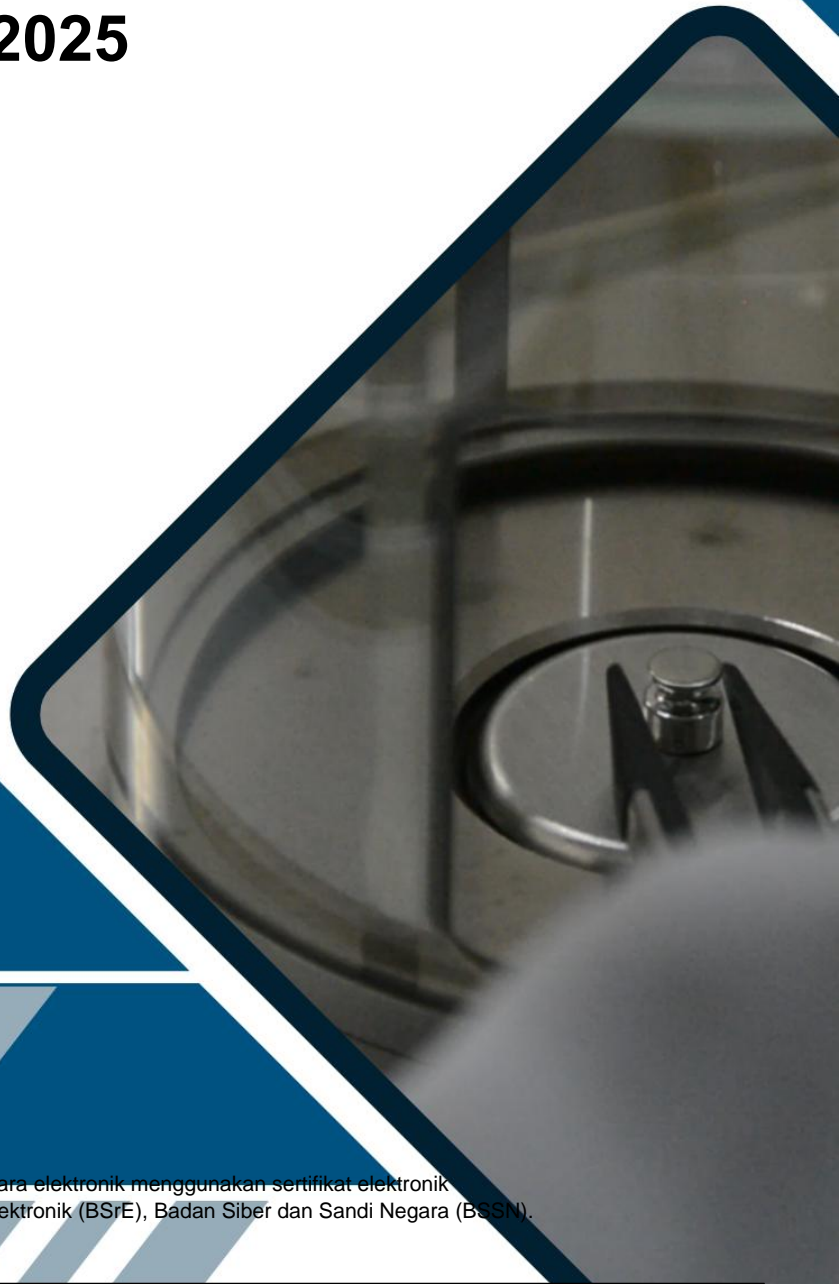


# Laporan Hasil Survei SPKP, SPAK, dan SKM **BALAI KALIBRASI** Bulan Desember 2025



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Balai Kalibrasi merupakan Unit Pelaksana 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](http://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). SPAK dan SPKP 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".

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 pelayanan 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 Desember 2025.
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.

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.

## **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.06.06.7.02.25.87 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Tahun 2025.

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://bit.ly/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.

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 kesesuaian 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

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

<b>No.</b>	<b>Variabel</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Pilihan Jawaban</b>
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".

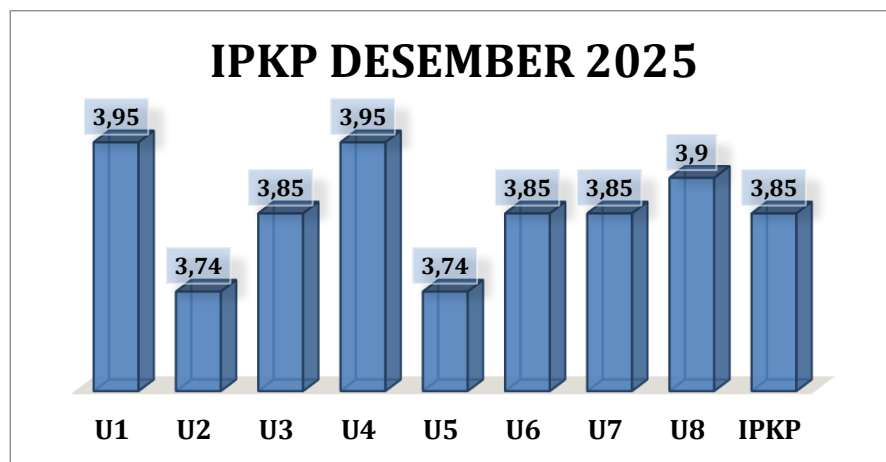
**BAB III**  
**BAB III**  
**PENGOLAHAN SURVEI**

**3.1. Analisis hasil survei**

**1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)**

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Kalibrasi pada Bulan Desember, maka diperoleh hasil SPKP adalah 3,85. Perolehan nilai IPKP tersebut menunjukkan bahwa Balai Kalibrasi sudah memenuhi kategori pelayanan prima.

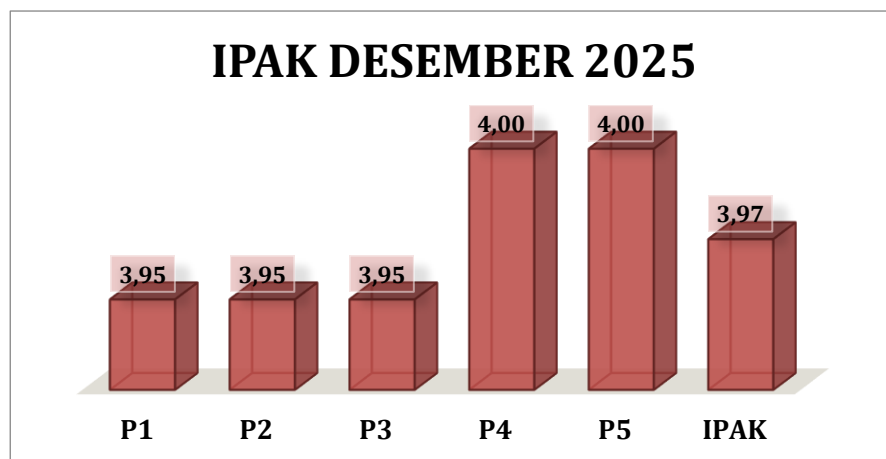
Bulan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	IPKP
Desember	3,95	3,74	3,85	3,95	3,74	3,85	3,85	3,90	3,85



**2. IPAK**

Hasil SPAK menunjukkan bahwa nilai IPAK adalah 3,97. Perolehan nilai IPAK tersebut menunjukkan bahwa Balai Kalibrasi sudah mengimplementasikan sebagai instansi pemerintah yang bersih dan akuntabel.

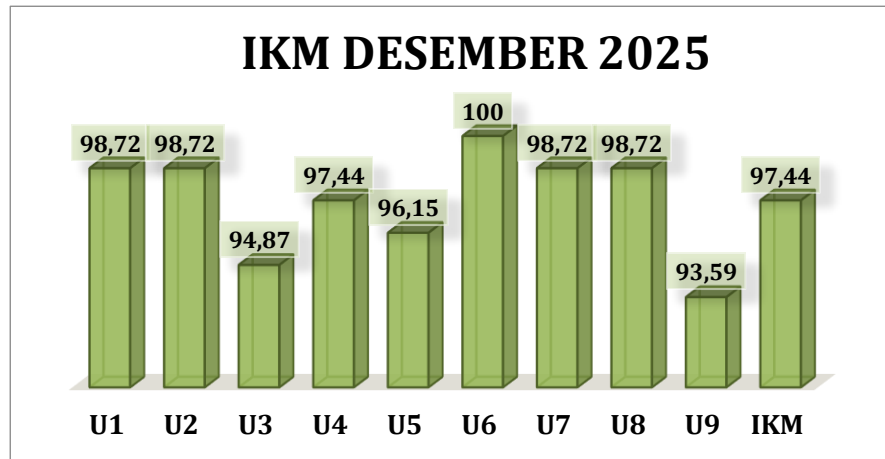
Bulan	P1	P2	P3	P4	P5	IPAK
Desember	3,95	3,95	3,95	4,00	4,00	3,97



### 3. IKM

Hasil IKM layanan di Balai Kalibrasi pada Bulan Desember adalah 97,44. Nilai IKM tersebut menunjukkan mutu pelayanan sangat baik (Kategori A).

Bulan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
Desember	98,72	98,72	94,87	97,44	96,15	100	98,72	98,72	93,59	97,44



### 3.2. Tindak Lanjut dan Evaluasi Saran dan Masukan

Rencana aksi, tindak lanjut hasil survei dan pemantauan/evaluasi dapat diakses pada link <https://bit.ly/RATLsukapel> (Lampiran 2).

### 3.3. Kesimpulan

Dari hasil monitoring dan evaluasi hasil survei pelanggan pada Bulan Desember 2025, 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



Henry Handoyo, S.Si., M.Si.

Jakarta, 6 Januari 2026  
Ketua Tim Layanan Kalibrasi



Tashdiq Anwarulloh, S.Farm., Apt.

### Lampiran 1. Data Responden

No	Tgl	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. HP	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas
1	01/12/2025 09:26	Nurul Hafshah	29	Perempuan	0881082145459	S1	PNS/TNI/Polri	PPPOMN
2	02/12/2025 14:19	Rama Fadli	31	Laki-laki	085355220929	S1	PNS/TNI/Polri	BPOM di Indragiri Hulu
3	02/12/2025 14:33	Riska Widya Aprianti	27	Perempuan	087874479328	S1	PNS/TNI/Polri	PPPOMN
4	12/12/2025 10:42	Abdul Haris Chalimullah	51	Laki-laki	081253537113	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	PPPOMN
5	15/12/2025 07:22	Tasya Nuraliyah	25	Perempuan	08112117479	S1	PNS/TNI/Polri	Balai POM di Tasikmalaya
6	15/12/2025 08:18	Gadis Ayu Wibisanti, S.T.P.	29	Perempuan	08563653657	S1	PNS/TNI/Polri	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat
7	16/12/2025 07:43	Satriani Lubis	35	Perempuan	081360129653	S1	PNS/TNI/Polri	BPOM
8	16/12/2025 07:48	Idham Affandi	41	Laki-laki	081344755740	S1	PNS/TNI/Polri	Balai POM di Bogor
9	16/12/2025 07:49	Muhammad Alif Ishak	29	Laki-laki	082271002337	S1	PNS/TNI/Polri	Balai POM di Palopo
10	17/12/2025 07:47	Karlina Apria Nafri	32	Perempuan	082386840233	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Loka POM di Kabupaten Belitung
11	23/12/2025 09:47	Adrafita Hanesty Hadi	39	Perempuan	085274169007	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	BPOM di Payakumbuh
12	23/12/2025 09:49	Agnes Dwi Safarina	24	Perempuan	081904859807	S1	PNS/TNI/Polri	Balai POM di Banyumas
13	23/12/2025 15:28	Achid Wijayanto	46	Laki-laki	081341599804	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	BPOM di Surakarta

## 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
						Desember 2025	Januari 2026	
1	Desember 2025	Untuk kalibrasi mikropipet, mohon untuk mengembalikan settingan pada skala terbesar setelah proses. Khawatir pegasnya melemah jika dibiarkan terlalu lama di skala yang kecil. Terima kasih ya.	Balai Kalibrasi akan melakukan reviu IK kalibrasi mikropipet dan melaksanakan sosialisasi kepada petugas kalibrasi terkait hal ini	TW 1 2026	<a href="https://drive.google.com/open?id=1aSSL1mVDXji0IFkjXtUnIV1gRNBIGrnH&amp;usp=drive_fs">https://drive.google.com/open?id=1aSSL1mVDXji0IFkjXtUnIV1gRNBIGrnH&amp;usp=drive_fs</a>	Balai Kalibrasi melakukan reviu IK kalibrasi mikropipet	Balai Kalibrasi melakukan sosialisasi kepada petugas kalibrasi terkait pengembalian settingan mikropipet pada skala terbesar	Selesai
2	Desember 2025	Sebaiknya perlu ditambahkan SDM yg berkompeten agar waktu layanan bisa lebih singkat untuk pelaksanaan kalibrasi secara ex-situ	Balai Kalibrasi akan mengevaluasi mutu baku layanan kalibrasi dalam rangka peningkatan pelayanan secara berkelanjutan	TW 4 2025	<a href="https://drive.google.com/open?id=1rkzSh8DWviarV3NCKEFJvpEFpApaCGaS&amp;usp=drive_fs">https://drive.google.com/open?id=1rkzSh8DWviarV3NCKEFJvpEFpApaCGaS&amp;usp=drive_fs</a>	Berdasarkan hasil evaluasi pemenuhan mutu pelaksanaan kalibrasi tahun 2025, belum diperlukan perubahan terhadap mutu baku waktu pelaksanaan layanan kalibrasi yang berlaku	N/A	Selesai

No	Bulan/Tahun Layanan	Saran/Masukan Pelanggan	Rencana Aksi/Tindak Lanjut	Timeline	Link Daduk	Pemantauan dan Evaluasi		Status
						Desember 2025	Januari 2026	
3	Desember 2025	Penyesuaian jadwal kalibrasi sebelum melewati 1 tahun berikutnya dengan sistem notifikasi aplikasi dikolaborasi	Telah terdapat fitur notifikasi interval kalibrasi pada website Dikolaborasi. Balai Kalibrasi telah melaksanakan sosialisasi aplikasi layanan DIKOLABORASI secara periodik, terakhir dilaksanakan saat acara Bimbingan Teknis Kalibrasi tanggal 2 Oktober 2025 melalui zoom dengan peserta seluruh laboratorium BPOM di pusat dan UPT	TW 4 2025	<a href="https://drive.google.com/open?id=12JrEL4e1t5-ckdTH1yOX69Q4ezkmi69d&amp;usp=drive_fs">https://drive.google.com/open?id=12JrEL4e1t5-ckdTH1yOX69Q4ezkmi69d&amp;usp=drive_fs</a>	N/A	N/A	Selesai