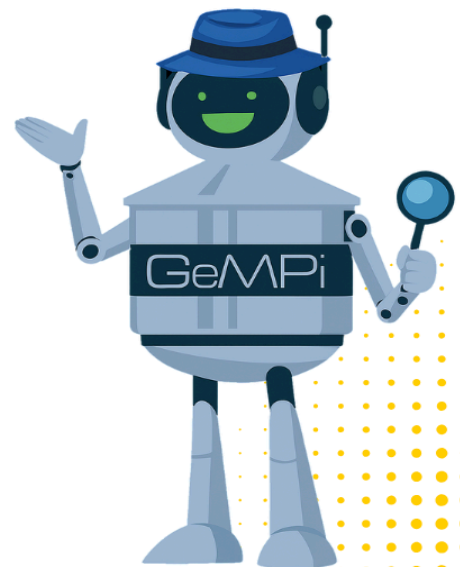


LAPORAN ANALISIS SPKP DAN SPAK

NOVEMBER 2025

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**



www.klikcpob.pom.go.id

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 November 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, Psicotropika, 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, Psicotropika, 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 November 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, Psicotropika, 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, Desember 2025
Plt. Direktur Pengawasan Produksi Obat,
Narkotika, Psicotropika, dan Prekursor



Dr. Shanti Marlina, S.Si, Apt, M.Sc

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 1 Data Responden November	12

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 Survei 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 Survei 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 November 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 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 November 2025. Untuk keperluan survei dilakukan identifikasi responden yaitu Industri Farmasi/ Sarana Produksi yang telah menerima layanan publik dengan status 100% selama periode November 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 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 5 (lima) responden. Rincian data responden yang telah mengisi survei dapat dilihat pada Lampiran 1.

BAB IV PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

a. Analisis Demografi Data

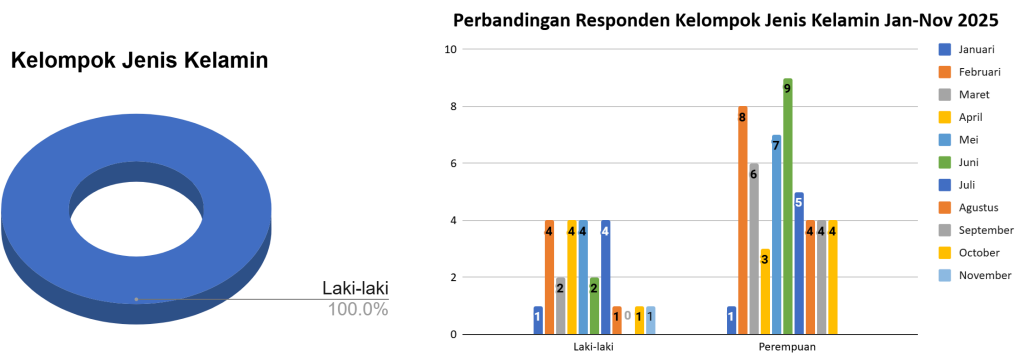
Jumlah total responden yang berpartisipasi dalam survei SPKP dan SPAK pada bulan November 2025 sebanyak 1 (satu) responden untuk penerima layanan (100%). Rincian responden dapat dilihat pada Tabel 2.

No	Nama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)
1	Mohammad Sihabuddin	PT Darya-Varia Laboratoria Tbk	100

Tabel 2. Responden SPKP dan SPAK Periode November 2025

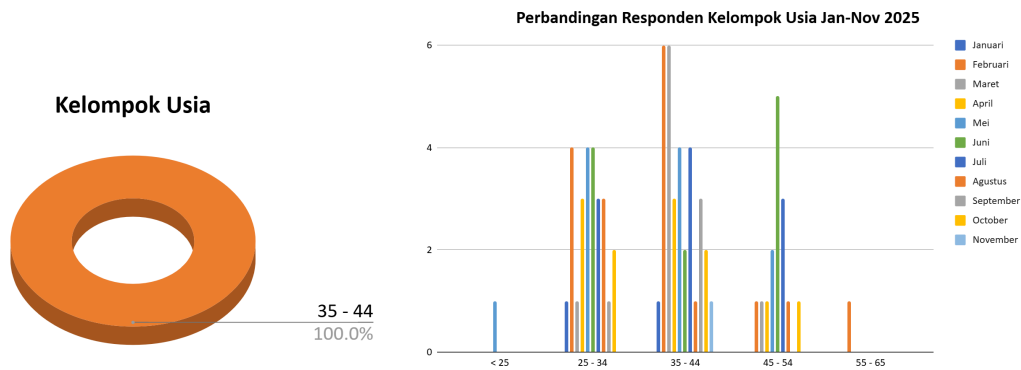
Berdasarkan Tabel 2, dilakukan pengelompokan data responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan untuk melihat sebaran populasi. Selain itu, dilakukan pula perbandingan populasi responden antara periode November 2025 dan periode Januari–Oktober 2025, dengan hasil sebagai berikut:

- 1) Pada survei periode November 2025, responden survei SPKP dan SPAK terdiri atas 1 (satu) laki-laki. Secara keseluruhan, partisipasi responden perempuan tampak lebih dominan dibandingkan laki-laki hampir di setiap periode survei. Jumlah responden perempuan tertinggi tercatat pada bulan Juni sebanyak 9 (sembilan) orang, sedangkan jumlah terendah terdapat pada bulan Januari dengan 1 (satu) orang. Di sisi lain, jumlah responden laki-laki relatif lebih sedikit dan relatif stabil, dengan puncak partisipasi sebanyak 4 (empat) orang pada bulan Februari, Maret, Mei, dan Juli. Data ini dapat dilihat pada Gambar 1.



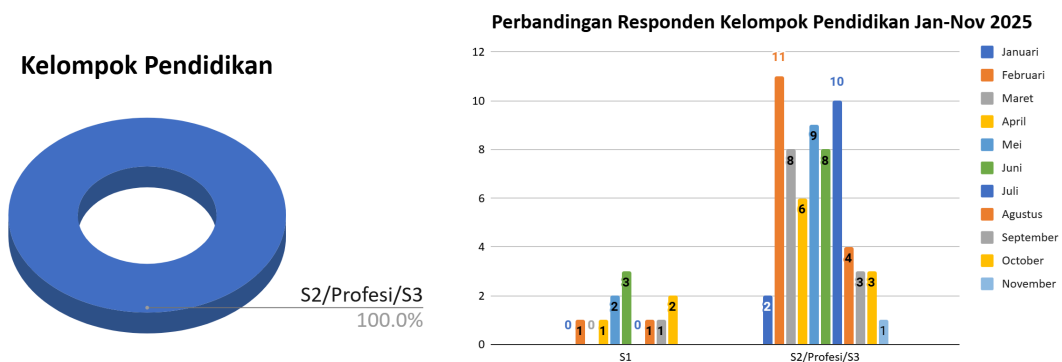
Gambar 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

- 2) Demografi usia responden pada survei November 2025 didominasi oleh individu dari kelompok usia produktif, yaitu 35-44 tahun. Kelompok usia ini umumnya memiliki kematangan intelektual dan kemampuan analisis yang baik, sehingga dapat memberikan masukan yang lebih objektif dan konstruktif terhadap pelaksanaan survei kepuasan. Sementara itu, sepanjang Januari hingga November 2025, survei didominasi oleh responden usia 35-44 tahun. Data ini dapat dilihat pada Gambar 2.



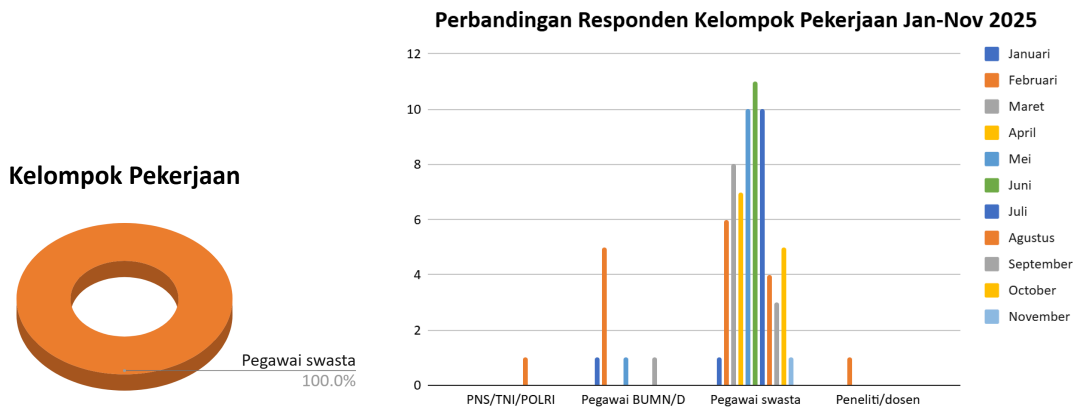
Gambar 2. Data Responden Berdasarkan Usia

3) Secara umum, responden dengan latar belakang pendidikan S2/Profesi/S3 mendominasi pada seluruh periode survei. Jumlah tertinggi tercatat pada bulan Februari sebanyak 11 responden. Sementara itu, responden dengan pendidikan S1 relatif lebih sedikit dan fluktuatif, dengan jumlah tertinggi sebanyak 3 responden pada bulan Juni. Pada bulan November 2025, responden dengan latar belakang pendidikan S2/Profesi/S3 berjumlah 1 (satu) orang. Tren ini menunjukkan bahwa pelaksanaan survei sebagian besar diikuti oleh responden dengan tingkat pendidikan lanjut, yang mengindikasikan adanya partisipasi aktif dari kelompok berpendidikan tinggi yang memiliki kapasitas analisis dan pemahaman mendalam terhadap aspek pelayanan publik. Data ini dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

4) Berdasarkan hasil survei, kelompok pegawai swasta mendominasi jumlah responden di hampir seluruh periode pengamatan, sehingga menjadi kontributor utama dalam pelaksanaan survei. Partisipasi dari kelompok PNS/TNI/POLRI, pegawai BUMN/D, serta peneliti/dosen tercatat relatif lebih sedikit sepanjang periode Januari hingga November 2025. Responden yang berpartisipasi dalam survei periode November 2025 berstatus sebagai Pegawai Swasta, yaitu sebanyak 1 (satu) orang. Data ini 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 ketentuan 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 SPKP Bulan November 2025

Berdasarkan pelaksanaan survei SPKP periode November 2025, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psicotropika dan Prekursor mendapatkan **nilai SPKP sebesar 4.00** (dari skala 4) yang dikategorikan sebagai “**Memuaskan**”. Nilai tiap unsur dapat dilihat pada Tabel 3.

Kode	Unsur Pelayanan	Index Tiap Unsur
U1	Prosedur/alur pelayanan	4.00
U2	Waktu pelayanan	4.00
U3	Respon/kecepatan pelayanan	4.00
U4	Penanganan pengaduan	4.00
U5	Sarana prasarana pelayanan	4.00
U6	Kesesuaian informasi dengan ketetapan layanan	4.00
U7	Penyebaran informasi pelayanan	4.00
U8	Tarif/Biaya pelayanan	4.00
Indeks Persepsi Pelayanan Publik (IPP)		4.00

Tabel 3. Hasil SPKP Bulan November 2025

Berdasarkan data pada Tabel 3, semua unsur mendapatkan indeks yang sama, yaitu sebesar 4.00. Secara keseluruhan, terdapat peningkatan hasil dibandingkan periode November 2025, baik pada nilai Indeks Persepsi Pelayanan Publik (IPP) yang meningkat sebesar 0.22 poin dari nilai 3.78, maupun pada semua unsur penilaian.

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 November 2025

Berdasarkan pelaksanaan survei SPAK periode November 2025, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor mendapatkan **nilai SPAK sebesar 3.87** (dari skala 4) yang dikategorikan sebagai “**BERSIH DARI KORUPSI**”. Nilai tiap unsur dapat dilihat pada Tabel 4.

Kode	Unsur	Index Tiap Unsur
P1	Diskriminasi	4.00
P2	Kecurangan	4.00
P3	Gratifikasi	4.00
P4	Pungutan liar (pungli)	4.00
P5	Praktik percaloan/perantara/biro	4.00
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)		4.00

Tabel 4. Hasil SPAK Bulan November 2025

Berdasarkan data pada Tabel 4, seluruh unsur memperoleh nilai sebesar 4,00, yang menunjukkan persepsi sangat positif terhadap semua unsur. Secara keseluruhan, nilai IPAK bulan November 2025 mengalami peningkatan sebesar 0.13 dibandingkan nilai IPAK bulan Oktober 2025, yaitu dari 3.87. Peningkatan ini menggambarkan bahwa **Direktorat Pengawasan Produksi Obat dan NPP tetap berada pada kategori tertinggi, yaitu “BERSIH DARI KORUPSI”**, yang mencerminkan komitmen kuat dalam menjaga integritas dan transparansi pelaksanaan layanan.

Beberapa upaya yang telah dilakukan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor untuk mendukung pelayanan publik yang bebas dari korupsi, 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
 - Sempel 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 dan dilakukan langkah-langkah konkrit, antara lain:

a. Hasil SPKP

Sebagai upaya untuk mempertahankan pelayanan publik yang baik hingga semua unsur mendapat penilaian 4,00, Direktorat pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor terus berupaya melakukan:

1. Penguatan peran petugas pelayanan publik, baik secara tatap muka di Athena maupun melalui layanan live chat. Petugas diharapkan lebih proaktif dalam memberikan arahan serta menyampaikan informasi dengan jelas dan konsisten, sehingga pesan dan ketentuan pelayanan dapat dipahami secara efektif oleh pengguna di seluruh kanal komunikasi.
2. Pendampingan bagi Pegawai CPNS yang bertugas sebagai petugas pelayanan *Live Chat*. Kegiatan ini diharapkan dapat menambah dan memperkuat kapasitas SDM unit pelayanan, mempercepat waktu pelayanan, serta membantu pemerataan beban kerja secara proporsional.

b. Hasil Survei SPAK

Tindak lanjut terhadap pencapaian nilai hasil survei SPAK adalah Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor terus melakukan internalisasi Kampanye BERSIH (Berantas, Korupsi dan Gratifikasi, Hebat!) pada kegiatan KOMPAK. Internalisasi dilakukan sebagai *refreshment* kepada seluruh personil di Direktorat Pengawasan Produksi Obat dan NPP utamanya pada petugas pelayanan publik agar memberikan pelayanan tanpa diskriminasi dan indikasi kecurangan. Walau demikian nilai SPAK yang dicapai tetap menunjukkan bahwa Direktorat Pengawasan Produksi Obat dan NPP konsisten tetap berada dalam level kategori tertinggi yaitu “**BERSIH DARI KORUPSI**”.

BAB V PENUTUP

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan selama periode November 2025, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor memperoleh **indeks SPKP sebesar 4,00** (dari skala 4) yang termasuk dalam kategori **MEMUASKAN**, serta **indeks SPAK sebesar 4,00** (dari skala 4) yang masih berada dalam kategori **BERSIH DARI KORUPSI**. Hasil ini mencerminkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik serta komitmen integritas dalam pelaksanaan tugas di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor.

Upaya perbaikan dan penguatan terus dilakukan melalui peningkatan peran petugas pelayanan publik, pendampingan bagi Pegawai CPNS yang bertugas sebagai petugas pelayanan *Live Chat*, pelaksanaan forum diskusi antara petugas pelayan publik dan pimpinan, serta penguatan budaya integritas dan transparansi melalui internalisasi Kampanye BERSIH (Berantas Korupsi dan Gratifikasi, Hebat!). Selain itu, penerapan sistem pelayanan elektronik dan digitalisasi proses kerja juga berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, serta kemudahan akses bagi pelaku usaha dan masyarakat.

Hasil survei SPKP dan SPAK menunjukkan bahwa Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor telah menampilkan kinerja pelayanan publik dan integritas yang sangat baik, namun upaya peningkatan harus terus dilakukan secara berkelanjutan. Masukan dari para pemangku kepentingan akan menjadi dasar penting dalam pengembangan layanan yang semakin cepat, bersih, dan responsif, guna mewujudkan pelayanan publik yang unggul dan terpercaya.

Lampiran 1. Data Responden November 2025

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. HP	Pendidikan	Pekerjaan	Nama perusahaan	Persentase penyelesaian
1	Mohammad Sihabuddin	38	Laki-laki	08563152230	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	PT Darya-Varia Laboratoria Tbk	100

