LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PERIODE APRIL 2025



Direktorat Siber Obat dan Makanan

Badan Pengawas Obat dan Makanan

BAB I
PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, mengamanatkan fokus pembangunan Zona Integritas (ZI) yang tertuju pada dua sasaran yang utama, yaitu Terwujudnya Pemerintahan yang Bersih dan Akuntabel serta Kualitas Pelayanan Publik yang Prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). SPKP dan SPAK dilakukan terhadap pengguna layanan (pemangku kepentingan) dari unit/satuan kerja instansi pemerintah.

Direktorat Siber Obat dan Makanan merupakan salah satu unit penyelenggaran pelayanan publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). Sejalan dengan hal tersebut, dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tanggal 15 April 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, disampaikan bahwa pelaksanaan SPAK dan SPKP dilaksanakan secara mandiri oleh unit/satuan kerja yang sedang melakukan pembangunan ZI atau unit lain yang ditunjuk oleh instansi pemerintah.

Dalam rangka pelaksanaan penilaian Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), maka Direktorat Siber Obat dan Makanan melaksanakan SPKP dan SPAK setiap bulan terhadap seluruh responden yang telah menerima layanan 100%. Survei dilakukan secara daring melalui link https://tinyurl.com/surveiditsiber.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera tercapai.

Jakarta, 07 Mei 2025
Direktur Siber Obat dan Makanan

Nur Iskandarsyah, S.IP, M.T, M.Sc

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden merupakan penerima layanan yang telah menerima layanan sepenuhnya (100%). Adapun responden penerima layanan Direktorat Siber Obat dan Makanan tersebut meliputi:

1. Unit kerja di Deputi Bidang Penindakan
2. Unit Pelaksana Teknis di seluruh Indonesia
3. Unit Pengawasan di Lingkungan Badan POM
4. Unit Layanan Pengaduan Masyarakat BPOM
5. Masyakarat

Kuesioner survey terdiri dari:

a. Identitas Responden
    1. Nama lengkap
    2. Umur
    3. Jenis kelamin
    4. No. HP
    5. Pendidikan terakhir
    6. Pekerjaan utama
    7. Nama instansi/Perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
    8. Persentase tahapan penyelesaian layanan

b. Kualitas Pelayanan SPKP
    1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?
    2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?
4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?
6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?
7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?
9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?
10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?

c. Kualitas Pelayanan SPAK
    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

d. Saran dan Masukan

B. Metode Survei Metode Pengolahan Data dan Analisis

Survei dilaksanakan dengan membagikan link kuesioner kepada para pelanggan setiap bulannya. Setelah responden melakukan pengisian survei, Direktorat Siber Obat dan Makanan melakukan pemantauan terhadap hasil survei langsung pada aplikasi SAPA APIP Badan POM (alamat link: sapaapip.pom.go.id).

Dari hasil survei tersebut, akan dilanjutkan dengan melakukan analisis yang dapat di *export* ke Microsoft excel untuk perhitungan mendapatkan nilai Indeks Persepsi Pelayanan Publik (IPP) dan nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. Kualitas Pelayanan SPKP (Indeks Pelayanan Publik/IPP)

Unsur Pelayanan		Nilai Index IPP
		April 2025
1.	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	3,70
2.	Waktu pelayanan	3,66
3.	Respon/kecepatan petugas/aplikasi	3,65
4.	Penanganan pengaduan	3,64
5.	Ketersediaan sarana prasarana	3,54
6.	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai	3,69
7.	Informasi pelayanan tersedia melalui media	3,70
8.	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai	3,72
Index		3,67

Adapun Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada bulan April 2025 adalah 3,67 (skala 4). Nilai ini termasuk ke dalam kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik). Walaupun demikian, tetap harus dilakukan perbaikan berkelanjutan, terutama untuk 3 unsur dengan nilai terendah yaitu: 1) Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai, 2) Kemudahan prosedur/alur pelayanan dan 3) Informasi pelayanan tersedia melalui media.

B. Kualitas Pelayanan SPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi/IPAK)

Unsur Pelayanan		Nilai Index IPAK
		April 2025
1.	Diskriminasi pelayanan	3,80
2.	Kesesuaian prosedur	3,77
3.	Layanan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang	3,79
4.	Layanan tanpa praktik pungutan liar	3,79
5.	Layanan tanpa praktik percaloan	3,79
Index		3,79

Adapun Indeks Persepsi Anti Korupsi pada bulan April 2025 adalah 3,79 (skala 4). Nilai ini termasuk ke dalam kategori Persepsi Bersih dari Korupsi.

C. Rencana Tindak Lanjut Survei

Unsur	Rencana Tindak Lanjut
Indeks Pelayanan Publik/IPP	
Ketersediaan sarana prasarana	Akan dilakukan sosialisasi terkait ketersediaan sarana prasarana pelayanan
Respon/kecepatan petugas/aplikasi	Akan dilakukan reviu terkait waktu respon/kecepatan petugas/aplikasi
Kemudahan prosedur/alur pelayanan	Akan dilakukan sosialisasi terkait kemudahan prosedur/alur pelayanan
Indeks Persepsi Anti Korupsi/IPAK	
-	-

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
			April 2025	April 2025
1.	Jenis kelamin	Laki-laki	34	64.2
		Perempuan	19	35.8
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	0	0
		D1/D2/D3	0	0
		D4/S1	34	64.2
		S2/Profesi/S3	19	35.8
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	48	90.6
		Pegawai Swasta	0	0
		Wiraswasta	0	0
		Pelajar/Mahasiswa	5	9.4
		Lainnya	0	0
4.	Usia	≤ 25 Tahun	0	0
		26 – 30 Tahun	14	26.4
		31 – 35 Tahun	17	32.1
		36 – 40 Tahun	3	5.7
		≥ 41 Tahun	19	35.8

B. Saran dan Masukan

Beberapa responden yang mengisi SPKP dan SPAK memberikan masukan dan saran sebagai berikut:

SPKP (Indeks Pelayanan Publik/IPP)
1. Pegawai di lingkungan Direktorat Siber OM telah memberikan layanan yang responsif dan solutif.
2. Agar penyelesaian digifor sesuai timeline.
3. Pelayanan sangat prima dan optimal.
4. pelayanan dit siber sudah sangat bagus baik terkait patber, profiling dan forensik digital.
5. Terima kasih atas repon yang cepat dan penjelasan yang baik.
SPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi/IPAK)
1. Pelayanan yang diberikan dit siber obat dan makanan tanpa diskriminatif, mudah dalam persyaratan dan transparan.

BAB V
PENUTUP

Direktorat Siber Obat dan Makanan telah melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) untuk periode bulan April Tahun 2025. Adapun hasil survei tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nilai IPP pada Bulan April Tahun 2025 mendapatkan nilai 3,67 secara berturut-turut dari skala 4. Nilai tersebut menunjukkan Indeks Persepsi Pelayanan mendapatkan predikat sangat baik. Selanjutnya perlu disusun rencana aksi untuk meningkatkan nilai pada setiap unsur yang masih dapat ditingkatkan nilainya, sehingga mendorong pemilik layanan publik agar dapat memberikan pelayanan prima.
2. Nilai IPAK pada Bulan April Tahun 2025 adalah sebesar 3,79 atau mutu pelayanan A (bersih dari korupsi). Nilai ini termasuk ke dalam kategori Persepsi Bersih dari Korupsi.
3. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, hasil survei IPP dan IPAK merupakan salah satu komponen syarat untuk memperoleh Predikat Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dengan nilai minimal IPP sebesar 3,20 dan IPAK sebesar 3,60. Mengacu pada hasil survei tersebut, Direktorat Siber Obat dan Makanan telah memenuhi salah satu komponen syarat nilai IPP dan IPAK untuk dapat diajukan memperoleh predikat menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK).

Lampiran Data Dukung Lainnya

BADAN POM

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244691, 4209321, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax : 4245139, Ext : 1136
Email : direktorat.siber@pom.go.id; Website : www.pom.go.id

Nomor : B-PI.08.06.63.04.25.144 Jakarta, 10 April 2025
Lampiran : –
Hal : Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Direktorat Siber Obat dan Makanan Bulan April Tahun 2025

Yth.
1. Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat dan NAPPZA
2. Direktur Pengawasan Kosmetik
3. Direktur Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
4. Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan
5. Kepala Biro Hukum dan Organisasi
6. Kepala Balai Besar/Balai/Loka POM Seluruh Indonesia

di tempat

Dalam rangka pelaksanaan penilaian Pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM sesuai PermenPANRB No. 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi ZI menuju WBK/WBBM di Instansi Pemerintah dan Surat Edaran Menteri PANRB No. 4 Tahun 2023 tanggal 15 Februari 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi ZI, maka Direktorat Siber Obat dan Makanan perlu melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) secara berkala setiap bulannya untuk periode Tahun Anggaran 2025.

Berkenaan dengan hal tersebut, mohon kesediaan Bapak/Ibu Pimpinan Unit Kerja terkait agar dapat menugaskan 1 (satu) orang pegawai untuk menjadi responden dan mengisi SPKP dan SPAK Direktorat Siber Obat dan Makanan pada periode April 2025 melalui tautan link https://linyurl.com/surveiditsiber.

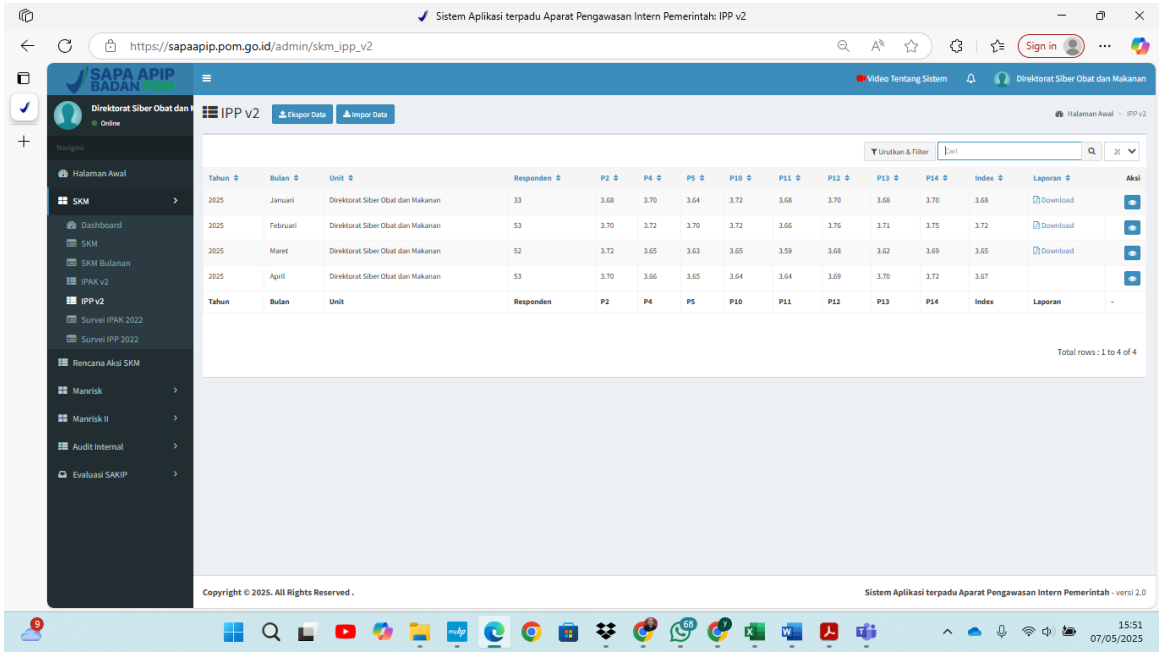
Adapun hasil pengisian survei sebagaimana dimaksud di atas, dapat kami terima paling lambat pada Jumat, 28 April 2025. Untuk informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Sdri. Wiwit Purwandari (HP +62 856 91428652).

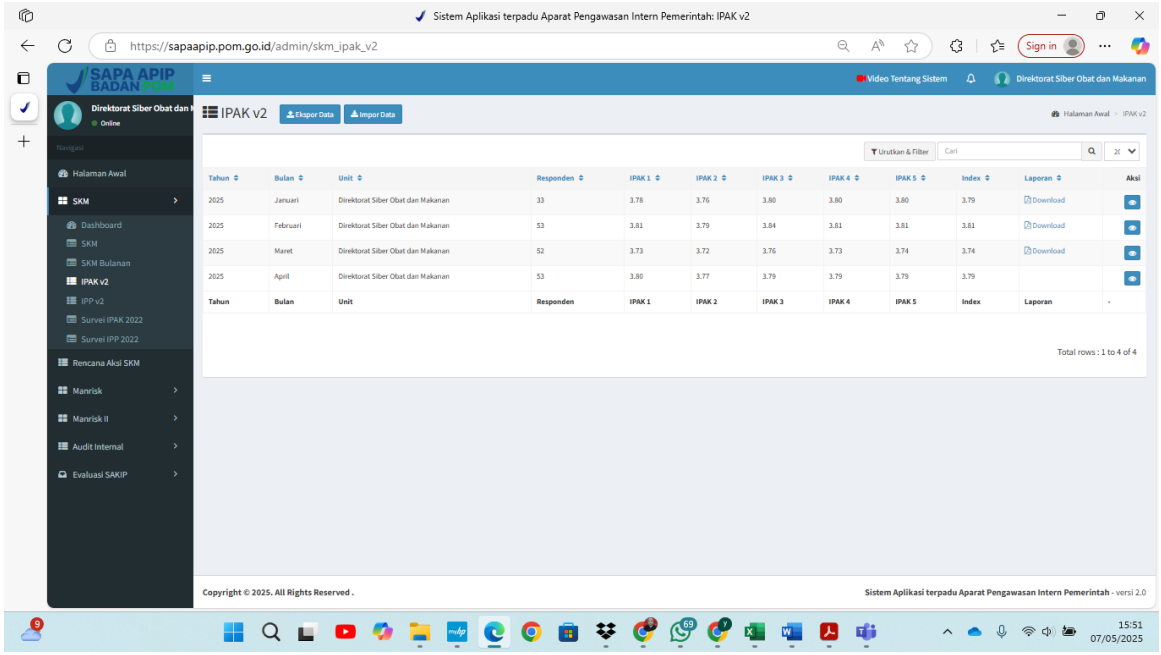
Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Direktur Siber Obat dan Makanan,

Nur Iskandarsyah, S.I.P., M.T., M.Sc.

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


Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah: IPP v2
https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_ipp_v2
IPP v2
Ekspor Data
Impor Data
Copyright © 2025. All Rights Reserved .
Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0


Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah: IPAK v2
https://sapaapip.pom.go.id/admin/skm_ipak_v2
IPAK v2
Ekspor Data
Impor Data
Copyright © 2025. All Rights Reserved .
Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0