

# LAPORAN

## HASIL SURVEI MANDIRI SKM, SPKP, DAN SPAK

MARET 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 (PPOMN) 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
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 Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Nomor HK.02.02.10.106.06.23.160 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan PPPOMN

### **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 Maret s.d 31 Maret 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

## 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](https://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](https://bit.ly/skm_ujiprofisiensi)
  - Pelatihan teknis laboratorium : <https://bit.ly/pelatihanteknislab>

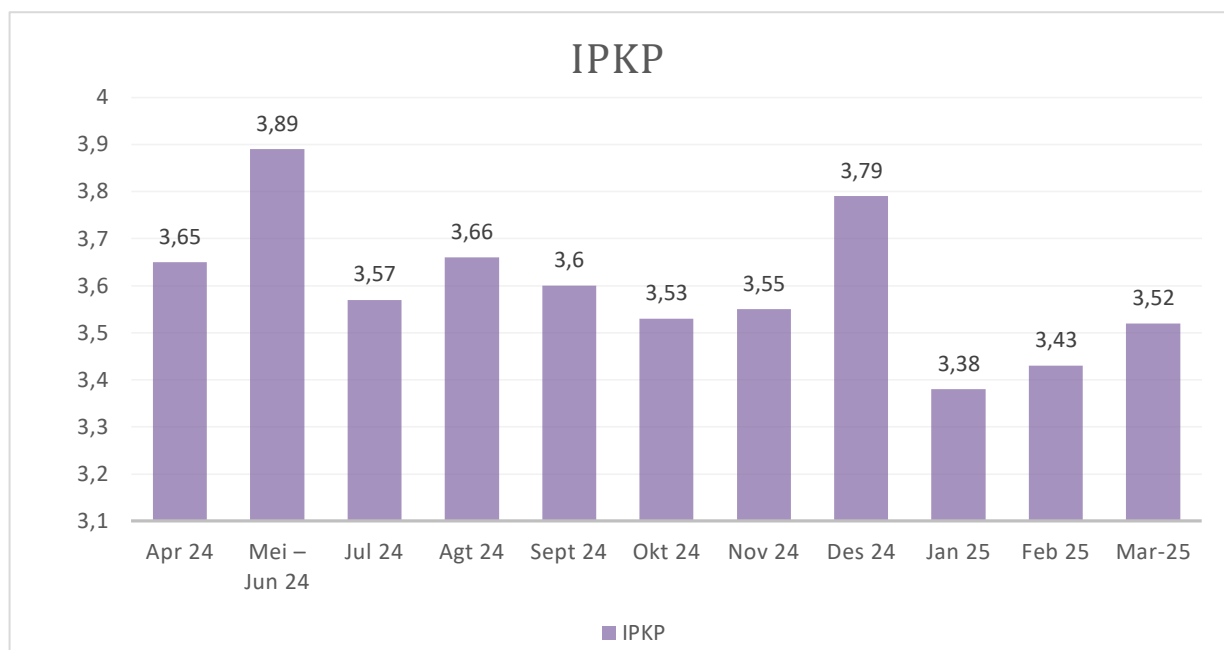
### BAB III ANALISIS HASIL SURVEI

#### 3. Analisis hasil survei

##### a. IPKP

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan secara mandiri oleh BPPB pada bulan Maret diperoleh hasil IPKP adalah 3,52. Nilai 3,52 menunjukkan nilai pelayanan Prima.

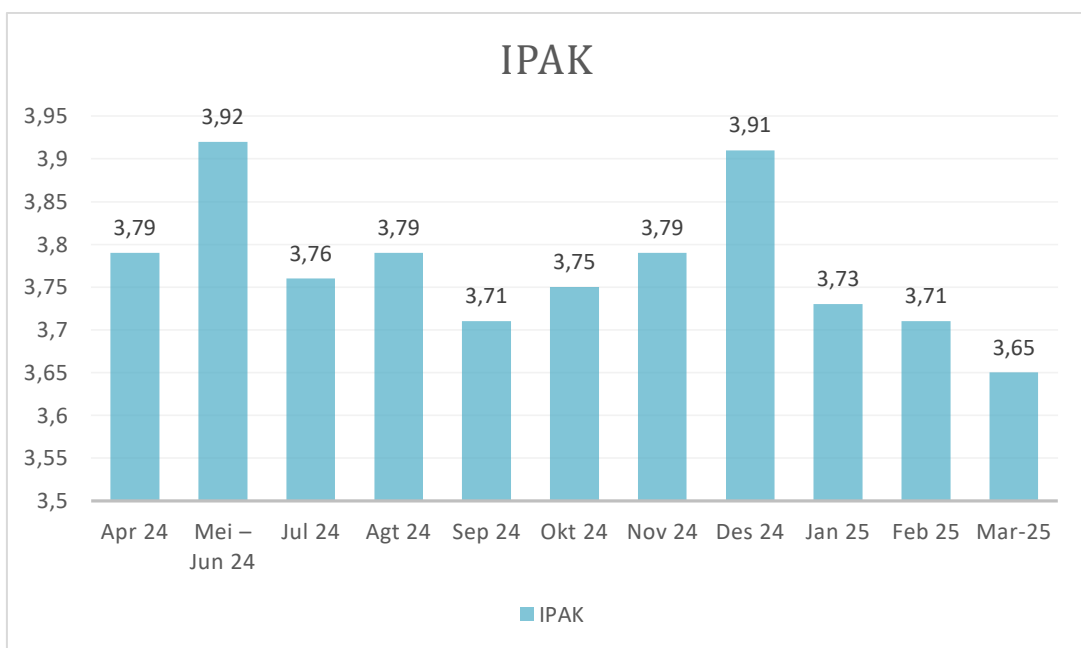
| Bulan           | Respo<br>nden | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | Index |
|-----------------|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| April 2024      | 30            | 3,73 | 3,62 | 3,58 | 3,64 | 3,60 | 3,67 | 3,67 | 3,69 | 3,65  |
| Mei – Juni 2024 | 26            | 3,89 | 3,94 | 3,89 | 3,83 | 3,89 | 3,89 | 3,89 | 3,89 | 3,89  |
| Juli 2024       | 10            | 3,67 | 3,53 | 3,47 | 3,53 | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,57  |
| Agustus 2024    | 10            | 3,67 | 3,47 | 3,47 | 3,73 | 3,73 | 3,73 | 3,73 | 3,73 | 3,66  |
| September 2024  | 10            | 3,60 | 3,40 | 3,60 | 3,60 | 3,67 | 3,67 | 3,60 | 3,67 | 3,60  |
| Oktober 2024    | 10            | 3,73 | 3,53 | 3,60 | 3,60 | 3,47 | 3,47 | 3,47 | 3,40 | 3,53  |
| November 2024   | 10            | 3,47 | 3,40 | 3,53 | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,55  |
| Desember 2024   | 10            | 3,91 | 3,80 | 3,87 | 3,78 | 3,71 | 3,73 | 3,73 | 3,82 | 3,79  |
| Januari 2025    | 5             | 3,87 | 3,33 | 2,80 | 3,47 | 3,20 | 3,47 | 3,47 | 3,47 | 3,38  |
| Februari 2025   | 5             | 3,33 | 3,47 | 3,47 | 3,47 | 3,33 | 3,47 | 3,47 | 3,47 | 3,43  |
| Maret 2025      | 5             | 3,47 | 3,33 | 3,60 | 3,60 | 3,47 | 3,47 | 3,60 | 3,60 | 3,52  |



##### b. IPAK

Hasil IPAK menunjukan bahwa nilai IPAK adalah 3,65. Hal ini menunjukkan bahwa BPPB sudah mengimplementasikan sebagai instansi pemerintah yang bersih dan Akuntabel.

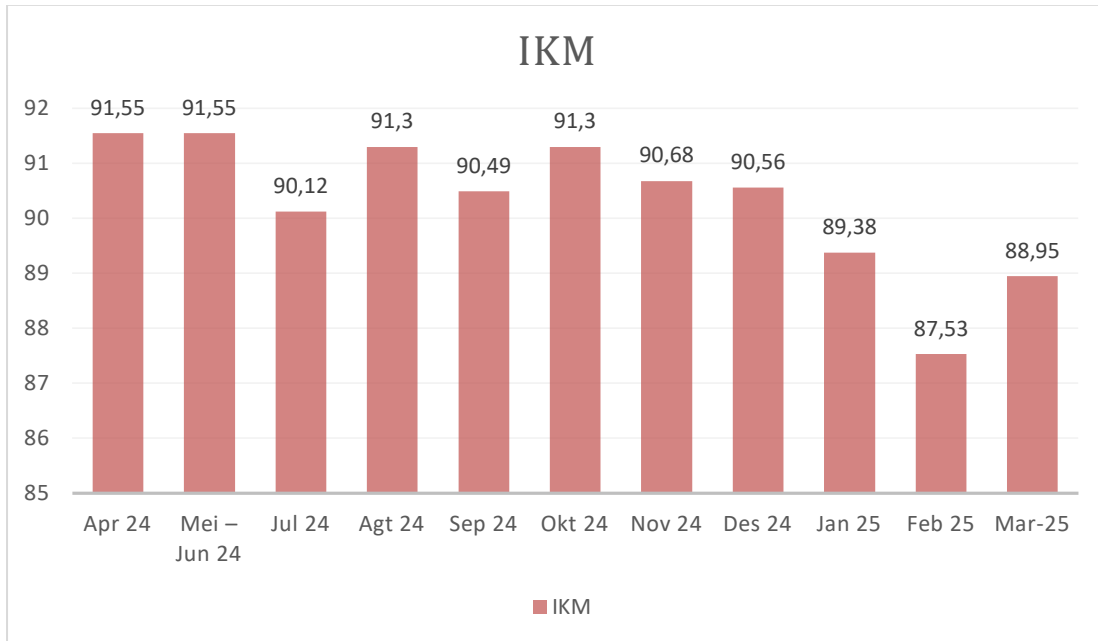
| Bulan           | Responden | P1   | P2   | P3   | P4   | P5   | Index |
|-----------------|-----------|------|------|------|------|------|-------|
| April 2024      | 30        | 3,78 | 3,78 | 3,80 | 3,78 | 3,80 | 3,79  |
| Mei – Juni 2024 | 26        | 3,92 | 3,92 | 3,92 | 3,92 | 3,92 | 3,92  |
| Juli 2024       | 10        | 3,73 | 3,73 | 3,80 | 3,73 | 3,80 | 3,76  |
| Agustus 2024    | 10        | 3,80 | 3,80 | 3,80 | 3,73 | 3,80 | 3,79  |
| September 2024  | 10        | 3,80 | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 3,73 | 3,71  |
| Oktober 2024    | 10        | 3,80 | 3,73 | 3,73 | 3,73 | 3,73 | 3,75  |
| November 2024   | 10        | 3,73 | 3,73 | 3,73 | 3,87 | 3,87 | 3,79  |
| Desember 2024   | 10        | 3,91 | 3,91 | 3,91 | 3,91 | 3,91 | 3,91  |
| Januari 2025    | 5         | 3,73 | 3,73 | 3,73 | 3,73 | 3,73 | 3,73  |
| Februari 2025   | 5         | 3,73 | 3,60 | 3,73 | 3,73 | 3,73 | 3,71  |
| Maret 2025      | 5         | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,73 | 3,73 | 3,65  |



### c. IKM

Hasil IKM layanan di BPPB pada bulan Januari adalah 88,95. Nilai 88,95 menunjukkan pelayanan Prima.

| Bulan           | Respon<br>den | U1    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    | Indeks |
|-----------------|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| April 2024      | 30            | 94,20 | 92,75 | 89,13 | 92,75 | 91,30 | 92,03 | 92,75 | 89,86 | 89,13 | 91,55  |
| Mei – Juni 2024 | 26            | 94,20 | 92,75 | 89,13 | 92,75 | 91,30 | 92,03 | 92,75 | 89,86 | 89,13 | 91,55  |
| Juli 2024       | 10            | 88,33 | 91,67 | 89,44 | 91,67 | 90,00 | 91,67 | 91,67 | 88,33 | 88,33 | 90,12  |
| Agustus 2024    | 10            | 91,67 | 91,67 | 86,67 | 93,33 | 88,33 | 93,33 | 90,00 | 93,33 | 93,33 | 91,30  |
| September 2024  | 10            | 93,33 | 90,00 | 87,78 | 86,67 | 88,33 | 93,33 | 93,33 | 90,00 | 91,67 | 90,49  |
| Oktober 2024    | 10            | 95,00 | 93,33 | 90,00 | 95,00 | 88,33 | 91,67 | 91,67 | 90,00 | 86,67 | 91,30  |
| November 2024   | 10            | 91,67 | 86,67 | 87,78 | 91,67 | 90,00 | 93,33 | 95,00 | 90,00 | 90,00 | 90,68  |
| Desember 2024   | 10            | 90,00 | 93,33 | 90,00 | 91,67 | 91,67 | 90,00 | 91,67 | 90,00 | 86,67 | 90,56  |
| Januari 2025    | 5             | 93,33 | 96,67 | 81,11 | 93,33 | 83,33 | 96,67 | 93,33 | 86,67 | 80,00 | 89,38  |
| Februari 2025   | 5             | 83,33 | 86,67 | 94,44 | 90,00 | 83,33 | 90,00 | 93,33 | 86,67 | 83,33 | 87,53  |
| Maret 2025      | 5             | 86,67 | 86,67 | 80,58 | 93,33 | 90,00 | 93,33 | 93,33 | 90,00 | 86,67 | 88,95  |



### 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 Maret 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, 31 Maret 2025  
Ketua Tim Indeks Kepuasan  
Masyarakat BPPB



Fajar Kurniyati, M.Si.

## Lampiran 1. Data Responden

| No | Layanan                                              | Nama                                      | Usia | Jenis Kelamin        | No. Handphone | Pendidikan                                                | Pekerjaan                                           | Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas |
|----|------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------|----------------------|---------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1  | Pelulusan Bets atau Lot Vaksin / Lot Release Vaccine | Wuryanti Indriasari                       | 50   | PEREMPUAN/<br>FEMALE | 08121230849   | S2/Profesi/S3<br>(Magister/Profession/Doctoral Programme) | Pegawai BUMN/D (State employees/Regional employees) | PT. Indofarma                                        |
| 2  | Pengujian Obat dan Makanan / Drug and Food Testing   | Mitra Oktavia                             | 34   | PEREMPUAN/<br>FEMALE | 085263565644  | D4/S1 (Bachelor Degree)                                   | PNS/TNI/Polri (Civil Servants/Military/Police)      | Loka POM di Kabupaten Dharmasraya                    |
| 3  | Pelulusan bets atau Lot Vaksin / Lot Release Vaccine | Fitrian                                   | 30   | LAKI-<br>LAKI/MALE   | 081334075516  | D4/S1 (Bachelor Degree)                                   | Pegawai swasta (Private Employees)                  | PT Pfizer Indonesia                                  |
| 4  | Penyediaan Hewan Uji / Provision of Test Animals     | Dr. Erni Erfan, S. Pd., M.Biomed., CIQnR. | 49   | PEREMPUAN/<br>FEMALE | 085774085087  | S2/Profesi/S3<br>(Magister/Profession/Doctoral Programme) | Peneliti/dosen<br>(Researcher/Lecturer)             | Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti       |
| 5  | Pelulusan Bets atau Lot Vaksin / Lot Release Vaccine | Naelati Saidah Gholia Hanafi              | 36   | PEREMPUAN/<br>FEMALE | 082116630351  | S2/Profesi/S3<br>(Magister/Profession/Doctoral Programme) | Pegawai swasta (Private Employees)                  | PT Biotis Pharmaceuticals Indonesia                  |