

LAPORAN TINDAK LANJUT SKM

SEMESTER I

2026

BALAI PENGUJIAN PRODUK BIOLOGI

**BADAN PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN**



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3 Manfaat.....	2
1.4. Ruang Lingkup.....	3
1.5. Sasaran, Keluaran dan Indikator Keluaran.....	3
METODOLOGI SURVEI.....	4
2.1 Kriteria Responden	4
2.2 Metode Survei.....	4
TINDAK LANJUT HASIL SURVEI	6
3.1. Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei.....	6
3.2. Data Dukung Tindak Lanjut Hasil Survei	9
PENUTUP	14
4.1. Kesimpulan	14

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 senantiasa melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas 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 pelaksanaannya mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN RB) No.14 Tahun 2017.

Selain itu, sebagai tindak lanjut surat edaran Menteri PAN RB 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), yaitu (1) Penyediaan Hewan Uji, (2) Pengujian Produk Biologi dan Toksikologi, (3) Pelulusan Batch/Lot Vaksin, (4) Uji Profisiensi Endotoksin dan (5) Pelatihan Teknis Laboratorium.

Balai Pengujian Produk Biologi (BPPB) sebagai unit pelayanan publik di lingkungan Badan POM, melaksanakan SPKP dan SPAK dengan tujuan memberikan gambaran persepsi anti korupsi secara umum pada setiap unit kerja, memberikan gambaran persepsi 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 serta mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik BPPB dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPPB.

Laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum penyelenggaraan pelayanan publik di BPPB yang responsif, transparan dan akuntabel untuk mendukung peningkatan kualitas 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 PAN RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Surat Edaran Menteri PAN RB No. 05 Tahun 2026 tentang Syarat dan Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) / Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) serta Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2026.
4. ISO 9001:2015 yang diterapkan BPOM. Klausul 9.1.2 Kepuasan Pelanggan.
5. Surat Keputusan Kepala Balai Pengujian Produk Biologi Nomor HK.02.02.11.04.26.37 Tahun 2026 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 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 Juni s.d 31 Desember 2025
2. Pelaksanaan survei dilakukan terhadap 5 (lima) layanan yang ada di Balai Pengujian Produk Biologi (BPPB), yaitu (1) Penyediaan Hewan Uji, (2) Pengujian Produk Biologi dan Toksikologi, (3) Pelulusan Batch/Lot Vaksin, (4) Uji Profisiensi Endotoksin, 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 POM/Balai POM/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. 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 Produk Biologi dan Toksikologi
<https://bit.ly/skmujiprodukbiologidantoksikologi>
- Pelulusan Bets/Lot Vaksin
<https://bit.ly/skmpelolosanbetsvaksin>
- Uji Profisiensi Endotoksin
https://bit.ly/skm_ujiprofisiensi
- Pelatihan Teknis Laboratorium
<https://bit.ly/pelatihanteknislab>

BAB III

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

3.1. Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei

▪ Layanan Pelulusan *Batch/Lot* Vaksin

No.	Pelanggan	Saran/Masukan Pelanggan	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.	Selesai
2.	Reza Renata	Kemudahan upload dokumen pendukung	Diterapkannya pembatasan file yang dapat diupload pada <i>Bio-Legacy</i> merupakan sistem yang bertujuan untuk memberikan keamanan terhadap data. <i>Stakeholder</i> dapat memastikan bahwa file yang akan diupload merupakan file yang aman dan	Selesai

			tidak mengandung enkripsi/ <i>script</i> yang dicurigai dapat membahayakan sistem. Untuk mengantisipasi hal tersebut, BPPB memberikan alternatif pengunggahan dokumen tambahan yaitu dokumen tersebut dapat dimasukkan ke dalam <i>drive/cloud storage</i> yang nanti linknya dapat dicantumkan ke dalam surat untuk diunggah ke Bio-Legacy.	
3.	Rangga Triaji	Untuk dokumen pendukung tambahan semoga bisa minimal 4 tambahan.	Sistem <i>Bio-Legacy</i> telah memfasilitasi pengunggahan dokumen tambahan lebih dari 4 dokumen, namun dikarenakan adanya mekanisme pembatasan pengunggahan dokumen ke server BPOM sehingga apabila dokumen yang diunggah merupakan dokumen yang mengandung <i>script</i> yang diblok maka pelanggan tidak dapat mengunggah dokumen lainnya. Untuk mengantisipasi hal tersebut, BPPB memberikan alternatif pengunggahan dokumen tambahan yaitu dokumen	Selesai

			tersebut dapat dimasukkan ke dalam <i>drive/cloud storage</i> yang nanti linknya dapat dicantumkan ke dalam surat untuk diunggah ke <i>Bio-Legacy</i> .	
4.	Dewi Lestari Ayu Ningtyas	Saat ini proses lot release sudah melalui aplikasi elektronik sebagai bentuk <i>improvement</i> dari sebelumnya seluruh dokumen kami serahkan dalam bentuk <i>hardcopy</i> . Semoga kedepannya aplikasi bisa senantiasa terjaga dan <i>improvement</i> dapat tetap dilakukan.	BPPB senantiasa berusaha untuk melakukan perbaikan aplikasi <i>lot release (Bio-Legacy)</i> untuk meningkatkan kualitas layanan. Saat ini, BPPB juga sedang berproses mengembangkan aplikasi <i>Bio-Legacy</i> versi terbaru dalam rangka mendukung layanan pelulusan <i>batch/lot</i> vaksin yang lebih baik kedepannya.	Selesai
5.	Christami J.A. Gagola	Secara umum sistem Lot Release BPOM telah membantu proses pengajuan dan pemantauan status lot release dengan baik. Sebagai masukan, kami berharap fitur notifikasi otomatis terkait perubahan status pengajuan, permintaan perbaikan	Fitur notifikasi otomatis kepada pihak eksternal (pelanggan) dan internal (staf BPPB) terkait status pengerjaan, status pengajuan, permintaan perbaikan data dan penerbitan sertifikat pelulusan telah tersedia pada sistem <i>Lot Release (Bio-Legacy)</i> , namun dikarenakan adanya kendala sistem	2026

		data, maupun penerbitan persetujuan lebih optimal agar lebih efisien dalam pelaksanaan prosesnya	sehingga fitur notifikasi tersebut menjadi nonaktif. Saat ini, fitur notifikasi otomatis telah diaktifkan kembali, namun baru dapat diakses untuk pihak internal sedangkan untuk pihak eksternal (pelanggan) masih dalam proses perbaikan.	
--	--	--	--	--

3.2. Data Dukung Tindak Lanjut Hasil Survei

1. Saran/Masukan Poin 1

Tangkapan layar Standar Pelayanan BPPB Tahun 2026 yang menginformasikan bahwa pelayanan tatap muka dilakukan di Loker G1 Gedung Athena Lantai 1 BPOM Pusat dan untuk pelayanan datang langsung (penerimaan sampel di Gedung Eureka 2) dilakukan sesuai dengan perjanjian.

3.2 Jadwal Pelayanan

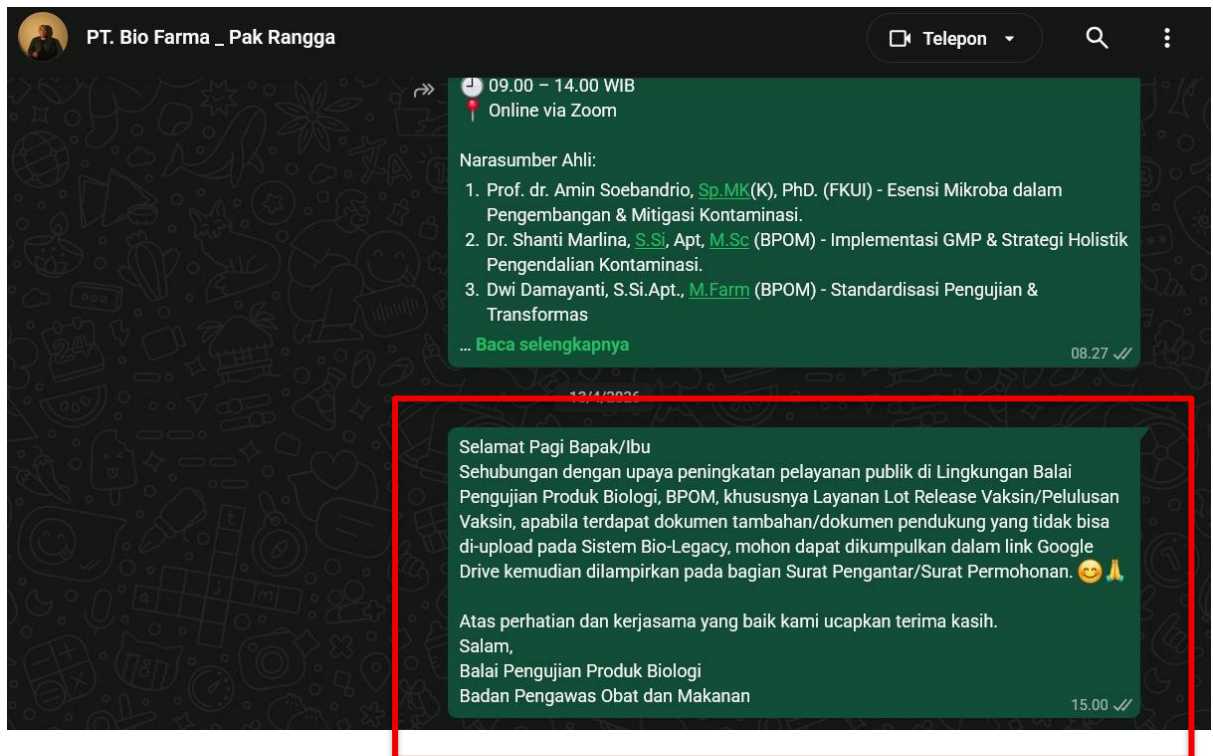
Media Layanan	Hari	Jam Layanan
Tatap Muka	Senin - Kamis	08.30 – 15.00 WIB
	Jumat	Tutup
Daring	Senin – Kamis	08.00 – 15.30 WIB
	Jumat	08.00 – 16.00 WIB

Keterangan:

- Layanan tatap muka dilaksanakan di Loker G1 Gedung Athena Lantai 1 Badan POM Pusat.
- Pada hari Jumat, Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional pelayanan datang langsung dilakukan sesuai perjanjian.
- Pelayanan di luar jam kerja dilakukan apabila diperlukan pada kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, pengujian sampel kasus, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi, dll).
Pelayanan datang langsung dilakukan sesuai perjanjian.
- Khusus di bulan Ramadhan jam pelayanan sesuai dengan ketentuan pemerintah yang berlaku.

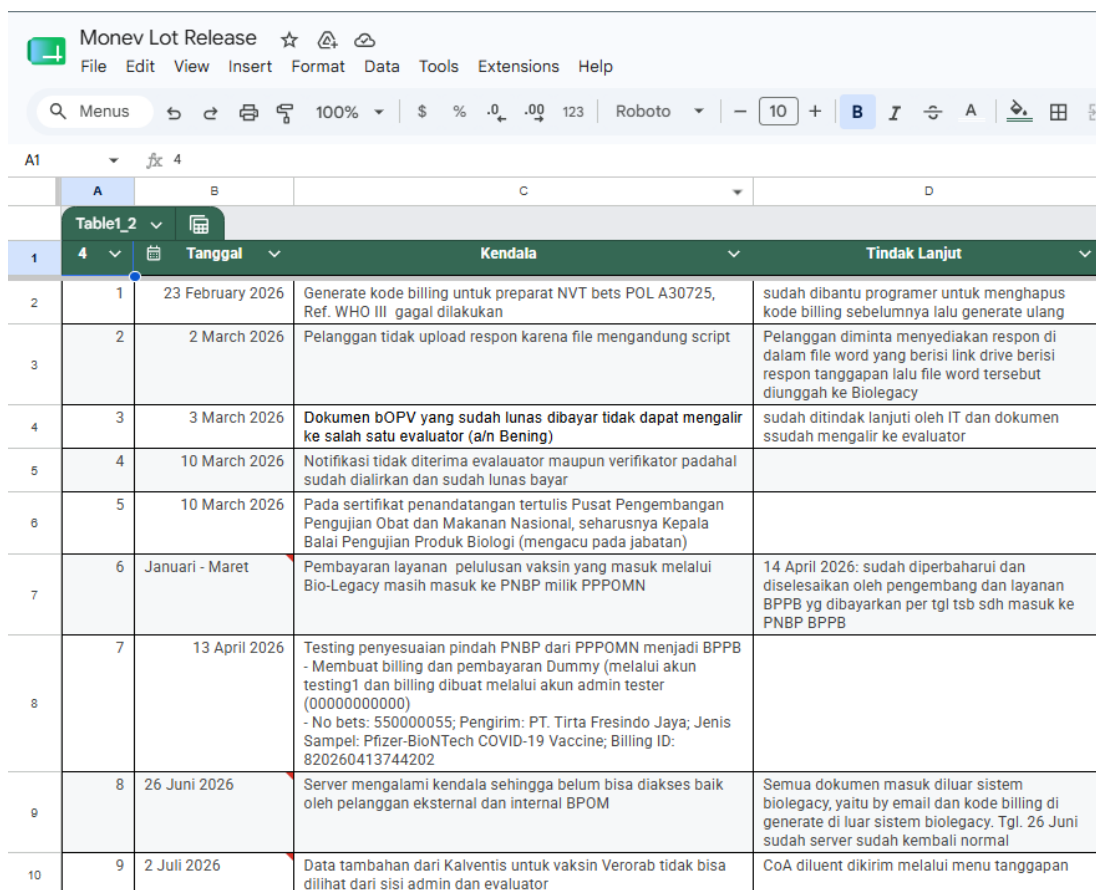
2. Saran/Masukan Poin 2 dan Poin 3

Tangkapan layar *WhatsApp* Admin BPPB kepada para pelanggan yang menginformasikan bahwa apabila terdapat dokumen tambahan/pendukung yang tidak bisa diunggah pada sistem *Bio-Legacy*, maka dokumen tersebut dapat dikumpulkan ke dalam *link drive* yang kemudian dapat dilampirkan pada bagian surat pengantar/surat permohonan. Hal ini sebagai solusi alternatif terhadap kendala pengunggahan dokumen di sistem *Bio-Legacy*.



3. Saran/Masukan Poin 4

- Tangkapan layar monitoring dan evaluasi aplikasi *Lot Release (Bio-Legacy)* yang berisi rekapan kendala yang terjadi pada sistem beserta tindak lanjutnya. Hal ini sebagai bentuk perbaikan berkelanjutan terhadap pelayanan pelulusan batch/lot vaksin.



		Tanggal	Kendala	Tindak Lanjut
2	1	23 February 2026	Generate kode billing untuk preparat NVT bets POL A30725, Ref. WHO III gagal dilakukan	sudah dibantu programmer untuk menghapus kode billing sebelumnya lalu generate ulang
3	2	2 March 2026	Pelanggan tidak upload respon karena file mengandung script	Pelanggan diminta menyediakan respon di dalam file word yang berisi link drive berisi respon tanggapan lalu file word tersebut diunggah ke BioLegacy
4	3	3 March 2026	Dokumen bOPV yang sudah lunas dibayar tidak dapat mengalir ke salah satu evaluator (a/n Bening)	sudah ditindak lanjuti oleh IT dan dokumen sudah mengalir ke evaluator
5	4	10 March 2026	Notifikasi tidak diterima evaluator maupun verifikasi padahal sudah dialirkan dan sudah lunas bayar	
6	5	10 March 2026	Pada sertifikat penandatanganan tertulis Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional, seharusnya Kepala Balai Pengujian Produk Biologi (mengacu pada jabatan)	
7	6	Januari - Maret	Pembayaran layanan pelulusan vaksin yang masuk melalui Bio-Legacy masih masuk ke PNBPN milik PPPOMN	14 April 2026: sudah diperbaharui dan diselesaikan oleh pengembang dan layanan BPPB yg dibayarkan per tgl tsb sdh masuk ke PNBPN BPPB
8	7	13 April 2026	Testing penyesuaian pindah PNBPN dari PPPOMN menjadi BPPB - Membuat billing dan pembayaran Dummy (melalui akun testing1 dan billing dibuat melalui akun admin tester (000000000000)) - No bets: 550000055; Pengirim: PT. Tirta Fresindo Jaya; Jenis Sampel: Pfizer-BioNTech COVID-19 Vaccine; Billing ID: 820260413744202	
9	8	26 Juni 2026	Server mengalami kendala sehingga belum bisa diakses baik oleh pelanggan eksternal dan internal BPOM	Semua dokumen masuk diluar sistem biolegacy, yaitu by email dan kode billing di generate di luar sistem biolegacy. Tgl. 26 Juni sudah server sudah kembali normal
10	9	2 Juli 2026	Data tambahan dari Kalventis untuk vaksin Verorab tidak bisa dilihat dari sisi admin dan evaluator	CoA diluent dikirim melalui menu tanggapan

- Tangkapan layar dokumen rencana proyek re-design aplikasi Bio-Legacy. Pengembangan aplikasi Bio-Legacy versi terbaru ini sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan pelulusan *batch*/lot vaksin oleh BPPB.

Dokumen Rencana Proyek *Re-design* Aplikasi Bio-Legacy (Biological Products Lot Release Digital Certification System)

Versi 1.0

Disusun Oleh

1. Yola Eka Erwinda
2. Maretra Anindya Puspaningrum
3. Bening Penggalih
4. Muhamad Aldi Maulana

Tanggal:

27 Februari 2026

Tanda Tangan

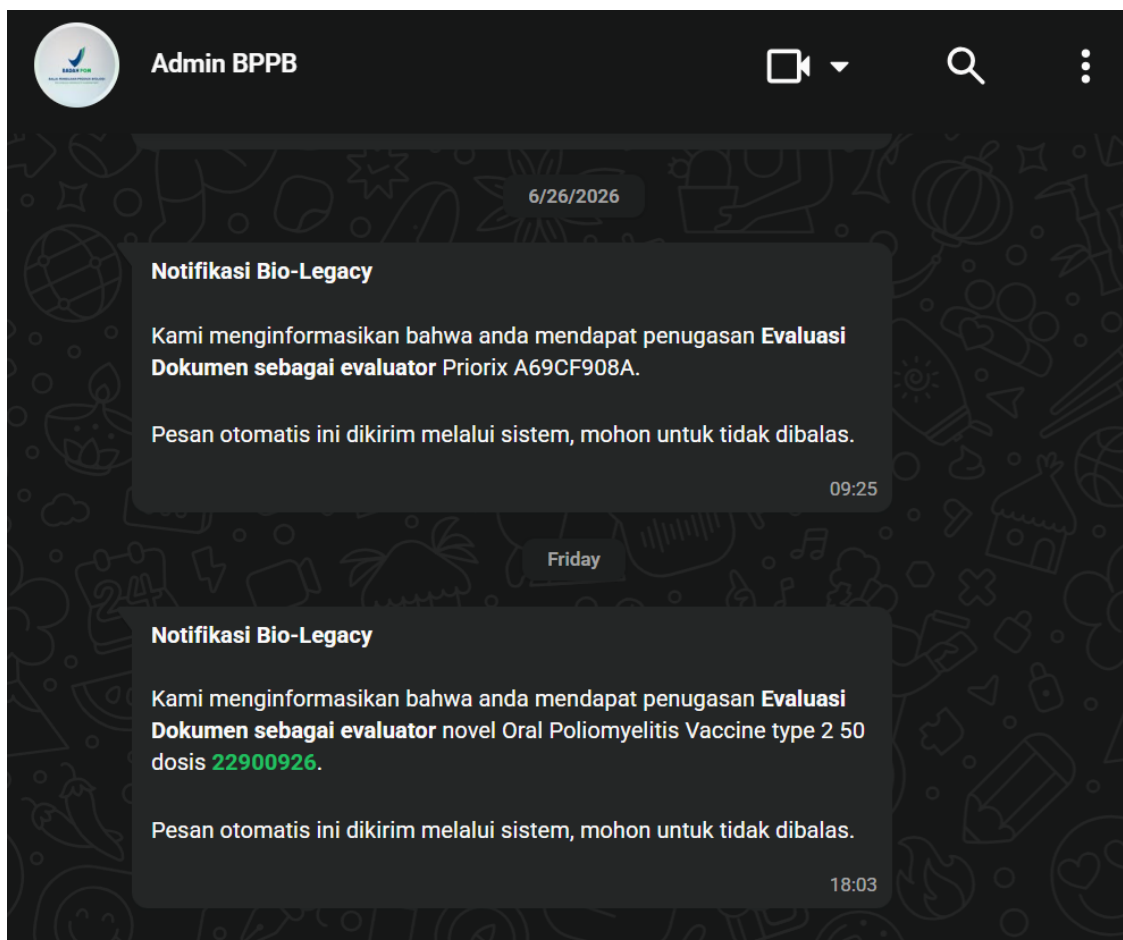
Ketua Tim Kerja Manajemen Perubahan



Yola Eka Erwinda, S.Si., M.Biotech

4. Saran/Masukan Poin 5

Tangkapan layar notifikasi otomatis *Bio-Legacy* melalui *WhatsApp* terkait status proses layanan pelulusan *batch/lot* vaksin kepada pihak internal BPPB yang telah kembali aktif. Namun, fitur notifikasi otomatis kepada pihak eksternal (pelanggan) masih dalam proses perbaikan.



BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei mandiri yang dilakukan oleh BPPB selama periode semester 1 (Januari-Juli) 2026, tercatat sebanyak lima masukan dan saran yang disampaikan oleh pelanggan terkait layanan pelulusan *batch/lot* vaksin. Dari keseluruhan masukan/saran tersebut, empat masukan telah selesai ditindaklanjuti sedangkan satu masukan mengenai optimalisasi fitur notifikasi otomatis pada sistem Bio-Legacy masih dalam proses perbaikan.

Jakarta, 30 Juni 2026

Mengetahui,
Kepala Balai Pengujian Produk
Biologi

Ketua Tim Peningkatan Kualitas
Pelayanan Publik BPPB



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



drh. Fitra Yovita Delviona P.