	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	39	95.30	95.30	94.44	97.44	96.15	97.01	97.86	95.30	96.15	96.11	
2026	Juni	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	41	89.02	90.65	89.70	92.68	91.87	91.06	93.90	91.06	90.65	91.18	
2026	Juli	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	10	95.00	93.33	95.00	93.33	93.33	95.00	95.00	95.00	91.67	94.07	
2026	Agustus	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	14	95.24	97.62	97.22	97.62	97.62	98.81	98.81	97.62	98.81	97.71	
2026	September	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	22	90.15	91.67	91.16	95.45	91.67	92.42	93.94	91.67	90.91	92.12	
Tahun	Bulan	Unit	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	-

Gambar 9. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari-September 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 September 2026 adalah 3,64. Secara keseluruhan **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan September 2026 mengalami penurunan** dibandingkan Agustus 2026 yaitu **dari 3,90 menjadi 3,64**. Kategori nilai untuk IPKP Ditwas KMEIONAPPZA tahun 2026 bulan September termasuk dalam kategori “A” atau “Sangat Baik”.
2. Survei Pengukuran Persepsi Antikorupsi (SPAK) Ditwas KMEIONAPPZA bulan September 2026 adalah 3,89. Secara keseluruhan **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan September 2026 mengalami penurunan dari 3,95 menjadi 3,89 dibandingkan** bulan Agustus 2026. Kategori nilai untuk IPAK Ditwas KMEIONAPPZA tahun 2026 bulan September termasuk dalam kategori “A” atau “Sangat Baik”.
3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat periode Juli - September 2026 (Periode Triwulan III 2026) adalah **94,63** dengan **nilai mutu pelayanan A (sangat baik).**
4. Seluruh unsur dan rata-rata unsur SKM, SPKP dan SPAK Ditwas KMEIONAPPZA pada bulan September 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).