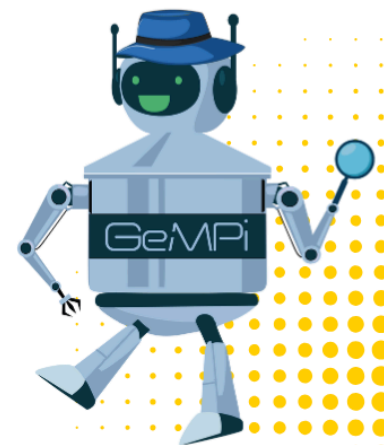


LAPORAN ANALISIS SPKP DAN SPAK

MARET 2025

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Analisis Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) periode Maret 2025 ini dapat diselesaikan.

Dalam rangka membangun Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), serta untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor berkomitmen untuk terus mewujudkan pelayanan publik yang prima, bermutu, dan bebas korupsi. Salah satu upaya evaluasi terhadap implementasi pelayanan publik dilakukan melalui pelaksanaan SPKP dan SPAK secara berkala.

Laporan ini disusun sebagai bentuk transparansi kepada masyarakat mengenai komitmen Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor dalam menjalankan kinerja organisasi yang bersih dari korupsi. Selain itu, laporan ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi indeks persepsi anti korupsi terhadap pelaku usaha, pemangku kepentingan, serta mitra kerja yang berinteraksi langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik selama periode Maret 2025. Penyusunan laporan ini mengacu pada amanah Peraturan Presiden No. 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

Diharapkan hasil SPKP dan SPAK ini dapat memberikan masukan konstruktif bagi Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor dalam mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang akuntabel. Nilai yang diperoleh juga menjadi dasar evaluasi kinerja organisasi agar dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Akhir kata, kami mengucapkan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei serta penyusunan laporan ini, khususnya kepada Tim Pelaksana Survei dan Tim Penyusun Laporan. Semoga laporan ini bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang transparan, profesional, dan berintegritas.

Jakarta, 8 April 2025

Direktur Pengawasan Produksi Obat,
Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor



Bayu Wibisono, S.Si., Apt., M.A.B.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II METODOLOGI SURVEI	2
A. Kriteria Responden	2
B. Metode Pencacahan	2
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	2
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	3
A. Analisis Hasil Survei	3
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	6
BAB IV DATA SURVEI	8
A. Data Responden	8
B. Data Dukung Pelaksanaan	8
BAB V PENUTUP	10
Lampiran 1 Data Responden	11

BAB I

PENDAHULUAN

Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor merupakan salah satu unit kerja di Badan Pengawas Obat dan Makanan yang bertugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar prosedur, kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan sarana/fasilitas produksi obat, narkotika, psikotropika dan prekursor. Tugas utama yang dilakukan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor yaitu pengawasan terhadap sarana produksi untuk memastikan obat yang diproduksi aman, bermutu dan berkhasiat. Selain itu, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor juga memiliki kewenangan penerbitan izin operasional fasilitas produksi berupa Sertifikat CPOB yang merupakan layanan publik utama di Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor. Dalam melakukan layanan publik, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor berlandaskan pada Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor dilakukan secara efektif, transparan dan bebas korupsi. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 90 tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, kinerja instansi/organisasi/unit kerja yang bebas korupsi dicerminkan dengan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Persepsi Anti Korupsi (SPAK). SPAK merupakan instrumen pengukuran tingkat korupsi dalam rangka pemenuhan komponen hasil Penilaian Mandiri Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/ Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM).

SPKP dan SPAK dilakukan setiap bulan melalui *platform* survei yang dikembangkan Inspektorat Utama. Responden dalam survei ini adalah pengguna layanan yang berinteraksi secara langsung dengan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor. SPKP dan SPAK ini dilakukan untuk mengetahui kualitas komponen hasil yang mencerminkan dampak atas kinerja organisasi dalam hal pemberian pelayanan kepada publik yang dilakukan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor, serta untuk menciptakan organisasi yang bersih dan bebas KKN.

Survei dilakukan secara berkala setiap tahunnya sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan konsistensi penerapan budaya anti korupsi. Hasil dari pelaksanaan SPKP dan SPAK ini diharapkan mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik unit kerja dan mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Badan POM.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Kriteria responden yang diberikan survei mengacu pada surat dari Inspektur Utama No. B-PI.06.06.7.72.03.23.130 tanggal 7 Maret 2023 perihal Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Responden merupakan penerima layanan yang telah menerima layanan sepenuhnya (100%) dengan ketentuan:

- a. Jika dalam 1 bulan jumlah penerima responden kurang dari 30 pelanggan, maka seluruh penerima layanan tersebut merupakan responden survei.
- b. Jika dalam 1 bulan jumlah penerima responden lebih dari 30 pelanggan, maka 30 penerima layanan pertama yang mengisi survei menjadi responden survei.

B. Metode Pencacahan

Survei SPKP dan SPAK dilakukan untuk periode layanan publik Januari s.d. Desember 2025 terhadap 4 (empat) jenis layanan yang dimiliki Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor. Layanan publik yang dimaksud yaitu Sertifikasi/Resertifikasi CPOB, Penilaian Pemenuhan CPOB Fasilitas Produksi Obat Impor, Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama Obat dan Non Obat, dan Surat Keterangan Penerapan CPOB. Pelaksanaan survei diberikan kepada responden melalui *platform* yang sudah disiapkan oleh Inspektorat Utama untuk masing-masing Unit Kerja, dimana tautan tersebut sudah terintegrasi dengan <https://sapaapip.pom.go.id/>. Link pengisian survei, sebagai berikut:

- a. <https://bit.ly/skmcpcb> untuk layanan Sertifikasi/Resertifikasi CPOB,
- b. <https://bit.ly/skmcpcbobatimpor> untuk layanan Penilaian Pemenuhan CPOB Fasilitas Produksi Obat Impor,
- c. <https://bit.ly/skmproduksiobatnonobat> untuk layanan Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama Obat dan Non Obat,
- d. <https://bit.ly/skmsuratketeranganpcb> untuk layanan Surat Keterangan Penerapan CPOB.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

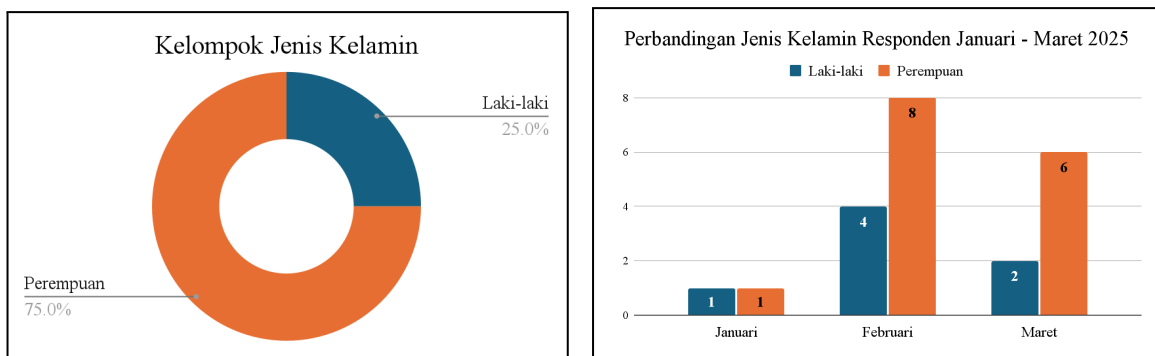
Hasil SPKP dan SPAK yang dijadikan nilai dalam LKE PMPZI adalah rata rata dari nilai 3 bulan terakhir.

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Kelompok Jenis Kelamin

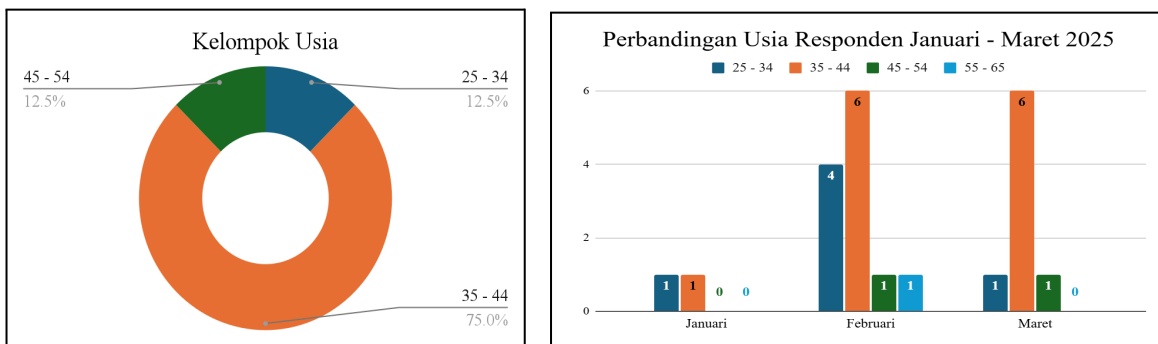
Jumlah total responden yang berpartisipasi dalam survei SPKP dan SPAK pada bulan Maret 2025 sebanyak 8 (delapan) responden untuk penerima layanan (100%). Berdasarkan kelompok Jenis Kelamin, 2 (dua) orang merupakan responden laki-laki dan 6 (enam) orang merupakan responden perempuan. Rincian jumlah data responden untuk bulan Maret 2025 dan perbandingan responden bulan Januari - Maret 2025 berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kelompok Usia

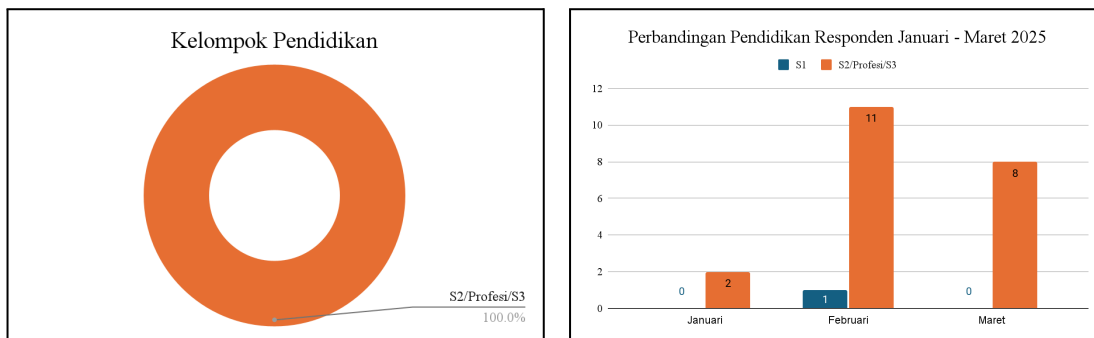
Responden yang berpartisipasi dalam survei periode Maret 2025 berada pada kelompok usia 25 - 34 tahun (1 orang), 35 - 44 tahun (6 orang) dan 45 - 54 tahun (1 orang). Rincian jumlah data responden untuk bulan Maret 2025 dan perbandingan responden bulan Januari - Maret 2025 berdasarkan kelompok usia dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Data Responden Berdasarkan Umur

Kelompok Pendidikan

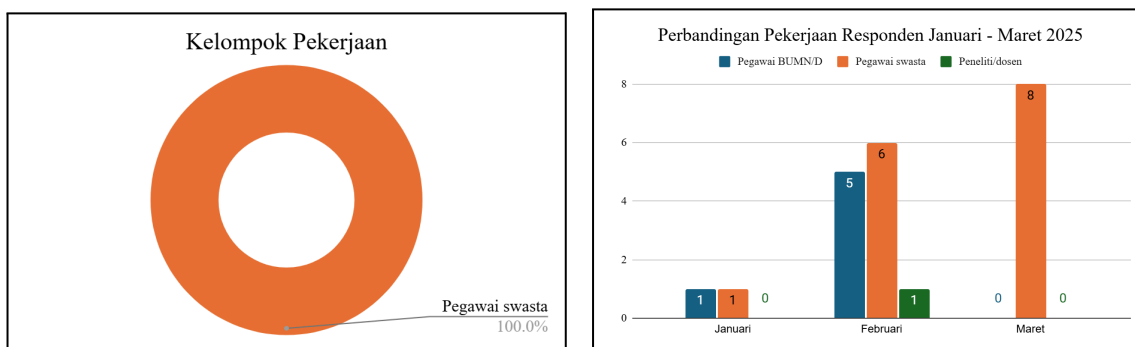
Responden yang berpartisipasi dalam survei periode Maret 2025 seluruhnya memiliki latar belakang pendidikan S2/Profesi/S3 sebanyak 8 (delapan) orang. Rincian data responden untuk bulan Maret 2025 dan perbandingan responden bulan Januari – Maret 2025 berdasarkan kelompok pendidikan terakhir dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Kelompok Pekerjaan

Responden yang berpartisipasi dalam survei periode Maret 2025 seluruhnya berstatus sebagai Pegawai Swasta sebanyak 8 (delapan) orang. Rincian data responden untuk bulan Maret 2025 dan perbandingan responden bulan Januari - Maret 2025 berdasarkan kelompok pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

a. Indeks Pelayanan Publik

1) Pengertian

Indeks Pelayanan Publik (IPP) merupakan angka yang menunjukkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Ruang lingkup survei Persepsi Pelayanan Publik meliputi :

Kode	Unsur Pelayanan
U1	Prosedur/alur pelayanan
U2	Waktu pelayanan
U3	Respon/kecepatan pelayanan
U4	Penanganan pengaduan
U5	Sarana prasarana pelayanan
U6	Kesesuaian informasi dengan ketetapan layanan
U7	Penyebaran informasi pelayanan
U8	Tarif/Biaya pelayanan

Nilai persepsi ditunjukkan dengan indeks sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Persepsi konversi IPP	Kinerja
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	Tidak memuaskan
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	Kurang memuaskan
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	Cukup memuaskan
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	Memuaskan

2) Hasil Survei SPKP

Berdasarkan pelaksanaan survei SPKP periode Maret 2025, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor mendapatkan nilai SPKP sebesar **3,29**, sedangkan pada bulan Februari 2025 sebesar 3,39 (dari skala 4). Nilai tiap unsur dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Survei SPKP bulan Maret 2025

Kode	Unsur Pelayanan	Index Tiap Unsur
U1	Prosedur/alur pelayanan	3,33
U2	Waktu pelayanan	3,28
U3	Respon/kecepatan pelayanan	3,06
U4	Penanganan pengaduan	3,28
U5	Sarana prasarana pelayanan	3,28
U6	Kesesuaian informasi dengan ketetapan layanan	3,39
U7	Penyebaran informasi pelayanan	3,39
U8	Tarif/Biaya pelayanan	3,33
Indeks Persepsi Pelayanan Publik (IPP)		3,29

Berdasarkan data diatas, unsur yang mendapatkan indeks tertinggi, yaitu unsur kesesuaian informasi dengan ketetapan layanan (U6) dan penyebaran informasi pelayanan (U7) yaitu sebesar 3,39. Sedangkan unsur respon/kecepatan pelayanan (U3) berada pada indeks terendah, yaitu pada angka 3,06.

Beberapa masukan dari responden terkait unsur-unsur tersebut, antara lain:

1. Perlu dilakukan inovasi baru untuk mempercepat proses pelayanan.
2. Peningkatan standar kompetensi petugas pelayanan publik dalam berkomunikasi yang efektif.
3. Panduan yang jelas untuk kemudahan pelayanan publik.

Terhadap masukan di atas, telah disampaikan kepada Tim Kerja terkait untuk dapat menjadi pembahasan/tindak lanjut dalam rangka perbaikan berkesinambungan. Walaupun secara umum, responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psicotropika dan Prekursor telah dinilai sangat baik dan telah banyak *improvement* yang telah dilakukan.

B. Indeks Persepsi Anti Korupsi

1) Pengertian

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan angka yang menunjukkan persepsi masyarakat terhadap budaya anti korupsi pada suatu lembaga/ instansi pemberi pelayanan publik. Ruang lingkup survei persepsi anti korupsi meliputi:

Kode	Unsur
P1	Diskriminasi
P2	Kecurangan
P3	Gratifikasi
P4	Pungutan liar (pungli)
P5	Praktik percaloan/perantara/biro

Nilai persepsi ditunjukkan dengan indeks sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Persepsi konversi IPAK	Kinerja
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	Tidak bersih dari korupsi
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	Kurang bersih dari korupsi
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	Cukup bersih dari korupsi
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	Bersih dari korupsi

2) Hasil Survei SPAK

Berdasarkan pelaksanaan survei SPAK selama periode Maret 2025, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psicotropika dan Prekursor mendapatkan nilai indeks sebesar **3,68**. Nilai tiap unsur survei dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Survei SPAK bulan Maret 2025

Kode	Unsur	Index Tiap Unsur
P1	Diskriminasi	3,61
P2	Kecurangan	3,61
P3	Gratifikasi	3,72
P4	Pungutan liar (pungli)	3,72
P5	Praktik percaloan/perantara/biro	3,72
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)		3,68

Berdasarkan hasil SPAK periode Maret 2025, diperoleh IPAK sebesar **3,68** (dari skala 4) yang dikategorikan sebagai "**BERSIH DARI KORUPSI**". Dari Tabel

2, unsur Gratifikasi (P3), Pungutan Liar (pungli) (P4) dan Praktik percaloan/perantara/biro (P5) mendapat indeks tertinggi yaitu pada angka 3,72. Sedangkan unsur Diskriminasi (P1) dan Kecurangan (P2) mendapatkan indeks paling rendah pada angka 3,61. Secara umum, seluruh unsur menunjukkan bahwa pelayanan di Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor dilakukan tanpa meminta imbalan (gratifikasi), tanpa pungutan liar (pungli), dan tanpa praktik percaloan/perantara/biro. Adapun upaya yang telah dilakukan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor untuk mendukung pencegahan/pengendalian diskriminasi dan kecurangan antara lain:

a) Peningkatan elektronisasi pada pelayanan publik misalnya:

- E-sertifikasi, Sistem yang digunakan pelaku usaha untuk melakukan pengajuan Sertifikasi CPOB untuk Fasilitas Obat Jadi, Bahan Baku Obat dan Sarana Khusus di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia.
- E-BPOM, Layanan online penerbitan Surat Keterangan Penerapan CPOB, sebagai salah satu persyaratan yang diminta oleh NRA negara pengimpor.
- E-Was, Aplikasi sistem pelaporan kegiatan industri farmasi.
- E-atensi, Sarana Pelayanan Online yang dilakukan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor untuk mendukung Industri Farmasi, Lembaga Riset, Laboratorium, Fasilitas Khusus dan fasilitas lainnya untuk memenuhi ketentuan Sertifikasi CPOB dan/atau dalam rangka pemenuhan persyaratan CPOB.
- Subsite Klik CPOB dari Ditwasprod ONPP BPOM yang juga mengintegrasikan aplikasi E-sertifikasi, E-BPOM, E-Was, E-atensi.

b) Transparansi prosedur pelayanan dimana stakeholder dapat melihat peraturan melalui jdih.pom.go.id dan infografis teknis di KLIK CPOB.

c) Ketersediaan media pengaduan yang dapat disampaikan melalui:

- *Livechat* pada subsite Klik CPOB
- *Link* Kampanye BERSIH, *Whistle Blowing System (WBS)* dan SP4N LAPOR pada subsite Klik CPOB
- Keluhan inspektorat CPOB pada subsite Klik CPOB
- Telepon dan Whatsapp No. 085776313634
- Aplikasi sangintegritas.pom.go.id
- *simpel* LPK (sistem pelaporan layanan pengaduan Konsumen)

d) Sosialisasi Kampanye BERSIH (Berantas Korupsi dan Gratifikasi, Hebat!) pada kegiatan di Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor, antara lain pada saat kegiatan Asistensi regulatori Kepatuhan Industri Farmasi dan pengisian survei Kampanye BERSIH pada saat pelaksanaan inspeksi CPOB. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik terhadap sistem pengendalian internal (Integritas Pegawai) Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor.

Dengan peningkatan pemanfaatan sistem informasi dalam elektronisasi pelayanan publik, transparansi prosedur, dan ketersediaan media pengaduan,

diharapkan mampu mencegah kegiatan pungli, percaloan, dan permintaan gratifikasi, dan pelanggaran integritas lain oleh Pegawai Direktorat Pengawasan Produksi ONPP.

C. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dalam upaya mempertahankan kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan kinerja di Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor, perlu ditetapkan langkah-langkah konkrit, antara lain:

1) Hasil SPKP

Rencana tindak lanjut terhadap unsur respon/kecepatan pelayanan (U3) yang berada pada indeks terendah, yaitu pada angka 3,06 antara lain sebagai berikut:

- a. Untuk mempercepat waktu pelayanan, dilakukan peningkatan frekuensi jumlah asistensi regulatori dan/atau *desk evaluation* yang diselenggarakan di Gedung BPOM atau di lokasi sekitar pelaku usaha, baik secara luring maupun daring. Salah satu contoh pelaksanaannya adalah kegiatan asistensi regulatori dan/atau *desk evaluation* yang telah dilaksanakan pada bulan Februari 2025 di Surabaya dan rencana Desk selanjutnya di Semarang pada TW2 2025.
- b. Untuk meningkatkan standar kompetensi petugas pelayanan publik, rencananya akan dilakukan kegiatan pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi efektif. Kegiatan ini direncanakan akan dilaksanakan pada TW2 tahun 2025.
- c. Untuk kemudahan pelayanan publik, telah dilakukan pembaharuan Buku Saku Pelayanan Publik pada bulan Maret 2025 sebagai panduan yang jelas bagi pelaku usaha untuk pengajuan permohonan pelayanan publik. Terkait hal ini, akan dilakukan sosialisasi pembaharuan buku saku tersebut melalui sarana media sosial. Direncanakan akan dilaksanakan pada TW2 tahun 2025.

2) Hasil Survei SPAK

Rencana tindak lanjut terhadap unsur diskriminasi (P1) dan kecurangan (P2) yang masih menempati indeks angka 3,61 maka Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor akan melakukan pelatihan bagi petugas pelayanan publik di Lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor, sebagai komitmen berkesinambungan dalam menjaga kualitas layanan. Kegiatan ini direncanakan akan dilaksanakan pada TW2 tahun 2025.

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

Dalam rangka pemenuhan komponen hasil penilaian mandiri menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK), Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor telah melaksanakan SPKP dan SPAK pada periode Maret 2025. Untuk keperluan survei dilakukan identifikasi responden yaitu Industri Farmasi/ Sarana Produksi yang telah menerima layanan publik dengan status 100% selama periode Maret 2025 terhadap empat jenis layanan yang dimiliki Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor. Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, sesuai dengan kriteria responden dan dikarenakan jumlahnya kurang dari 30, maka seluruh penerima layanan dijadikan sebagai responden. Terhadap seluruh responden diminta untuk melakukan pengisian survei melalui tautan yang terintegrasi dengan <https://sapaapip.pom.go.id/>, tautan survei diberikan untuk tiap layanan sebagai berikut:

- a. <https://bit.ly/skmcpcb> untuk layanan Sertifikasi/Resertifikasi CPOB,
- b. <https://bit.ly/skmcpcbobatimpor> untuk layanan Penilaian Pemenuhan Persyaratan CPOB Fasilitas Produksi Obat Impor,
- c. <https://bit.ly/skmproduksiobatnonobat> untuk layanan Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama Obat dan Non Obat,
- d. <https://bit.ly/skmsuratketerangancpob> untuk layanan Surat Keterangan Penerapan CPOB.

B. Data Dukung Pelaksanaan

Tautan survei dikirimkan kepada responden melalui *whatsapp message* atau email dari ditwasprod@pom.go.id langsung ke perwakilan Industri Farmasi/ Sarana Produksi hasil identifikasi dan diminta untuk mengisi survei sesuai dengan jenis layanan yang diterima pada periode pemberian layanan.

Pada survei tersebut, responden terlebih dahulu diminta untuk mengisi informasi waktu pelayanan serta identitas diri. Kemudian responden diminta untuk mengisi kuesioner yang berisi pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 3. Daftar Pertanyaan Survei SPKP dan SPAK

Kualitas Pelayanan Publik	
U1	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?
U2	Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?
U3	Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?

U4	Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?
U5	Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?
U6	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?
U7	Apakah Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik?
U8	Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan?
Persepsi Anti Korupsi	
P1	Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi
P2	Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan
P3	Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang
P4	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)
P5	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

Hasil pengisian survei milik Direktorat Pengawasan Produksi Obat Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor dapat dipantau dan diakses langsung melalui <https://sapaapip.pom.go.id/>. Hingga akhir pelaksanaan survei, total jumlah responden yang berpartisipasi yaitu sebanyak 8 (delapan) responden. Rincian data responden yang telah mengisi survei dapat dilihat pada Lampiran 1.

BAB V

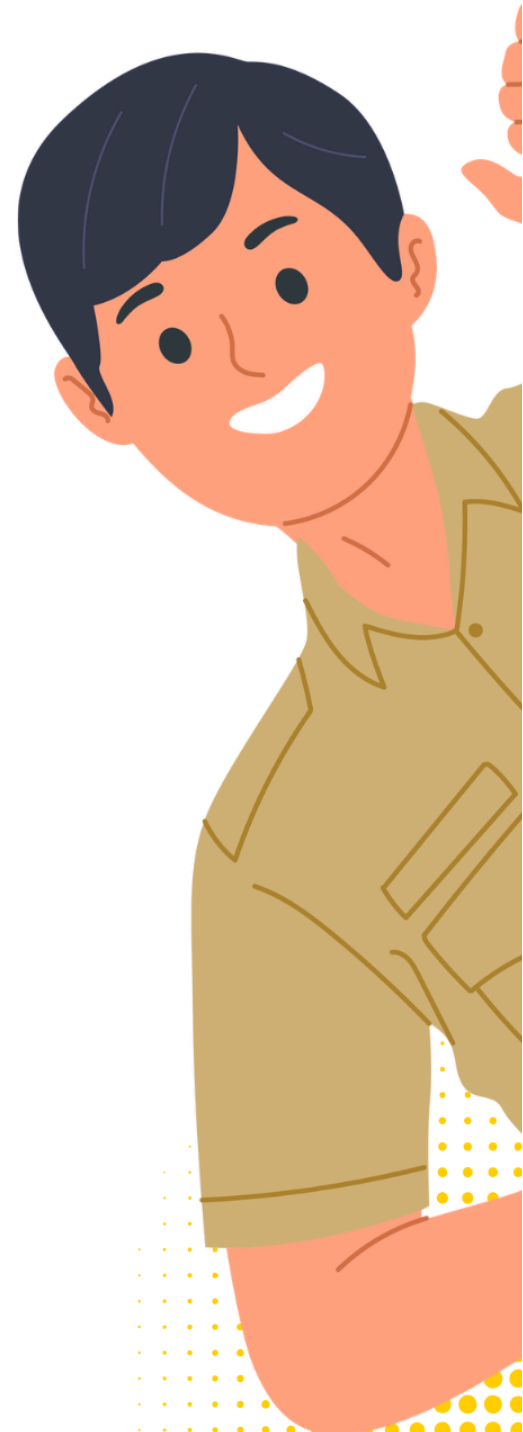
PENUTUP

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan selama periode Maret 2025, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor mendapatkan **indeks SPKP** sebesar **3,29** (dari skala 4) dan masuk sebagai kategori **MEMUASKAN**. Seluruh unsur layanan perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan performa layanan sebagai bagian dari *continuous improvement* kinerja pelayanan publik. *Stakeholder* selaku penerima layanan merupakan partner, masukan dari *stakeholder* diperlukan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan terhadap sistem layanan yang dimiliki Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor. Sehingga, sinergi dari keduanya diharapkan dapat mempertahankan dan terus mendorong pemilik layanan untuk selalu memberikan pelayanan prima.

Sedangkan untuk SPAK, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor mendapatkan **indeks SPAK** sebesar **3,68** (dari skala 4) dimana indeks tersebut masuk dalam kategori **BERSIH DARI KORUPSI**. Upaya-upaya untuk meningkatkan komitmen dalam memberikan pelayanan dengan baik, transparan, bersih, dan akuntabel telah dilakukan misalnya menyediakan media pengaduan yang mudah diakses yaitu subsite Klik CPOB, pelatihan untuk personil Pelayanan Publik, dan Kampanye BERSIH (Berantas, Korupsi dan Gratifikasi, Hebat!).

Lampiran 1. Data Responden

Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/ perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
Santi Mulwita	53	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Etercon Pharma
Bintang agustri	40	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT AmaroX Pharma Global
Rizki Amelia	35	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Mitsubishi Tanabe Pharma Indonesia
Fitri Rahmawati Hari Perwitasari	30	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Solas Langgeng Sejahtera
Nofrianto	35	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	AstraZeneca Indonesia
Mohammad Sihabuddin	38	Laki-laki	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Darya-Varia Laboratoria Tbk
Fadilla Dhamayanti	37	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT Medifarma Laboratories
Oktafiana Prihantari	41	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT. Hexpharm Jaya



 klikcpob.pom.go.id

 [wasprodobat.bpom](https://www.instagram.com/wasprodobat.bpom)

 [wasprodobatbpom](https://twitter.com/wasprodobatbpom)

  **Direktorat Pengawasan
Produksi Obat & NPP BPOM**



**bangga
melayani
bangsa**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif