BADAN POM

BALAI PENGUJIAN KHUSUS OBAT DAN MAKANAN

LAPORAN HASIL SURVEI SKM, SPKP DAN SPAK

BALAI PENGUJIAN KHUSUS
OBAT DAN MAKANAN
BPOM

MEI
2026

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

BAB I
PENDAHULUAN

Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan (BPKOM) sebagai lembaga yang berperan dalam pengujian obat dan makanan, 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.

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

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

			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 Lengkao 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

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

Sedangkan untuk menilai persepsi anti korupsi pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk 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

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

BAB II
METODOLOGI SURVEI

A. 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.

B. 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 2026. 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)
5. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)
   Persepsi Anti Korupsi dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu:
   a. Diskriminasi Layanan (P1)
   b. Pelayanan Sesuai Dengan Prosedur (P2)
   c. Penerimaan Imbalan (P3)
   d. Pungutan Liar (P4)

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

e. Percaloan (P5)

6. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

   Survei Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh 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)

C. 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 :

1. Data dari isian kuisioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam tabulasi
   a. SPKP, pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 8 (U8) sesuai dengan urutan dalam kuesioner
   b. SPAK, pertanyaan 1 (P1) sampai dengan pertanyaan 5 (P5) sesuai dengan urutan dalam kuesioner

2. 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:

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

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

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

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

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

BAB III

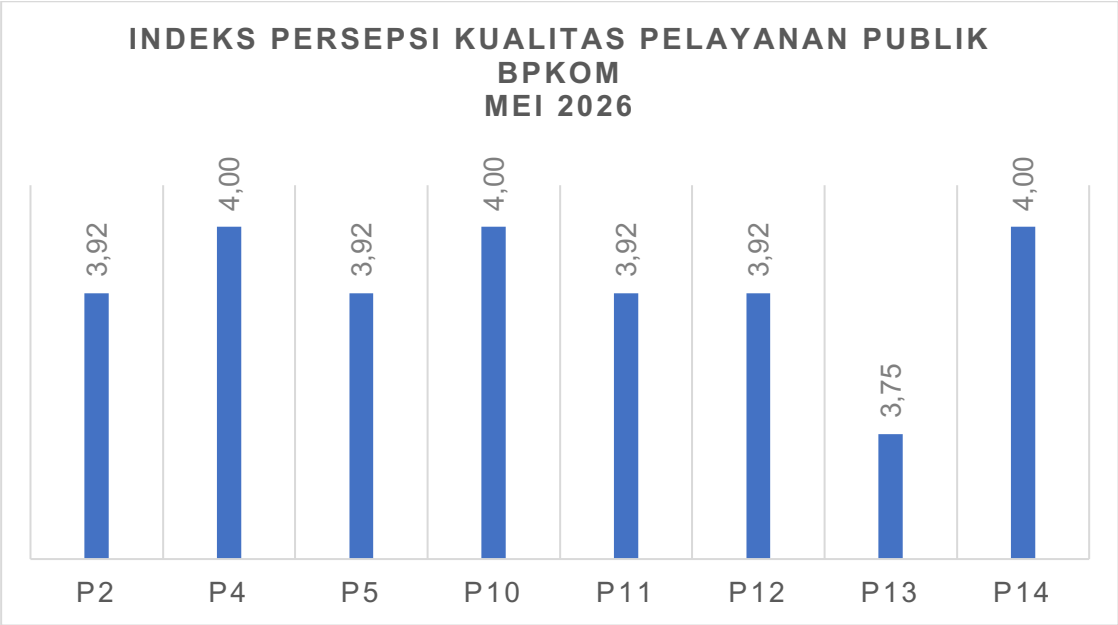
PENGOLAHAN HASIL SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. 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
Mei	3,92	4,00	3,92	4,00	3,92	3,92	3,75	4,00	3,93



Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan oleh BPKOM pada bulan Mei 2026 diperoleh nilai IPKP sebesar 3,93 yang menunjukkan kinerja unit pelayanan BPKOM **Sangat Baik** sesuai dengan indikator berikut.

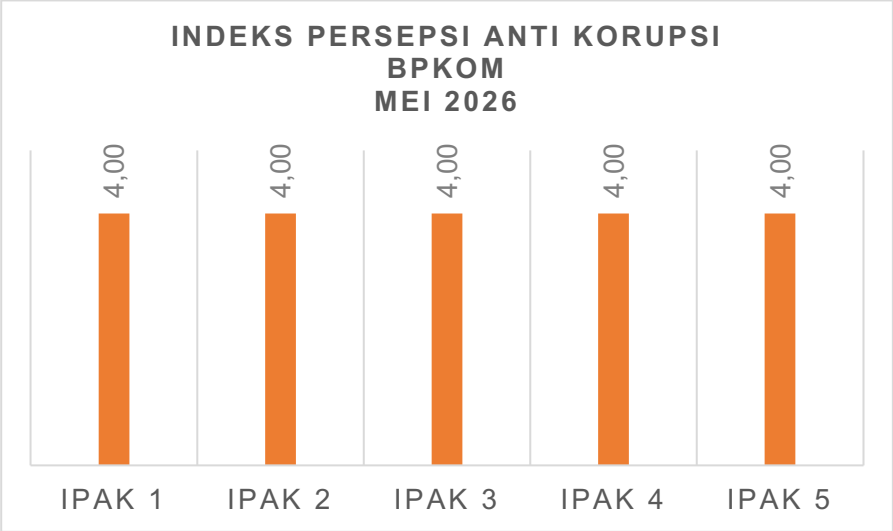
Nilai Persepsi	Nilai Interval SPKP	Nilai Interval Konversi SPKP	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

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

2. IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi)

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

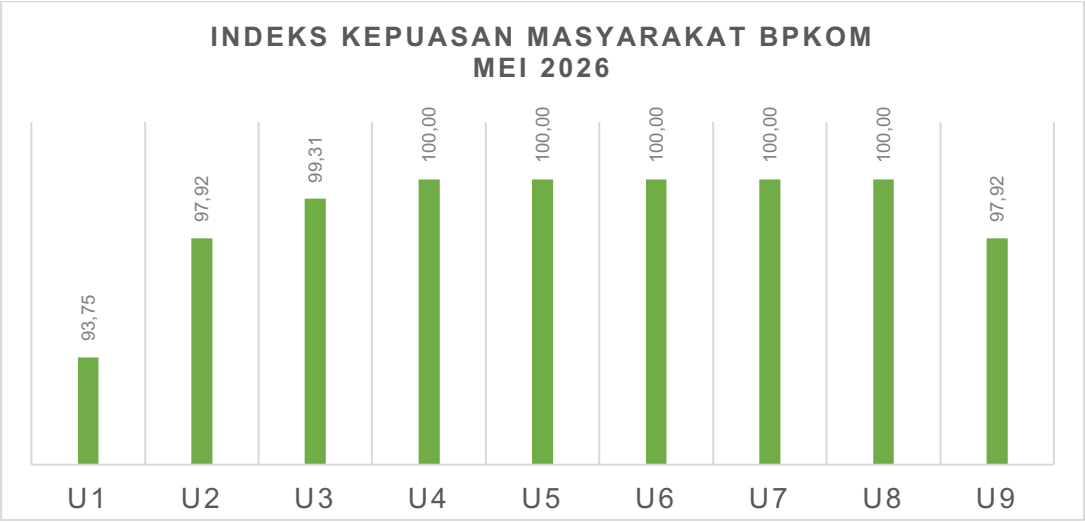
Bulan	P1	P2	P3	P4	P5	IPAK
Mei	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00



3. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Dari hasil SKM diperoleh bahwa nilai IKM BPKOM adalah 98,77. Nilai 98,77 menunjukkan bahwa mutu pelayanan BPKOM **Sangat Baik** (kategori A).

Bulan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
Mei	93,75	97,92	99,31	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,92	98,77



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

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Kode Pertanyaan / Unsur Penilaian	Ringkasan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
U2 / Sistem, Mekanisme dan Prosedur U9 /Sarana dan Prasarana	Agar ditingkatkan lagi pelayanan dan aplikasinya	- Melakukan sosialisasi terkait layanan pengujian - Melaporkan kendala aplikasi kepada pusdatin melalui itsm.pom.go.id	1 Bulan
U1 / Persyaratan	Mohon diperbanyak informasi dalam website pelayanan	- Melakukan sosialisasi terkait layanan pengujian	1 Bulan

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

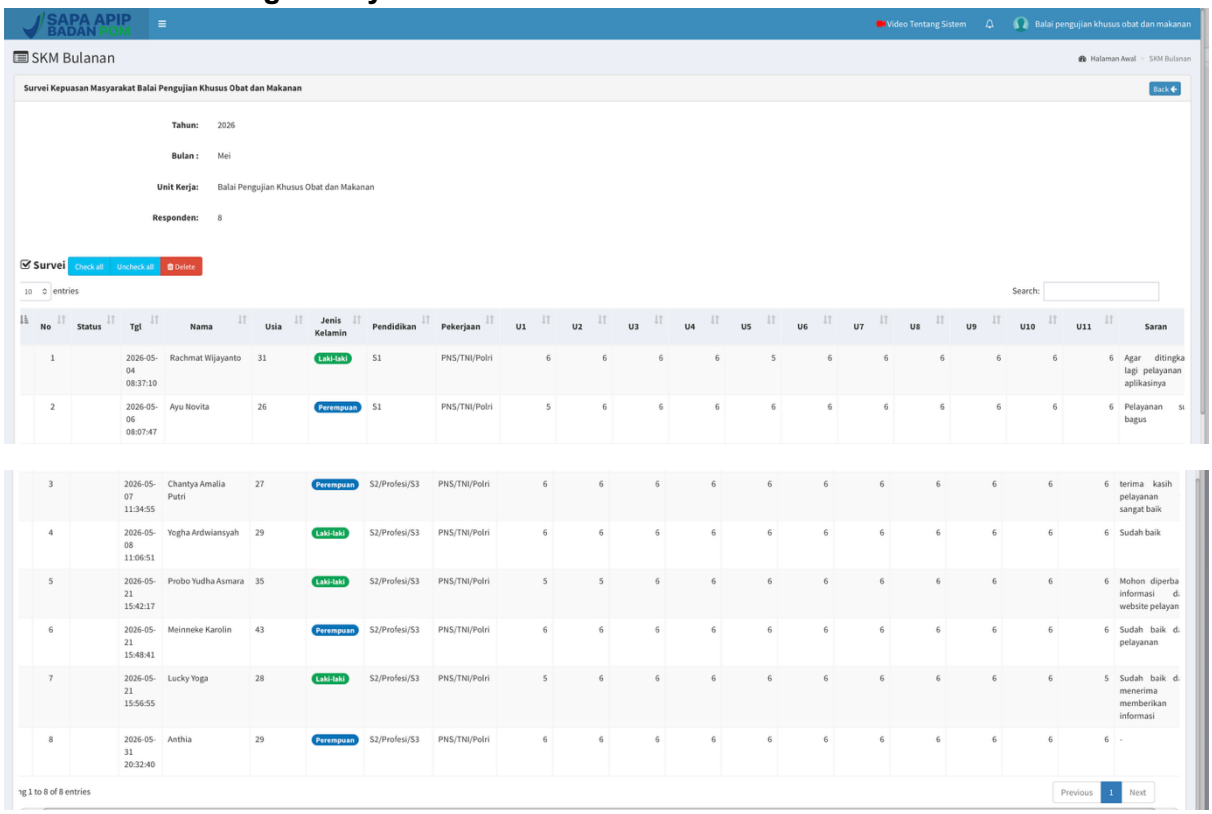
BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	No. Telepon	Nama instansi/ perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1	Rachmat Wijayanto	31	Laki-laki	PNS/TNI/Polri	085815195748	Direktorat penyidikan obat dan makanan
2	Ayu Novita	26	Perempuan	PNS/TNI/Polri	089504620901	Direktorat Intelijen Obat dan Makanan
3	Chantya Amalia Putri	27	Perempuan	PNS/TNI/Polri	082232882298	Direktorat Pengawasan Kosmetik
4	Yogha Ardwiansyah	29	Laki-laki	PNS/TNI/Polri	082272129996	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan
5	Probo Yudha Asmara	35	Laki-laki	PNS/TNI/Polri	08977064420	Direktorat Tindak Pidana Narkoba Bareskrim
6	Meinneke Karolin	43	Perempuan	PNS/TNI/Polri	081299456590	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan
7	Lucky Yoga	28	Perempuan	PNS/TNI/Polri	092115005660	Direktorat Cegah Tangkal
8	Anthia Dinti Sorgani	29	Perempuan	PNS/TNI/Polri	081225146226	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan

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

B. Data Dukung Lainnya



SAPA APIP BADAN POM

Video Tentang Sistem | Balai pengujian khusus obat dan makanan

SKM Bulanan

Halaman Awal – SKM Bulanan

Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan

Back

Tahun: 2026

Bulan : Mei

Unit Kerja: Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan

Responden: 8

Survei | Check all | Uncheck all | Delete

10 entries

Search:

No	Status	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	Saran
1		2026-05-04 08:37:10	Rachmat Wijayanto	31	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Agar ditingka lagi pelayanan aplikasinya
2		2026-05-06 08:07:47	Ayu Novita	26	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan si bagus
3		2026-05-07 11:34:55	Chantya Amalia Putri	27	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	terima kasih pelayanan sangat baik
4		2026-05-08 11:06:51	Yogha Ardwiansyah	29	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik
5		2026-05-21 15:42:17	Probo Yudha Asmara	35	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mohon diperba informasi d website pelayan
6		2026-05-21 15:48:41	Meinneke Karolin	43	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah baik d pelayanan
7		2026-05-21 15:56:55	Lucky Yoga	28	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Sudah baik d menerima memberikan informasi
8		2026-05-31 20:32:40	Anthia	29	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-

ng 1 to 8 of 8 entries

Previous | 1 | Next

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

BAB V
PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan BPKOM mendapatkan nilai 3,93 dari skala 4. Nilai tersebut menunjukan 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 4,00 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 98,77. 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, 5 Juni 2026
Kepala Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan

Dr. Alfi Sophian, S.Si., M.Si

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