

# **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**BALAI KALIBRASI  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM .....	iii
BAB I	
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3. Metode Pengumpulan Data .....	2
1.4. Waktu Pelaksanaan SKM .....	3
1.5. Penentuan Jumlah Responden.....	3
BAB II	
ANALISIS DATA SKM.....	4
2.1. Analisis Responden .....	4
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	6
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	7
2.4. Tren Nilai SKM .....	9
BAB III	
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	10
BAB IV	
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN .....	14
1. Kuesioner .....	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	17

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Henry Handoyo, S.Si., M.Si  
NIP : 19730801 199303 1 001  
Jabatan : Kepala Balai Kalibrasi  
Unit Kerja : Balai Kalibrasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 04 Agustus 2025  
Kepala Balai Kalibrasi,



Henry Handoyo, S.Si., M.Si

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Balai Kalibrasi menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **1.2. Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Kalibrasi namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Kalibrasi yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### 1.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

#### 1.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 41 orang dan sampel sebanyak 11 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Layanan Kalibrasi	41	11
<b>Jumlah</b>		<b>41</b>	<b>11</b>

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

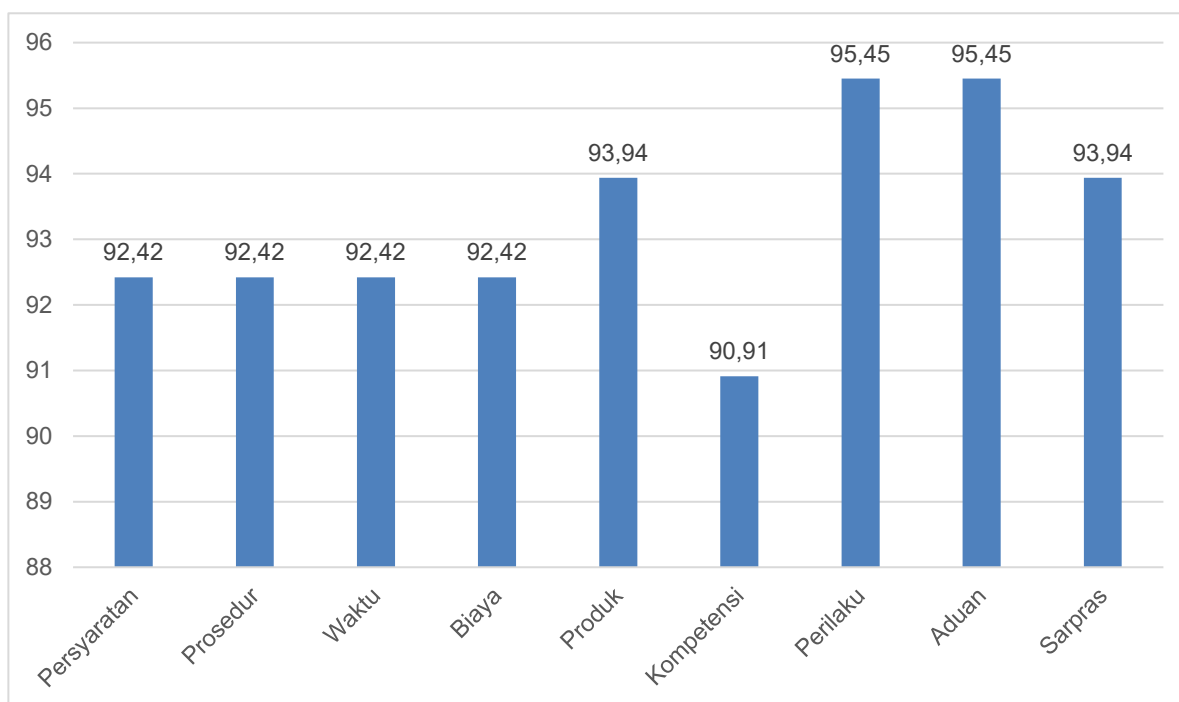
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	13	46,4%
		Perempuan	15	53,6%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	1	3,6%
		D1/D2/D3	2	7,1%
		D4/S1	19	67,9%
		S2/Profesi/S3	6	21,4%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	20	71,4%
		Swasta	7	25,0%
		Wirausaha		
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa	1	3,6%
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
		Lainnya		
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	28	100%
		Disabilitas	0	0%

5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

## 2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	Persyar- atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompet- ensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Kalibrasi	11	92,42	92,42	92,42	92,42	93,94	90,91	95,45	95,45	93,94	93,27
Rerata IKM Per Unsur			92,42	92,42	92,42	92,42	93,94	90,91	95,45	95,45	93,94	93,27
IKM Unit Layanan			93,27									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek kompetensi merupakan isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Kompetensi mendapatkan nilai terendah yaitu 90,91. Selanjutnya persyaratan, prosedur, waktu, dan biaya masing-masing mendapatkan nilai 92,42 sebagai nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan terkait persyaratan yaitu kuota alat yang dikalibrasi secara ex-situ dan kompetensi yaitu penambahan ruang lingkup kalibrasi. Terkait prosedur/alur pelayanan, kami menerima masukan untuk mengembangkan aplikasi Digitalisasi Tata Kelola Peralatan Laboratorium dan Layanan Kalibrasi (DIKOLABORASI) agar lebih mempermudah proses pengajuan layanan kalibrasi.

Selain itu, terdapat masukan mengenai penulisan identitas alat pada sertifikat kalibrasi agar disesuaikan dengan data peralatan pada aplikasi DIKOLABORASI. Terkait dengan masukan tersebut, Balai Kalibrasi selalu mengupayakan penerbitan sertifikat sesuai dengan identitas alat sebenarnya dengan melakukan verifikasi pada saat pengerjaan kalibrasi.

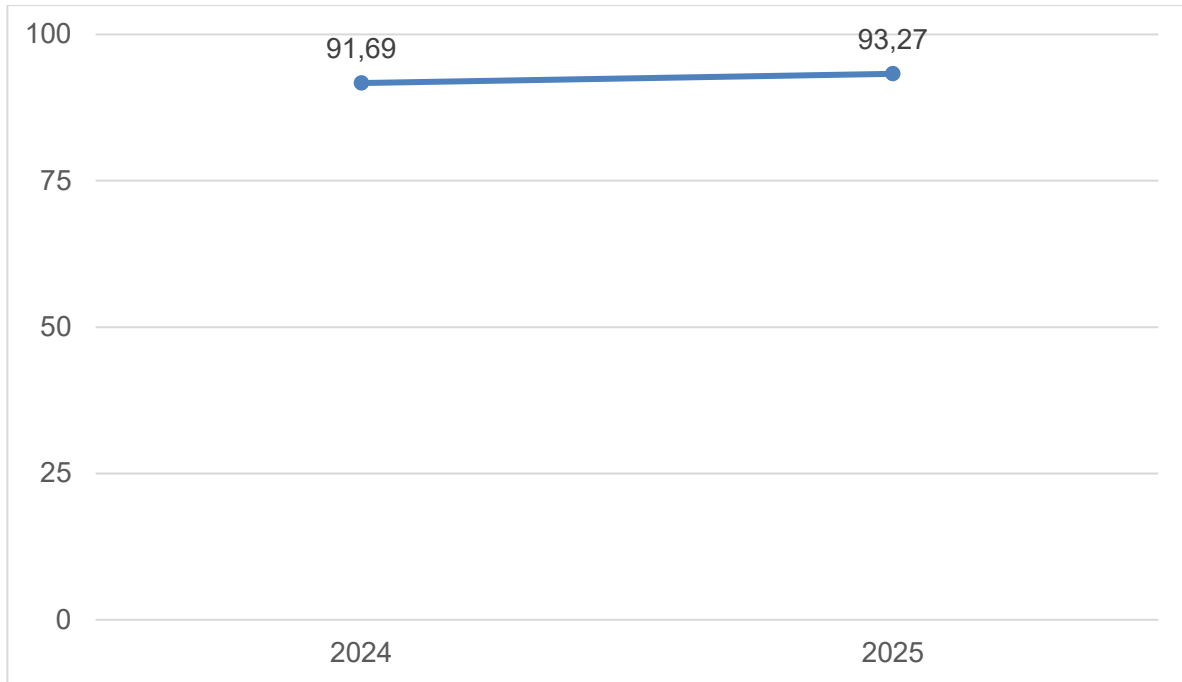
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk

menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah mengevaluasi pelaksanaan kalibrasi ex-situ dalam rangka peningkatan pelayanan secara berkelanjutan, meningkatkan kompetensi petugas dan ruang lingkup kalibrasi, serta mengidentifikasi rencana pengembangan aplikasi DIKOLABORASI. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan:

<b>No.</b>	<b>Unsur</b>	<b>Rencana Tindak Lanjut</b>	<b>Waktu</b>	<b>Penanggung Jawab</b>
<b>1</b>	<b>Prosedur</b>	Mengidentifikasi rencana pengembangan Aplikasi Digitalisasi Tata Kelola Peralatan Laboratorium dan Layanan Kalibrasi (DIKOLABORASI) dengan memperhatikan saran/masukan pengguna dalam rangka peningkatan pelayanan secara berkelanjutan	<b>TW III 2025</b>	<b>Tim Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi DIKOLABORASI</b>
<b>2</b>	<b>Persyaratan</b>	Melakukan evaluasi pelaksanaan kalibrasi ex-situ	<b>TW IV 2025</b>	<b>Katim Layanan Kalibrasi</b>
<b>3</b>	<b>Kompetensi</b>	Memberikan pelatihan teknis kalibrasi	<b>TW III 2026</b>	<b>PJ Pelatihan</b>
		Penambahan ruang lingkup sesuai dengan perencanaan penambahan ruang lingkup Balai Kalibrasi periode 2025-2029	<b>Sesuai reasesmen KAN dengan estimasi TW III 2027</b>	<b>Katim Layanan Kalibrasi</b>

## 2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Kalibrasi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Balai Kalibrasi melakukan penilaian pelayanan publik secara mandiri sejak tahun 2024. Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 2 tahun terakhir menunjukkan peningkatan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Kalibrasi telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### BAB III

#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Kalibrasi periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	90,91
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,91
3	Waktu Penyelesaian	91,92
4	Biaya/Tarif	93,94
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,42
6	Kompetensi Pelaksana	92,42
7	Perilaku Pelaksana	93,94
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,39
9	Sarana dan Prasarana	89,39

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Kalibrasi telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Penambahan sumber daya Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sudah	<p>Penambahan sumber daya diantaranya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pegawai khusus pelayanan publik</li> <li>- kanal pengaduan terpusat melalui nomor <i>whatsapp</i> layanan kalibrasi</li> <li>- kanal pengaduan melalui grup <i>whatsapp</i> bagi UPT BPOM</li> </ul>	<a href="https://drive.google.com/open?id=1Nuie2p-7x7HEdWwiz4q2CMqac4FhqY9A&amp;usp=drive_fs">https://drive.google.com/open?id=1Nuie2p-7x7HEdWwiz4q2CMqac4FhqY9A&amp;usp=drive_fs</a>
2	Penambahan lingkup kalibrasi untuk PNBPN yang telah disahkan dalam PMK 73 2024 tentang Jenis dan Tarif Volatil BPOM	Sudah	<p>Sudah dilakukan pembahasan dan usulan penambahan biaya PNBPN untuk lingkup kalibrasi yang belum masuk ke INFALABS dengan tim PPPOMN, Biro Hukor dan Kemenkeu.</p> <p>Penentuan tarif kalibrasi tersebut memerlukan proses yang panjang hingga akhirnya telah disahkan dalam PMK 73 2024 tentang Jenis dan Tarif Volatil BPOM.</p> <p>Balai Kalibrasi telah melakukan publikasi ruang lingkup kalibrasi tersebut pada subsite Balai Kalibrasi dan website INFALABS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://drive.google.com/open?id=1McJTqxU7ajGx-o68LbZnM6x-LQY5bjdt&amp;usp=drive_fs">https://drive.google.com/open?id=1McJTqxU7ajGx-o68LbZnM6x-LQY5bjdt&amp;usp=drive_fs</a></li> <li>- <a href="https://drive.google.com/open?id=12RilpbqkdFshemmjKb3pGf3hdYbJeSx8&amp;usp=drive_fs">https://drive.google.com/open?id=12RilpbqkdFshemmjKb3pGf3hdYbJeSx8&amp;usp=drive_fs</a></li> </ul>

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 28 orang mengisi SKM pada Balai Kalibrasi dengan target sampel Layanan Kalibrasi sebanyak 11 responden.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Kalibrasi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (Mutu Pelayanan A) dengan nilai SKM 93,27. Nilai SKM Balai Kalibrasi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Persyaratan, Kompetensi, dan Prosedur.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Kalibrasi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 6 Agustus 2025

Kepala Balai Kalibrasi



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

NIP.19730801 199303 1 001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan  
**Balai Kalibrasi**  
Kalibrasi  
Tahun 2025

1 RESPONDEN Keterangan Identitas    2 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik    3 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi    4 SARAN & MASUKAN Selesai

**Keterangan Responden**

Nama Lengkap

Umur  Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin  Laki-laki  Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir  <=> SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama  Pelajar /mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Presentase tahapan penyelesaian Layanan  Hitungan dalam %

[Selanjutnya >](#)

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan  
**Balai Kalibrasi**  
Kalibrasi  
Tahun 2025

1 RESPONDEN Keterangan Identitas    2 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik    3 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi    4 SARAN & MASUKAN Selesai

**Pertanyaan**

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

Sangat Tidak Mudah  
 Tidak Mudah  
 Kurang Mudah  
 Cukup Mudah  
 Mudah  
 Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

Sangat Tidak Mudah  
 Tidak Mudah  
 Kurang Mudah  
 Cukup Mudah  
 Mudah  
 Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

Sangat Tidak Sesuai  
 Tidak Sesuai  
 Kurang Sesuai  
 Cukup Sesuai  
 Sesuai  
 Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

Sangat Tidak Sesuai  
 Tidak Sesuai  
 Kurang Sesuai  
 Cukup Sesuai  
 Sesuai  
 Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

Sangat Lambat  
 Lambat  
 Kurang Cepat  
 Cukup Cepat  
 Cepat  
 Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

Sangat Tidak Jelas  
 Tidak Jelas  
 Kurang Jelas  
 Cukup Jelas  
 Jelas  
 Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

Sangat Tidak Sesuai  
 Tidak Sesuai  
 Kurang Sesuai  
 Cukup Sesuai  
 Sesuai  
 Sangat Sesuai

[Top](#)

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- Sangat Tidak Memadai
  - Tidak Memadai
  - Kurang Memadai
  - Cukup Memadai
  - Memadai
  - Sangat Memadai
9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?
- Sangat Tidak Setuju
  - Tidak Setuju
  - Kurang Setuju
  - Cukup Setuju
  - Setuju
  - Sangat Setuju
10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Baik
  - Tidak Baik
  - Kurang Baik
  - Cukup Baik
  - Baik
  - Sangat Baik
11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Lengkap
  - Tidak Lengkap
  - Kurang Lengkap
  - Cukup Lengkap
  - Lengkap
  - Sangat Lengkap
12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Sesuai
  - Tidak Sesuai
  - Kurang Sesuai
  - Cukup Sesuai
  - Sesuai
  - Sangat Sesuai
13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?
- Sangat Tidak Setuju
  - Tidak Setuju
  - Kurang Setuju
  - Cukup Setuju
  - Setuju
  - Sangat Setuju
14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?
- Sangat Tidak Sesuai
  - Tidak Sesuai
  - Kurang Sesuai
  - Cukup Sesuai
  - Sesuai
  - Sangat Sesuai

[Kembali](#)

[Selanjutnya](#)

Top

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan  
Balai Kalibrasi  
 Kalibrasi  
 Tahun 2025

- 1 RESPONDEN  
Keterangan Identitas
- 2 KUISIONER  
A. Kualitas Pelayanan Publik
- 3 KUISIONER  
B. Persepsi Anti Korupsi
- 4 SARAN & MASUKAN  
Sesuai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

[Kembali](#)


[Selanjutnya](#)

Top

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan  
**Balai Kalibrasi**  
Kalibrasi  
Tahun 2025

1 RESPONDEN Keterangan Identitas    2 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik    3 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi    4 SARAN & MASUKAN Selanjutnya

Isikan isi kolom dibawah ini

 Masukan kode keamanan di atas...

[Kembali](#) [Simpan](#)

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

### a. Publikasi Hasil SKM

The image displays two screenshots of social media posts from the account **balaikalibrasi.bpom**, which is followed by the user. Both posts are titled "HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BALAI KALIBRASI" and feature a central infographic showing survey results for different months.

**Top Post: Bulan April 2025**

- A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):** 94,69
- B. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP):** 3,77
- C. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK):** 4,00

**Infographic Data (April 2025):**

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
96,67	93,33	92,22	96,67	96,67	93,33	93,33	96,67	93,33

**Bottom Post: Bulan Mei 2025**

- A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):** 91,23
- B. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP):** 3,67
- C. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK):** 3,71

**Infographic Data (May 2025):**

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
90,00	90,00	91,11	90,00	93,33	90,00	93,33	93,33	90,00

Both posts include a list of 9 categories (U1-U9) and a thank-you message: "Kepuasan Anda, Prioritas Kami! ✨ Intip hasil survey kepuasan masyarakat balai kalibrasi triwulan 2 yuk 🙌 Terimakasih atas kepercayaan dan masukan berharga anda, kami terus berkomitmen serta meningkatkan kualitas layanan dan profesionalisme untuk memberikan pelayanan terbaik! 🙏"

**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI KALIBRASI  
Bulan Juni 2025**

**A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

**Keterangan :**

- U1. Persyaratan Pelayanan
- U2. Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan
- U3. Waktu Penyelesaian Pelayanan
- U4. Persyaratan Pelayanan
- U5. Kesesuaian Produk Pelayanan
- U6. Kompetensi Petugas
- U7. Perilaku Petugas
- U8. Penanganan Pengaduan
- U9. Sarana & Prasarana

**B. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) 3,79**

**C. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 3,78**

balaikalibrasi.bpom • Following ...

balaikalibrasi.bpom Halo #SahabatBPOM

Kepuasan Anda, Prioritas Kami! ✨

Intip hasil survey kepuasan masyarakat balai kalibrasi triwulan 2 yuk 📱

Terimakasih atas kepercayaan dan masukan berharga anda, kami terus berkomitmen serta meningkatkan kualitas layanan dan profesionalisme untuk memberikan pelayanan terbaik! 🙏

#BPOMRI #BalaiKalibrasi #PelayananPublik #Triwulan2

1w See translation

Liked by yasmuttr and 9 others July 9

Add a comment...

**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI KALIBRASI  
Triwulan I 2025**

**A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

**Keterangan :**

- U1. Persyaratan Pelayanan
- U2. Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan
- U3. Waktu Penyelesaian Pelayanan
- U4. Persyaratan Pelayanan
- U5. Kesesuaian Produk Pelayanan
- U6. Kompetensi Petugas
- U7. Perilaku Petugas
- U8. Penanganan Pengaduan
- U9. Sarana & Prasarana

**B. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) 3,72**

**C. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 3,79**

balaikalibrasi.bpom

balaikalibrasi.bpom Halo #SahabatBPOM, yuk kita simak bersama hasil survey kepuasan masyarakat Balai Kalibrasi triwulan pertama tahun ini!

Balai Kalibrasi berkomitmen selalu memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat dan pengguna layanan.

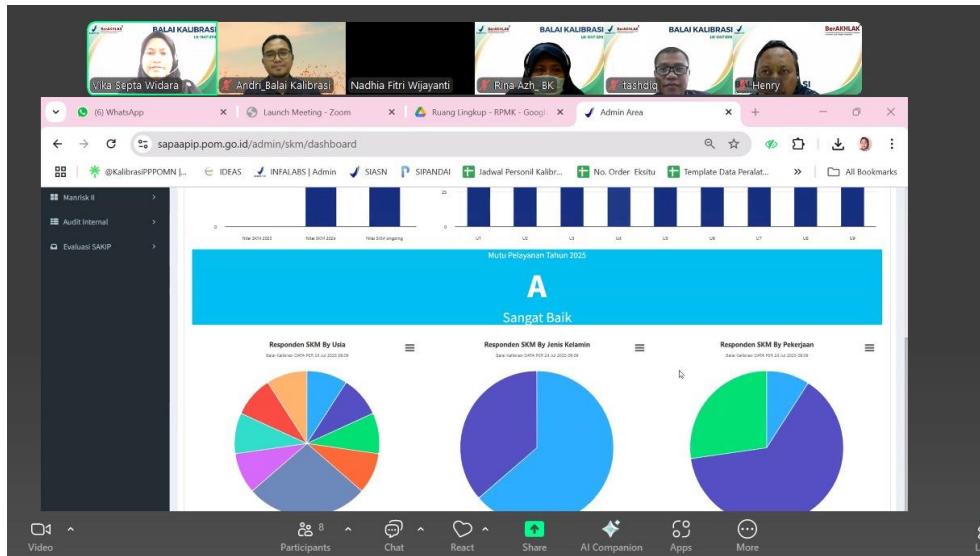
#BPOMRI #BalaiKalibrasi #HasilIKM

13w See translation

Liked by yasmuttr and 9 others April 17

Add a comment...

b. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



**2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan**

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompet ensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Kalibrasi	11	92,42	92,42	92,42	92,42	93,94	90,91	95,45	95,45	93,84	93,27
Rerata IKM Per Unsur			92,42	92,42	92,42	92,42	93,94	90,91	95,45	95,45	93,84	93,27
IKM Unit Layanan			93,27									
Mutu Unit Layanan			A									

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan evaluasi pelaksanaan kalibrasi ex-situ	TW IV 2025	Katim Layanan Kalibrasi
2	Kompetensi	Memberikan pelatihan teknis kalibrasi	TW III 2026	PJ Pelatihan
		Penambahan ruang lingkup sesuai dengan perencanaan penambahan ruang lingkup Balai Kalibrasi periode 2025-2026	Sesuai reassesmen KAN dengan estimasi TW III 2027	Katim Layanan Kalibrasi

**2.4 Tren Nilai SKM**

tashdiq is talking...

The screenshot shows a Zoom meeting interface. The main window displays a Microsoft Word document with a table. The table has four columns: No., Uraian, Rencana Waktu, and Penanggung Jawab. The content of the table is as follows:

No.	Uraian	Rencana Waktu	Penanggung Jawab
1	Persiapan	Melakukan evaluasi pelaksanaan kegiatan	Tim W 2025 Katin Layanan Kalibrasi
2	Multipihak	Mendiskusikan penitipan keabsahannya Pembahasan: hasil kegiatan sesuai dengan pelaksanaan penitipan yang diharapkan Singhap Binar Kalibrasi permen 2023/2023	PJ, Kalibrasi Sesuai mekanisme KAN dengan Katin Layanan Kalibrasi

Below the table, it says "2.4. Tim Nisi BSM".

On the right side of the Zoom window, there is a list of participants (11):

- Vika Septa Widara (Me)
- Balai Kalibrasi (Host)
- Nadhia Fitri Wijayanti
- tashdiq
- Andri\_Balai Kalibrasi
- Balai Kalibrasi\_Wanda
- BK\_Fauqi
- Henry
- P3OMN-Ratna M
- Rina Azh\_ BK
- Triana\_Balai Kalibrasi

At the bottom of the Zoom window, there are buttons for "Invite" and "Unmute me".

c. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut

**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
BALAI KALIBRASI  
Jalan Percetakan Negara No. 23, Jakarta 10560**

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)  
BALAI KALIBRASI  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**

Pada hari ini, Kamis, 17 April 2025, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Balai Kalibrasi Badan Pengawas Obat dan Makanan. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:




No.	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Penyampaian informasi terkait hasil kalibrasi masih belum konsisten untuk dikomunikasikan pada setiap pengajuan	Komunikasi diharapkan lebih konsisten dan lebih baik untuk setiap pengajuan baik hasil maupun terkait gagal pendaftaran	2025



Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Jakarta, 17 April 2025

No	Nama	No. HP	Jenis Kelamin (L/P)	Pewakilan	Tanda Tangan
1.	Ibu Diana P	081288100847	P	Pengguna Layanan sekaligus Perwakilan Dunia Usaha (PT. Era Baru Akurasindo)	
2.	Rita Setiawati	081314224320	P	Stakeholder Pelayanan Publik (Puslab BNN)	
3.	Ramadhania	082245896227	P	Akademisi (Politeknik AKA)	

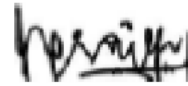
4.	Fatimatus Zahro	08720003839	P	Organisasi Masyarakat Sipil sekaligus Tokoh Masyarakat (Yayasan Himmatus Ayat)	
5.	Belinda Amanda	085252425211	P	Media Massa (UB TV)	

Kepala Balai Kalibrasi,



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

Ketua Tim Pelayanan Publik  
Balai Kalibrasi,



Tashdiq Anwarulloh, S.Farm., Apt.