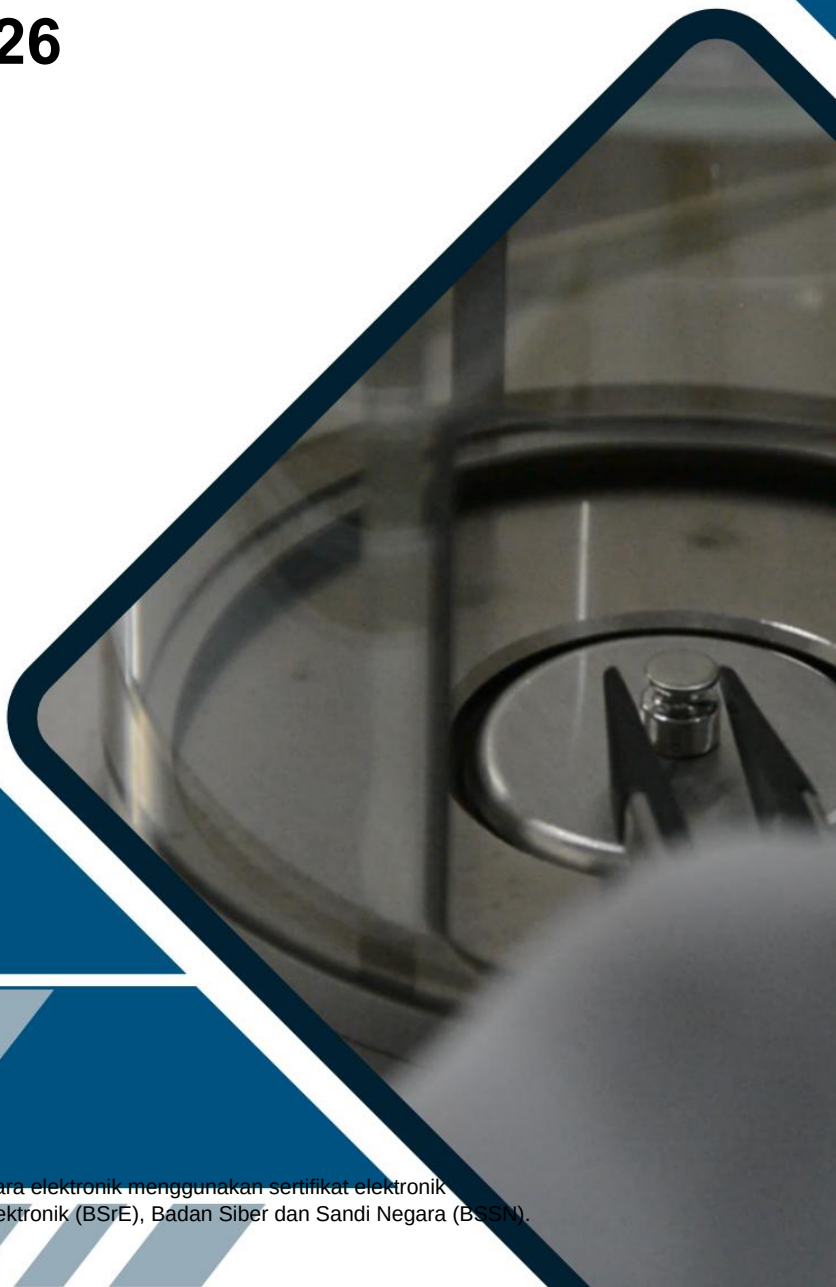
BADAN POM

Laporan Hasil Survei SPKP, SPAK, dan SKM

BALAI KALIBRASI

Bulan Oktober 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

1.1 Latar Belakang

Balai Kalibrasi merupakan Unit Pelaksanan Teknis (UPT) di bawah Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (PPPOMN). Berdasarkan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2020, Balai Kalibrasi mempunyai tugas melaksanakan kalibrasi alat ukur laboratorium pengujian Obat dan Makanan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Balai Kalibrasi menyelenggarakan fungsi:

a. penyusunan rencana, program, dan anggaran;
b. pelaksanaan penjaminan ketertelusuran kebenaran nilai ukur terhadap pemenuhan standar acuan kalibrasi;
c. pelaksanaan layanan teknis kalibrasi alat ukur laboratorium pengujian Obat dan Makanan;
d. pelaksanaan pengembangan metode kalibrasi alat ukur laboratorium pengujian Obat dan Makanan;
e. pelaksanaan penyusunan standar kebutuhan peralatan laboratorium dan sarana prasarana pengujian Obat dan Makanan di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
f. pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan; dan
g. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.

Balai Kalibrasi memberikan pelayanan publik kalibrasi alat ukur baik kepada pelanggan internal BPOM melalui website dikolaborasi.pom.go.id maupun pelanggan eksternal BPOM melalui website https://infalabs.pom.go.id/.

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). SKM bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dan sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selain itu sesuai dengan Surat Edaran Menteri PANRB No. 4 Tahun 2023, dalam rangka upaya pembangunan Zona Integritas yang tertuju pada dua sasaran utama yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima, maka diperlukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). SPKP dan SPAK dilakukan terhadap pengguna layanan (pemangku kepentingan) dari unit/satuan kerja instansi Pemerintah. Hasil SPAK dan SPKP dalam bentuk Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dengan skala 4 (empat) menjadi nilai dari komponen hasil ”Pemerintah yang Bersih dan Akuntabel” dan komponen hasil ”Pelayanan Publik yang Prima”.

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

Survei dilakukan secara berkala dan dilakukan monitoring dan evaluasi setiap triwulan. Hasil dari survei ini diharapkan mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Balai Kalibrasi.

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 sebagai berikut: Penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
2. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Surat Edaran Menteri PANRB No.4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.
4. ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 Kepuasan Pelanggan.
5. Keputusan Kepala Balai Kalibrasi Nomor ot.01.03.12.07.24.01 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Kalibrasi.

1.3 Manfaat

Manfaat pelaksanaan SPKP, SPAK dan SKM adalah:

1. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
2. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
3. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraa pelayanan publik
4. Meningkatkan kinerja pelayananan publik dan mampu menetapkan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat
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 Balai Kalibrasi

1.4 Ruang Lingkup

1. Periode pelaksanaan survei pada tanggal 1 s.d 31 Oktober 2026.
2. Pelaksanaan survei dilakukan terhadap layanan kalibrasi.

1.5 Sasaran, Keluaran, dan Indikator Keluaran

1. Sasaran

   Sasaran kegiatan adalah meningkatnya kepuasan dan kepercayaan stakeholder terhadap layanan publik Balai Kalibrasi.

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

2. Keluaran
   Bahan pertimbangan dan evaluasi dalam menentukan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan kalibrasi.

3. Indikator Keluaran
   IPKP, IPAK, dan IKM terhadap layanan publik di Balai Kalibrasi.

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

2.1 Kriteria Responden

Kriteria responden merupakan penerima layanan yang telah menerima layanan sepenuhnya (100%).

2.2 Metodologi Survei

Pelaksanaan SPKP, SPAK, dan SKM di Balai Kalibrasi 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 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Tahun 2026.

Metode survei adalah sebagai berikut :

1. Pertanyaan survei mencakup:
   a. 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.
   b. 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 SUKAPEL (Survei Kepuasan Pelanggan Balai Kalibrasi) dengan link survei https://link.pom.go.id/urls/SUKAPEL. Isi survei mengadopsi dari template Survei Kepuasan Masyarakat dari Kemenpan RB.
3. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
   Persepsi Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh 8 (delapan) variabel. 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, perbedaaan antar skala (jarak) bermakna dan sama.

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

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.	Persyaratan Layanan	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?	1 s.d 6
2.	Prosedur Layanan	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	1 s.d 6
3.	Jangka Waktu Layanan	Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	1 s.d 6
4.	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	1 s.d 6
5.	Jangka Waktu Respon Layanan	Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	1 s.d 6
6.	Tarif/Biaya	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	1 s.d 6
7.	Persyaratan Layanan	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1 s.d 6
8.	Profesionalisme Petugas	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan?	1 s.d 6

4. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

   Persepsi Anti Korupsi dipengaruhi oleh 5 (lima) variabel. Responden diminta untuk memberikan penilaian dengan memberikan skala 1-6, yaitu semakin besar angka yang diberikan menandakan bahwa responden semakin setuju dengan pernyataan yang diberikan. Adapun

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

skala yang dipergunakan adalah skala interval, yaitu dalam skala tersebut terdapat keteraturan, perbedaaan antar skala (jarak) bermakna dan sama.

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 s.d 6
2.	Pelayanan Sesuai dengan Prosedur	Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi Kecurangan	1 s.d 6
3.	Penerimaan Imbalan	Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang	1 s.d 6
4.	Pungutan Liar	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)	1 s.d 6
5.	Percaloan	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro	1 s.d 6

Hasil SPKP dan SPAK dalam bentuk Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indek Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dengan skala 4 (empat) menjadi nilai dari komponen hasil ”Pemerintah yang Bersih dan Akuntabel” dan komponen hasil ”Pelayanan Publik yang Prima”.

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 SURVEI

3.1. Analisis hasil survei

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Kalibrasi pada Bulan Oktober, maka diperoleh hasil SPKP adalah 3,60. Perolehan nilai IPKP tersebut menunjukkan bahwa Balai Kalibrasi sudah memenuhi kategori pelayanan prima.

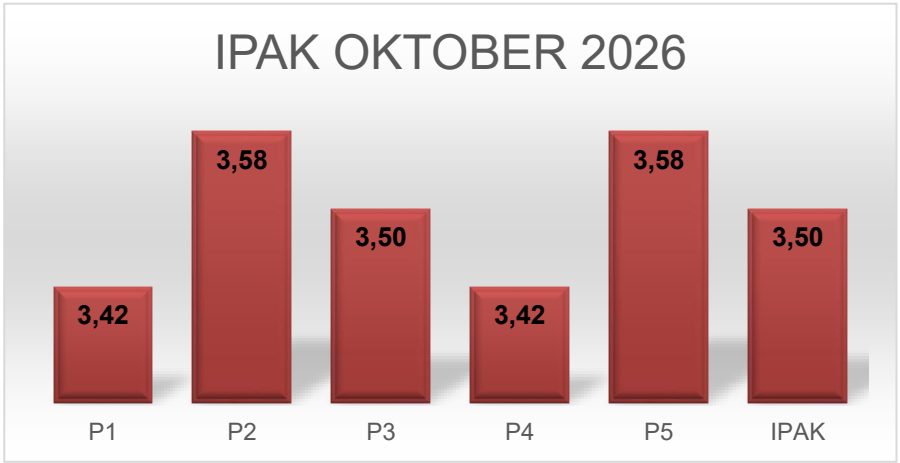
Bulan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	IPKP
Oktober	3,58	3,75	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,60



2. IPAK

Hasil SPAK menunjukan bahwa nilai IPAK adalah 3,50. Perolehan nilai IPAK tersebut menunjukkan bahwa Balai Kalibrasi sudah mengimplementasikan sebagai instansi pemerintah yang bersih dan akuntabel.

Bulan	P1	P2	P3	P4	P5	IPAK
Oktober	3,42	3,58	3,50	3,42	3,58	3,50

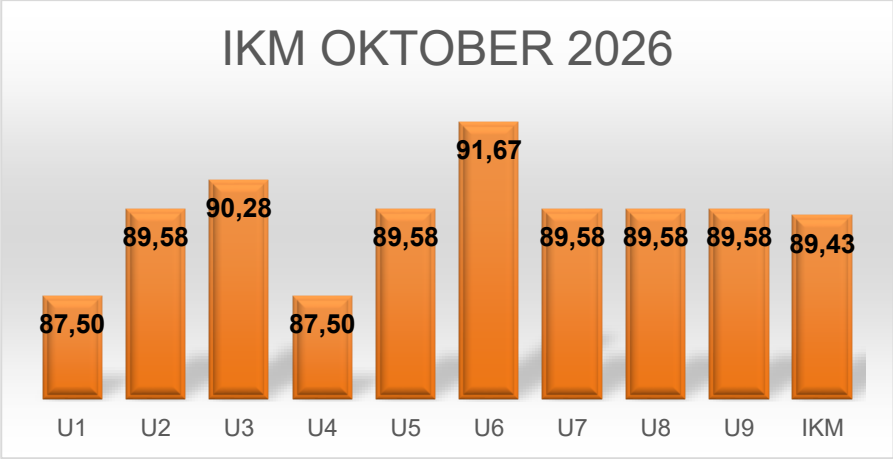


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. IKM

Hasil IKM layanan di Balai Kalibrasi pada Bulan Oktober adalah 89,43. Nilai IKM tersebut menunjukkan mutu pelayanan sangat baik (Kategori A).

Bulan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
Oktober	87,50	89,58	90,28	87,50	89,58	91,67	89,58	89,58	89,58	89,43



3.2. Tindak Lanjut dan Evaluasi Saran dan Masukan

Rencana aksi, tindak lanjut hasil survei dan pemantauan/evaluasi dapat diakses pada link https://link.pom.go.id/urls/RATL2026 (Lampiran 2).

3.3. Kesimpulan

Dari hasil monitoring dan evaluasi hasil survei pelanggan pada Bulan Oktober 2026, maka dapat disimpulkan Balai Kalibrasi telah menerapkan pelayanan publik yang prima, pemerintah yang bersih dan akuntabel serta mutu pelayanan yang sangat baik.

Mengetahui,
Kepala Balai Kalibrasi,

Henri Agus Kurniawan, SE

Jakarta, 4 November 2026
Ketua Tim Layanan Kalibrasi,

Tashdiq Anwarulloh, S.Farm., Apt.

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

Lampiran 2. Rencana Aksi, Tindak Lanjut dan Monitoring Hasil Survei

No	Bulan/Tahun Layanan	Saran/Masukan Pelanggan	Rencana Aksi/Tindak Lanjut	Timeline	Link Daduk	Pemantauan dan Evaluasi	Status
						Oktober	
1	Oktober 2026	Sertifikat kalibrasi otomatis dapat terimput di masing masing alat pada aplikasi dikolaborasi.	Melakukan pembahasan terkait kebijakan unggah sertifikat kalibrasi ke DIKOLABORASI dan menginformasikan kepada pelanggan terkait hasil kebijakan tersebut	Oktober 2026	https://drive.google.com/open?id=1oSXm46TpdXHUB0arGj73fceYV6WNoOa-&usp=drive_fs	Melakukan pembahasan terkait kebijakan unggah sertifikat kalibrasi ke DIKOLABORASI dan menginformasikan kepada pelanggan terkait hasil kebijakan tersebut	Selesai (2 November 2026)
2	Oktober 2026	Kalau bisa tambah fitur notifikasi saat sertifikat telah terbit. Terima kasih pelayanannya baik sekali.	Menginformasikan kepada pelanggan terkait fitur notifikasi DIKOLABORASI melalui email BPOM	Oktober 2026	https://drive.google.com/open?id=1GDPquQp7M7QDsJXBgbDmgG4m81wCQ12t&usp=drive_fs	Menginformasikan kepada pelanggan terkait fitur notifikasi DIKOLABORASI melalui email BPOM	Selesai (2 November 2026)

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