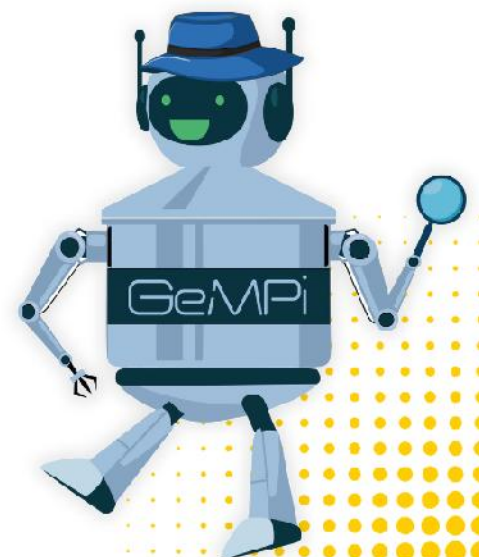


LAPORAN ANALISIS SPKP DAN SPAK

JUNI 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 Juni 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 Juni 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, Juli 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 DATA SURVEI	3
A. Data Responden	3
B. Data Dukung Pelaksanaan	3
BAB IV PENGOLAHAN SURVEI	5
A. Analisis Hasil Survei	5
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	10
BAB V PENUTUP	11
LAMPIRAN	

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 bulan 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/skmcpcob> untuk layanan Sertifikasi/Resertifikasi CPOB,
- b. <https://bit.ly/skmcpcobobatimpor> 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/skmsuratketeranganpcob> 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 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 Juni 2025. Untuk keperluan survei dilakukan identifikasi responden yaitu Industri Farmasi/ Sarana Produksi yang telah menerima layanan publik dengan status 100% selama periode Juni 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/skmsuratketeranganpcb> 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 sesuai Tabel 1.

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

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Survei SPKP dan SPAK

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 11 (sebelas) responden. Rincian data responden yang telah mengisi survei dapat dilihat pada Lampiran 1. Responden SPKP dan SPAK Periode Juni 2025.

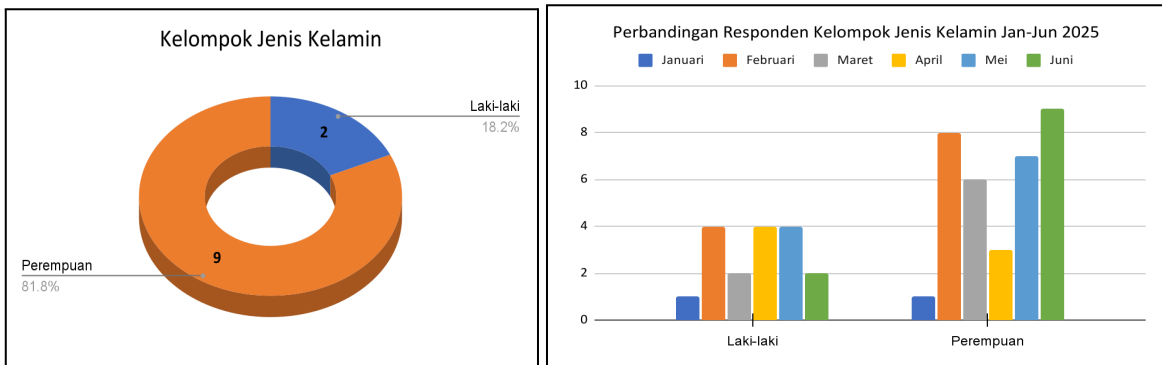
BAB IV PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

a. Analisis Demografi Data

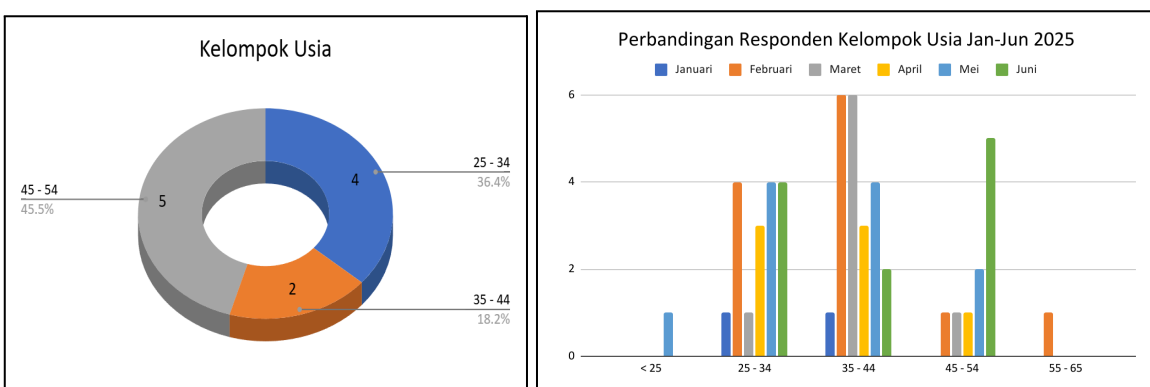
Jumlah total responden yang berpartisipasi dalam survei SPKP dan SPAK pada bulan Juni 2025 sebanyak 11 (sebelas) responden untuk penerima layanan (100%). Berdasarkan data responden, dilakukan pengelompokan berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan untuk melihat sebaran populasi. Selain itu, dilakukan pula perbandingan populasi responden antara periode Juni 2025 dan periode Januari – Juni 2025, dengan hasil sebagai berikut:

- 1) Pada survei periode Juni 2025, responden didominasi oleh perempuan (81,8%), sementara responden laki-laki berjumlah sangat sedikit (18,2%). Grafik data responden berdasarkan jenis kelamin pada survei periode Juni 2025 dan perbandingan survei periode Januari–Juni 2025 dapat dilihat pada Gambar 1.



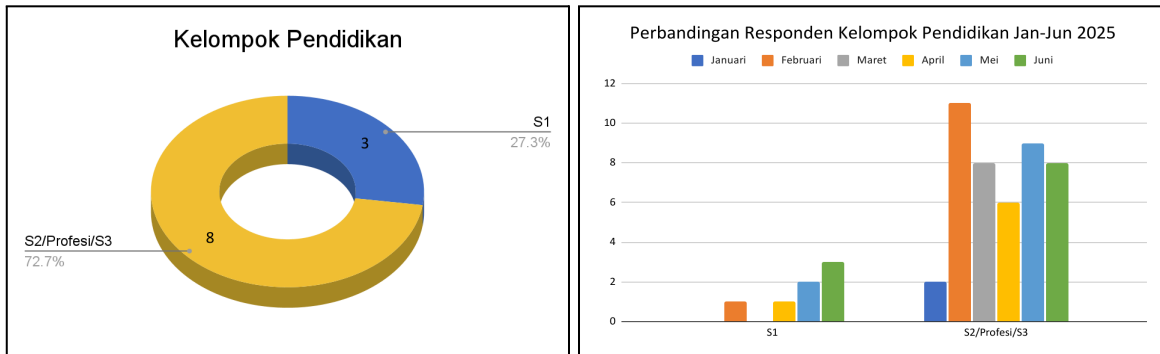
Gambar 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

- 2) Pada survei periode Juni 2025, sebagian besar responden berasal dari kelompok usia 45–54 tahun (45,5%), disusul oleh kelompok usia 25–34 tahun (36,4%), dan kelompok usia 35–44 tahun (18,2%). Tidak ada responden yang berusia kurang dari 25 tahun atau lebih dari 55 tahun. Grafik data responden berdasarkan kelompok usia responden pada survei periode Juni 2025 dan perbandingan survei periode Januari–Juni 2025 dapat dilihat pada Gambar 2.



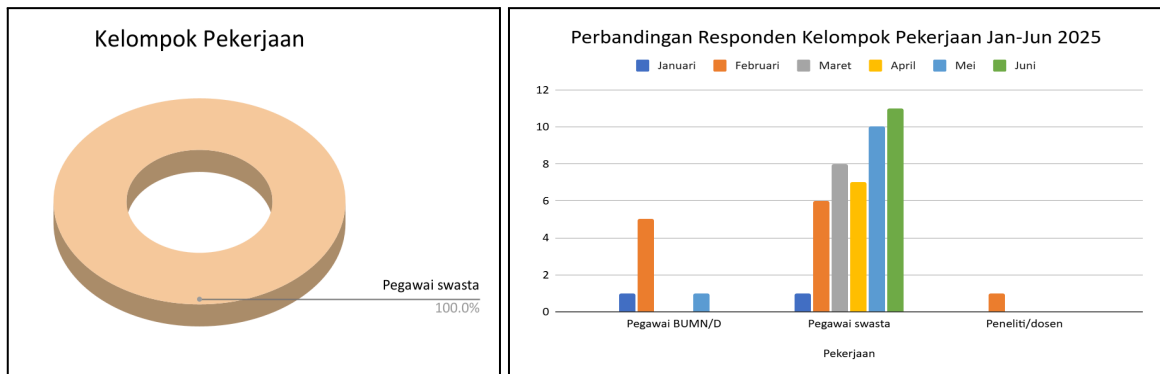
Gambar 2. Data Responden Berdasarkan Usia

3) Pada survei periode Juni 2025, sebagian besar tingkat pendidikan responden adalah S2/Profesi/S3 (72,7%), sementara responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah sangat sedikit (27,3%). Grafik data responden berdasarkan tingkat pendidikan pada survei periode Juni 2025 dan perbandingan survei periode Januari–Juni 2025 dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

4) Pada survei periode Juni 2025, seluruh responden berstatus pekerjaan sebagai pegawai swasta. Tidak terdapat responden dari BUMN/D ataupun peneliti/dosen. Grafik data responden berdasarkan kelompok pekerjaan pada survei periode Juni 2025 dan perbandingan survei Januari–Juni 2025 dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

b. 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

Kode	Unsur Pelayanan
U1	Prosedur/alur pelayanan
U2	Waktu pelayanan
U3	Respon/kecepatan pelayanan
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 SPKP Bulan Juni 2025

Berdasarkan pelaksanaan survei SPKP periode Juni 2025, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor mendapatkan nilai SPKP sebesar **3,78** (dari skala 4) yang dikategorikan sebagai “Memuaskan”. Nilai tiap unsur dapat dilihat pada Tabel 2.

Kode	Unsur Pelayanan	Index Tiap Unsur
U1	Prosedur/alur pelayanan	3,82
U2	Waktu pelayanan	3,64
U3	Respon/kecepatan pelayanan	3,76
U4	Penanganan pengaduan	3,76
U5	Sarana prasarana pelayanan	3,76
U6	Kesesuaian informasi dengan ketetapan layanan	3,76
U7	Penyebaran informasi pelayanan	3,88
U8	Tarif/Biaya pelayanan	3,88
Indeks Persepsi Pelayanan Publik (IPP)		3,78

Tabel 2. Hasil SPKP Bulan Juni 2025

Berdasarkan data diatas, unsur pelayanan yang mendapatkan indeks tertinggi adalah penyebaran informasi pelayanan (U7) dan tarif/biaya pelayanan (U8) yaitu sebesar 3,88. Unsur pelayanan yang mendapatkan indeks terendah adalah waktu pelayanan (U2) sebesar 3,64. **Secara keseluruhan, nilai IPP bulan Juni 2025 mengalami kenaikan sebesar 0,24 dibandingkan nilai IPP bulan Mei 2025, yaitu dari 3,54 menjadi 3,78.** Hal ini menunjukkan adanya peningkatan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam aspek kejelasan informasi dan tarif/biaya pelayanan.

Responden secara umum menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Obat NPP telah berjalan dengan sangat baik, cepat, dan sesuai ekspektasi, khususnya pada proses resertifikasi CPOB, penambahan aktivitas pada sertifikat CPOB, maupun permohonan fasilitas bersama. Pelayanan dinilai responsif, kooperatif, dan memudahkan proses pengajuan.

Beberapa masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan indeks pelayanan publik sebagai berikut:

1. Diharapkan hasil konsultasi yang dituliskan dalam formulir dapat disesuaikan secara lebih akurat dengan poin-poin yang telah disampaikan secara lisan.
2. Aplikasi e-sertifikasi diharapkan dapat lebih komunikatif, mudah digunakan, dan selalu diperbarui sesuai kebutuhan pemohon.
3. Terkadang masih terdapat kendala yang menyebabkan sertifikat tidak dapat diunduh pada sistem OSS.

Terhadap masukan di atas, telah disampaikan kepada Tim Kerja terkait untuk dapat menjadi pembahasan/ tindak lanjut dalam rangka perbaikan berkesinambungan.

c. 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 SPAK bulan Juni 2025

Berdasarkan pelaksanaan survei SPAK periode Juni 2025, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor mendapatkan nilai SPAK sebesar **3,93** (dari skala 4) yang dikategorikan sebagai “**BERSIH DARI KORUPSI**”. Nilai tiap unsur dapat dilihat pada Tabel 3.

Kode	Unsur	Index Tiap Unsur
P1	Diskriminasi	3,88
P2	Kecurangan	3,94
P3	Gratifikasi	3,94
P4	Pungutan liar (pungli)	3,94
P5	Praktik percaloan/perantara/biro	3,94
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)		3,93

Tabel 3. Hasil SPAK Bulan Juni 2025

Berdasarkan data diatas, hampir seluruh unsur mendapatkan nilai yang cukup tinggi. Seluruh unsur mendapat nilai 3,94, kecuali untuk unsur Diskriminasi (P1) mendapat nilai 3,88. **Secara keseluruhan, nilai IPAK bulan Juni 2025 mengalami kenaikan sebesar 0,08 dibandingkan nilai IPAK bulan Mei 2025, yaitu dari 3,85 menjadi 3,93.** Hal ini menunjukkan adanya peningkatan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan bebas dari praktik korupsi. Tidak terdapat masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan IPAK.

Adapun upaya yang telah dilakukan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor untuk mendukung pencegahan/pengendalian praktik kecurangan telah dilakukan, yaitu:

1. 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 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.
2. Transparansi prosedur pelayanan dimana stakeholder dapat melihat peraturan melalui jdih.pom.go.id dan infografis teknis di KLIK CPOB.
3. Ketersediaan media pengaduan yang dapat disampaikan melalui:
 - Livechat pada subsite Klik CPOB
 - Link Kampanye BERSIH dan *Whistle Blowing System (WBS)* pada subsite Klik CPOB
 - Telepon dan Whatsapp No. 085776313634
 - Aplikasi sangintegritas.pom.go.id
 - Simpel LPK (sistem pelaporan layanan pengaduan Konsumen)
4. 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.

B. 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:

a. Hasil SPKP

Rencana tindak lanjut terhadap unsur yang mendapatkan indeks terendah yaitu unsur terkait waktu pelayanan (U2) sebesar 3,64 antara lain sebagai berikut:

1. 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, Semarang pada April 2025 dan bulan Mei 2025 di Jakarta.
2. Adanya penambahan pegawai CPNS yang telah menyelesaikan program orientasi dan pelatihan diharapkan dapat memperkuat kapasitas SDM unit pelayanan, mempercepat waktu pelayanan, serta mendistribusikan beban kerja secara lebih proporsional.
3. Mengoptimalkan sistem antrian online yang telah tersedia untuk memudahkan penjadwalan waktu konsultasi pelayanan publik, sehingga proses pelayanan menjadi lebih teratur, efisien, dan tepat waktu.

b. Hasil Survei SPAK

Rencana tindak lanjut terhadap unsur Diskriminasi (P1) yang menempati indeks terendah sebesar 3,88, maka Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor akan memperkuat internalisasi nilai-nilai pelayanan publik yang adil dan setara kepada seluruh petugas, guna memastikan setiap pemohon mendapatkan perlakuan yang setara tanpa diskriminasi.

BAB V PENUTUP

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan selama periode Juni 2025, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor mendapatkan indeks SPKP sebesar **3,78** (dari skala 4) dan masuk sebagai kategori **MEMUASKAN**. Meskipun demikian seluruh unsur layanan perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan performa layanan sebagai bagian dari *continuous improvement* kinerja pelayanan publik.

Index SPAK diperoleh sebesar **3,93**, dimana index 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!).

Hasil survei SPKP dan SPAK menunjukkan bahwa Direktorat telah menunjukkan kinerja pelayanan publik dan integritas yang sangat baik, namun tidak boleh *stagnan*. Masukan dari stakeholder perlu terus diolah sebagai sumber perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, harapan masyarakat terhadap layanan yang cepat, bersih, dan responsif dapat terus dipenuhi.



 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