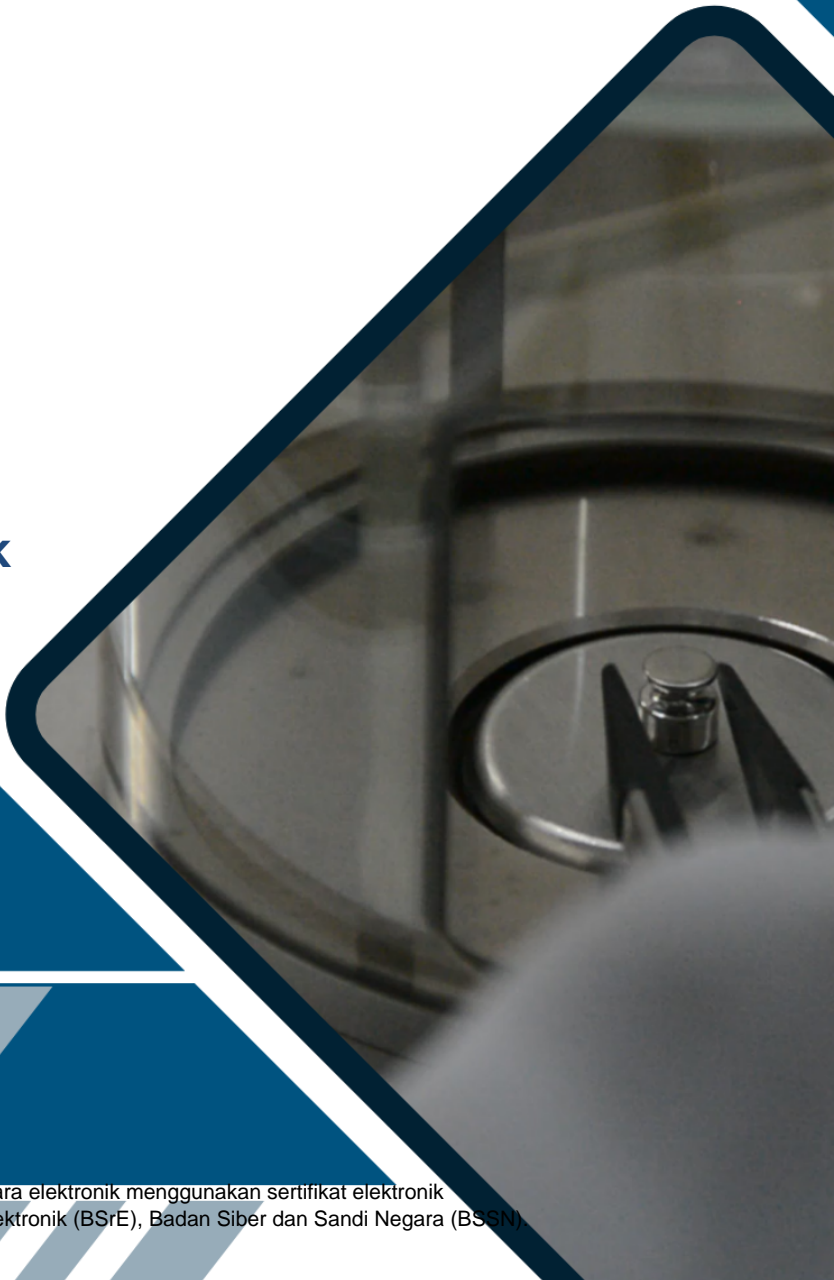


# Laporan Hasil Survei SPKP, SPAK, dan SKM **BALAI KALIBRASI**

**Bulan Juli 2025**

Disiapkan Oleh:  
**Tim Kerja Layanan Publik  
Balai Kalibrasi**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Balai Kalibrasi merupakan Unit Pelaksanaan 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). 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 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 Juli 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 Indeks 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".

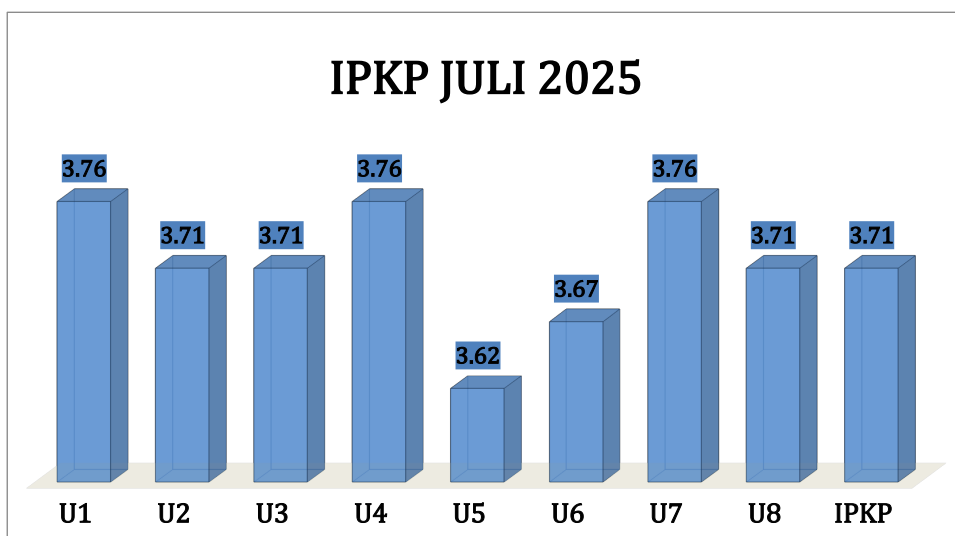
### BAB III PENGOLAHAN SURVEI

#### 1. Analisis hasil survei

##### a. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Kalibrasi pada Bulan Juli, maka diperoleh hasil SPKP adalah 3,71. Perolehan nilai IPKP tersebut menunjukkan bahwa Balai Kalibrasi sudah memenuhi kategori pelayanan prima.

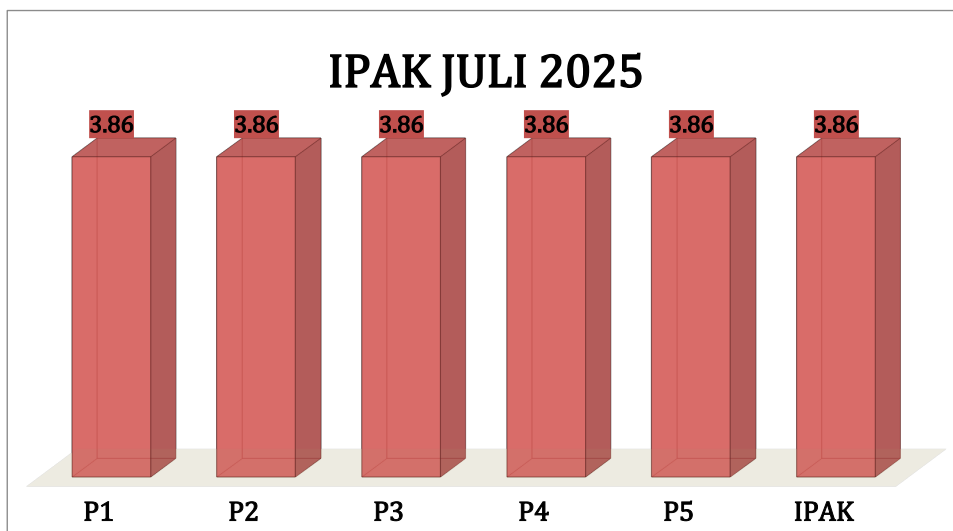
Bulan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	IPKP
Juli	3,76	3,71	3,71	3,76	3,62	3,67	3,76	3,71	3,71



##### b. IPAK

Hasil SPAK menunjukkan bahwa nilai IPAK adalah 3,86. Perolehan nilai IPAK tersebut menunjukkan bahwa Balai Kalibrasi sudah mengimplementasikan sebagai instansi pemerintah yang bersih dan akuntabel.

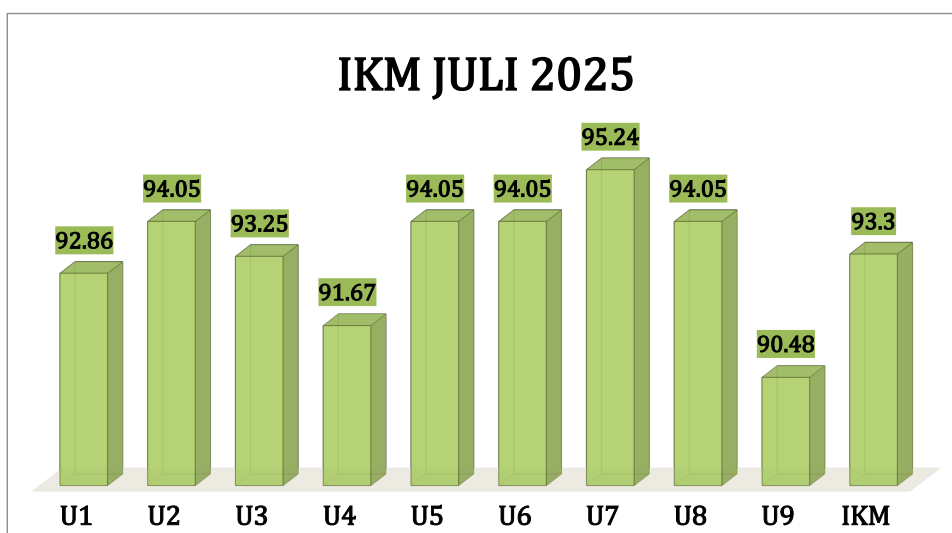
Bulan	P1	P2	P3	P4	P5	IPAK
Juli	3,86	3,86	3,86	3,86	3,86	3,86



**c. IKM**

Hasil IKM layanan di Balai Kalibrasi pada Bulan Juli adalah 93,90. Nilai IKM tersebut menunjukkan mutu pelayanan sangat baik (Kategori A).

Bulan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
Juli	92,86	94,05	93,25	91,67	94,05	94,05	95,24	94,05	90,48	93,30



**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. Kesimpulan

Dari hasil monitoring dan evaluasi hasil survei pelanggan pada Bulan Juli 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, 7 Agustus 2025  
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	Pemantauan dan Evaluasi				Status
					April	Mei	Juni	Juli	
1	April 2025	Semoga kedepannya input alat yang akan dikalibrasi dapat disisipkan pada daftar alat sehingga pengguna dapat dengan mudah mengklik alat yang akan dikalibrasi (DIKOLABORASI)	Balai Kalibrasi akan mengidentifikasi rencana pengembangan Aplikasi Digitalisasi Tata Kelola Peralatan Laboratorium dan Layanan Kalibrasi (DIKOLABORASI) dengan memperhatikan saran/masukan pengguna dalam rangka peningkatan pelayanan secara berkelanjutan	TW III 2025	Balai Kalibrasi telah membahas mekanisme permintaan saran/masukan pengguna dalam rangka menyusun rencana pengembangan Aplikasi DIKOLABORASI	Balai Kalibrasi telah mengirimkan surat kepada Balai Besar/Balai/Loka POM dan PPPOMN perihal Pengisian Survei dalam Rangka Peningkatan Pemanfaatan DIKOLABORASI untuk menampung saran/masukan pengguna	Balai Kalibrasi telah mengirimkan surat kepada Balai Besar/Balai/Loka POM dan PPPOMN perihal Pengisian Survei dalam Rangka Peningkatan Pemanfaatan DIKOLABORASI untuk menampung saran/masukan pengguna	Balai Kalibrasi telah melakukan rekapitulasi saran/masukan pengguna DIKOLABORASI hasil survei peningkatan pemanfaatan DIKOLABORASI dari Balai Besar/Balai/Loka POM dan PPPOMN	<i>On Progress</i>
2	April 2025	Bisa lebih banyak lagi yang bisa di kalibrasi secara eksitu	Balai Kalibrasi akan mengevaluasi pelaksanaan kalibrasi eksitu tahun 2025 dalam rangka peningkatan	TW IV 2025	Balai Kalibrasi melakukan monitoring pelaksanaan kalibrasi eksitu pada Bulan Januari s.d. April	Balai Kalibrasi melakukan monitoring pelaksanaan kalibrasi eksitu pada Bulan Mei	Balai Kalibrasi melakukan monitoring pelaksanaan kalibrasi eksitu pada Bulan Juni	Balai Kalibrasi melakukan monitoring pelaksanaan kalibrasi eksitu pada Bulan Juli	<i>On Progress</i>



No	Bulan/ Tahun Layanan	Saran/ Masukan Pelanggan	Rencana Aksi/Tindak Lanjut	Timeline	Pemantauan dan Evaluasi				Status
					April	Mei	Juni	Juli	
6	Juli	Kalo bisa BPOM mengadakan webinar dsb	BPOM telah melaksanakan berbagai webinar utk masyarakat dan pelaku usaha. Informasi webinar dapat diakses melalui sosial media BPOM dan unit kerja terkait	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Selesai
7	Juli	Biaya insitu dapat diinfokan di web infalabs (sebagai acuan biaya)	Acuan biaya terkait uang harian dan transportasi untuk pelaksanaan kalibrasi insitu yaitu Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2024 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2025 telah tercantum di website INFALABS di	Juli 2025	N/A	N/A	N/A	N/A	Selesai

No	Bulan/ Tahun Layanan	Saran/ Masukan Pelanggan	Rencana Aksi/Tindak Lanjut	Timeline	Pemantauan dan Evaluasi				Status
					April	Mei	Juni	Juli	
			bagian FAQ Layanan Kalibrasi						
8	Juli	Penyelesaian kalibrasi diharapkan bisa dikerjakan atau diselesaikan lebih cepat	Penyelesaian pekerjaan kalibrasi sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Balai Kalibrasi yaitu 1. Kalibrasi in-situ : 22 Hari Kerja sejak pelaksanaan kalibrasi dimulai. 2. Kalibrasi ex-situ : 30 Hari Kerja setelah alat diterima oleh petugas penerima sampel.	Juli 2025	N/A	N/A	N/A	N/A	Selesai