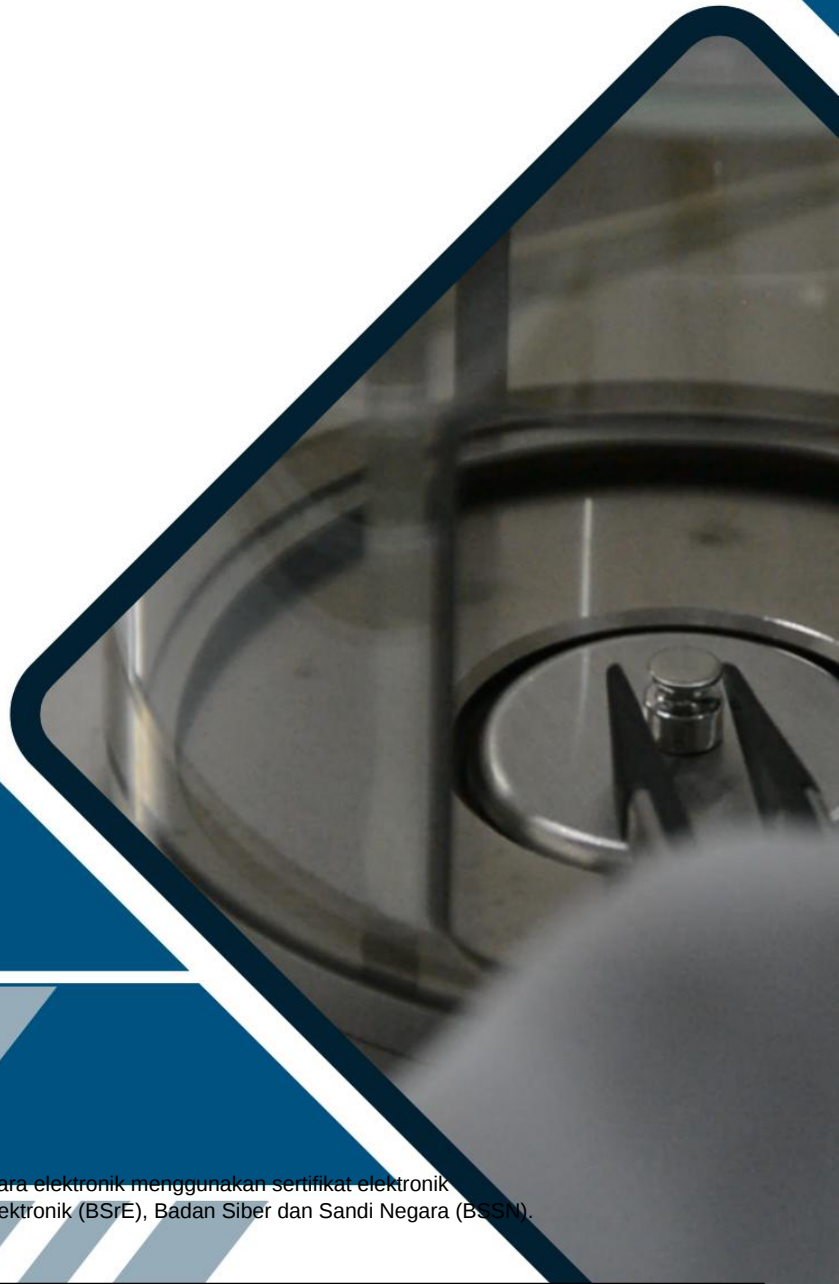


Laporan Hasil Survei SPKP, SPAK, dan SKM BALAI KALIBRASI

Bulan Mei 2026



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 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".

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 29 Mei 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.

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.06.06.7.01.26.13 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.

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

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".

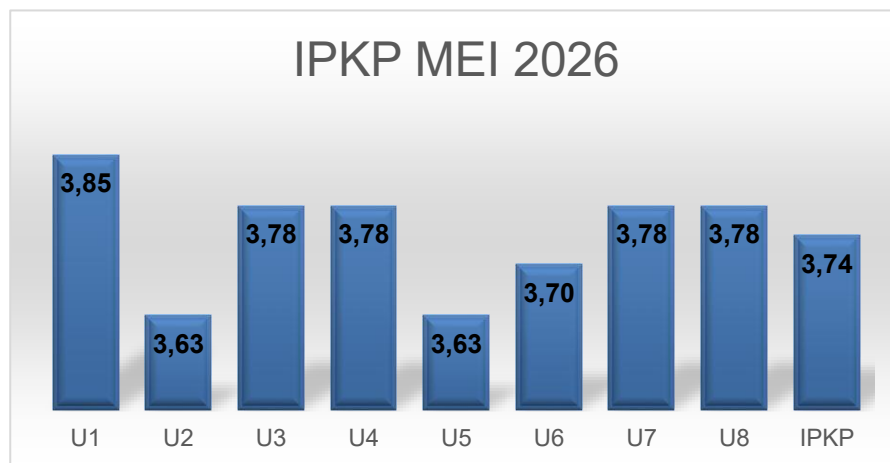
BAB III PENGOLAHAN SURVEI

3.1. Analisis hasil survei

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Kalibrasi pada Bulan Mei, maka diperoleh hasil SPKP adalah 3,74. Perolehan nilai IPKP tersebut menunjukkan bahwa Balai Kalibrasi sudah memenuhi kategori pelayanan prima.

Bulan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	IPKP
Mei	3,85	3,63	3,78	3,78	3,63	3,70	3,78	3,78	3,74



2. IPAK

Hasil SPAK menunjukkan bahwa nilai IPAK adalah 3,93. Perolehan nilai IPAK tersebut menunjukkan bahwa Balai Kalibrasi sudah mengimplementasikan sebagai instansi pemerintah yang bersih dan akuntabel.

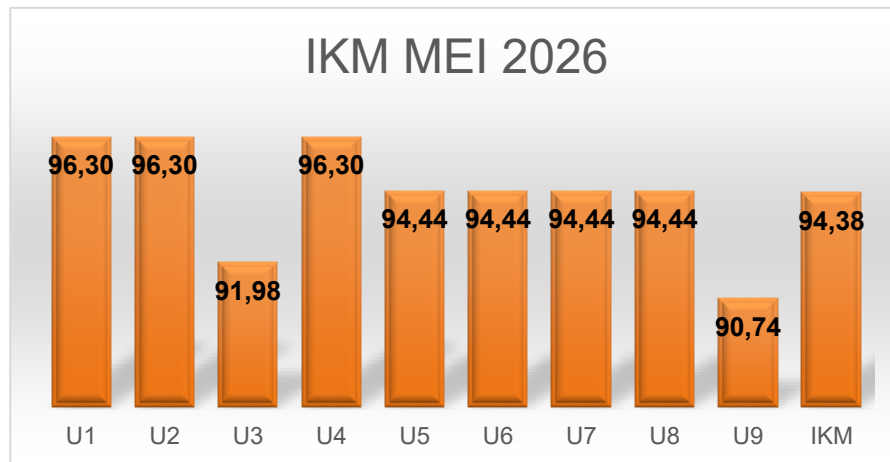
Bulan	P1	P2	P3	P4	P5	IPAK
Mei	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93



3. IKM

Hasil IKM layanan di Balai Kalibrasi pada Bulan Mei adalah 94,38. Nilai IKM tersebut menunjukkan mutu pelayanan sangat baik (Kategori A).

Bulan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
Mei	96,30	96,30	91,98	96,30	94,44	94,44	94,44	94,44	90,74	94,38



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 Mei 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



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

Jakarta, 2 Juni 2026
Ketua Tim Layanan Kalibrasi



Tashdiq Anwarulloh, S.Farm., Apt.

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
						Mei	
1	Mei 2026	Izin, jika akan mengirimkan alat kembali ke unit kerja, mohon dibantu untuk konfirmasi terkait kuitansi bendahara apakah perlu disertakan agar UPT dapat klaim di bagian keuangan untuk biaya ekspedisinya. Overall, pelayanan sangat baik. Terima kasih ya.	Mengkonfirmasi kepada pelanggan terkait masukan tersebut dan memastikan bahwa kebutuhan pelanggan atas informasi atribut keuangan telah terpenuhi	Mei 2026	https://drive.google.com/open?id=1NeYsjetERqW5LtYCM4P34ikdrwOPuMfm&usp=drive_fs	Mengkonfirmasi kepada pelanggan terkait masukan tersebut dan memastikan bahwa kebutuhan pelanggan atas informasi atribut keuangan telah terpenuhi	Selesai (6 Mei 2026)
2	Mei 2026	Agar ke depannya sertifikat dapat diupload lengkap dan mengkonfirmasi	Melakukan konfirmasi kepada pelanggan dan menjalankan sistem kompensasi kepada pelanggan sesuai dengan SK No	Mei 2026	https://drive.google.com/open?id=1_d73mZ8S8B9viFpHTP1oYZXmOhzu916d&usp=drive_fs	Melakukan konfirmasi kepada pelanggan dan menjalankan sistem kompensasi kepada pelanggan sesuai dengan SK No	Selesai (26 Mei 2026)

		ke user jika ada kendala.	HK.02.02.12.04.26.20 Tahun 2026			HK.02.02.12.04.26.20 Tahun 2026	
--	--	---------------------------	---------------------------------	--	--	---------------------------------	--