

LAPORAN ANALISIS SPKP & SPAK

APRIL 2026 

**DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI
OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKAN**

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



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 April 2026 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 April 2026. 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, Mei 2026

Plt. Direktur Pengawasan Produksi Obat,
Narkotika, Psikotropika, 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	12
Lampiran 1 Data Responden Desember	13

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 April 2026 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/skmcpob> untuk layanan Sertifikasi/Resertifikasi CPOB,
- b. <https://bit.ly/skmcpobobatimpor> 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/skmsuratketerangancpob> 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 April 2026. Untuk keperluan survei dilakukan identifikasi responden yaitu Industri Farmasi/ Sarana Produksi yang telah menerima layanan publik dengan status 100% selama periode April 2026 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:

- <https://bit.ly/skmcpcb> untuk layanan Sertifikasi/Resertifikasi CPOB,
- <https://bit.ly/skmcpcbobatimpor> untuk layanan Penilaian Pemenuhan Persyaratan CPOB Fasilitas Produksi Obat Impor,
- <https://bit.ly/skmproduksiobatnonobat> untuk layanan Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama Obat dan Non Obat,
- <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 8 (delapan) 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

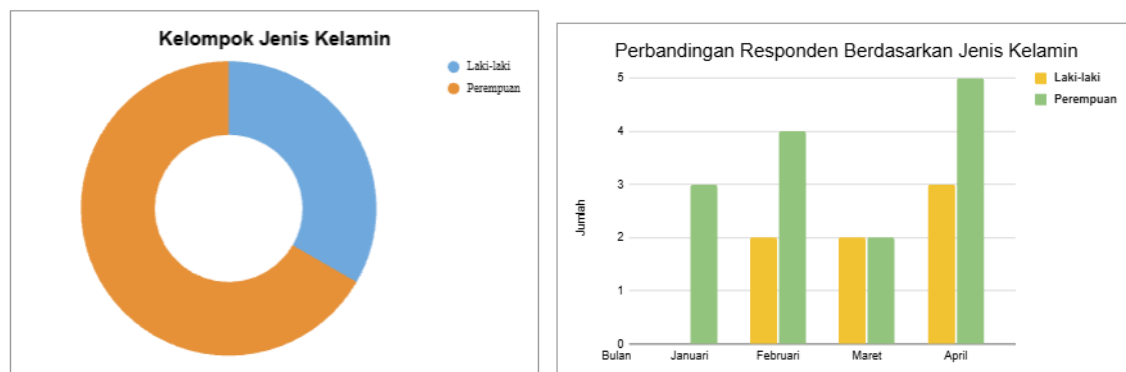
Jumlah total responden yang berpartisipasi dalam survei SPKP dan SPAK pada bulan April 2026 sebanyak 8 (delapan) responden untuk penerima layanan 100%. Rincian responden dapat dilihat pada Tabel 2.

No	Nama	Nama instansi/perusahaan	Tahapan penyelesaian (%)
1	Lupita Churry Aini	PT Actavis Indonesia	100
2	Mohammad Sihabuddin	PT Darya-Varia Laboratoria Tbk	100
3	Fadilla Dhamayanti	PT Medifarma Laboratories	100
4	Anggi R.N.	PT Darya-Varia Laboratoria Tbk	100
5	Dwi Septiningrum	Tempo Group	100
6	Tri Endah Rini	PT Taisho Pharmaceutical Indonesia Tbk	100
7	Muhammad Lutfi	PT. Combiphar	100
8	Lany Wijaya	PT Fonko International Pharmaceuticals	100

Tabel 2. Responden SPKP dan SPAK Periode April 2026

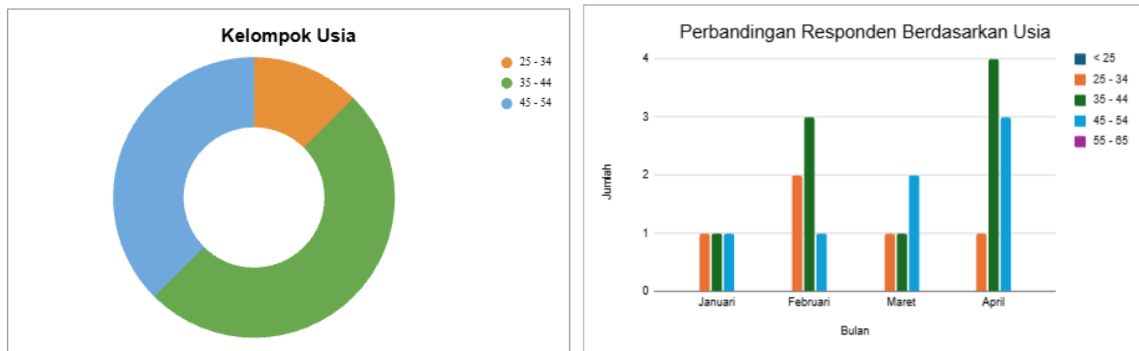
Berdasarkan Tabel 2, dilakukan pengelompokan data responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan untuk melihat sebaran populasi, dengan hasil sebagai berikut:

- 1) Responden yang berpartisipasi 6 (enam) orang berjenis kelamin perempuan dan 2 (dua) orang berjenis kelamin laki-laki. Grafik data responden berdasarkan kelompok jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 1.



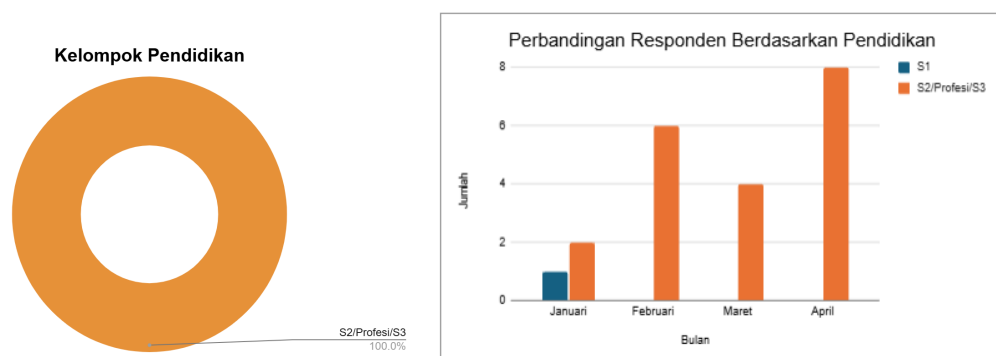
Gambar 1. Data Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin

- 2) Responden yang berpartisipasi berada pada kelompok usia 25 - 34 tahun berjumlah 1 (satu) orang, 35 - 44 tahun berjumlah 4 (empat) orang, dan 45 - 54 tahun berjumlah 3 (tiga) orang. Grafik data responden berdasarkan kelompok usia dapat dilihat pada Gambar 2.



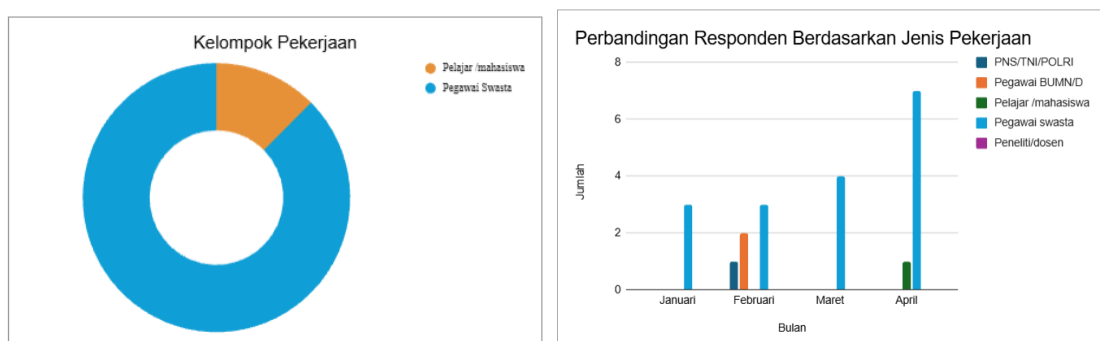
Gambar 2. Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia

- 3) Responden yang berpartisipasi memiliki latar belakang pendidikan terakhir seluruhnya S2/Profesi/S3 8 (delapan) orang. Grafik data responden berdasarkan kelompok pendidikan dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Data Responden Berdasarkan Kelompok Pendidikan

- 4) Responden yang berpartisipasi memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta 7 (tujuh) orang dan pelajar/mahasiswa berjumlah 1 (satu) orang. Grafik data responden berdasarkan kelompok pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Data Responden Berdasarkan Kelompok 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 April 2026

Berdasarkan pelaksanaan survei SPKP periode April 2026, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor mendapatkan **nilai SPKP sebesar 3.74** (dari skala 4) yang dikategorikan sebagai “**Memuaskan**”. Nilai tiap unsur dapat dilihat pada Tabel 3.

Kode	Unsur Pelayanan	Indeks Tiap Unsur
U1	Prosedur/alur pelayanan	3.75
U2	Waktu pelayanan	3.67
U3	Respon/kecepatan pelayanan	3.58
U4	Penanganan pengaduan	3.67
U5	Sarana prasarana pelayanan	3.83
U6	Kesesuaian informasi dengan ketentuan layanan	3.75
U7	Penyebaran informasi pelayanan	3.83
U8	Tarif/Biaya pelayanan	3.83
Indeks Persepsi Pelayanan Publik (IPP)		3.74

Tabel 3. Hasil SPKP Bulan April 2026

Nilai IPP bulan April 2026 sebesar **3,74**, mengalami kenaikan sebesar **0,09 poin** jika dibandingkan nilai IPP bulan Februari 2026 yang mencapai **3,65**. Kenaikan nilai indeks ini mengindikasikan adanya kenaikan persepsi masyarakat pada

indikator-indikator penyusun IPP. Capaian positif ini mengonfirmasi bahwa responden merasakan kenaikan transparansi dalam proses pelayanan, sehingga persepsi terhadap integritas organisasi berada pada level yang sangat baik.

Selanjutnya, dilakukan analisis terhadap unsur-unsur penyusun IPP untuk mengidentifikasi unsur dengan nilai terendah sebagai fokus perbaikan layanan. Berdasarkan data pada Tabel 3, unsur terendah adalah **Respon/kecepatan pelayanan (U3)** dengan nilai indeks masing-masing sebesar **3,58**. Unsur-unsur dengan nilai indeks terendah tersebut menunjukkan area layanan yang masih perlu ditingkatkan. Terdapat saran perbaikan yang diberikan antara lain terkait transparansi alur penerbitan SKE dan sosialisasi dokumen persyaratan pengajuan.

Unsur **Sarana prasarana pelayanan (U5)**, **Penyebaran informasi pelayanan (U7)** dan **Tarif/Biaya pelayanan (U8)** menjadi unsur yang mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai indeks **3,83**. Hal ini menunjukkan bahwa sarana prasarana pelayanan dan penyebaran informasi pelayanan telah jelas tersedia. Selain itu biaya layanan yang diberikan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor sesuai dengan Peraturan Pemerintah terkait Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di Lingkungan Badan POM, serta biaya yang dibebankan tersebut layak untuk pelayanan yang diberikan. Responden mengisi kolom saran dengan masukan positif, seperti:

- Bagus
- Terima kasih BPOM atas support yang luar biasa yang selama ini telah diberikan.
- Tetap dipertahankan karena termasuk Direktorat yang sangat komunikatif dan informatif untuk konsultasi umum sampai desk konsultasi dilakukan

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 April 2026

Berdasarkan pelaksanaan survei SPAK periode April 2026, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor mendapatkan **nilai SPAK sebesar 3.83** (dari skala 4) yang dikategorikan sebagai “**BERSIH DARI KORUPSI**”. Nilai tiap unsur dapat dilihat pada Tabel 4.

Kode	Unsur	Index Tiap Unsur
P1	Diskriminasi	3.83
P2	Kecurangan	3.83
P3	Gratifikasi	3.83
P4	Pungutan liar (pungli)	3.83
P5	Praktik percaloan/perantara/biro	3.83
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)		3.83

Tabel 4. Hasil SPAK Bulan April 2026

Nilai IPAK bulan April 2026 sebesar **3,83**, mengalami kenaikan sebesar **0,03 poin** jika dibandingkan nilai IPAK Maret 2026. Sama halnya dengan IPP, kenaikan nilai indeks IPAK menunjukkan adanya kenaikan yang mengindikasikan kenaikan persepsi masyarakat pada indikator-indikator penyusun IPAK.

Berdasarkan hasil pengukuran indeks tiap unsur IPAK pada Tabel 4, dapat dilihat masing-masing nilai unsur mendapat nilai yang sama yakni 3,83 yang termasuk dalam interval “bersih dari korupsi” yang artinya pelayanan di Direktorat Pengawasan Produksi ONPP dilakukan tanpa meminta imbalan (gratifikasi), praktik percaloan/perantara/biro, dan pungutan liar (pungli).

Tidak terdapat saran atau masukan spesifik dari responden terkait unsur-unsur IPAK pada periode pengukuran ini. Meskipun demikian, hasil pengukuran tersebut tetap menjadi bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan integritas pelayanan, khususnya melalui penguatan pengendalian internal dan upaya pencegahan praktik-praktik yang berpotensi menurunkan nilai IPAK pada periode selanjutnya.

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
 - 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 dan dilakukan langkah-langkah konkrit, antara lain:

a. Hasil SPKP

Rencana tindak lanjut difokuskan pada unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah, yaitu Prosedur/Alur Pelayanan (U1) dan Respon/kecepatan pelayanan (U3). Beberapa langkah perbaikan yang direncanakan antara lain sebagai berikut:

1. Penguatan peran petugas pelayanan publik, baik melalui layanan tatap muka di Athena maupun melalui layanan live chat. Penguatan dan peningkatan kualitas pelayanan ini diwujudkan melalui dua langkah utama:
 - a. Kegiatan "Ngopy d'PIM" Ngobrol Petugas Pelayanan Publik dengan Pimpinan Ditwasprod ONPP: Forum diskusi intensif bersama pimpinan untuk memetakan dan mencari solusi atas berbagai problem pelayanan publik.
 - b. Grup Komunikasi Antar Petugas: Wadah koordinasi cepat untuk saling bertukar informasi dan melakukan konfirmasi jawaban, sehingga informasi yang disampaikan kepada customer terbukti valid dan seragam.
2. Penyampaian Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor melalui Forum Konsultasi Publik,

kegiatan asistensi/audiensi, konsultasi tatap muka Athena, serta layanan live chat. Penyampaian ini bertujuan memberikan panduan kepada pelaku usaha mengenai jenis pelayanan, persyaratan, mekanisme prosedur, jangka waktu pelayanan, serta biaya/tarif layanan.

3. Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, bila perlu dilakukan pembahasan untuk mengadakan *crash program* dan/atau *desk evaluation* sesuai dengan jumlah permohonan, baik melalui daring maupun tatap muka.

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!). 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 April 2026, Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor memperoleh **indeks SPKP sebesar 3,84** (dari skala 4) yang termasuk dalam kategori **MEMUASKAN**, serta **indeks SPAK sebesar 3,83** (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.

Meskipun capaian indeks SPKP dan SPAK pada periode ini menunjukkan kenaikan dan hasil yang baik, upaya peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Hal ini penting untuk memastikan bahwa standar pelayanan dan integritas penyelenggaraan layanan publik dapat terus dipertahankan serta ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan.

Hasil analisis terhadap unsur-unsur penyusun IPP memberikan gambaran area layanan yang masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait respon/kecepatan pelayanan, sarana prasarana pelayanan, penyebaran informasi pelayanan, dan tarif/biaya pelayanan. Sementara itu, hasil pengukuran IPAK menunjukkan persepsi responden yang relatif seragam terhadap unsur-unsur integritas pelayanan, yang tetap perlu dijaga dan ditingkatkan melalui penguatan pengendalian internal dan upaya pencegahan praktik-praktik yang berpotensi menurunkan integritas pelayanan.

Dengan menjadikan hasil survei ini sebagai bahan evaluasi dan dasar perumusan langkah perbaikan layanan, diharapkan Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan.



BADAN POM

**SATU TINDAKAN UNTUK MASA DEPAN
BACA LABEL SEBELUM MEMBELI**



 klikcpob.pom.go.id

 wasprodobat.bpom

 wasprodobatbpom

  **Direktorat Pengawasan
Produksi Obat & NPP BPOM**

 **bangga
melayani
bangsa**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

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