LAPORAN
HASIL SURVEI MANDIRI SKM, SPKP, DAN SPAK

APRIL 2025

TIM KERJA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENGUJIAN PRODUK BIOLOGI

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

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. Upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mengacu pada Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017.

Selain itu sebagai tindak lanjut surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi 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 bets/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. Sedangkan pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat secara berkala, bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik BPPB dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPPB.

Laporan ini bertujuan memberikan gambaran umum pelayanan publik di BPPB yang ditangani dengan cepat, transparan, dan akuntabel untuk mendorong peningkatan kinerja pelayanan publik di BPPB.

1.2. Dasar hukum

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

1. Undang-undang No.25/2009 tentang pelayanan publik. Pasal 38 yang berbunyi Penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala

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

2. PermenPAN dan RB No. 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Surat edaran Menpan 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. Keputusan Kepala Kepala Balai Pengujian Produk Biologi nomor HK.02.02.11.07.24.127 tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional

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 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
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam Upaya peningkatan kinerja pelayanan
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 April s.d 30 April 2025
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 bets/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
   IPKP, IPAK, dan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) terhadap layanan publik di BPPB

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

BAB II
METODOLOGI SURVEI

2. 1 Metodologi 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 Plt. Inspektur Utama Nomor B-PI.06.06.7.01.24.61 tentang pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Tahun 2024. Metode survei adalah sebagai berikut :

1. Pertanyaan survei mencakup :
   - Persepsi kualitas pelayanan yaitu persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis layanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; Penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan sarana dan prasarana.
   - Persepsi anti korupsi yaitu aspek integritas, Tindakan diskriminasi, indikasi kecurangan pelayanan, pemberian imbalan diluar ketentuan yang berlaku, praktik pungutan liar, dan praktik percaloan.
2. Pelaksanaan SPKP, SPAK dan SKM adalah setiap bulan menggunakan link survei berbasis *google drive* dengan nama SIKEPO (Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Online) dengan link survei bit.ly/SurveiPPPOMN. Pelanggan layanan publik BPPB diminta untuk mengisi link tersebut setelah menerima layanan 100%. Isi survei SKM pelanggan BPPB mengadopsi dari template Survei Kepuasan Masyarakat dari Kemenpan RB.
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
   - Pelatihan teknis laboratorium : https://bit.ly/pelatihanteknislab

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

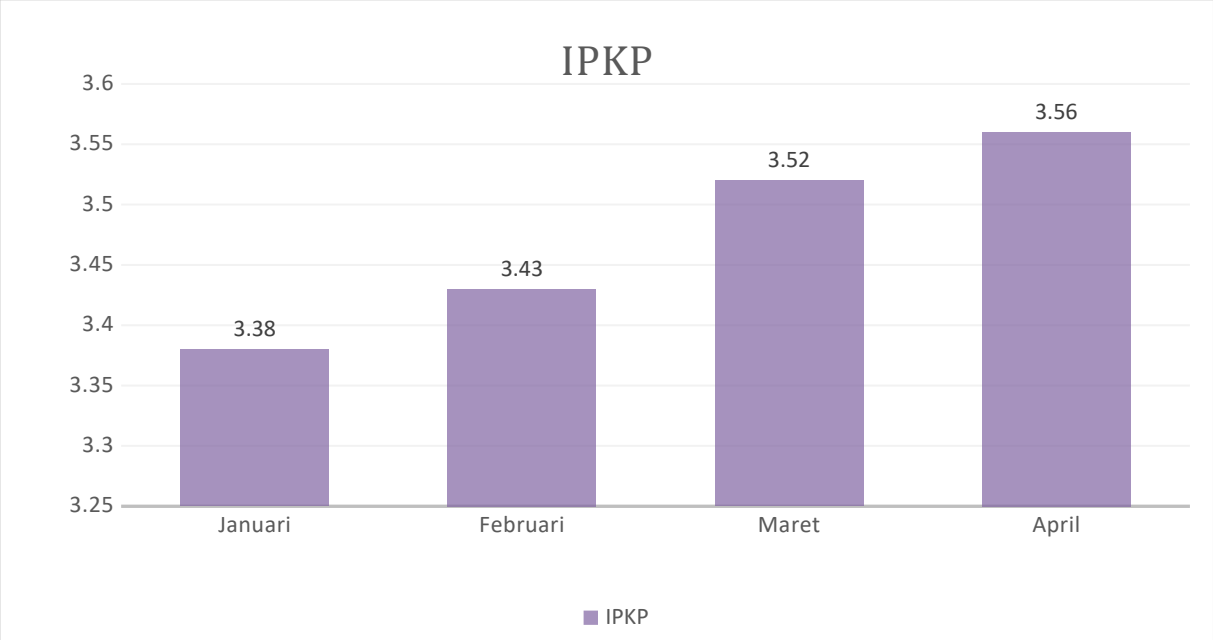
BAB III
ANALISIS HASIL SURVEI

3. Analisis hasil survei

a. IPKP

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan secara mandiri oleh BPPB pada bulan April diperoleh hasil IPKP adalah 3,56. Nilai 3,56 menunjukkan nilai pelayanan Prima.

Bulan	Respo nden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Index
Januari	5	3,87	3,33	2,80	3,47	3,20	3,47	3,47	3,47	3,38
Februari	5	3,33	3,47	3,47	3,47	3,33	3,47	3,47	3,47	3,43
Maret	5	3,47	3,33	3,60	3,60	3,47	3,47	3,60	3,60	3,52
April	8	3,58	3,33	3,58	3,58	3,58	3,58	3,67	3,58	3,56

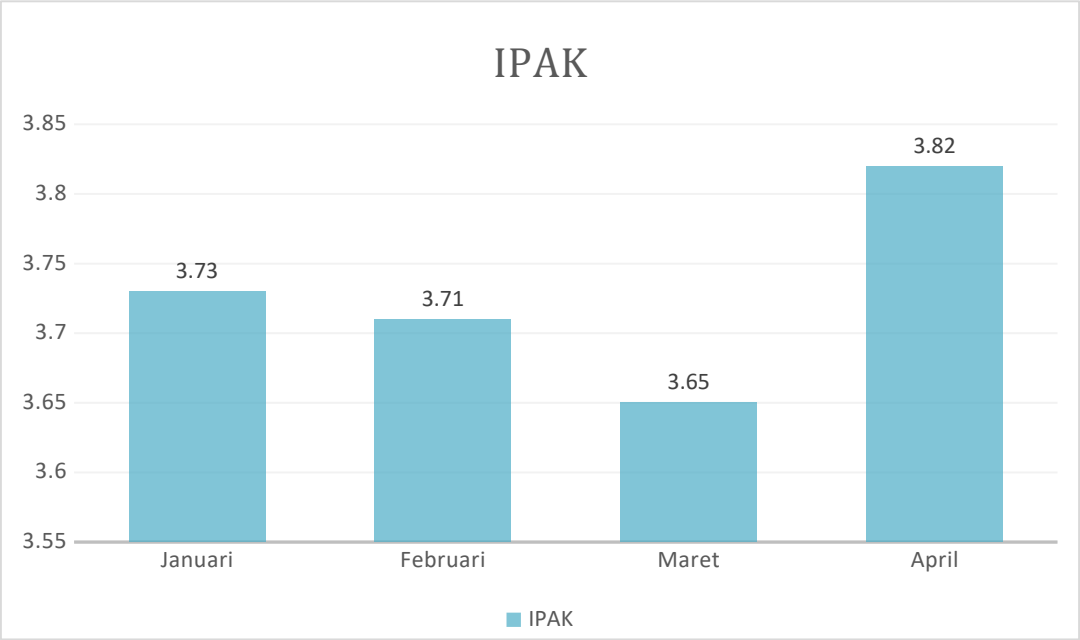


b. IPAK

Hasil IPAK menunjukan bahwa nilai IPAK adalah 3,82. Hal ini menunjukkan bahwa BPPB sudah mengimplementasikan sebagai instansi pemerintah yang bersih dan Akuntabel.

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

Bulan	Responden	P1	P2	P3	P4	P5	Index
Januari	5	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73	3,73
Februari	5	3,73	3,60	3,73	3,73	3,73	3,71
Maret	5	3,60	3,60	3,60	3,73	3,73	3,65
April	8	3,75	3,83	3,75	3,92	3,83	3,82

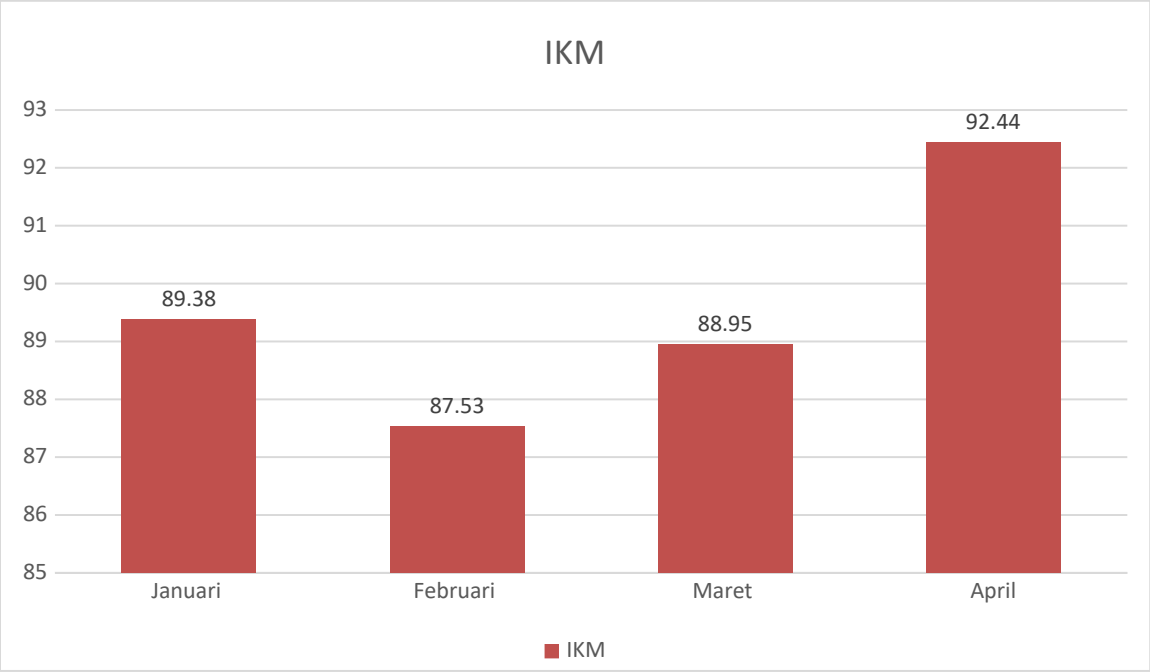


c. IKM

Hasil IKM layanan di BPPB pada bulan April adalah 92,44. Nilai 92,44 menunjukkan pelayanan Prima.

Bulan	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Indeks
Januari	5	93,33	96,67	81,11	93,33	83,33	96,67	93,33	86,67	80,00	89,38
Februari	5	83,33	86,67	94,44	90,00	83,33	90,00	93,33	86,67	83,33	87,53
Maret	5	86,67	86,67	80,58	93,33	90,00	93,33	93,33	90,00	86,67	88,95
April	8	91,67	89,58	88,19	97,92	93,75	95,83	95,83	89,58	89,58	92,44

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



Tindak Lanjut dan Evaluasi Saran dan Masukan
Rencana aksi, tindak lanjut hasil survey dan pemantauan/evaluasi dapat diakses pada link https://bit.ly/RATLSurveiBPPB.

Kesimpulan
Dari hasil monitoring dan evaluasi hasil survey pelanggan pada bulan April 2025, maka dapat disimpulkan BPPB telah menerapkan pelayanan yang bersih dan akuntabel.

Mengetahui,
Kepala Balai Pengujian Produk Biologi

Dio Ramondrana, S.Si.,M.Sc

Jakarta, 30 April 2025
Ketua Tim Indeks Kepuasan Masyarakat BPPB

Fajar Kurniyati, M.Si.

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

Lampiran 1. Data Responden

No	Layanan	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1	Penyediaan Hewan Uji / Provision of Test Animals	Evita limnan simanjorang	26	PEREMPUAN/ FEMALE	085277508493	S2/Profesi/S3 (Magister/Profession/Doctoral Programme)	Pelajar /mahasiswa (Student)	Universitas indonesia
2	Uji Profisiensi / Proficiency Testing	Farah Umaiyah	40	PEREMPUAN/ FEMALE	081393038039	D4/S1 (Bachelor Degree)	PNS/TNI/Polri (Civil Servants/Military/Police)	Balai POM di Palu
3	Pelulusan Bets atau Lot Vaksin / Lot Release Vaccine	Suwarto	50	LAKI-LAKI/ MALE	081286180100	≤ SMA atau sederajat (High school or equivalent)	Pegawai swasta (Private Employees)	PT.Mersifarma T.M
4	Pelulusan Bets atau Lot Vaksin / Lot Release Vaccine	Naelati Saidah Gholia Hanafi	36	PEREMPUAN/ FEMALE	082116630351	S2/Profesi/S3 (Magister/Profession/Doctoral Programme)	Pegawai swasta (Private Employees)	PT Biotis Pharmaceuticals Indonesia
5	Pelulusan Bets atau Lot Vaksin / Lot Release Vaccine	Nilam	28	PEREMPUAN/ FEMALE	081119534360	S2/Profesi/S3 (Magister/Profession/Doctoral Programme)	Pegawai swasta (Private Employees)	PT Kalventis Sinergi Farma
6	Pelulusan Bets atau Lot Vaksin / Lot Release Vaccine	Dewi Alex Saputri	32	PEREMPUAN/ FEMALE	081380422065	D4/S1 (Bachelor Degree)	Pegawai swasta (Private Employees)	PT Kalventis Sinergi Farma
7	Uji Profisiensi / Proficiency Testing	Tirta	38	LAKI-LAKI/ MALE	081326180270	D4/S1 (Bachelor Degree)	PNS/TNI/Polri (Civil Servants/Military/Police)	Bpom
8	Penyediaan Hewan Uji / Provision of Test Animals	Emeraldi Irawan	30	LAKI-LAKI/ MALE	081311315196	D1/D2/D3 (Associate Degree)	Pegawai swasta (Private Employees)	PT. Saraswanti Indo Genetech

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