LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PERIODE JANUARI 2026



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

Direktorat Siber Obat dan Makanan adalah bagian dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) di Indonesia. Dibentuk pada Februari 2021 melalui Peraturan Badan POM Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan, Direktorat ini didirikan sebagai jawaban dari tantangan global peredaran obat dan makanan. Direktorat Siber Obat dan Makanan berfokus pada pengawasan dan penegakan hukum terkait peredaran obat dan makanan dalam dunia siber. Pengawasan yang dilakukan mencakup pemantauan situs web, media sosial, dan aktivitas online.

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 Januari 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.

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.

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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan instrumen pengukuran tingkat korupsi dalam rangka pemenuhan komponen hasil Penilaian Mandiri Pembangunan Zona Integritas (PMPZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/ Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM).

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, 27 Februari 2026
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?

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

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

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

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). Pengolahan data dan analisis dilakukan secara otomatis melalui aplikasi SAPA APIP (sapaapip.pom.go.id).

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
		Januari 2026
1.	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	3,70
2.	Waktu pelayanan	3,67
3.	Respon/kecepatan petugas/aplikasi	3,63
4.	Penanganan pengaduan	3,67
5.	Ketersediaan sarana prasarana	3,67
6.	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai	3,67
7.	Informasi pelayanan tersedia melalui media	3,69
8.	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai	3,69
Index		3,67

Adapun Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada bulan Januari 2026 adalah 3,67 (skala 4). Nilai ini termasuk ke dalam kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik).

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

Unsur Pelayanan		Nilai Index IPAK
		Januari 2026
1.	Diskriminasi pelayanan	3,80
2.	Kesesuaian prosedur	3,78
3.	Layanan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang	3,78
4.	Layanan tanpa praktik pungutan liar	3,80
5.	Layanan tanpa praktik percaloan	3,79
Index		3,79

Adapun Indeks Persepsi Anti Korupsi pada bulan Januari 2026 adalah 3,79 (skala 4). Nilai ini termasuk ke dalam kategori Persepsi Bersih dari Korupsi.

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

C. Rencana Tindak Lanjut Survei

Rencana tindak lanjut SPKP dan SPAK Direktorat Siber Obat dan Makanan bulan Januari 2026 adalah sebagai berikut:

a. Sosialisasi kepada stakeholder direncanakan rutin dan berkala dilaksanakan terkait kemudahan prosedur/alur pelayanan.
b. Monitoring dan evaluasi pengaduan pengguna layanan.
c. Pelatihan pelayanan prima bagi petugas pelayanan, termasuk pemanfaatan IDEAS (*Integrated Development and Training Information System*).

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 (%)
			Januari 2026	Januari 2026
1.	Jenis kelamin	Laki-laki	25	49,01
		Perempuan	26	50,98
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	2	3,92
		D1/D2/D3	0	0
		D4/S1	29	56,86
		S2/Profesi/S3	20	38,21
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	48	94,11
		Pegawai Swasta	0	0
		Wiraswasta	0	0
		Pelajar/Mahasiswa	2	3,92
		Lainnya	1	1,96
4.	Usia	≤ 25 Tahun	0	0
		26 – 30 Tahun	16	31,37
		31 – 35 Tahun	11	21,56
		36 – 40 Tahun	6	11,76
		≥ 41 Tahun	18	35,29

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. Pelaporan sebelum batas waktu untuk hasil patroli siber & profiling setiap bulan perlu diingatkan (notifikasi) bukan hanya PIC tapi juga KaTIm fungsi Penindakan, agar tidak lewat batas waktu pelaporannya..
2. Pegawai di lingkungan Direktorat Siber OM melayani dengan responsif dan solutif.
3. Responsif, cepat tanggap dalam menanggapi permintaan UPT terkait pelayanan siber obat dan makanan.
4. Mohon untuk PIC membuatkan faq atau buku pedoman jika ada fitur terbaru di website yang berhubungan dengan siber agar jika ada yang kurang jelas, UPT dapat menyelesaikannya sendiri secara cepat.
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 Januari Tahun 2026. Adapun hasil survei tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nilai IPP pada Bulan Januari Tahun 2026 mendapatkan nilai 3,67 secara berturut-turut dari skala 4. Nilai tersebut menunjukkan Indeks Persepsi Pelayanan mendapatkan predikat 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 Januari Tahun 2026 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).

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.06.06.63.01.26.48

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 Januari Tahun 2026
Tanggal	:	19 Januari 2026

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 Januari 2026 melalui tautan link https://tinyurl.com/surveiditsiber.

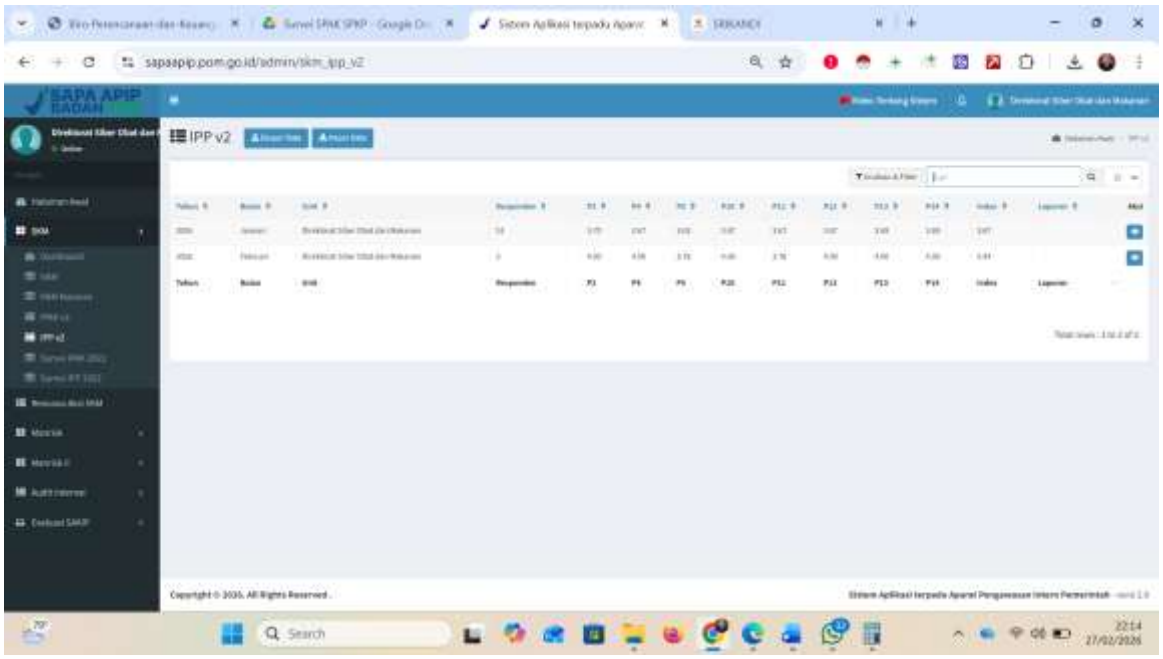
Adapun hasil pengisian survei sebagaimana dimaksud di atas, dapat kami terima paling lambat pada Jumat, 30 Januari 2026. Untuk informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Sdri. Nova Triosi (HP +62 857 15039231).

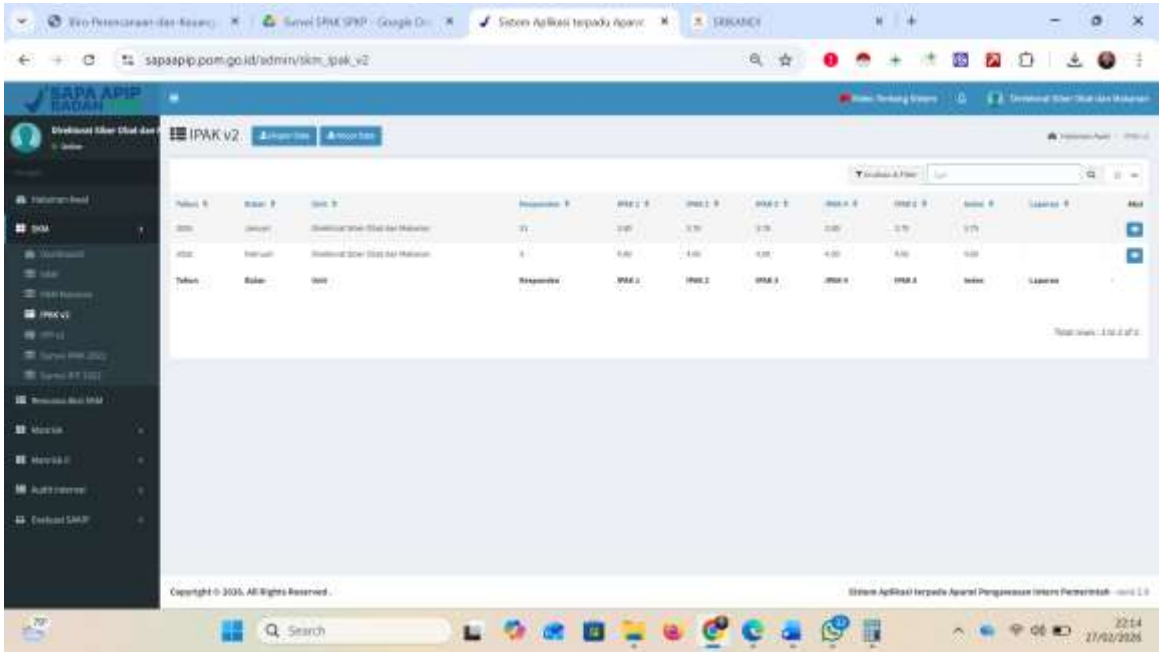
Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

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).