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



Direktorat Siber Obat dan Makanan

Badan Pengawas Obat dan Makanan

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

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 Agustus 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, 29 September 2025
Direktur Siber Obat dan Makanan



Nur Iskandarsyah, S.IP, 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 (BSSN).

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?

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

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).

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. Kualitas Pelayanan SPKP (Indeks Pelayanan Publik/IPP)

Unsur Pelayanan		Nilai Index IPP Agustus 2025
1.	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	3,71
2.	Waktu pelayanan	3,74
3.	Respon/kecepatan petugas/aplikasi	3,69
4.	Penanganan pengaduan	3,72
5.	Ketersediaan sarana prasarana	3,68
6.	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai	3,70
7.	Informasi pelayanan tersedia melalui media	3,72
8.	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai	3,70
Index		3,71

Adapun Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada bulan Agustus 2025 adalah 3,71 (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) Ketersediaan sarana prasarana, 2) Respon/kecepatan petugas/aplikasi, dan 3) Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai.

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

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

Unsur Pelayanan		Nilai Index IPAK
		Agustus 2025
1.	Diskriminasi pelayanan	3,82
2.	Kesesuaian prosedur	3,82
3.	Layanan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang	3,82
4.	Layanan tanpa praktik pungutan liar	3,82
5.	Layanan tanpa praktik percaloan	3,83
Index		3,82

Adapun Indeks Persepsi Anti Korupsi pada bulan Agustus 2025 adalah 3,82 (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 reviu terkait ketersediaan sarana prasarana
Respon/kecepatan petugas/aplikasi	Akan dilakukan reviu terkait waktu respon/kecepatan petugas/aplikasi
Pelayanan yang diinformasikan sesuai	Akan dilakukan sosialisasi standar pelyanan
Indeks Persepsi Anti Korupsi/IPAK	
-	-

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

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
			Agustus 2025	Agustus 2025
1.	Jenis kelamin	Laki-laki	38	60,3
		Perempuan	25	39,7
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	0	0
		D1/D2/D3	2	3,2
		D4/S1	40	63,5
		S2/Profesi/S3	21	33,3
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	60	95,3
		Pegawai Swasta	0	0
		Wiraswasta	0	0
		Pelajar/Mahasiswa	2	3,2
		Lainnya	1	1,5
4.	Usia	≤ 25 Tahun	2	3,2
		26 – 30 Tahun	22	34,9
		31 – 35 Tahun	13	20,6
		36 – 40 Tahun	8	12,7
		≥ 41 Tahun	18	28,6

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

B. Saran dan Masukan

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

SPKP (Indeks Pelayanan Publik/IPP)
1. Feedback laporan siber, rekomendasi analisis siber, coaching clinic/peningkatan kompetensi, digital forensik, cek post, dll pelayanan yang diberikan sudah sangat baik.
2. Tingkatkan kemudahan akses aplikasi yang *friendly user* dan minim bug.
3. Sudah memberikan pelayanan yang sesuai keinginan pelanggan.
4. Selalu tingkatkan kinerja untuk menjadi yang terbaik dalam memberikan pelayanan yang prima.
SPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi/IPAK)
1. -

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

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

1. Nilai IPP pada Bulan Agustus Tahun 2025 mendapatkan nilai 3,71 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 Agustus Tahun 2025 adalah sebesar 3,82 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).

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

Lampiran Data Dukung Lainnya

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DIREKTORAT SIBER OBAT DAN MAKANAN

NOTA DINAS
NOMOR: PI.06.06.63.08.25.491

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
Dari	:	Direktur Siber Obat dan Makanan
Lampiran	:	-
Hal	:	Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Direktorat Siber Obat dan Makanan Bulan Agustus Tahun 2025
Tanggal	:	11 Agustus 2025

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 Agustus 2025 melalui tautan link https://tinyurl.com/surveiditsiber.

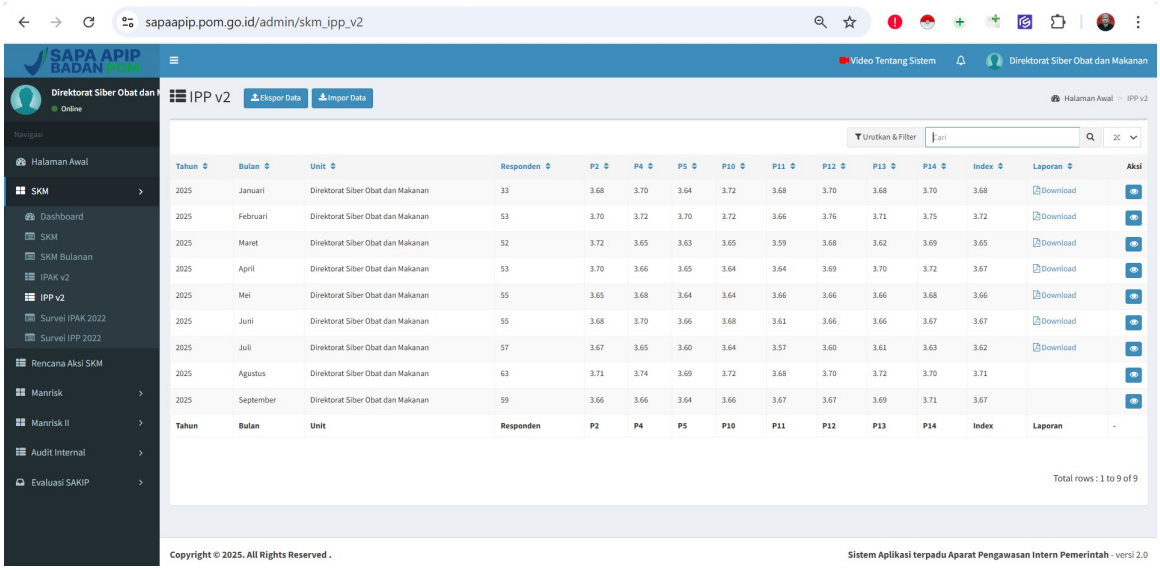
Adapun hasil pengisian survei sebagaimana dimaksud di atas, dapat kami terima paling lambat pada Jumat, 29 Agustus 2025. Untuk informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Sdri. Wiwit Purwandari (HP +62 856 91428652).

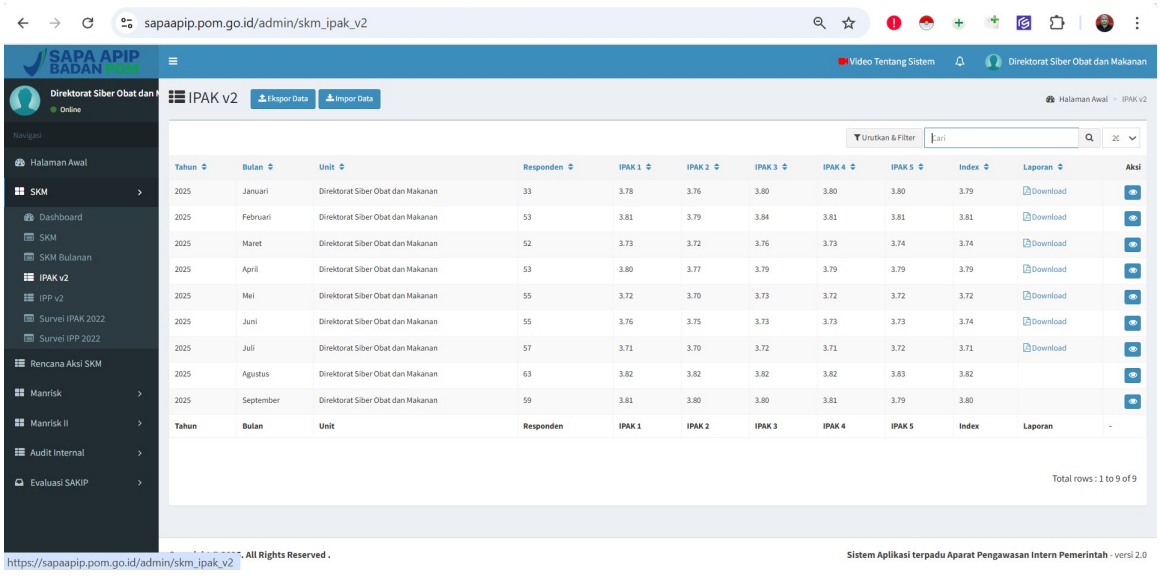
Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Nur Iskandarsyah

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).





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