



**BADAN POM**

# **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**BALAI PENGUJIAN PRODUK BIOLOGI  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data SKM	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	22

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Pengujian Produk Biologi (BPPB) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Pengujian Produk Biologi (BPPB).

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
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 di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Balai Pengujian Produk Biologi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SAPA APiP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Pengujian Produk Biologi yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang

merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan "<https://bit.ly/SurveiPPPOMN>" pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per bulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu III Februari s.d. Minggu I Maret 2024	10 HK
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. III Maret 2024	10 HK
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024 *diperpanjang hingga 12 Juli 2024	85 HK
3.	Pengolahan survei	Minggu I April s.d. Minggu IV Juli 2024*	12 HK
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu V Juli s.d. Minggu III Agustus 2024	15 HK

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai Pengujian Produk Biologi. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Pengujian Produk Biologi tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penyediaan hewan uji	23	8
2	Pengujian Obat dan Makanan	11	10
3	Pelulusan bets/lot vaksin	12	4
4	Uji profisiensi	10	8
5	Pelatihan teknis laboratorium	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>56</b>	<b>30</b>

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 56 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	24	43%
		Perempuan	32	57%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	4	7%
		DI/D2/D3	30	54%
		D4/S1	10	18%
		S2/Profesi/S3	12	21%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	17	30%
		Pegawai Swasta	23	41%
		Wiraswasta	1	2%
		Pegawai BUMN/D	2	4%
		Peneliti/Dosen	6	11%
		Pelajar/Mahasiswa	7	13%
4	Usia	≤ 25 Tahun	8	14%
		26 – 30 Tahun	12	21%
		31 – 35 Tahun	14	25%
		36 – 40 Tahun	11	20%
		≥ 41 Tahun	11	20%

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

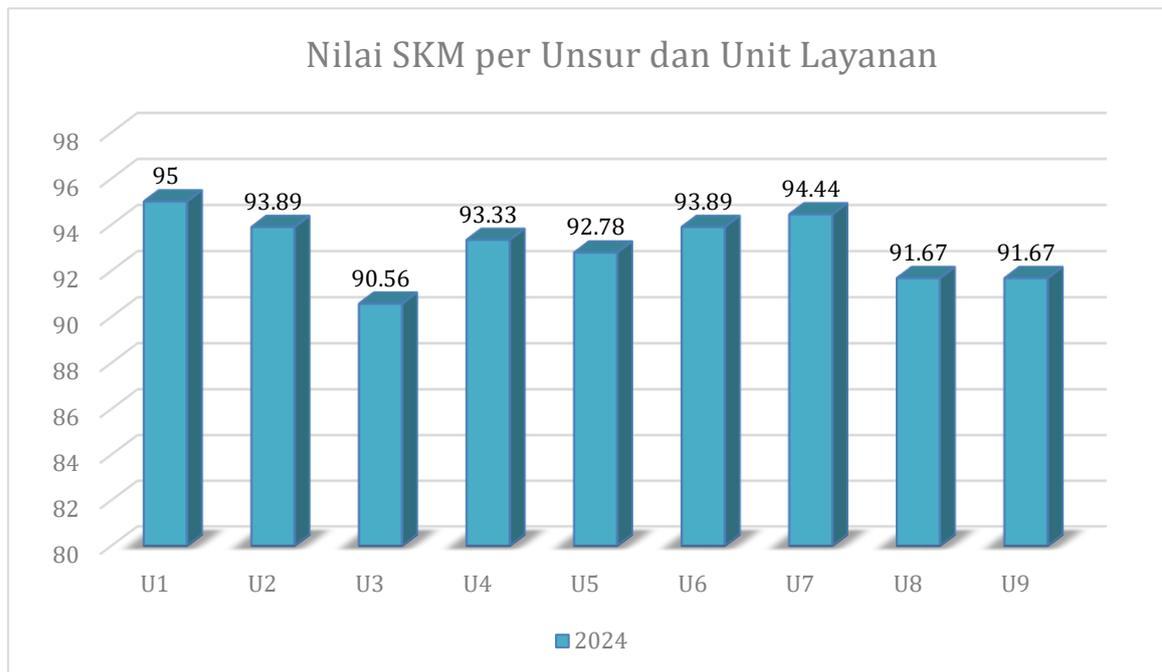
Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi microsoft excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

#### a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penyediaan hewan uji	93.75	89.58	88.19	89.58	91.67	89.58	89.58	87.50	87.50	89.66
Pengujian Obat dan Makanan	95.00	93.33	91.11	91.67	91.67	93.33	95.00	91.67	93.33	92.90
Pelulusan bets/lot vaksin	91.67	95.83	86.11	100.00	95.83	95.83	95.83	95.83	91.67	94.29
Uji profisiensi	97.92	97.92	94.44	95.83	93.75	97.92	97.92	93.75	93.75	95.91
Pelatihan teknis laboratorium	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	N/A	95.00	-
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	N/A	93.89	-
U3	Waktu Penyelesaian	N/A	90.56	-
U4	Biaya/Tarif	N/A	93.33	-
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	N/A	92.78	-
U6	Kompetensi Pelaksana	N/A	93.89	-
U7	Perilaku Pelaksana	N/A	94.44	-
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	N/A	91.67	-
U9	Sarana dan Prasarana	N/A	91.67	-
<b>Nilai SKM Unit Layanan</b>			<b>93.02</b>	



## **BAB IV ANALISIS HASIL SKM**

### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur dengan nilai terendah diantaranya Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 91,67; Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) dengan nilai 91,67 dan Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 90,56.
2. Tiga unsur dengan nilai tertinggi diantaranya Persyaratan Penilaian (U1) dengan nilai 97,89; Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 94,44 serta Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dan Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai 93,89.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a) “Responnya bisa lebih ditingkatkan, mungkin ada no call center yg bisa menjelaskan lebih detail/ keluhan / update proses yg berjalan”
- b) “Mohon timeline perilisan untuk sertifikat vaksin import dimana sudah ada hasil test dari lembaga negara terkait dipertahankan dalam jangka waktu 5 hari kerja atau dapat lebih cepat :)”
- c) “Untuk proses penerbitan kode billing dan sertifikat release semoga bisa lebih cepat lagi”
- d) “Flipbook panduan penanganan hewan coba dapat diberikan lebih awal sehingga bagi yang belum berpengalaman dapat mempersiapkan dengan baik”
- e) “Semoga pelulusan sertifikat dpt dipercepat”
- f) “Perlu ditingkatkan lagi kecepatan update status pelulusan di sistem infalabs / lot release”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Sarana dan Prasarana (U9) yang belum optimal dikarenakan INFALABS sering mengalami error sehingga pembuatan akun dan informasi pembayaran tidak terupdate dengan cepat menyebabkan layanan belum terlayani.
- 2) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) yang belum optimal dikarenakan tindak lanjut saran dan masukan terutama yang membutuhkan pengembangan

aplikasi membutuhkan waktu dalam penyelesaiannya karena melibatkan tim pengembang maupun tim Pusdatin.

- 3) Waktu Penyelesaian (U3) yang belum optimal dikarenakan adanya antrian sampel dan juga proses penyelesaian menggunakan aplikasi lot release yang masih dalam tahun pertama implementasi sehingga masih membutuhkan pengembangan dan penyempurnaan.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 28 Juni 2024 dan rapat internal. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

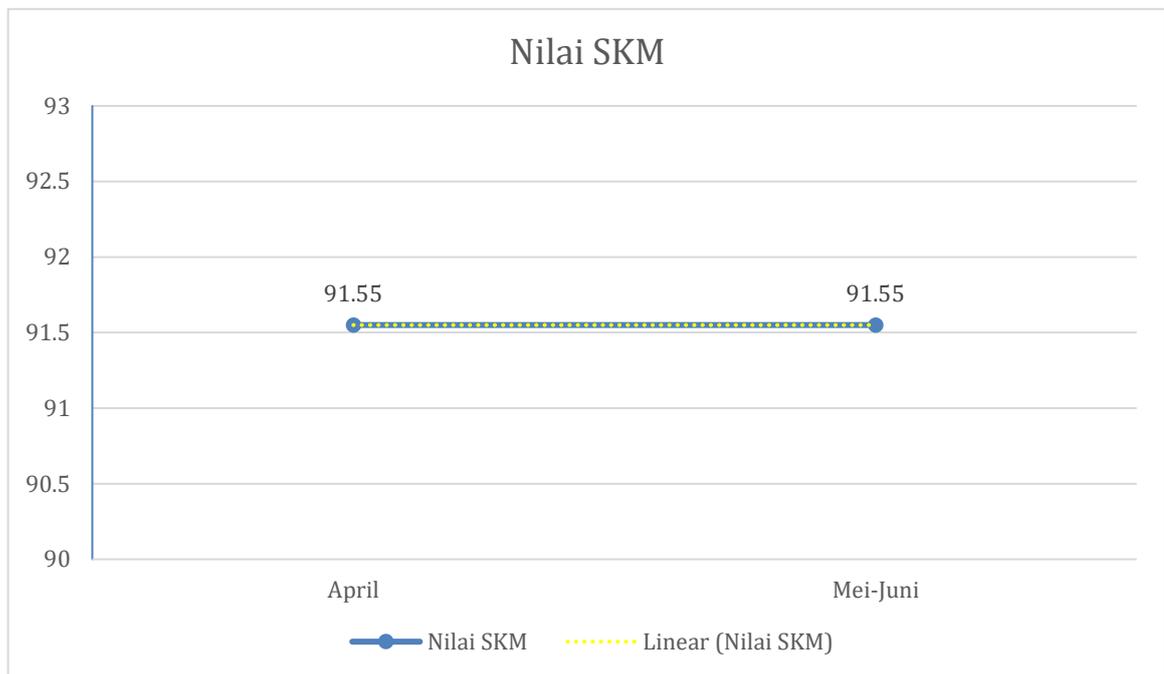
No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah atau berdasarkan masukan pelanggan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1	Untuk seluruh jenis layanan	Waktu Penyelesaian	Subsite INFALABS sering mengalami gangguan	Nota dinas dan koordinasi dengan Pusdatin	TW 1 2025	Ketua Tim Pelayanan Publik
2.	Layanan pelulusan bets/ lot vaksin	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Tindak lanjut saran dan masukan melibatkan pengembangan aplikasi yang membutuhkan waktu dalam penyelesaiannya	Penyempurnaan dan pengembangan aplikasi lot release	TW 1 2025	Kepala BPPB
		Waktu Penyelesaian	Proses penyiapan surat pengantar yang dibutuhkan agar pelanggan dapat mengunduh sertifikat pelulusan dan atau pengujian menggunakan aplikasi lain (srikandi) yang seringkali terkendala	Penyempurnaan dan pengembangan aplikasi lot release dengan memfasilitasi generate surat pengantar	TW 1 2025	Kepala BPPB

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1	Pelulusan Bets/Lot Vaksin	Responnya bisa lebih di tingkatkan, mungkin ada no call center yg bisa menjelaskan lebih detail/ keluhan / update proses yg berjalan...	Telah terdapat Fitur Layanan Konsultasi PPPOMN Online (melalui WhatsApp) dimana pelanggan dapat bertanya mengenai semua hal yang berhubungan dengan layanan Penjualan Kultur Mikroba, Penjualan Baku Pembanding Kimia, Penjualan Hewan Uji, Jasa Uji Profisiensi dan Layanan Kalibrasi, termasuk Layanan Pengujian. Informasi tersebut tertera pada bagian FAQ situs INFALABS.	TW 2 2024
		Mohon timeline perlisian untuk sertifikat vaksin impor dimana sudah ada hasil test dari lembaga negara terkait dipertahankan dalam jangka waktu 5 hari kerja atau dapat lebih cepat :)	Timeline perlisian sertifikat vaksin impor (disertai CoR) adalah 7 HK sesuai dengan PerBPOM No. 1 Tahun 2023 dan Standar Pelayanan	TW 2 2024
		Untuk proses penerbitan kode billing dan sertifikat release semoga bisa lebih cepat lagi	Telah dilakukan koordinasi dengan admin layanan dan penerbitan billing dapat dilakukan pada hari yang sama setelah semua persyaratan terpenuhi	TW 2 2024
		Semoga pelulusan sertifikat dpt dipercepat	Timeline pelulusan bets/lot vaksin telah sesuai dengan PerBPOM No. 1 Tahun 2023 dan Standar Pelayanan Publik	TW 2 2024
		Perlu ditingkatkan lagi kecepatan update status pelulusan di sistem infalabs / lot release	Update status pada aplikasi Infalabs dan Lot Release disesuaikan dengan PerBPOM No. 1 Tahun 2023 dan Standar Pelayanan. Petugas pelayanan berkomitmen untuk segera memproses ketika seluruh tahapan sudah sesuai.	TW 2 2024
2	Penyediaan Hewan Uji	Flipbook panduan penanganan hewan coba dapat diberikan lebih awal sehingga bagi yang belum berpengalaman dapat mempersiapkan dengan baik	Flipbook panduan penanganan hewan coba dapat diakses pada situs INFALABS pada fitur FAQ Layanan Hewan Uji. Sebelum menyetujui pemesanan, pelanggan dipersyaratkan untuk membaca ketentuan dan syarat serta informasi terkait pemesanan. Pelanggan perlu mengklik persetujuan atas syarat dan ketentuan untuk dapat melanjutkan pemesanan	TW 2 2024

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pengujian Produk Biologi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan April hingga bulan Juni tahun 2024 pada Balai Pengujian Produk Biologi . Catatan : pengukuran SKM pada bulan Mei dan Juni dilakukan dengan gabungan responden.

## **BAB V KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pengujian Produk Biologi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,55 (Nilai berdasarkan SAPA APIP). Sementara nilai berdasarkan pengolahan mandiri adalah 93,02. Nilai SKM Balai Pengujian Produk Biologi menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan April hingga bulan Juni tahun 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; dan waktu penyelesaian .
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan penilaian; perilaku pelaksana; sistem, mekanisme, dan prosedur dan kompetensi pelaksana

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan  
**Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional**  
Penyediaan baku pembanding kimia  
Tahun 2024

- 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"/> 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"/> <= SMA atau sederajat
Pekerjaan Utama	<input type="text"/> Pelajar /mahasiswa
Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	<input type="text"/>
Presentase tahapan penyelesaian Layanan	<input type="text"/> Hitungan dalam %

### 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 prosedur/alur 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

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

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

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 indikasi kecurangan

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

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

- 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 percaloan/perantara/biro

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

## 2. Hasil Olah Data SKM

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BALAI BESAR TEKNIK KESEHATAN LINGKUNGAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT YOGYAKARTA**

No. Rekaman : FR/BBTKLPP/8.6.i, Rev. 0  
 Jenis Layanan : Pengambilan dan Pengujian Contoh Uji  
 Jumlah Populasi : 11 ← Masukkan Nilai Populasi (jumlah Penerima Layanan)  
 Jumlah Target Responden : 11 Target jumlah responden berdasar Tabel penetapan jumlah responden PermenPAN RB 14 Tahun 2017, SKM

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki		S1		3	4	3	3	3	3	4	4	4	
2	Perempuan		D3		3	3	3	3	4	3	4	4	4	
3	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
4	Laki-laki				3	4	3	3	4	3	4	4	4	
5	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	4	4	4	
6	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
7	Laki-laki		S1		3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	Laki-laki		D3		3	4	3	3	3	3	3	4	4	
9	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	
10	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	
11	Laki-laki		D3		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
Nilai Rata-Rata					3.000	3.545	3.000	3.000	3.455	3.000	3.636	4.000	4.000	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.3333	0.394	0.333	0.333	0.384	0.333	0.404	0.444	0.444	3.404
SKM Unit pelayanan								**)	85.10					

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### a. SK Tim Pelaksana SKM



## BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia  
Telp. ( 021 ) 424 4691, 424 4819, 424 5075, Fax : 424 5150, 420 1427  
Email: [ppomn@pom.go.id](mailto:ppomn@pom.go.id); [sekretariatkappomn@gmail.com](mailto:sekretariatkappomn@gmail.com) Website: [www.pom.go.id](http://www.pom.go.id)

KEPALA BALAI PENGUJIAN PRODUK BIOLOGI  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN PRODUK BIOLOGI  
NOMOR HK.02.02.11.03.24.170 TAHUN 2024  
TENTANG  
PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI PENGUJIAN PRODUK BIOLOGI  
TAHUN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGUJIAN PRODUK BIOLOGI,

- Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa dalam rangka evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tersebut perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat secara mandiri oleh unit penyelenggara pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Balai Pengujian Produk Biologi tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengujian Produk Biologi Tahun 2024
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN PRODUK  
BIOLOGI NOMORHK.02.02.10.03.24.170  
TAHUN 2024 TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT BALAI PENGUJIAN  
PRODUK BIOLOGITAHUN 2024

SUSUNAN KEANGGOTAAN  
TIM PELAKSANA SKM BPPB TAHUN 2024

Pengarah : Dio Ramondrana, S.Si, M.Sc  
Ketua : Fajar Kurniyati, M.Si  
Anggota : 1. Nadia Mia Pertiwi, S.Si  
2. drh. Ajeng Tyas Utami Wahono  
3. Khanza Jamalina Bodi, S.T

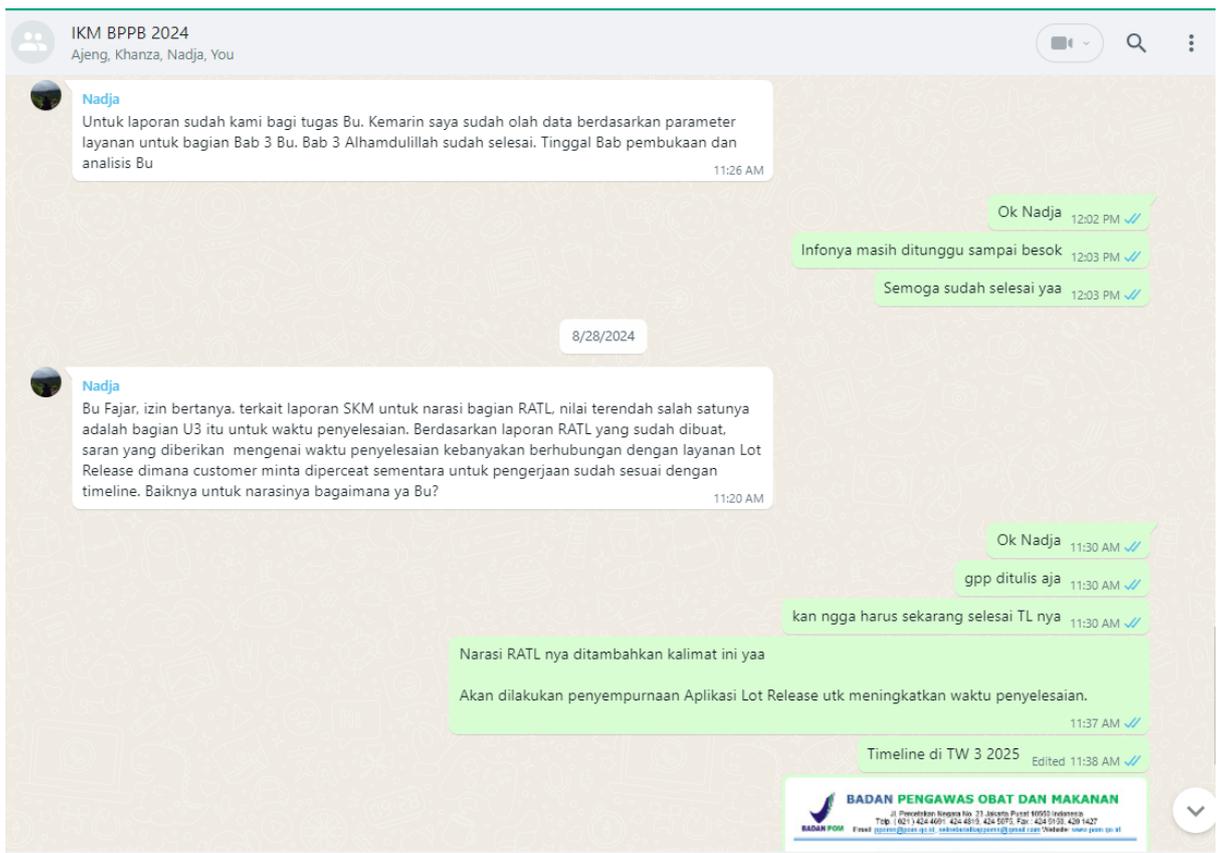
b. Publikasi Hasil SKM

Publikasi hasil SKM BPPB dilakukan melalui media sosial instagram



c. Dokumentasi koordinasi tindak lanjut hasil SKM

Koordinasi tindak lanjut hasil SKM BPPB dilakukan melalui WAG dan diskusi langsung.



- d. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut (jika ada) FKP BPPB dilakukan secara terpadu dengan FKP PPPOMN. Namun demikian masukan terhadap layanan BPPB tetap dapat teridentifikasi sebagaimana Berita Acara berikut ini:

**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL**  
Jalan Percetakan Negara No. 23, Jakarta 10560

---

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)  
PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL  
DAN UPT PPPOMN  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

Pada hari ini, Jumat, 28 Juni 2024, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional dan UPT PPPOMN Badan Pengawas Obat dan Makanan. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

No.	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelenggara Layanan
1	Penambahan jenis baku pembanding dan penyediaan baku pembanding cemaran sesuai dengan Peraturan Badan POM terbaru	PPPOMN melakukan penambahan jenis baku pembanding baru setiap tahunnya, termasuk di dalamnya pengembangan baku pembanding cemaran	TW 1 2025	PPPOMN
2	Pelayanan pemesanan baku pembanding diharapkan lebih cepat	Pelayanan permintaan baku pembanding selalu diupayakan dalam rentang timeline yang tercantum pada standar pelayanan publik di PPPOMN	TW 3 2024	PPPOMN

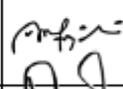
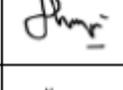
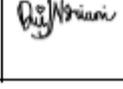
5	Penambahan notifikasi ke email/WA apabila laporan akhir Uji Profisiensi sudah terbit di Aplikasi Infalabs	PPPOMN akan menindaklanjuti melalui koordinasi dengan pusdatin untuk penambahan notifikasi ke email/WA pelanggan	TW 3 2025	PPPOMN dan BPPB
6	Penambahan judul Uji Profisiensi untuk komoditi pangan	PPPOMN menyelenggarakan 3 (tiga) judul Uji Profisiensi untuk komoditi pangan dengan jenis dan matriks pengujian yang berbeda setiap tahunnya	TW 1 2025	PPPOMN
7	Diharapkan Laporan akhir Uji Profisiensi dapat dilengkapi dengan komentar teknis tentang faktor penyebab hasil Uji Profisiensi Outlier (titik kritis Uji Profisiensi)	Laporan akhir Uji Profisiensi akan selalu dilengkapi dengan komentar teknis tentang faktor penyebab hasil Uji Profisiensi Outlier	TW 2 2025	PPPOMN dan BPPB
8	Informasi tentang layanan publik PPPOMN dapat ditingkatkan agar mencapai pasar yang lebih luas.	PPPOMN aktif menginformasikan layanan publik PPPOMN seperti subsite, instagram dan media sosial lainnya, dan juga berpartisipasi dalam pameran berskala internasional	TW 3 2024	PPPOMN, BPKOM, BPPB, dan Balai Kalibrasi
9	Sertifikat kalibrasi belum tersedia dalam bentuk digital	Berkoordinasi dengan Pusdatin BPOM untuk menambahkan fitur upload sertifikat kalibrasi	TW 4 2025	Balai Kalibrasi
10	Penyelesaian pengujian sampel hingga pengiriman sertifikat/laporan pengujian dapat dipercepat (kurang dari 30 hari kerja)	Waktu penyelesaian pengujian selama 30 hari kerja telah mempertimbangkan berbagai tingkat kesulitan parameter pengujian dari tiap komoditi sampel yang diuji. Saat ini, layanan pengujian menerima sampel dari internal BPOM maupun eksternal BPOM, namun untuk pengujian yang sifatnya membutuhkan penyelesaian lebih cepat dapat diakomodir sesuai dengan konfirmasi pengujian pada tahap awal permohonan pengujian oleh pelanggan.	TW 4 2025	BPKOM
11	Biaya layanan pengujian dapat lebih murah	Saat ini sedang dilakukan penyusunan revisi tarif PNBP untuk layanan pengujian per parameter uji dengan memperhitungkan biaya bahan pengujian dan biaya pengelolaan dan penggunaan fasilitas pengujian. Beberapa jenis layanan dapat menjadi lebih murah atau lebih mahal	TW 3 2024	BPKOM dan BPPB

		sesuai dengan beban biaya yang dikeluarkan setiap parameter pengujian. Pemberlakuan tarif baru ini menunggu pengesahan RPMK tarif PNBP Volatil Badan POM oleh Menteri Keuangan.		
12	Penambahan fitur notifikasi pemberitahuan produk dan nomor batch produk yang sudah dikeluarkan sertifikat pelulusannya	PPOMN akan menindaklanjuti melalui koordinasi dengan tim pengembang aplikasi Lot Release dan tim Pusdatin BPOM	TW 4 2025	BPPB

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan *stakeholder* yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

No	Nama	No. HP	Jenis Kelamin (L/P)	Pewakilan	Tanda Tangan
1.	Mohamad Aripin	081322198239	L	Pengguna Layanan sekaligus Perwakilan Dunia Usaha (PT. Qualis Indonesia)	
2.	Riki Rirmansyah	081905802339	L	Pengguna Layanan sekaligus Perwakilan Dunia Usaha (PT. Biofarma, Tbk.)	
3.	Armadi Gultom	081387432828	L	Pengguna Layanan (Direktorat Reserse Narkoba, Polda Metro Jaya)	
4.	Fandi Ifansyah	082111220504	L	Pengguna Layanan sekaligus Perwakilan Dunia Usaha (PT. Guna Sukses Inti)	
5.	Dyah Aninta Kustiarini	081802980579	P	Stakeholder Pelayanan Publik (BBIA)	
6.	Dwi Wahyu Indriani	085815532434	P	Stakeholder Pelayanan Publik (BRIN)	

#### 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Pengukuran SKM Balai Pengujian Produk Biologi secara terpisah dari PPOMN baru dilaksanakan pada tahun 2024.

## **BAB IV KESIMPULAN**

Pengukuran SKM Balai Pengujian Produk Biologi Tahun 2024 akan dijadikan baseline dalam rangka pengukuran nilai indeks kepuasan masyarakat di tahun-tahun selanjutnya.

Jakarta, 27 Agustus 2024

Kepala Balai Pengujian Produk Biologi



Dio Ramondrana, S.Si, M.Sc

NIP. 19820713 200712 1 001

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dio Ramondrana, S.Si, M.Sc  
NIP : 198207132007121001  
Jabatan : Kepala Balai Pengujian Produk Biologi  
Unit Kerja : Balai Pengujian Produk Biologi

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 27 Agustus 2024

Kepala Balai Pengujian Produk Biologi



Dio Ramondrana, S.Si, M.Sc