

# LAPORAN

## HASIL SURVEI MANDIRI SKM, SPKP DAN SPAK

**MARET**  
**2026**

**BALAI PENGUJIAN PRODUK BIOLOGI**  
**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

**BioLegacy**

**infalabs**  
Indonesian FDA Laboratory Services



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, mengharuskan Instansi Pemerintah penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi. Balai Pengujian Produk Biologi, Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No.14 Tahun 2017.

Selain itu, sebagai tindak lanjut surat edaran Menteri PANRB Nomor 4 tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas, maka diperlukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) sebagai upaya mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. SPKP dan SPAK dilakukan terhadap pengguna layanan (pemangku kepentingan) dari unit/satuan kerja Instansi Pemerintah. Pelaksanaan SPKP, SPAK dan SKM dilakukan terhadap 5 (lima) layanan yang ada di Balai Pengujian Produk Biologi (BPPB), Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (PPPOMN) yaitu (1) Penyediaan Hewan Uji, (2) Pengujian Obat dan Makanan, (3) Pelulusan Batch/Lot Vaksin, (4) Uji Profisiensi, dan (5) Pelatihan Teknis Laboratorium.

Balai Pengujian Produk Biologi (BPPB) sebagai unit pelayanan publik melaksanakan SPKP dan SPAK dengan tujuan memberikan gambaran persepsi anti korupsi secara umum pada setiap unit kerja; memberikan gambaran persepsi pengguna layanan kualitas pelayanan publik secara umum untuk setiap unit kerja dan nilai hasil survei eksternal akan digunakan untuk memenuhi penilaian dalam komponen hasil pada Lembar Kerja Evaluasi ZI. Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik ini dilakukan dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPPB.

Laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum pelayanan publik di BPPB yang terlaksana dengan transparan dan akuntabel untuk mendukung peningkatan kinerja pelayanan publik di BPPB.

## 1.2. Dasar hukum

Dasar hukum pelaksanaan SPKP, SPAK dan SKM adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 38 yang berbunyi Penyelenggara Negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
2. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Surat Edaran Menteri PAN No.4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.
4. ISO 9001:2015 yang diterapkan BPOM. Klausul 9.1.2 Kepuasan Pelanggan.
5. Surat Inspektur Utama Nomor B-PI.06.06.7.01.26.13 tanggal 30 Januari 2026 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Tahun 2026.
6. Keputusan Kepala Balai Pengujian Produk Biologi nomor HK.02.02.11.05.25.24 tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengujian Produk Biologi.

## 1.3 Manfaat

Manfaat pelaksanaan SPKP, SPAK dan SKM adalah:

1. Diketahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
5. Mamacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik;
6. Manfaat bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

## 1.4 Ruang lingkup

1. Periode pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah 1 Maret s.d 31 Maret 2026.
2. Pelaksanaan survei dilakukan terhadap 5 (lima) layanan yang ada di Balai Pengujian Produk Biologi (BPPB), yaitu (1) Penyediaan Hewan Uji, (2) Pengujian Obat dan Makanan, (3) Pelulusan *Batch/Lot* Vaksin, (4) Uji Profisiensi, dan (5) Pelatihan Teknis Laboratorium.

## 1.5 Sasaran, keluaran dan indikator keluaran

### 1. Sasaran

Sasaran kegiatan adalah meningkatnya kepuasan dan kepercayaan *stakeholder* terhadap layanan publik BPPB.

### 2. Keluaran

Bahan pertimbangan dan evaluasi dalam menentukan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan.

### 3. Indikator Keluaran

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) terhadap layanan publik di BPPB.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **2.1. Kriteria Responden**

Responden merupakan penerima layanan publik BPPB yang telah menerima layanan sepenuhnya (100%). Responden terdiri dari pihak internal BPOM (Balai Besar/Balai/Loka POM) dan pihak eksternal BPOM.

#### **2.2 Metode Survei**

Pelaksanaan SPKP, SPAK dan SKM di BPPB mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Inspektur Utama Nomor B-PI.06.06.7.01.26.13 tanggal 30 Januari 2026 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Tahun 2026. Adapun metode survei adalah sebagai berikut :

1. Pertanyaan survei mencakup :

- **Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)**

Persepsi kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan 8 (delapan) variabel, yaitu:

- a. Informasi Layanan (U1)
- b. Persyaratan Layanan (U2)
- c. Prosedur Layanan (U3)
- d. Jangka Waktu Layanan (U4)
- e. Tarif/Biaya Layanan (U5)
- f. Sarana Prasarana Layanan (U6)
- g. Profesionalisme Petugas (U7)
- h. Layanan Pengaduan (U8)

- **Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)**

Persepsi anti korupsi ditentukan berdasarkan 5 (lima) variabel, yaitu:

- a. Diskriminasi Layanan (P1)
- b. Pelayanan sesuai dengan Prosedur (P2)
- c. Penerimaan Imbalan (P3)
- d. Pungutan Liar (P4)
- e. Percaloan (P5)

- **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Survei Kepuasan Masyarakat ditentukan berdasarkan 9 (sembilan) variabel, yaitu:

- a. Persyaratan (U1)
- b. Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)
- c. Waktu Penyelesaian (U3)

- d. Biaya/Tarif (U4)
  - e. Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)
  - f. Kompetensi Pelaksana (U6)
  - g. Perilaku Pelaksana (U7)
  - h. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)
  - i. Sarana dan Prasarana (U9)
2. SPKP, SPAK dan SKM dilaksanakan setiap bulan menggunakan link survei berbasis google form bernama SIKEPO (Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Online) dengan link survei [bit.ly/SurveiBPPB](https://bit.ly/SurveiBPPB). Pelanggan layanan publik BPPB diminta untuk mengisi link tersebut setelah menerima layanan 100%. Isi kuesioner survei kepuasan pelanggan BPPB mengacu pada PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Survei dilakukan secara online terhadap 5 (lima) layanan dengan memberikan link kepada responden masing-masing layanan sebagai berikut:
- Penyediaan Hewan Uji : <https://bit.ly/skmpenyediaanhewanuji>
  - Pengujian Obat dan Makanan : <https://bit.ly/skmpengujianprodbio>
  - Pelulusan Bets/Lot Vaksin : <https://bit.ly/skmpelolosanbetsvaksin>
  - Uji Profisiensi : [https://bit.ly/skm\\_ujiprofisiensi](https://bit.ly/skm_ujiprofisiensi)
  - Pelatihan Teknis Laboratorium : <https://bit.ly/pelatihanteknislab>

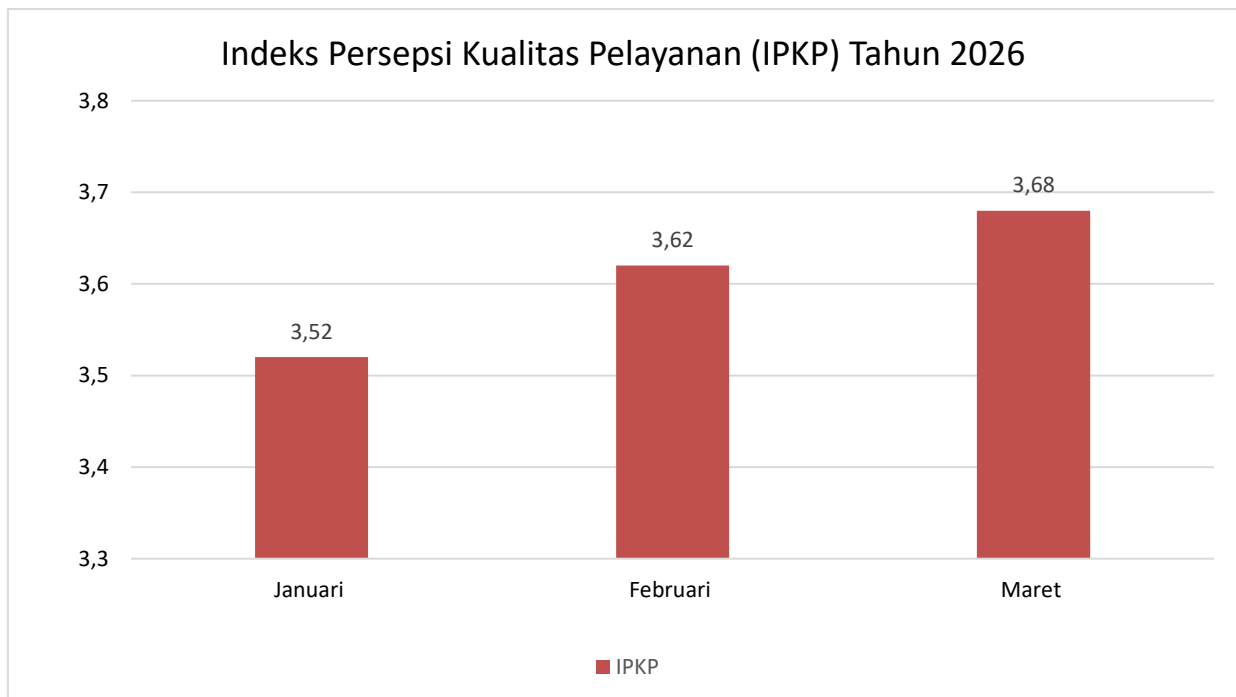
### BAB III PENGOLAHAN SURVEI

#### 3.1. Analisis Hasil Survei

##### a. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Berdasarkan hasil SPKP yang telah dilaksanakan oleh BPPB pada bulan Maret 2026 diperoleh hasil IPKP adalah 3,68. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan BPPB **Sangat Baik**.

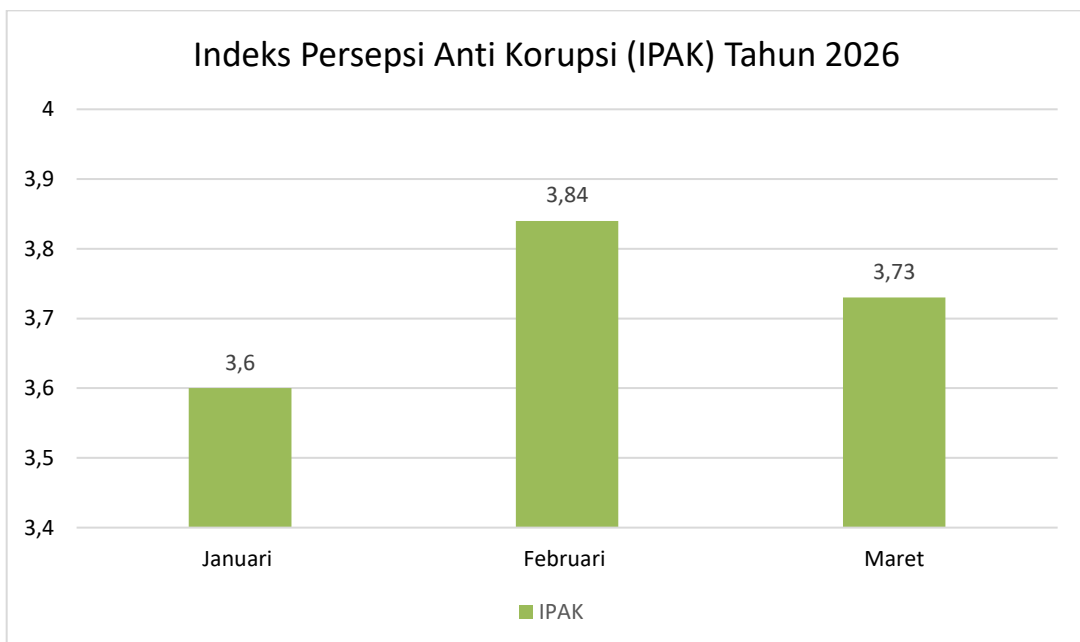
Bulan	Responden	P2	P4	P5	P10	P11	P12	P13	P14	Index
Januari	5	3,60	3,47	3,33	3,33	3,60	3,60	3,60	3,60	3,52
Februari	5	3,73	3,73	3,33	3,47	3,60	3,73	3,60	3,73	3,62
Maret	5	3,73	3,60	3,73	3,73	3,60	3,60	3,73	3,73	3,68



**b. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)**

Berdasarkan hasil SPAK yang dilaksanakan oleh BPPB pada bulan Maret 2026 diperoleh hasil IPAK adalah 3,73 dengan kategori **Bersih dari Korupsi**. Hal ini menunjukkan bahwa BPPB telah mengimplementasikan pelayanan publik yang bersih dan akuntabel.

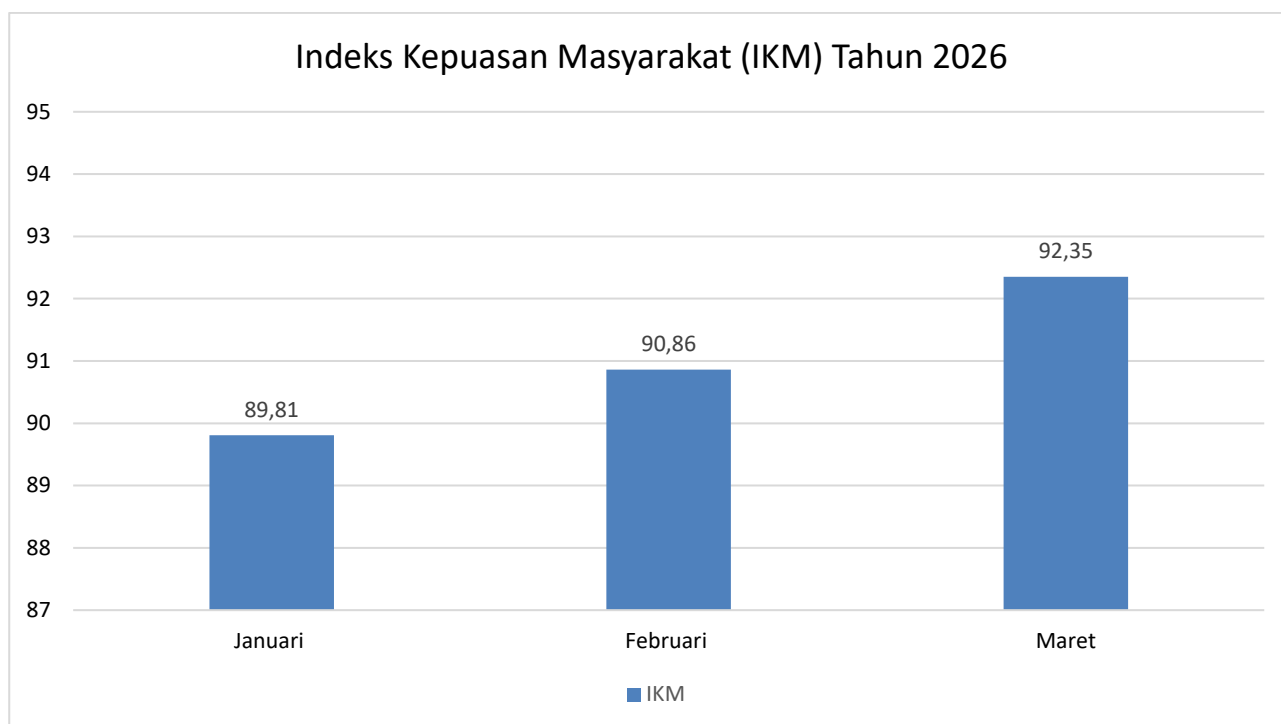
Bulan	Responden	P1	P2	P3	P4	P5	Index
Januari	5	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60
Februari	5	3,73	3,87	3,87	3,87	3,87	3,84
Maret	5	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73



### c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan hasil SKM yang dilaksanakan oleh BPPB pada bulan Maret 2026 diperoleh hasil IKM adalah 92,35. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan BPPB **kategori A** dengan persepsi kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

Bulan	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
Januari	4	83,33	91,67	87,50	91,67	91,67	91,67	91,67	83,33	91,67	89,81
Februari	5	90,00	93,33	91,11	93,33	90,00	90,00	93,33	86,67	90,00	90,86
Maret	5	90,00	93,33	91,11	93,33	93,33	93,33	93,33	93,33	90,00	92,35



### 3.2. Tindak Lanjut Hasil Survei

Rencana aksi, tindak lanjut hasil survei dan pemantauan/evaluasi dapat diakses pada link <https://bit.ly/RATLSurveiBPPB>.

No.	Nama Pelanggan	Saran/Masukan	Rencana Aksi/ Tindak Lanjut	Timeline
1.	Vega Anindita	Mohon untuk resepsionis penerima sampel selalu standby agar tidak perlu menunggu lagi jika ingin memberikan sampel	Pelayanan publik BPPB dilakukan di Gedung Athena dan sudah terdapat petugas layanan yang standby sesuai jam layanan yang telah ditetapkan. Dalam hal memudahkan pelanggan dalam pengiriman sampel, BPPB membuat kebijakan bahwa proses penerimaan sampel dilakukan di Gedung Eureka 2 dan pelayanan penerimaan sampel ini hanya dilakukan berdasarkan perjanjian yang telah dibuat oleh pelanggan.	TW 1 2026
2.	Reza Renata	Kemudahan upload dokumen pendukung	Diterapkannya pembatasan file yang dapat diupload pada Bio-Legacy merupakan sistem yang bertujuan untuk memberikan keamanan terhadap data. Stakeholder dapat memastikan bahwa file yang akan diupload merupakan file yang aman dan tidak mengandung enkripsi yang dicurigai dapat membahayakan sistem.	TW 1 2026

**BAB IV**  
**DATA SURVEI**

**4.1. Data Responden**

No	Layanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pekerjaan	Nama Instansi / Perusahaan Tempat Bekerja / Beraktivitas
1	Pelulusan Bets atau Lot Vaksin / Lot Release Vaccine	Vega Anindita	30	PEREMPUAN/ FEMALE	085830803260	Pegawai swasta (Private Employees)	PT. Etana Biotechnologies Indonesia
2	Pelulusan Bets atau Lot Vaksin / Lot Release Vaccine	Ervina Dwi Astuti	42	PEREMPUAN/ FEMALE	08128318097	Pegawai swasta (Private Employees)	PT Abbott Indonesia
3	Pelulusan Bets atau Lot Vaksin / Lot Release Vaccine	Nabila Mufidah	25	PEREMPUAN/ FEMALE	085729310336	Pegawai swasta (Private Employees)	PT Biotis Pharmaceuticals Indonesia
4	Pelulusan Bets atau Lot Vaksin / Lot Release Vaccine	Reza Renata	37	PEREMPUAN/ FEMALE	08179327983	Pegawai BUMN/D (State employees/Regio nal employees)	PT Indofarma
5	Pelulusan Bets atau Lot Vaksin / Lot Release Vaccine	Kirana	25	PEREMPUAN/ FEMALE	081775451718	Pegawai swasta (Private Employees)	PT Blotis Pharmaceuticals Indonesia

## BAB V PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

- Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan BPPB mendapatkan nilai IPKP 3,68. Nilai tersebut menunjukkan kinerja unit pelayanan BPPB mendapatkan predikat sangat baik.
- Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi BPPB mendapatkan nilai IPAK 3,73. Nilai tersebut menunjukkan bahwa BPPB telah mengimplementasikan pelayanan publik yang bersih dan akuntabel.
- Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BPPB mendapatkan nilai IKM 92,35. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan BPPB kategori A dengan persepsi kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

Mengetahui,  
Kepala Balai Pengujian Produk  
Biologi



Dwi Damayanti, S.Si., Apt., M.Farm

Jakarta, 30 Maret 2026

Ketua Tim Peningkatan Kualitas  
Pelayanan Publik BPPB



drh. Fitra Yovita Delviona P.