

DESEMBER 2024



LAPORAN HASIL

SURVEI PERSEPSI
KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI ANTI KORUPSI



DIREKTORAT PENGAWASAN OBAT TRADISIONAL
DAN SUPLEMEN KESEHATAN

Phone

021-424 4691 ex-1044

Contact

ditwas.otsk@pom.go.id

Address

Gd. Bhinneka Tunggal Ika Lt.2
Jl. Percetakan Negara No. 23

**LAPORAN HASIL
PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)**



**DIREKTORAT PENGAWASAN OBAT TRADISIONAL
DAN SUPLEMEN KESEHATAN
BADAN PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN
BULAN DESEMBER
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Survei dan Kuesioner Survei | 2 |
| BAB II METODOLOGI SURVEI..... | 7 |
| 2.1 Kriteria Responden..... | 7 |
| 2.2 Metode Pencacahan | 7 |
| 2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis..... | 9 |
| BAB III PENGOLAHAN SURVEI | 12 |
| 3.1 Analisis Hasil Survei | 12 |
| 3.2 Tindak Lanjut Hasil Survei | 23 |
| BAB VI DATA SURVEI..... | 25 |
| 4.1 Data Responden..... | 25 |
| 4.2 Data Dukung Lainnya (Pelaksanaan) | 27 |
| BAB V PENUTUP..... | 33 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 1.1 Kuesioner SPKP | 4 |
| Tabel 1.2 Kuesioner SPAK | 5 |
| Tabel 1.3 Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Presepsi Jawaban | 6 |
| Tabel 3.1 Indeks Presepsi Kualitas Pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan..... | 18 |
| Tabel 3.2 Indeks Presepsi Anti Korupsi Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan..... | 21 |
| Tabel 3.3 Saran/Masukan Responden pada Ditwas OTSK Bulan Desember 2024 | 22 |
| Tabel 3.4 Nilai Terendah SPKP Bulan Desember 2024..... | 23 |
| Tabel 3.5 Nilai Terendah SPAK Bulan Desember 2024..... | 23 |
| Tabel 3.6 Tindak Lanjut dari Saran/Masukan Bulan Desember 2024 | 23 |
| Tabel 3.7 <i>Plan of Action</i> (PoA) | 24 |
| Tabel 4.1 Data Responden Survei Bulan Desember 2024..... | 25 |
| Tabel 4.2 Data Jawaban Survei Bulan Desember 2024..... | 27 |
| Tabel 5.1 Hasil SPKP dan SPAK Bulan Desember 2024 | 33 |
| Tabel 5.2 Nilai Tertinggi SPKP dan SPAK Bulan Desember 2024 | 33 |
| Tabel 5.3 Nilai Terendah SPKP dan SPAK Bulan Desember 2024..... | 33 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 3.1 Profil Preferensi Gender Responden..... | 12 |
| Gambar 3.2 Profil Kelompok Pendidikan Responden..... | 12 |
| Gambar 3.3 Profil Kelompok Pekerjaan Utama Responden | 13 |
| Gambar 3.4 Profil Kelompok Usia Responden | 13 |
| Gambar 3.5 Prosedur Layanan | 14 |
| Gambar 3.6 Jangka Waktu Layanan | 14 |
| Gambar 3.7 Profesionalisme Petugas | 15 |
| Gambar 3.8 Layanan Pengaduan | 15 |
| Gambar 3.9 Sarana Prasarana Layanan | 16 |
| Gambar 3.10 Persyaratan Layanan | 16 |
| Gambar 3.11 Informasi Layanan | 17 |
| Gambar 3.12 Tarif/Biaya | 17 |
| Gambar 3.13 Diskriminasi Layanan | 19 |
| Gambar 3.14 Pelayanan Sesuai dengan Prosedur..... | 19 |
| Gambar 3.15 Pemverian Imbalan | 20 |
| Gambar 3.16 Pungutan Liar..... | 20 |
| Gambar 3.17 Pencaloan | 21 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, mengamanatkan fokus pembangunan Zona Integritas (ZI) yang tertuju pada dua sasaran yang utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) di setiap satuan kerja.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan anti korupsi Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan sebagai salah satu unit kerja yang sedang melakukan pembangunan ZI, maka perlu diselenggarakan survei tentang persepsi mitra kerja/pengguna layanan dan persepsi anti korupsi terhadap pelayanan yang diberikan, dengan berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

Zona Integritas (ZI) Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) menitikberatkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan itu Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan (Ditwas OTSK) Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan instrumen pengukuran tingkat korupsi dalam rangka pemenuhan komponen hasil Penilaian Mandiri Pembangunan Zona Integritas (PMPZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/ Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM). 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 Survei IPP/IPAK ini diharapkan mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik unit kerja dan mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Ditwas OTSK.

1.2 Survei dan Kuesioner Survei

A. Dasar Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan SPKP dan SPAK Ditwas OTSK diselenggarakan berdasarkan:

- 1) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
- 4) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- 5) Keputusan Direktur Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Nomor: HK.02.02.43.432.05.23.1121 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan;
- 6) Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023;
- 7) Surat Inspektur Utama Nomor B-PI.06.06.7.72.03.23.130 tanggal 07 Maret 2023 perihal Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Persepsi Anti Korupsi (SPAK), bahwa dalam rangka pelaksanaan penilaian Pembangunan Zona Integritas (ZI) setiap Unit Kerja wajib melaksanakan SPKP dan SPAK.

B. Tujuan Pelaksanaan Survei

Adapun sasaran dilakukannya SPKP dan SPAK adalah:

- 1) Mendorong partisipasi pengguna layanan sebagai responden dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 3) Mengukur kecenderungan tingkat persepsi anti korupsi kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan publik yang diberikan;
- 4) Menjaring masukan pengguna layanan dan sebagai sarana evaluasi kinerja pelayanan publik pada Unit Pelayanan Ditwas OTSK;
- 5) Meningkatkan kualitas layanan publik yang prima serta mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel pada Unit Pelayanan Ditwas OTSK; dan

- 6) Memenuhi ketentuan Evaluasi atas Pembangunan Zona Integritas sesuai SE Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

C. Ruang Lingkup Survei

SPKP dan SPAK Bulan Desember Tahun 2024 pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan BPOM dilakukan terhadap seluruh layanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan BPOM. Adapun berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, minimal jumlah responden yang dilakukan survei adalah 30 responden untuk satu unit kerja/satuan kerja, sehingga survei dilakukan terhadap pengguna layanan yang mendapat layanan dari Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan BPOM pada Bulan Desember Tahun 2024.

D. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan SPKP dan SPAK Bulan Desember dimulai dari tanggal 1 Desember/d 31 Desember 2024 secara online melalui tautan link yang dikirimkan melalui aplikasi Whatsapp/Email.

E. Kuesioner Survei

Desain kuesioner dalam SPKP dan SPAK dirancang dengan memedomani Surat Edaran Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

a. Peubah dan Referensi Waktu

Peubah dalam survei ini adalah persepsi layanan publik dan persepsi anti korupsi. Referensi waktu (penilaian) yang diberikan responden atas dua peubah tersebut adalah saat responden selesai menerima layanan.

b. Persepsi Kualitas Pelayanan

Peubah persepsi kualitas layanan dipengaruhi oleh delapan variabel, yaitu:

- 1) Prosedur layanan;
- 2) Jangka waktu layanan;
- 3) Profesionalisme petugas;
- 4) Layanan pengaduan;

- 5) Sarana prasana layanan;
- 6) Persyaratan layanan;
- 7) Informasi layanan;
- 8) Tarif/biaya.

Pengguna layanan diminta untuk memberikan penilaian dengan memberikan skala 1-6, yaitu semakin besar angka yang diberikan menandakan bahwa responden semakin puas dengan layanan yang diberikan. Adapun skala yang dipergunakan adalah skala interval, yaitu dalam skala tersebut terdapat keteraturan, perbedaaan antar skala (jarak) bermakna dan sama. Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Kuesioner SPKP

| No | Variabel | Pertanyaan | Skala Penilaian |
|----|-------------------------|---|-----------------|
| 1 | Prosedur layanan | - Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan | 1-6 |
| 2 | Jangka waktu layanan | - Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan? | 1-6 |
| 3 | Profesionalisme petugas | - Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan? | 1-6 |
| 4 | Layanan pengaduan | - Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini? | 1-6 |
| 5 | Sarana prasana layanan | - Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini? | 1-6 |
| 6 | Persyaratan layanan | - Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan | 1-6 |
| 7 | Informasi layanan | - Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ? | 1-6 |
| 8 | Tarif/biaya | - Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan? | 1-6 |

c. Persepsi Anti Korupsi

Peubah persepsi anti korupsi dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu:

- 1) Diskriminasi layanan;
- 2) Pelayanan sesuai dengan prosedur;
- 3) Penerimaan imbalan;
- 4) Pungutan liar;
- 5) Percaloan.

Pengguna Layanan diminta untuk memberikan penilaian dengan memberikan skala 1-6, yaitu semakin besar angka yang diberikan menandakan bahwa responden semakin puas dengan layanan yang diberikan. Adapun skala yang dipergunakan adalah skala interval, yaitu dalam skala tersebut terdapat keteraturan, perbedaaan antar skala (jarak) bermakna dan sama.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi anti korupsi adalah dengan memberikan tingkat persetujuan terhadap pernyataan sebagai berikut:

Tabel 1.2 Kuesioner SPAK

| No | Variabel | Pertanyaan | Skala Penilaian |
|----|----------------------------------|--|-----------------|
| 1 | Diskriminasi layanan | Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi | 1-6 |
| 2 | Pelayanan sesuai dengan prosedur | Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan | 1-6 |
| 3 | Penerimaan imbalan | Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang | 1-6 |
| 4 | Pungutan liar | Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli) | 1-6 |
| 5 | Percaloan | Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro | 1-6 |

d. Bentuk Kuesioner

Kuesioner dibagi 4 (Empat) bagian yaitu:

- i. **Bagian I**, pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
- ii. **Bagian II A**, berisi data responden meliputi nama responden, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, nama perusahaan.
- iii. **Bagian II B**, berisi jenis pelayanan yang diterima.
- iv. **Bagian III**, berisi pertanyaan terkait pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan.
- v. **Bagian IV**, berisi kolom untuk menuliskan saran/masukan.

e. Bentuk Jawaban

Pertanyaan survei berupa berupa soal pilihan ganda (A, B, C, D, E, F), responden diminta menjawab pertanyaan survei dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan penilaian/pendapat responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Bentuk jawaban pertanyaan berupa nilai persepsi dari

setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan.

Tabel 1.3 Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban

| Pilihan Jawaban | Nilai Persepsi Jawaban |
|------------------------|-------------------------------|
| A | 1 |
| B | 2 |
| C | 3 |
| D | 4 |
| E | 5 |
| F | 6 |

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa saran/masukan, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Kriteria Responden

Kriteria responden survei, yaitu:

- a. Pengguna layanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Bulan Desember Tahun 2024, dalam hal ini responden telah menerima layanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan secara tuntas. Responden merupakan penerima layanan yang telah menerima layanan sepenuhnya (100%).
- b. Setidaknya pengguna layanan mendapatkan salah satu jenis layanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan berikut:
 1. Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
 2. Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi dan/atau Pengujian Obat Tradisional Bersama dengan Kosmetika dan Pangan Olahan
 3. Rekomendasi Importir Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan
 4. Persetujuan Memproduksi Suplemen Kesehatan di Fasilitas Pangan
 5. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan
 6. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan
 7. Penerbitan Izin Special Access Scheme Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan
 8. Rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir produsen bahan berbahaya untuk Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan
 9. Rekomendasi untuk mendapatkan persetujuan impor bahan berbahaya untuk Obat Tradisional, Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan.

2.2 Metode Pencacahan

A. Metode Pencacahan

Metode pencacahan dalam penelitian ini adalah responden mengisi kuesioner secara mandiri (swacacah). Responden dapat mengisi survei secara mandiri melalui tautan yang dikirimkan melalui *Whatsapp/Email (Computer-Aided Web Interviewing)*.

Pelaksanaan survei dilakukan setiap bulan kepada seluruh pelanggan yang menerima layanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan BPOM.

B. Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei SPKP dan SPAK dilakukan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan (Ditwas OTSK) BPOM secara rutin. Tipe pengumpulan data yang digunakan adalah *longitudinal*, yaitu data dikumpulkan pada waktu yang berbedadari waktu dan dilakukan terus menerus untuk melihat perubahan yang terjadi.

Kuesioner yang disebarakan secara online melalui pranala kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 13 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran persepsi kepuasan mitra kerja/pengguna layanan dan persepsi anti korupsi terhadap pelayanan yang diterima mengacu kepada Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

1. SPKP

- a. Kemudahan prosedur/alur pelayanan;
- b. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan;
- c. Kecepatan respon petugas pelayanan/sistem pelayanan online;
- d. Kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan;
- e. Kenyamanan/kemudahan sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online;
- f. Kesesuaian persyaratan pelayanan;
- g. Ketersediaan informasi pelayanan;
- h. Kesesuaian tarif/biaya pelayanan.

2. SPAK

- a. Tidak ada diskriminasi pelayanan;
- b. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan;
- c. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku;
- d. Tidak ada pungutan liar (pungli);
- e. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi.

2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, di mana datanya berupa angka-angka dan di analisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan BPOM.

B. Penentuan Jumlah Responden

Responden ditentukan sebagaimana dalam Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas. Responden berasal dari pengguna layanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan, dengan jumlah minimal responden sebagai berikut:

1. Jika dalam 1 bulan jumlah penerima layanan kurang dari 30 pelanggan, maka seluruh penerima layanan tersebut merupakan responden survei.
2. Jika dalam 1 bulan jumlah penerima layanan lebih dari 30 pelanggan, maka 30 penerima layanan pertama yang mengisi survei menjadi responden survei (tidak diperkenankan melakukan cleansing data).

C. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data hasil survei dilakukan melalui tahapan penyuntingan (editing) dan penyahihan (validasi).

1. Penyuntingan

Kegiatan penyuntingan dilakukan untuk mengecek adanya kemungkinan kesalahan pengisian daftar pertanyaan dan ketidak serasian informasi (*inconsistency*). Dalam tahapan ini dilakukan pula pengecekan atas kemungkinan adanya data dobel serta data tidak lengkap.

2. Penyahihan

Kegiatan penyahihan dilakukan untuk mengecek data dan proses proses perbaikan data yang salah menjadi data yang benar (valid), berdasarkan pelaksanaan kegiatan penyuntingan. Dalam melakukan proses pengolahan data, tim pengolah

data dapat melakukan konfirmasi kepada responden survei terkait atas jawaban responden yang dinilai tidak konsisten maupun anomali.

D. Metode Analisis

Berikut ini langkah pengolahan data:

1. Data isian kuesioner dari setiap responden terekapitulasi secara otomatis ke dalam aplikasi Microsoft Excel;
2. Masing-masing unsur pelayanan pada pertanyaan SPKP dan SPAK diberi nilai berdasarkan “nilai rata-rata tertimbang”;
3. Analisis data menentukan Nilai Interval Konversi SPKP dan SPAK.

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, di antaranya:

1. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

Metode pengolahan data yang digunakan yaitu metode pengolahan data kuantitatif yang berfokus pada pengumpulan data numerik dan menggeneralisasikannya di seluruh kelompok atau menjelaskan parameter-parameter tertentu. Data numerik ini merupakan informasi yang dapat diukur dan dapat digunakan dalam perhitungan matematika dan analisis statistika.

Analisis deskriptif adalah jenis analisis data yang digunakan untuk menggambarkan, menampilkan, dan meringkas sekumpulan data sehingga lebih mudah dipahami.

2. Perhitungan Nilai SPKP dan SPAK

Analisis untuk mendapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menggunakan statistik sederhana yaitu dengan merata-ratakan skor yang diberikan responden atas setiap pertanyaan survei.

Analisis data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi untuk menentukan indeks menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 6. Dimana nilai

1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 6 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data persepsi kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks persepsi kualitas pelayanan kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut: Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing unsur yang digunakan dalam survei ini. Kedua, mencari bobot rata-rata setiap unsur. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 6 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala indeks persepsi korupsi antara 1 – 6 yang artinya mendekati nilai 6, maka persepsi kualitas pelayanan akan Sangat Baik.

Dalam perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi, setiap pernyataan memiliki penimbang yang sama. Nilai rata-rata tertimbang masing-masing pernyataan dihitung dengan rumus berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang (N)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X}$$

$$\text{SKM} = \left[\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \right] \times 16,67$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks terhadap penilaian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi sebagai berikut:

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

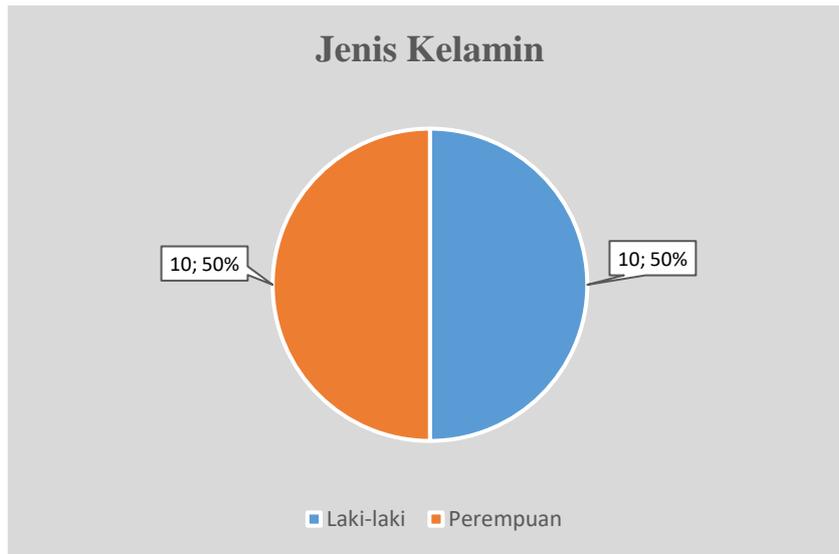
- 1) Nilai komponen hasil “Pelayanan publik yang prima” minimal 14,00 atau skor survei minimal 3,20 untuk unit kerja/satuan kerja yang diajukan berpredikat Menuju WBK dan minimal 15,75 atau skor survei minimal 3,60 untuk unit kerja/satuan kerja yang diajukan berpredikat Menuju WBBM.
- 2) Nilai sub komponen “Survei Persepsi Anti Korupsi” minimal 15,75 atau minimal skor survei 3,60 untuk Menuju WBK dan WBBM, serta nilai sub komponen “kinerja lebih baik” minimal 2,50 untuk Menuju WBK dan 3,75 untuk Menuju WBBM.

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

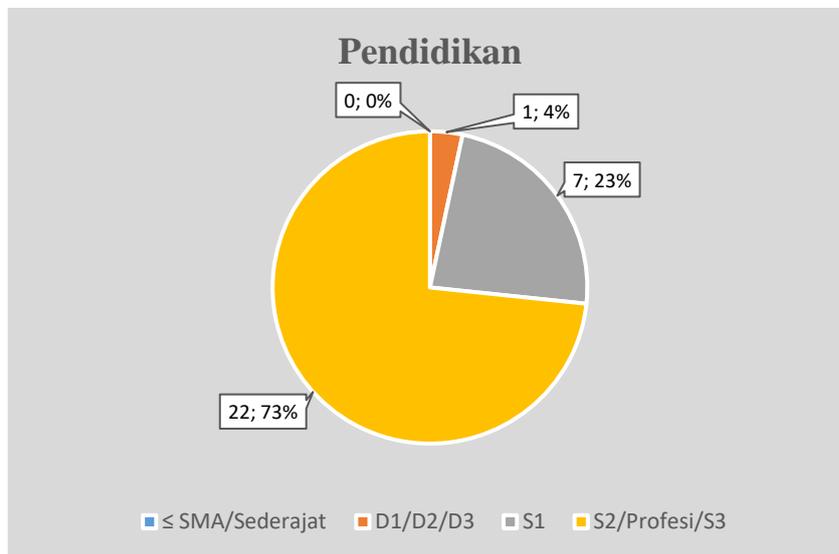
3.1 Analisis Hasil Survei

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada bulan Desember 2024, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu: 30 (tiga puluh) responden, dengan rincian sebagai berikut:

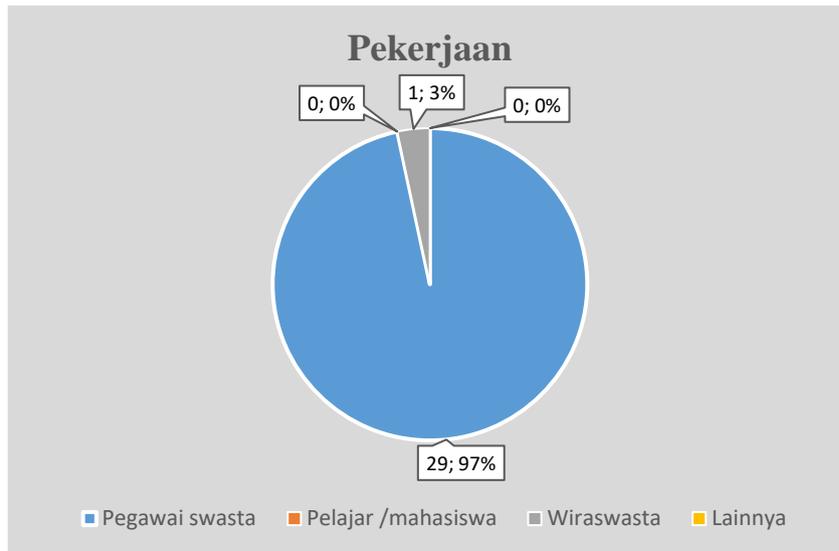
A. Profil Responden



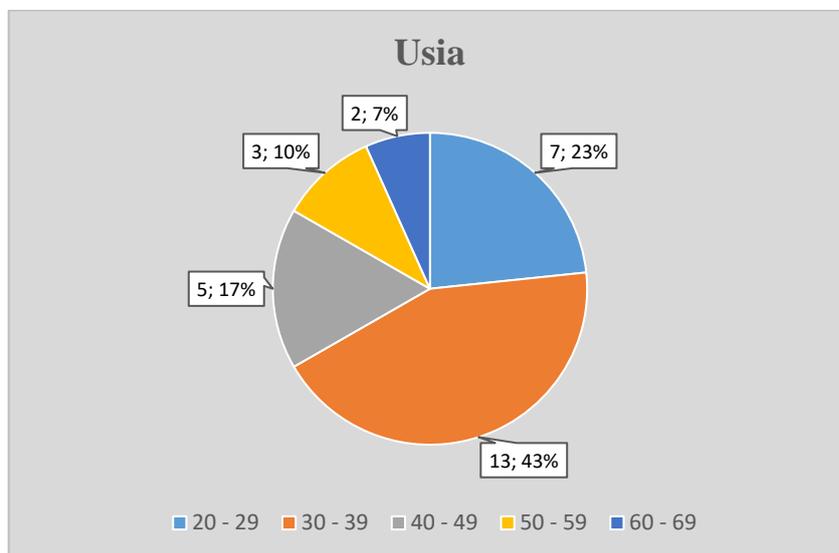
Gambar 3.1 Profil Preferensi Gender Responden



Gambar 3.2 Profil Kelompok Pendidikan Responden



Gambar 3.3 Profil Kelompok Pekerjaan Utama Responden



Gambar 3.4 Profil Kelompok Usia Responden

B. Jenis Pelayanan

Pelaksanaan SPKP dan SPAK dilakukan melalui aplikasi sapaapip.pom.go.id. Walaupun link pengisian survey dibedakan untuk setiap layanan, namun pada rekap data tidak terlihat jenis layanan yang diperoleh oleh responden.

C. Hasil Survei SPKP dan SPAK

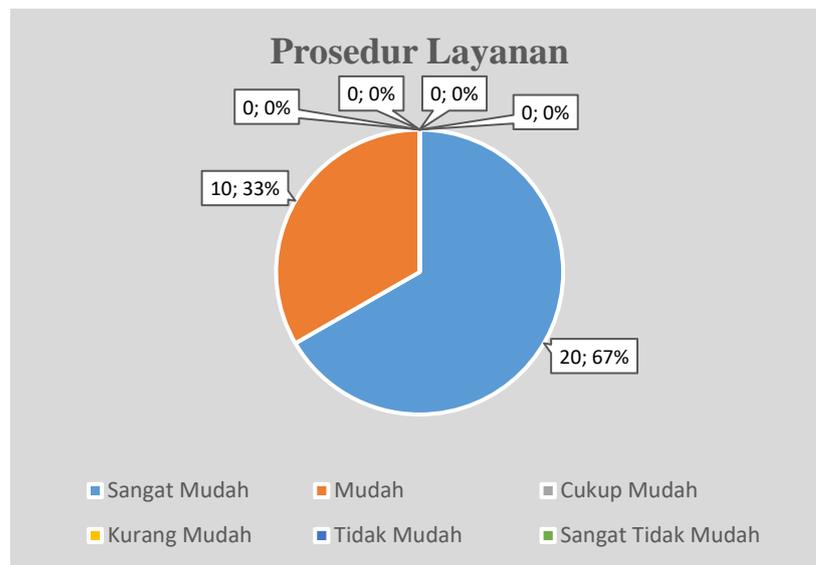
Berdasarkan pengolahan data survei, diperoleh hasil Survei Presepsi Kualitas Pelayanan dan Presepsi Anti Korupsi sebagai berikut:

a. Survei Presepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Berdasarkan data hasil survei yang telah dilaksanakan dan memperhatikan profil responden sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya, berikut hasil analisa dari 8 (delapan) unsur pelayanan terhadap hasil SPKP:

I. Frekuensi Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan

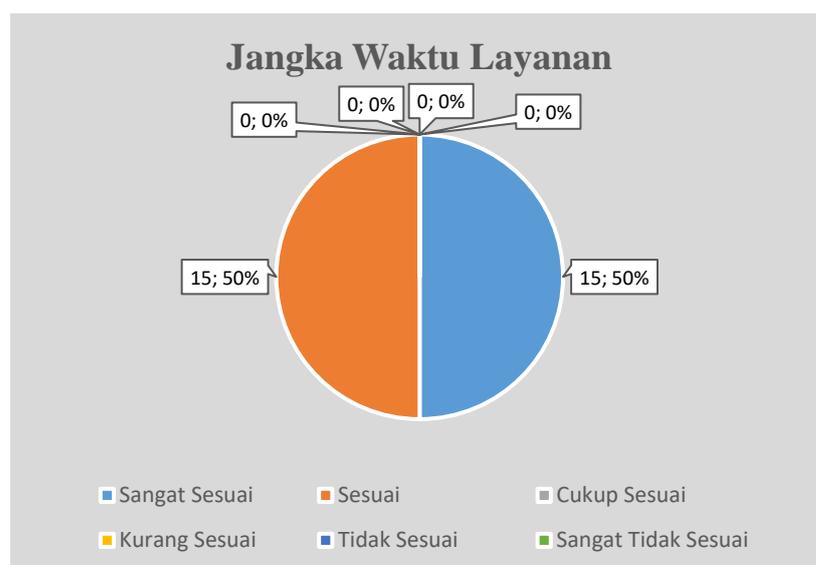
1. Prosedur Layanan



Gambar 3.5 Prosedur Layanan

Berdasarkan diagram di atas responden menyatakan 33% mudah dan 67% sangat mudah atas kemudahan *prosedur layanan*/alur layanan yang ditetapkan unit layanan.

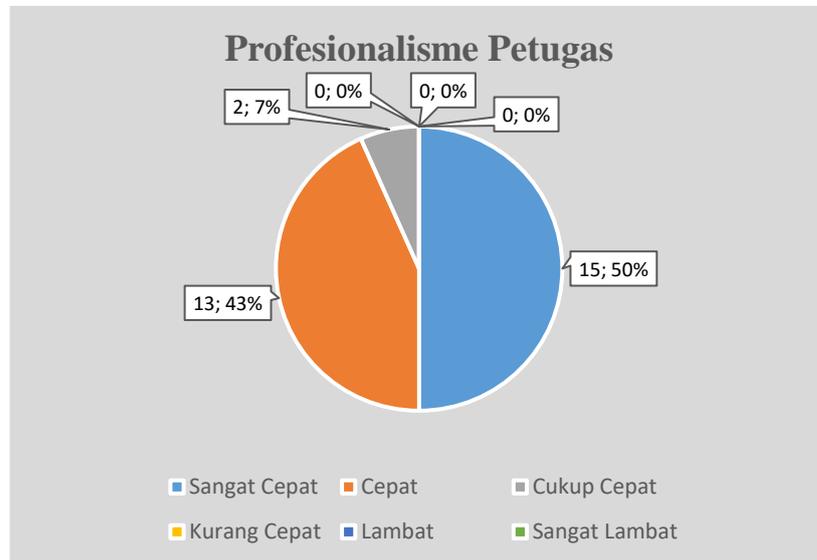
2. Jangka Waktu Layanan



Gambar 3.6 Jangka Waktu Layanan

Berdasarkan diagram di atas responden menyatakan 15% sesuai dan 15% sangat sesuai atas waktu penyelesaian layanan di setiap unit layanan dengan ketentuan *Jangka Waktu Layanan* yang telah ditetapkan.

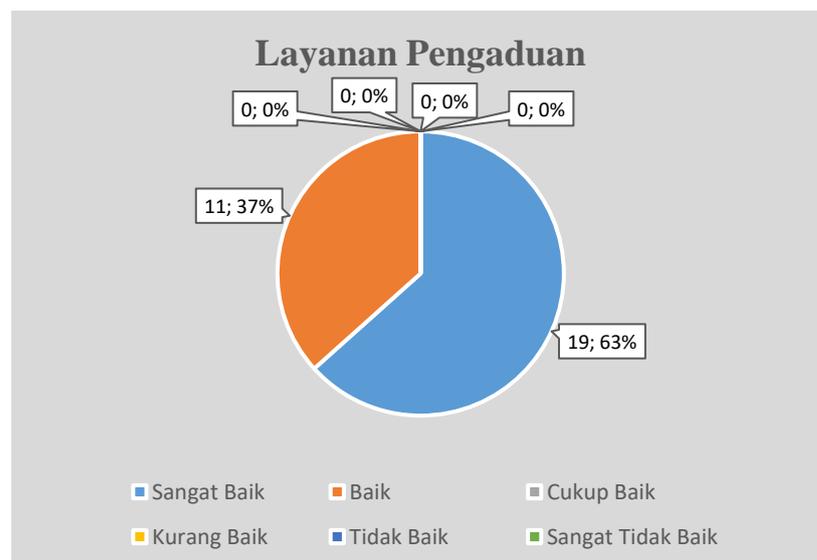
3. Profesionalisme Petugas



Gambar 3.7 Profesionalisme Petugas

Berdasarkan diagram di atas responden menyatakan 7% cukup cepat, 43% cepat, dan 50% sangat cepat terkait respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem di unit layanan atas *Profesionalisme Petugas* setiap layanan.

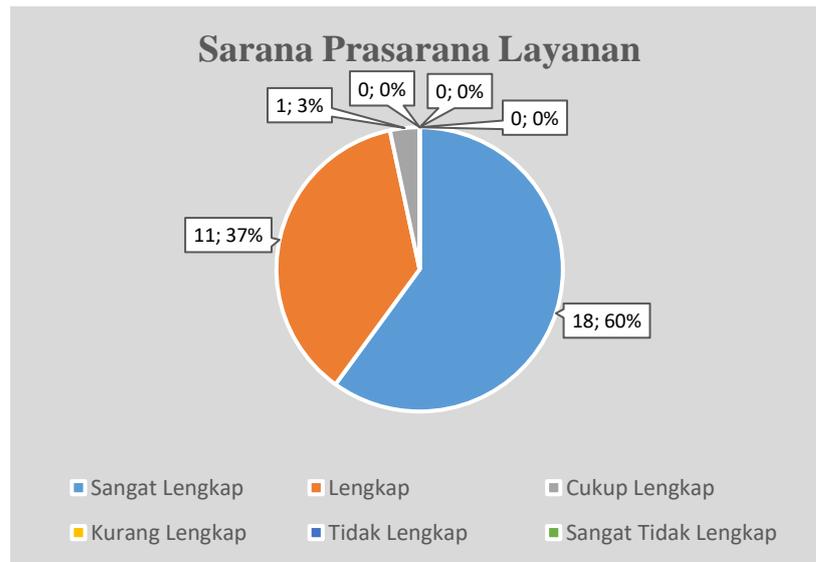
4. Layanan Pengaduan



Gambar 3.8 Layanan Pengaduan

Berdasarkan diagram di atas responden menyatakan 37% baik dan 63% sangat baik atas *Layanan Pengaduan* dalam setiap layanan.

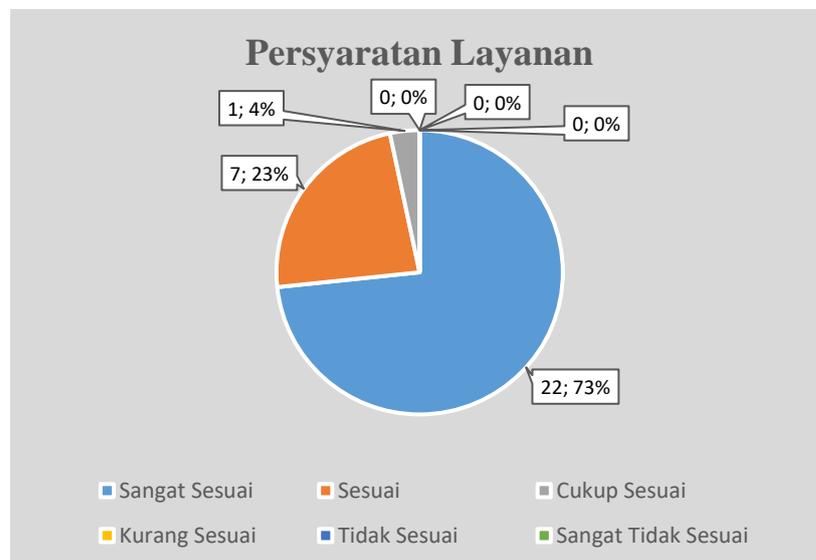
5. Sarana Prasarana Layanan



Gambar 3.9 Sarana Prasarana Layanan

Berdasarkan diagram di atas responden menyatakan 3% cukup lengkap, 37% lengkap, dan 60% sangat lengkap atas ketersediaan kelengkapan *Sarana Prasarana Layanan* dalam setiap layanan.

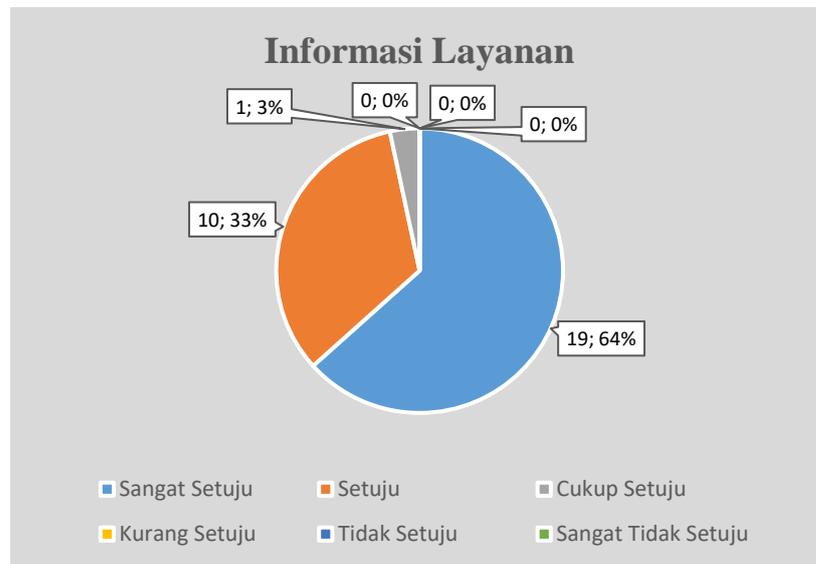
6. Persyaratan Layanan



Gambar 3.10 Persyaratan Layanan

Berdasarkan diagram di atas responden menyatakan 4% cukup sesuai, 23% sesuai, dan 73% sangat sesuai bahwa petugas di setiap unit layanan telah memberikan informasi *Persyaratan Layanan* yang telah ditetapkan.

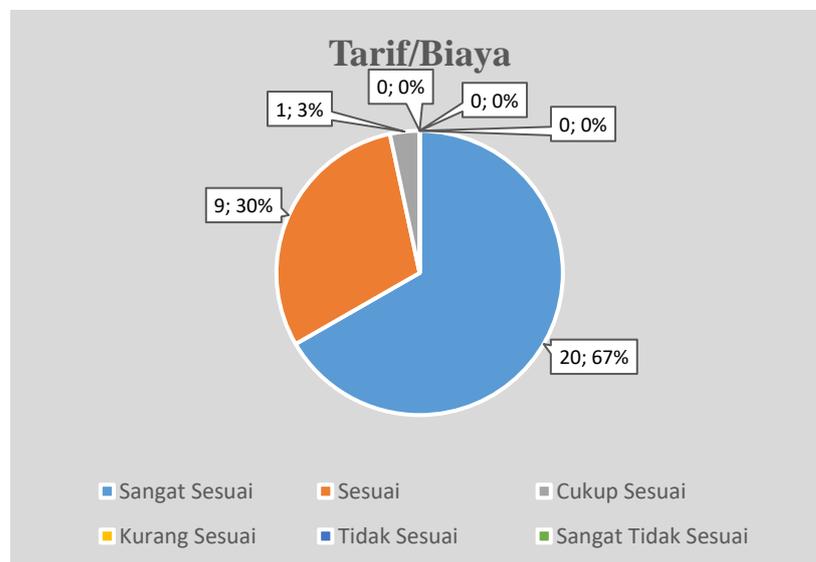
7. Informasi Layanan



Gambar 3.11 Informasi Layanan

Berdasarkan diagram di atas responden menyatakan bahwa 3% cukup setuju, 33% setuju, dan 64% sangat setuju bahwa petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik dalam menyediakan *Informasi Layanan* baik secara tulisan maupun verbal.

8. Tarif/Biaya



Gambar 3.12 Tarif/Biaya

Berdasarkan diagram di atas responden menyatakan 3% cukup sesuai, 30% sesuai dan 67% sangat sesuai bahwa Tarif/Biaya yang dibayarkan di setiap unit layanan sudah sesuai dengan ketentuan *Tarif/Biaya* yang telah ditetapkan.

II. Hasil Penilaian Survei Presepsi Kualitas Pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Hasil penilaian Survei Presepsi Kualitas Pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM bulan Desember 2024 dengan total 30 responden pengguna layanan di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM, menghasilkan nilai Survei Presepsi Kualitas Pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **3,73 (Tiga Koma Tujuh Puluh Tiga)**. Dengan demikian nilai komponen hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM bulan Desember 2024 'Memenuhi Syarat' untuk diajukan berpredikat Menuju WBBM.

Tabel 3.1 Indeks Presepsi Kualitas Pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

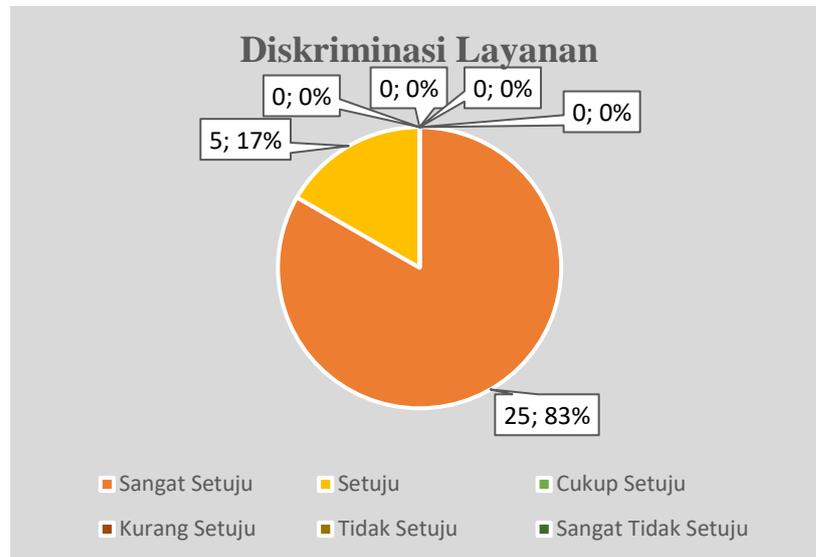
| NO | Unsur Pelayanan | [Skala 4] |
|---------------------|--------------------------|-------------|
| 1. | Prosedur Layanan | 3.78 |
| 2. | Jangka Waktu Layanan | 3.67 |
| 3. | Profesionalisme Petugas | 3.62 |
| 4. | Layanan Pengaduan | 3.76 |
| 5. | Sarana Prasarana Layanan | 3.71 |
| 6. | Persyaratan Layanan | 3.80 |
| 7. | Informasi Layanan | 3.73 |
| 8. | Tarif/Biaya | 3.76 |
| INDEKS TOTAL | | 3.73 |

b. Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK)

Berdasarkan data hasil survei yang telah dilaksanakan dan memperhatikan profil responden sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya, berikut hasil analisa dari 5 (lima) unsur pelayanan terhadap hasil SPAK sesuai dengan pertanyaan yang telah diajukan dalam kuesioner/angket:

I. Frekuensi Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan

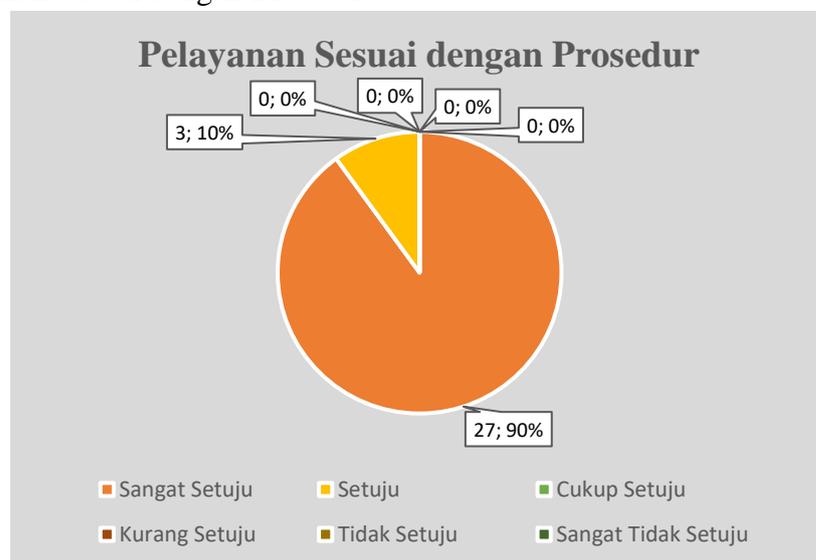
1. Diskriminasi Layanan



Gambar 3.13 Diskriminasi Layanan

Berdasarkan diagram di atas responden menyatakan 17% setuju dan 83% sangat setuju bahwa setiap petugas di unit layanan memberikan pelayanan tanpa diskriminasi.

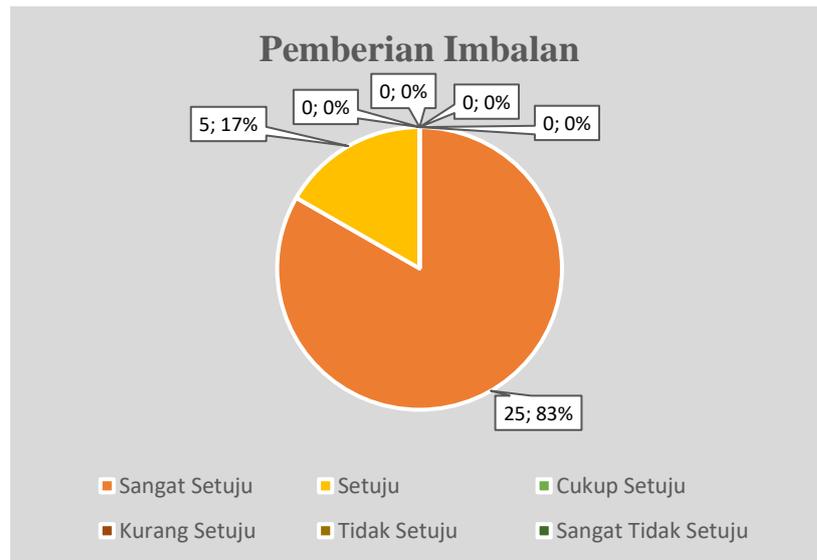
2. Pelayanan Sesuai dengan Prosedur



Gambar 3.14 Pelayanan Sesuai dengan Prosedur

Berdasarkan diagram di atas responden menyatakan 10% setuju dan 90% sangat setuju dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan telah sesuai prosedur.

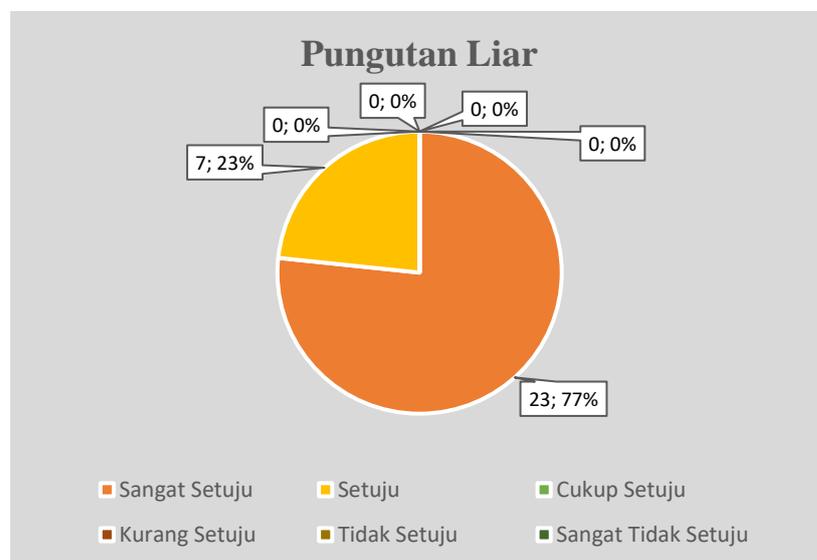
3. Pemberian Imbalan



Gambar 3.15 Pemberian Imbalan

Berdasarkan diagram di atas responden menyatakan 17% setuju dan 83% sangat setuju bahwa dalam pelaksanaan pelayanan tidak ditemukan praktik pemberian imbalan uang/barang pada petugas layanan.

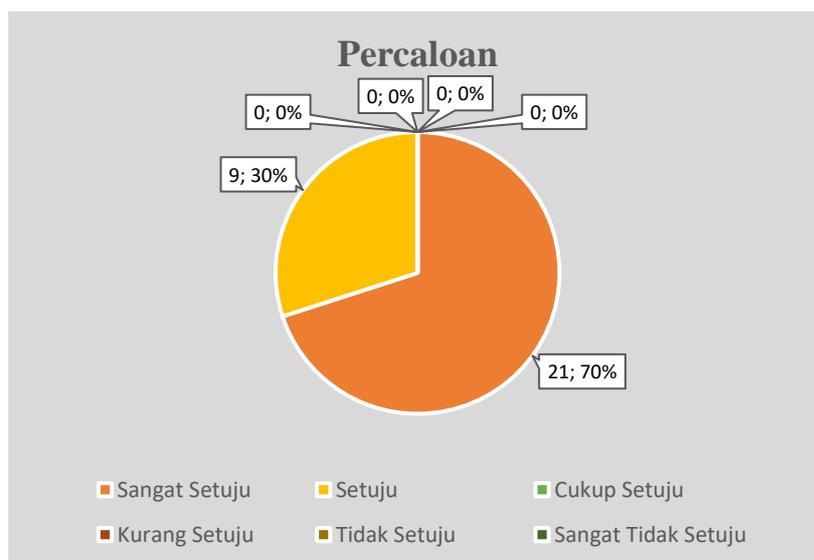
4. Pungutan Liar



Gambar 3.16 Pungutan Liar

Berdasarkan diagram di atas responden menyatakan 23% setuju dan 77% sangat setuju bahwa tidak ada pungutan liar seperti permintaan pembayaran atas layanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi pada unit layanan.

5. Percaloan



Gambar 3.17 Percaloan

Berdasarkan diagram di atas responden menyatakan 30% setuju dan 70% sangat setuju bahwa dalam di setiap unit layanan tidak ada praktek pencaloan/perantara yang tidak resmi yang diterapkan pada unit layanan.

II. Hasil Penilaian Survei Presepsi Anti Korupsi Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Hasil penilaian Survei Presepsi Anti Korupsi Direktorat Pengawasan Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM bulan Desember 2024 dengan total 30 responden pengguna layanan di lingkungan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM, menghasilkan nilai Survei Presepsi Anti Korupsi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **3,87 (Tiga Koma Delapan Puluh Tujuh)**. Dengan demikian nilai komponen hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan Badan POM bulan Desember 2024 'Memenuhi Syarat' untuk Menuju WBBM.

Tabel 3.2 Indeks Presepsi Anti Korupsi Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

| NO | Unsur Pelayanan | [Skala 4] |
|----|----------------------------------|-----------|
| 1. | Diskriminasi Layanan | 3.89 |
| 2. | Pelayanan Sesuai dengan Prosedur | 3.93 |
| 3. | Penerimaan Imbalan | 3.89 |

| NO | Unsur Pelayanan | [Skala 4] |
|---------------------|-----------------|-------------|
| 4. | Pungutan Liar | 3.84 |
| 5. | Percaloan | 3.80 |
| INDEKS TOTAL | | 3.87 |

D. Saran atau Masukan dari Responden

Saran/masukan yang disampaikan responden untuk peningkatan mutu pelayanan disajikan pada **Tabel 3.3**

Tabel 3.3 Saran/Masukan Responden pada Ditwas OTSK Bulan Desember 2024

| Unsur Pelayanan | Saran/Masukan |
|---|--|
| Informasi Layanan | Sudah baik, mohon dapat berkomunikasi juga melalui email |
| Appreciation | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Terima kasih atas pelayanan yg telah diberikan sangat membantu bagi kami 2. Pelayanan sudah sangat baik 3. Semoga pelayanan selalu baik dan makin ditingkatkan 4. Semua tahapan perpanjangan masa berlaku CPOTB kami berjalan baik. 5. Pelayanan sangat baik dan cukup cepat. Terima kasih BPOM 6. Sangat baik dlm melakukan pelayanan resertifikasi CPOTB industri kami 7. Sudah baik 8. Pelayanan sangat baik. Dalam hal terjadi kendala, petugas memberikan arahan dengan sangat jelas dan sangat solutif. Mohon dipertahankan 9. Terima kasih Bapak/ Ibu atas desk capa yg diberikan, kami sangat terbantu 10. Pelayanan publik sudah berjalan dengan sangat baik 11. Sudah baik, responnya ok, petugas sopan dan ramah. Terima kasih BPOM 12. Pelayanan sudah baik, terima kasih | |

E. Analisis Keseluruhan Hasil SPKP dan SPAK

1. Berdasarkan hasil SPKP diketahui nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) bulan Desember 2024 ‘Memenuhi Syarat’ untuk diajukan berpredikat Menuju WBBM.

Adapun unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu *Sarana Prasarana Layanan*. Sedangkan beberapa unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan karena mendapat nilai terendah adalah *Persyaratan Layanan* dan *Informasi Layanan*.

2. Berdasarkan hasil SPAK diketahui nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) bulan Desember 2024 ‘Memenuhi Syarat’ untuk Menuju WBBM.

Adapun unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu *Percaloan*, sedangkan tidak ada unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan karena unsur lainnya mendapatkan nilai yang sama.

3.2 Tindak Lanjut Hasil Survei

Atas hasil Survei Presepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Presepsi Anti Korupsi selama bulan Desember 2024, Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan BPOM akan mempertahankan standar dan kualitas pelayanan yang telah memperoleh nilai tertinggi, serta mengambil langkah-langkah perbaikan serta inovasi atas pelayanan dengan nilai terendah.

Berdasarkan pembahasan di atas, diketahui bahwa terdapat 2 (dua) unsur pelayanan pada Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan yang mendapat nilai terendah dalam Survei Presepsi Kualitas Pelayanan, yaitu:

Tabel 3.4 Nilai Terendah SPKP Bulan Desember 2024

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai |
|-----|-------------------------|-------|
| 1. | Jangka Waktu Layanan | 3.67 |
| 2. | Profesionalisme Petugas | 3.62 |

Sedangkan dalam Survei Presepsi Anti Korupsi terdapat 1 (satu) unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah, yaitu:

Tabel 3.5 Nilai Terendah SPAK Bulan Desember 2024

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai |
|-----|-----------------|-------|
| 1. | Percaloan | 3.80 |

Selain dari hasil pengisian kuesioner SPKP dan SPAK, terdapat saran/masukan dari responden, yaitu:

Tabel 3.6 Tindak Lanjut dari Saran/Masukan Bulan Desember 2024

| No. | Unsur Pelayanan | Saran/Masukan | Tindak Lanjut |
|-----|-------------------|--|--|
| 1. | Layanan Informasi | Sudah baik, mohon dapat berkomunikasi juga melalui email | Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan memiliki berbagai jalur komunikasi, salah satunya adalah melalui e-mail. Hal ini sudah disosialisasikan melalui berbagai media sosial yang dimiliki oleh Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan |

Untuk memonitor pelaksanaan tindak lanjut hasil SPKP dan SPAK sampai dengan bulan Desember 2024, disusun *plan of action* (PoA) sebagai berikut:

Tabel 3.7 *Plan of Action* (PoA)

| No. | Kegiatan | Rencana | Realisasi |
|-----|--|-----------------|---|
| 1. | Koordinasi dengan tim Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan untuk meningkatkan kinerja aplikasi e-bpom | TW 4 tahun 2024 | Telah dilaksanakan rapat pembahasan dengan tim Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan mengenai improvement terhadap aplikasi e-bpom pada tanggal 23 Oktober 2024. |
| 2. | Penyesuaian system e-sertifikasi dengan persyaratan dalam PerBPOM 14/2021 | TW 4 tahun 2024 | Telah dilaksanakan rapat pembahasan dengan tim Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan mengenai improvement terhadap aplikasi e-sertifikasi pada tanggal 13 November 2024 dan 17 Desember 2024. |
| 3. | Desk CAPA | TW 4 tahun 2024 | Telah dilakukan desk CAPA pada tanggal 11 Desember 2024. |

Dengan berakhirnya tahun 2024, maka seluruh PoA dari hasil SPKP dan SPAK telah selesai dilaksanakan. Untuk terus meningkatkan konsistensi serta perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksanaan SPKP dan SPAK akan dilanjutkan pada tahun 2025.

BAB IV DATA SURVEI

4.1 Data Responden

Berikut ini adalah data responden yang mengisi Survei Presepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) bulan Desember 2024.

Tabel 4.1 Data Responden Survei Bulan Desember 2024

| No | Nama Lengkap | Umur | Jenis Kelamin | No. HP | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan Utama |
|-----|----------------------------------|------|---------------|---------------|---------------------|-----------------|
| 1. | Retno Mumpuni | 34 | Perempuan | 08988653339 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 2. | Nila Kusumawati | 27 | Perempuan | 082311561767 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 3. | Sumiyati Sugita | 45 | Perempuan | 081914922225 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 4. | Erika Firdausi Amalia | 35 | Perempuan | 081315194268 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 5. | Fonny Suhadi Halimin | 61 | Laki-laki | 085883835545 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 6. | Eviyanti, Apt S.Farm | 34 | Perempuan | 087871109227 | S1 | Pegawai swasta |
| 7. | Via Trisnawati | 29 | Perempuan | 0811859698 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 8. | apt. Arini Muriny, S.Farm | 35 | Perempuan | 085274730725 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 9. | Acep Isa Ansori | 60 | Laki-laki | 082115249349 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 10. | Haritz Kusumo Wijanarko | 50 | Laki-laki | 081410278972 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 11. | Priskila | 28 | Perempuan | 081519231600 | S1 | Pegawai swasta |
| 12. | apt. Dwi Rana Farrasanti, S.Farm | 27 | Perempuan | 082138842366 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 13. | Wian Septa Mayasari | 29 | Perempuan | 0895326656043 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 14. | Rudy Hartono | 56 | Laki-laki | 08111885665 | S1 | Pegawai swasta |
| 15. | Lenyap Oktora Dolok Saribu | 41 | Perempuan | 081318282993 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 16. | Afdal alamsyah | 41 | Laki-laki | 081311071143 | D1/D2/D3 | Pegawai swasta |
| 17. | ANJANI PUSPA MENTARI | 30 | Perempuan | 085794694464 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 18. | Frans Indra | 30 | Laki-laki | 085866176300 | S1 | Pegawai swasta |
| 19. | Rini Susanti | 41 | Perempuan | 08113137075 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 20. | MUMUH MUHAMAD | 51 | Laki-laki | 082110751300 | S1 | Pegawai swasta |
| 21. | Tahmida Diazputri Utami | 30 | Perempuan | 087771279400 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 22. | Septian Saputra | 34 | Laki-laki | 08128290712 | S1 | Wiraswasta |
| 23. | Nurvita Ulfa Saraswati | 28 | Perempuan | 081318278761 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 24. | Yesicha Elfane | 32 | Perempuan | 081806947528 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 25. | Risha Farwina Sari | 41 | Perempuan | 08158194061 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 26. | Indri Rizky Irawan | 30 | Perempuan | 089654751790 | S1 | Pegawai swasta |
| 27. | apt. Wawan Hermawan, S.Farm | 35 | Laki-laki | 085781228901 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 28. | Jamal Mohamad | 39 | Laki-laki | 082360120899 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 29. | Anrelita | 29 | Perempuan | 081284841798 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |
| 30. | Dwi Setianingsih | 35 | Perempuan | 081282376999 | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta |

Berikut ini adalah data responden beserta jawaban atau skor terhadap setiap pertanyaan dari pertanyaan pertama hingga pertanyaan terakhir.

Tabel 4.2 Data Jawaban Survei Bulan Desember 2024

| No. | Nama Lengkap | SPKP | | | | | | | | SPAK | | | | |
|-----|----------------------------------|------|----|----|----|----|----|----|----|------|----|----|----|----|
| | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 |
| 1. | Retno Mumpuni | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 2. | Nila Kusumawati | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 3. | Sumiyati Sugita | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 4. | Erika Firdausi Amalia | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 5. | Fonny Suhadi Halimin | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 6. | Eviyanti, Apt S.Farm | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 7. | Via Trisnawati | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 8. | apt. Arini Muriny, S.Farm | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 9. | Acep Isa Ansori | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 10. | Haritz Kusumo Wijanarko | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 11. | Priskila | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 12. | apt. Dwi Rana Farrasanti, S.Farm | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 13. | Wian Septa Mayasari | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| 14. | Rudy Hartono | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 15. | Lenyap Oktora Dolok Saribu | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 16. | Afdal alamsyah | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 17. | ANJANI PUSPA MENTARI | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 18. | Frans Indra | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 19. | Rini Susanti | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 20. | MUMUH MUHAMAD | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 21. | Tahmida Diazputri Utami | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 22. | Septian Saputra | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 23. | Nurvita Ulfa Saraswati | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 24. | Yesicha Elfane | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 25. | Risha Farwina Sari | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 26. | Indri Rizky Irawan | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 27. | apt. Wawan Hermawan, S.Farm | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 28. | Jamal Mohamad | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 29. | Anrelita | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 30. | Dwi Setianingsih | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 |

4.2 Data Dukung Lainnya (Pelaksanaan)

Pengisian survey melalui link berikut ini:

<https://bit.ly/skmcpotb>

- <https://bit.ly/skmfasprodujiothersamakosdanpo>
- <https://bit.ly/skmrekomimporotsk>
- <https://bit.ly/skmproskdifasilitaspangan>
- <https://bit.ly/skmskeotsk>
- <https://bit.ly/skmskiotskdanbahanotsk>
- <https://bit.ly/skmsasotsk>
- <https://bit.ly/skmrekomimporprodbahanberbahayotsk>
- <https://bit.ly/skmpersetujuanimporbahanberbahayaotsk>

Berikut salah satu tampilan link survei.

a. Profil Responden

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
 Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik
 Tahun 2023

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

| | |
|--|---|
| Nama Lengkap | <input type="text"/> |
| Umur | <input type="text" value="Isi dengan angka saja"/> |
| Jenis Kelamin | <input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan |
| No. HP | <input type="text"/> |
| Pendidikan Terakhir | <input type="text" value="<= SMA atau sederajat"/> |
| Pekerjaan Utama | <input type="text" value="Pelajar/mahasiswa"/> |
| Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas | <input type="text"/> |
| Persentase tahapan penyelesaian Layanan | <input type="text" value="Hilangkan dalam %"/> |

Top

b. SPKP

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

Sangat Tidak Mudah
 Tidak Mudah
 Kurang Mudah
 Cukup Mudah
 Mudah
 Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan proseduralur pelayanan ?

Sangat Tidak Mudah
 Tidak Mudah
 Kurang Mudah
 Cukup Mudah
 Mudah
 Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

Sangat Tidak Sesuai
 Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Cukup Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

- Sangat Lambat
- Lambat
- Kurang Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Top

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

Top

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

[← Kembali](#)

[Selanjutnya >](#)

Top

c. SPAK

1 RESPONDEN
Keterangan identitas

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Kurang Setuju

Cukup Setuju

Setuju

Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa memaki keura-uraian

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Kurang Setuju

Cukup Setuju

Setuju

Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang haram

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Kurang Setuju

Cukup Setuju

Setuju

Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Kurang Setuju

Cukup Setuju

Setuju

Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik perusakan/pemerasan biro

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Kurang Setuju

Cukup Setuju

Setuju

Sangat Setuju

top

d. Saran dan Masukan

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
 Sertifikat cara pembuatan obat tradisional yang baik
 Tahun 2023

1 RESPONDEN
Keterangan identitas

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Selesai

Silahkan isi kolom dibawah ini

5 g P O 4

Masukan kode keamanan di atas...

← Kembali

Simpan

Admin Area

https://sapaaip.pom.go.id/admin/skm_ipp_v2/detail/49698?return_url=http%3A%2F%2Fsapaaip.pom.go.id

Dashboard Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Tahun: 2024
Bulan: November
Unit Kerja: Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
Laporan:
Responden: 30

Survei

| No | Status | Tgl | Nama | Usia | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | Saran | | | |
|----|--------|---------------------|---------------------|------|---------------|---------------|----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----------------------|-----------------------|---|
| 21 | | 2024-11-21 09:05:04 | Dyah Ayu Sari Putri | 27 | Perempuan | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Terdapat kekhawatiran | | |
| 22 | | 2024-11-21 11:30:03 | Eliha | 37 | Laki-laki | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | Terdapat kekhawatiran | |
| 23 | | 2024-11-26 09:45:45 | Hafsy Doraia | 40 | Perempuan | S1 | Pegawai swasta | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | |
| 24 | | 2024-11-26 10:23:09 | Rina Fauziah | 38 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 25 | | 2024-11-26 13:27:39 | JOHN CAESAR | 40 | Laki-laki | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 26 | | 2024-11-26 12:58:41 | Rani Ridwan | 36 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 27 | | 2024-11-26 13:26:57 | Ariani Rizka Lusia | 36 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 28 | | 2024-11-26 14:21:30 | Suryadi Sugita | 42 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 29 | | 2024-11-28 09:04:52 | Suryadi Sugita | 42 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 30 | | 2024-11-28 11:00:00 | Suryadi Sugita | 42 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |

Showing 1 to 30 of 30 entries

Copyright © 2025. All Rights Reserved.

Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0

33°C Sebagian cerah

11:01 30/04/2025

b. SPAK

Admin Area

https://sapaaip.pom.go.id/admin/skm_ipak_v2/detail/51395?return_url=http%3A%2F%2Fsapaaip.pom.go.id

Dashboard Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Tahun: 2024
Bulan: Desember
Unit Kerja: Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
Laporan:
Responden: 30

Survei

| No | Status | Tgl | Nama | Usia | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | Saran | | | |
|----|--------|---------------------|--------------------------|------|---------------|---------------|----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|--|-----------------------------|
| 1 | | 2024-12-05 11:14:26 | Rizka Murniarti | 34 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Terdapat kekhawatiran pelayanan yg lebih baik dan cepat serta lebih banyak lagi kami | |
| 2 | | 2024-12-05 11:15:20 | Nida Nurcahyani | 27 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | Pelayanan sudah sangat baik |
| 3 | | 2024-12-09 09:02:56 | Suryadi Sugita | 42 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 4 | | 2024-12-09 09:29:13 | Siska Pradana Ananda | 35 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 5 | | 2024-12-09 10:51:37 | Fanny Subadi Khatimin | 61 | Laki-laki | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 6 | | 2024-12-09 11:08:21 | Suryadi, Apt S, Farm | 34 | Perempuan | S1 | Pegawai swasta | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 7 | | 2024-12-09 14:19:27 | Vita Titianawati | 29 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 8 | | 2024-12-10 09:01:16 | apt. Anni Mulya, S, Farm | 35 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 9 | | 2024-12-11 12:33:35 | Aisyia Rizki | 60 | Laki-laki | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| 10 | | 2024-12-11 14:06:30 | Harta Husna Wijayanti | 53 | Perempuan | S2/Profesi/S3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |

Showing 1 to 30 of 30 entries

Copyright © 2025. All Rights Reserved.

Sistem Aplikasi terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0

33°C Sebagian cerah

15:31 30/04/2025

Admin Area

https://sapaaip.pom.go.id/admin/skm_ipak_v2/detail/51395?return_url=http%3A%2F%2Fsapaaip.pom.go

SAPA AIP BADAN

Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Tahun: 2024
Bulan: Desember
Unit Kerja: Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
Laporan: 30
Responden: 30

Survei

| No | Status | Tgl | Nama | Usia | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | Saran | |
|----|--------|---------------------|--------------------------------|------|---------------|------------|----------------|----|----|----|----|----|-------|---|
| 11 | | 2024-12-16 12:07:04 | Priska | 28 | Perempuan | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 12 | | 2024-12-16 14:55:41 | apt. Oet Rana Ferasari, S.Farm | 27 | Perempuan | S2/PhD/Sp5 | Pegawai swasta | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 13 | | 2024-12-18 17:31:36 | Wan Septa Ferasari | 29 | Perempuan | S2/PhD/Sp5 | Pegawai swasta | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 14 | | 2024-12-18 17:47:11 | Rudy Hartono | 56 | Laki-laki | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 15 | | 2024-12-19 10:29:23 | Lenny Oktavia Diki Sariibu | 41 | Perempuan | S2/PhD/Sp5 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 16 | | 2024-12-24 14:11:17 | ASMA alamsyah | 41 | Laki-laki | D3/D2/D3 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | | 2024-12-24 15:02:21 | ANJANI PUSPA MENTARI | 30 | Perempuan | S2/PhD/Sp5 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 18 | | 2024-12-24 15:04:13 | Priana Indra | 30 | Laki-laki | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 19 | | 2024-12-24 15:33:55 | Rizki Susanti | 41 | Perempuan | S2/PhD/Sp5 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 20 | | 2024-12-24 15:55:03 | MUNDIRA HUSNAD | 51 | Laki-laki | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |

Showing 11 to 20 of 30 entries

Copyright © 2025. All Rights Reserved.

Sistem Aplikasi Terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0

Cuaca panas Sekarang

15:31 30/04/2025

Admin Area

https://sapaaip.pom.go.id/admin/skm_ipak_v2/detail/51395?return_url=http%3A%2F%2Fsapaaip.pom.go

SAPA AIP BADAN

Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

Tahun: 2024
Bulan: Desember
Unit Kerja: Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan
Laporan: 30
Responden: 30

Survei

| No | Status | Tgl | Nama | Usia | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | Saran |
|----|--------|---------------------|-----------------------------|------|---------------|------------|----------------|----|----|----|----|----|-------|
| 21 | | 2024-12-24 16:13:31 | Tatenda Daryanti Idris | 38 | Perempuan | S2/PhD/Sp5 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 22 | | 2024-12-24 16:20:11 | Septian Septia | 34 | Laki-laki | S1 | Wirausaha | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 23 | | 2024-12-27 09:36:20 | Herika Ulfa Sarawati | 28 | Perempuan | S2/PhD/Sp5 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 24 | | 2024-12-27 10:18:39 | Wahyu Erlane | 32 | Perempuan | S2/PhD/Sp5 | Pegawai swasta | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 25 | | 2024-12-27 10:58:20 | Riba Fariha Sari | 41 | Perempuan | S2/PhD/Sp5 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 26 | | 2024-12-27 14:22:21 | Indri Rizki Inawan | 38 | Perempuan | S1 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 27 | | 2024-12-30 09:51:53 | apt. Wawan Herwanan, S.Farm | 26 | Laki-laki | S2/PhD/Sp5 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 28 | | 2024-12-30 13:24:24 | Jamil Mahmud | 39 | Laki-laki | S2/PhD/Sp5 | Pegawai swasta | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 29 | | 2024-12-30 13:58:00 | Anvitta | 29 | Perempuan | S2/PhD/Sp5 | Pegawai swasta | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 30 | | 2024-12-30 15:51:32 | Dwi Setiawati | 35 | Perempuan | S2/PhD/Sp5 | Pegawai swasta | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |

Showing 21 to 30 of 30 entries

Copyright © 2025. All Rights Reserved.

Sistem Aplikasi Terpadu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah - versi 2.0

Cuaca panas Sekarang

15:32 30/04/2025

BAB V PENUTUP

Dalam melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) selama bulan Desember 2024 dapat disimpulkan:

Tabel 5.1 Hasil SPKP dan SPAK Bulan Desember 2024

| Survei | Indeks | Indeks minimal untuk pengajuan WBK | Indeks minimal untuk pengajuan WBBM |
|-------------|--------|------------------------------------|-------------------------------------|
| SPKP | 3,73 | 3,20 | 3,60 |
| SPAK | 3,87 | 3,60 | 3,75 |

Selama bulan Desember 2024, dapat disimpulkan bahwa nilai tertinggi untuk SPKP dan SPAK adalah sebagai berikut:

Tabel 5.2 Nilai Tertinggi SPKP dan SPAK Bulan Desember 2024

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai | Unsur Pelayanan | Nilai |
|-----|---------------------|-------|----------------------------------|-------|
| | SPKP | | SPAK | |
| 1. | Persyaratan Layanan | 3,80 | Pelayanan Sesuai dengan Prosedur | 3,93 |

Sedangkan untuk nilai terendah adalah sebagai berikut:

Tabel 5.3 Nilai Terendah SPKP dan SPAK Bulan Desember 2024

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai | Unsur Pelayanan | Nilai |
|-----|-------------------------|-------|-----------------|-------|
| | SPKP | | SPAK | |
| 1. | Jangka Waktu Layanan | 3.67 | Percaloan | 3,80 |
| 2. | Profesionalisme Petugas | 3.62 | | |

Berdasarkan hasil tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan sudah memenuhi syarat untuk diajukan berpredikat Menuju WBBM.

Terkait hal tersebut, berdasarkan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023, diatur bahwa salah satu syarat untuk pengajuan WBBM adalah capaian indeks SPKP (Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik/IPP) dan SPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi/IPAK) selama 3 (tiga) bulan sebelum unit pelayanan publik diajukan, sehingga Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan harus tetap mempertahankan capaian IPP dan IPAK pada bulan-bulan berikutnya.

Menindaklanjuti hal tersebut, diperlukan perbaikan berkesinambungan beserta monitoring pada bulan-bulan berikutnya agar dapat mempertahankan kualitas unsur pelayanan dengan nilai tertinggi dan meningkatkan kualitas unsur pelayanan dengan nilai terendah agar nilai keseluruhan dapat mencapai target untuk pengajuan WBBM dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan.

Jakarta, 8 Januari 2025

Direktur Pengawasan
Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan




Dra. Rustyawati, Apt, M.Kes.Epid.