

LAPORAN HASIL SURVEI SKM, SPKP DAN SPAK

BALAI PENGUJIAN KHUSUS
OBAT DAN MAKANAN
BPOM

**FEBRUARI
2025**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik mengharuskan instansi pemerintah untuk terus beradaptasi dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Sebagai lembaga yang berperan dalam pengujian obat dan makanan, Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan (BPKOM) berkomitmen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan metode pengukuran yang komprehensif terhadap tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei ini mengacu pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 sebagai dasar evaluasi terhadap efektivitas layanan yang disediakan. Selain itu, berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas, diperlukan pula pelaksanaan SPKP dan SPAK untuk mendukung terwujudnya pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima.

Selain itu, SKM ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan aparatur pemerintah secara berkala, memberikan bahan evaluasi dalam menetapkan kebijakan peningkatan kualitas layanan, serta mendorong peningkatan akuntabilitas kinerja BPKOM. Dengan demikian, hasil dari survei-survei ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPKOM serta mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel.

Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai pelaksanaan pelayanan publik di BPKOM serta upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan. Dengan adanya laporan ini, diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pelayanan publik di BPKOM guna memenuhi ekspektasi masyarakat dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

1.2 Dasar Hukum

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

1. Undang-undang No.25/2009 tentang Pelayanan Publik
2. PermenPAN dan RB No. 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Surat Edaran Menteri PAN RB No. 3 Tahun 2024 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2024
4. ISO 9001:2015 yang diterapkan BPOM. Klausul 9.1.2 Kepuasan Pelanggan
5. Keputusan Kepala Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.13.04.24.115 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan

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 s.d 28 Februari 2025
2. Pelaksanaan survei dilakukan terhadap layanan publik yang ada di Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan (BPKOM) yaitu Pengujian Obat dan Makanan.

1.5 Sasaran, Keluaran dan Indikator Keluaran

1. Sasaran
Sasaran kegiatan adalah meningkatnya kepuasan dan kepercayaan stakeholder terhadap layanan publik BPKOM.
2. Keluaran
Bahan pertimbangan dan evaluasi dalam menentukan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan.
3. Indikator Keluaran
IPKP (Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan), IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi), dan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) terhadap layanan publik di BPKOM.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Kriteria Responden

Responden merupakan penerima layanan pengujian obat dan makanan yang telah menerima layanan sepenuhnya (100%). Responden terdiri dari penerima layanan dari internal BPOM (Deputi 1, Deputi 2, Deputi 3, dan Deputi 4) serta eksternal BPOM (Kepolisian dan Institusi Pemerintah lainnya) dengan ketentuan jumlah responden sebagai berikut:

- 1) Jika dalam 1 bulan jumlah penerima responden kurang dari 30 pelanggan, maka seluruh penerima layanan tersebut merupakan responden survei.
- 2) Jika dalam 1 bulan jumlah penerima responden lebih dari 30 pelanggan, maka 30 penerima layanan pertama yang mengisi survei menjadi responden survei.

2.2 Metode Survei

Pelaksanaan SPKP, SPAK, dan SKM di BPKOM mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Inspektur Utama Nomor B-PI.06.06.7.02.25.87 tentang pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Tahun 2025. Metode survei adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan SPKP, SPAK dan SKM dilakukan setiap bulan menggunakan link survei berbasis google form dengan link survei bit.ly/SKMBPKOM. Isi survei diadopsi dari template Survei Kepuasan Masyarakat dari Kemenpan RB.
2. Survei dilakukan secara online terhadap layanan pengujian dengan menyebarkan kuesioner online kepada responden.
3. Responden diminta untuk memberikan penilaian dengan memberikan skala 1-6 yaitu semakin besar angka yang diberikan menandakan bahwa responden semakin puas dengan layanan yang diberikan. Adapun skala yang dipergunakan adalah skala interval, yaitu dalam skala tersebut terdapat keteraturan, perbedaan antar skala (jarak) bermakna dan sama.
4. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
Persepsi Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh 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); dan
 - h. Layanan Pengaduan (U8)

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1.	Prosedur/Alur Layanan	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	1. Sangat Tidak Mudah 2. Tidak Mudah 3. Kurang Mudah 4. Cukup Mudah 5. Mudah 6. Sangat Mudah
2.	Jangka Waktu Layanan	Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	1. Sangat Tidak Sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai 4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai
3.	Kecepatan Petugas Layanan/ Profesionalisme Petugas	Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	1. Sangat Lambat 2. Lambat 3. Kurang Cepat 4. Cukup Cepat 5. Cepat 6. Sangat Cepat
4.	Layanan Pengaduan	Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	1. Sangat Tidak Baik 2. Tidak Baik 3. Kurang Baik 4. Cukup Baik 5. Baik 6. Sangat Baik
5.	Sarana Prasarana Layanan	Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	1. Sangat Tidak Lengkap 2. Tidak Lengkap 3. Kurang Lengkap 4. Cukup Lengkap 5. Lengkap 6. Sangat Lengkap
6.	Persyaratan Layanan	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	1. Sangat Tidak Sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai 4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai
7.	Informasi Layanan	Apakah Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju

8.	Tarif/Biaya Layanan	Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan?	1. Sangat Tidak Sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai 4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai
----	---------------------	---	---

5. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Persepsi Anti Korupsi dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu:

- Diskriminasi Layanan (P1)
- Pelayanan Sesuai Dengan Prosedur (P2)
- Penerimaan Imbalan (P3)
- Pungutan Liar (P4)
- Percaloan (P5)

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi anti korupsi sebagai berikut:

Tabel 2. Daftar Pertanyaan Survei Persepsi Anti Korupsi

No.	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1.	Diskriminasi Layanan	Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju
2.	Pelayanan Sesuai dengan Prosedur	Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju
3.	Penerimaan Imbalan	Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju
4.	Pungutan Liar	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju

5.	Percaloan	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 4. Cukup Setuju 5. Setuju 6. Sangat Setuju
----	-----------	--	---

6. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh sembilan variabel, yaitu:

- Persyaratan (U1)
- Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)
- Waktu Penyelesaian (U3)
- Biaya/Tarif (U4)
- Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)
- Kompetensi Pelaksana (U6)
- Perilaku Pelaksana (U7)
- Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)
- Sarana dan Prasarana (U9)

2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis

Nilai survei dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pertanyaan yang terbagi menjadi 2 kategori yaitu, Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP) dan Persepsi Anti Korupsi (PAK). Langkah-langkah analisis data meliputi :

- Data dari isian kuisioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam tabulasi
 - SPKP, pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 8 (U8) sesuai dengan urutan dalam kuesioner
 - SPAK, pertanyaan 1 (P1) sampai dengan pertanyaan 5 (P5) sesuai dengan urutan dalam kuesioner
- Cara perhitungan SPKP dan SPAK yaitu dihitung dengan menjumlahkan total bobot setiap unsurnya lalu dilanjutkan dengan membagi dengan jumlah responden lalu rata-ratakan total bobot perunsur yang telah dibagi dengan jumlah unsur dengan rumus seperti dibawah ini:

$$\text{Nilai Rerata Per Unsur} = \frac{\sum \text{Nilai Perunsur}}{\sum \text{Jumlah Responden}}$$

$$\text{Nilai} = \frac{\sum \text{Nilai Rerata Per Unsur}}{\sum \text{Unsur}}$$

Setelah nilai kedua survei didapat dengan perhitungan diatas dilanjutkan dengan menghitung nilai indeksnya dengan rumus berikut:

$$\text{Index} = \frac{(\text{Nilai} \times \frac{10}{6})}{2.5}$$

BAB III

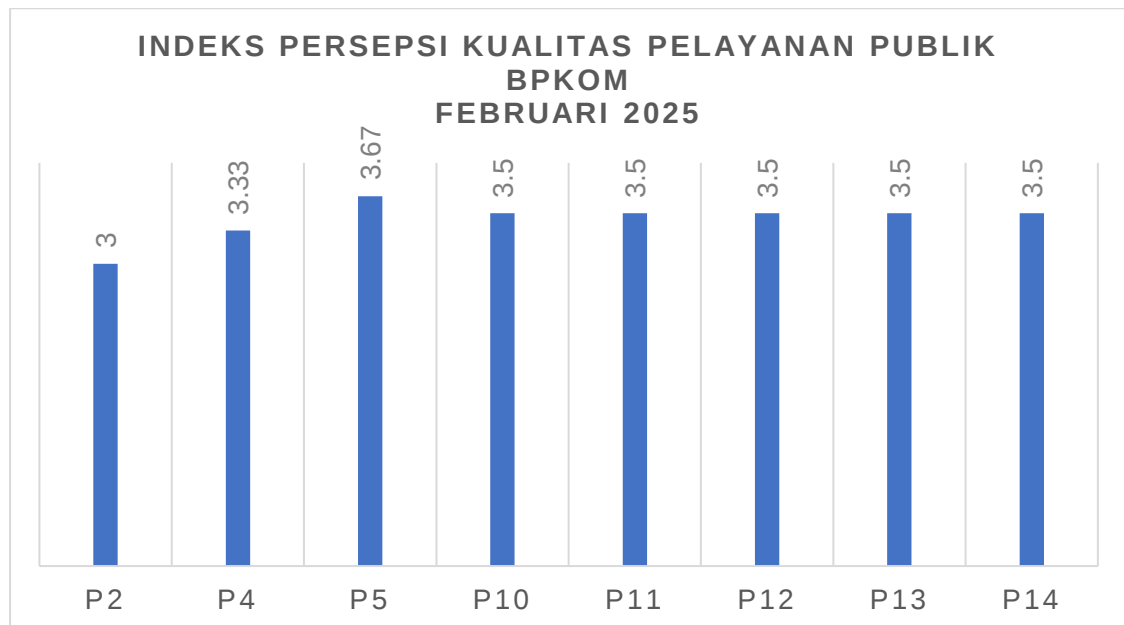
PENGOLAHAN HASIL SURVEI

3.1 Analisis Hasil Survei

a. IPKP (Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik)

Data yang telah masuk akan diolah di dalam sistem SAPA APIP dan menghasilkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP). Adapun hasil pengolahan data tersebut adalah sebagai berikut:

Bulan	P2	P4	P5	P10	P11	P12	P13	P14	IPKP
Februari	3,00	3,33	3,67	3,00	3,50	3,50	3,50	3,50	3,37



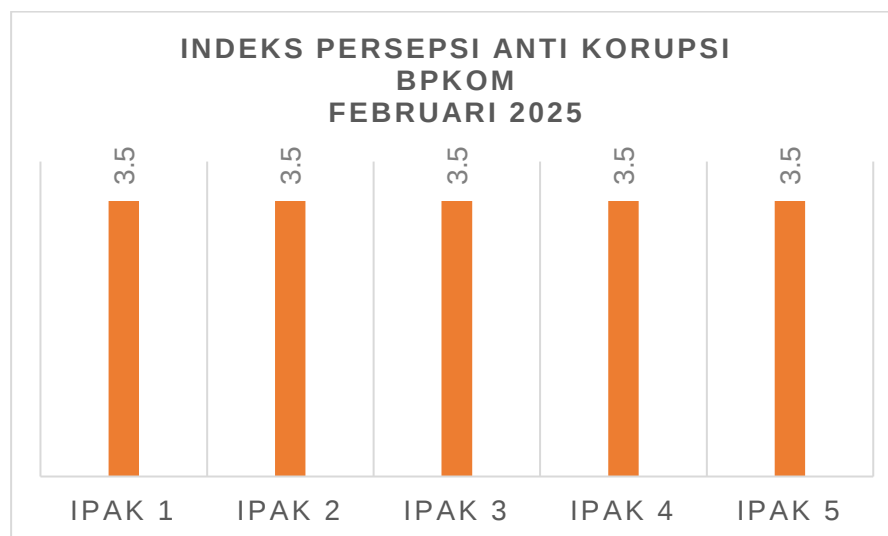
Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan oleh BPKOM pada bulan Februari 2025 diperoleh nilai IPKP sebesar 3,37 yang menunjukkan kinerja unit pelayanan BPKOM **Sangat Baik** sesuai dengan indikator berikut.

Nilai Persepsi	Nilai Interval SPKP	Nilai Interval Konversi SPKP	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

b. IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi)

Dari hasil SPAK diperoleh bahwa nilai IPAK BPKOM adalah 3,50 dengan kategori **Bersih dari Korupsi** (kisaran nilai 3,25 – 4,00). Hal ini menunjukkan bahwa BPKOM sudah mengimplementasikan pelayanan publik yang bersih dan akuntabel.

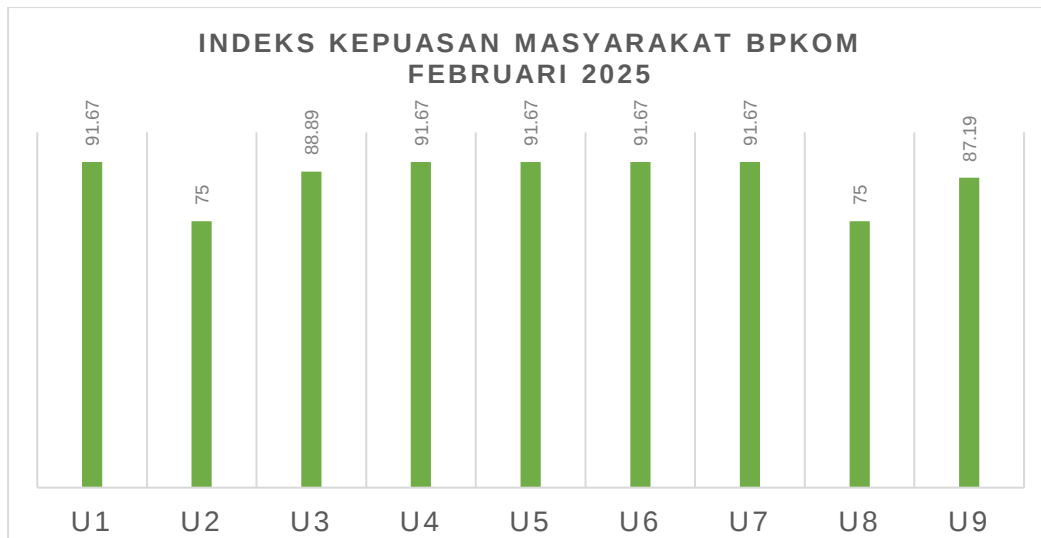
Bulan	P1	P2	P3	P4	P5	IPAK
Februari	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50



c. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Dari hasil SKM diperoleh bahwa nilai IKM BPKOM adalah 87,19. Nilai 87,19 menunjukkan bahwa mutu pelayanan BPKOM **Sangat Baik** (kategori A).

Bulan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
Februari	91,67	75,00	88,89	91,67	91,67	91,67	91,67	75,00	87,19	87,19



3.2 Tindak Lanjut Hasil Survei

Kode Pertanyaan / Unsur Penilaian	Ringkasan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
P2 - SPKP	Prosedur/Alur Layanan	- Review Standar Pelayanan Publik di BPKOM - Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik BPKOM tahun 2025 dan Sosialisasi Standar Pelayanan Publik BPKOM 2025	Maret 2025 April 2025
P4 - SPKP	Jangka Waktu Layanan	- Penyusunan Kertas Kerja Perhitungan Timeline Pengujian untuk masing-masing pengujian per komoditi - Review Standar Pelayanan Publik di BPKOM	Maret 2025
U2 - SKM	Sistem, Mekanisme, Prosedur	- Review Standar Pelayanan Publik di BPKOM - Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik BPKOM tahun 2025 dan Sosialisasi Standar Pelayanan Publik BPKOM 2025	Maret 2025 April 2025
U8 - SKM	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	- Monitoring dan Evaluasi Pengaduan, Saran dan Masukan setiap bulan	Setiap bulan

BAB IV DATA SURVEI

4.1 Data Responden

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1	Jamila Larasati	28	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	Kejaksaan RI
2	Mochamad M Timor	49	Laki-laki	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polsek Bekasi Selatan
3	Widodo	44	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	BPOM
4	Bimmo Ciptono Kuncoro	29	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Direktorat Penyidikan Obat dan Makanan Badan POM

4.2 Data Dukung Lainnya

No.	Saran
1	Bagus
2	POKOKNYA BEST OF THE BEST PELAYANAN BPOM JAKARTA PUSAT
3	Sudah baik pelayanan yang diberikan
4	Sudah cukup

BAB V PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan BPKOM mendapatkan nilai 3,37 dari skala 4. Nilai tersebut menunjukkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan BPKOM mendapatkan predikat **Sangat Baik** (kisaran nilai 3,26 – 4,00). Walaupun demikian, terdapat beberapa unsur layanan yang perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan performa layanan sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Stakeholder merupakan partner, masukan dari stakeholder diperlukan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan stakeholder terhadap layanan, sehingga sinergi keduanya akan mendorong penyelenggara layanan publik untuk dapat memberikan pelayanan prima. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi BPKOM diperoleh nilai IPAK 3,50 dan masuk kategori **Bersih dari Korupsi** (kisaran nilai 3,25 – 4,00). Nilai IPAK tersebut menunjukkan bahwa BPKOM memberikan pelayanan publik yang transparan, bersih, dan akuntabel. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mendapatkan nilai 87,19. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan BPKOM **Sangat Baik** (kategori A).

6.2 Saran

Berdasarkan catatan yang berisi saran/masukan dan apresiasi yang disampaikan secara umum, responden menyampaikan bahwa pelayanan publik di BPKOM sudah baik, namun BPKOM tetap berkomitmen untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Jakarta, 7 Maret 2025
Kepala Balai Pengujian Khusus
Obat dan Makanan



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