BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI KALIBRASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2026

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

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 8
BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 9
BAB IV
KESIMPULAN 11
LAMPIRAN 14
1. Kuesioner 14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 16

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

SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Henri Agus Kurniawan, SE

NIP : 19810804 200604 1 004

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, 19 Agustus 2026
Kepala Balai Kalibrasi



Henri Agus Kurniawan, SE
NIP. 19810804 200604 1 004

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

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.

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

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 disebarkan 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.

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

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 I Maret 2026
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. IV Maret 2026
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	6 April s.d. 30 Juni 2026
3.	Pengolahan survei	Minggu II April s.d. Minggu II Juli 2026*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu I s.d. Minggu IV Agustus 2026

1.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 103 orang dan sampel sebanyak 25 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Kalibrasi in-situ	43	11
2	Kalibrasi ex-situ	60	14
Jumlah		**103**	**25**

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

ANALISIS DATA SKM

2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 25 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	11	44%
		Perempuan	14	56%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	0	0%
		D1/D2/D3	2	8%
		D4/S1	13	52%
		S2/Profesi/S3	10	40%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	22	88%
		Swasta	2	8%
		Wirausaha		
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa	1	4%
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
		Lainnya		
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	25	100%
		Disabilitas	0	0%

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

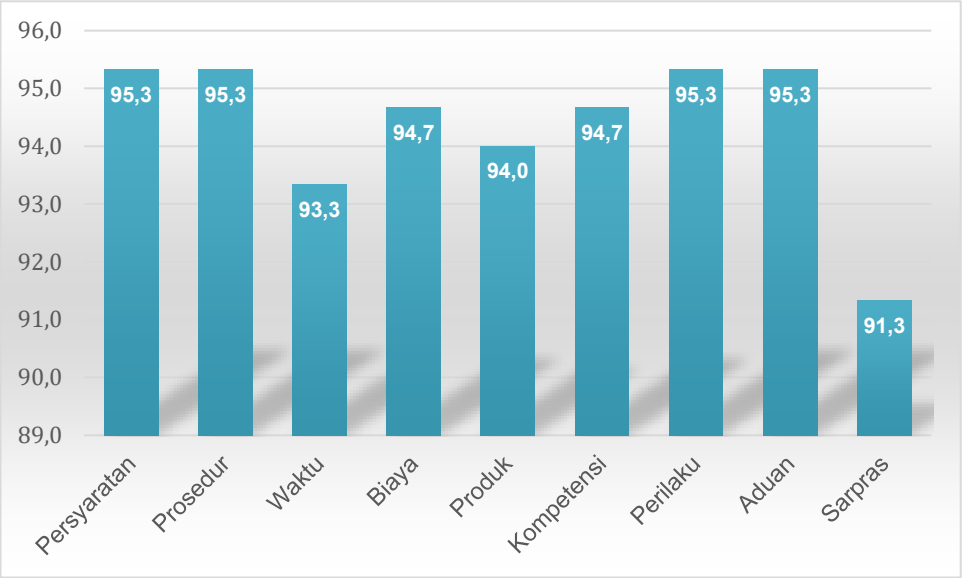
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Kalibrasi in-situ	11	95.45	95.45	92,93	93,94	93,94	93,94	95,45	95,45	90.91	94.16
2.	Kalibrasi ex-situ	14	95.24	95.24	93.65	95.24	94.05	95.24	95.24	95.24	91.67	94.53
Rerata IKM Per Unsur			95.33	95.33	93.33	94.67	94.00	94.67	95.33	95.33	91.33	
IKM Unit Layanan			94.37									
Mutu Unit Layanan			A									

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

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana dan prasarana merupakan isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 91,33. Selanjutnya waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai 93,33 adalah nilai terendah kedua, dan produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah ketiga sebesar 94,00.

Selain dari hasil data SKM, kami juga mengidentifikasi aspek secara kualitatif dari kritik dan saran. Kami menerima banyak masukan terkait produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu terkait penambahan ruang lingkup kalibrasi, jumlah kuota alat yang dikalibrasi dan kelengkapan sertifikat kalibrasi yang dikirimkan kepada pelanggan.

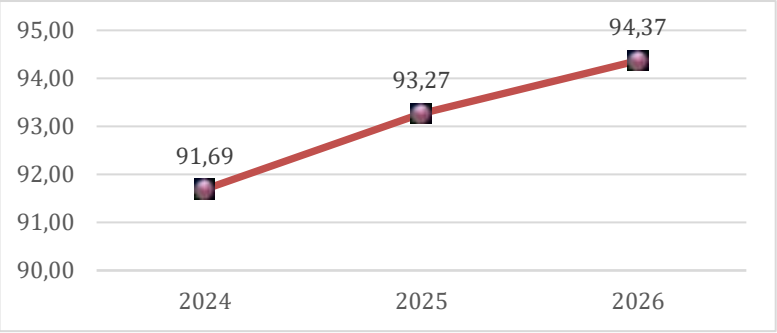
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan maintenance dan pengembangan aplikasi DIKOLABORASI secara berkelanjutan, terutama pada fitur pemantauan *timeline* proses layanan kalibrasi. Selain itu juga melakukan perbaikan dan persiapan untuk penambahan ruang lingkup kalibrasi baik dari kompetensi personel, peralatan, dan uji banding. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan:

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

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana Prasarana	Melakukan maintenance dan pengembangan aplikasi DIKOLABORASI secara berkelanjutan	September 2026	Tim Pengembangan DIKOLABORASI
2	Waktu Penyelesaian	Implementasi fitur pemantauan waktu penyelesaian (SLA) pada sistem DIKOLABORASI untuk memberikan transparansi timeline proses bagi petugas maupun pelanggan	September 2026	Tim Pengembangan DIKOLABORASI
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan peningkatan kompetensi personel dalam ruang lingkup yang akan dilakukan perluasan, yaitu tachometer dan filter fotometri	September 2026	Tim Kerja Layanan Kalibrasi
		Melakukan uji banding antar laboratorium kalibrasi lingkup tachometer untuk menilai kompetensi laboratorium pada lingkup tersebut	September 2026	Tim Kerja Standar Ruang Lingkup Kalibrasi Alat Laboratorium

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 3 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.

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

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Kalibrasi periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	92,42
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,42
3	Waktu Penyelesaian	92,42
4	Biaya/Tarif	92,42
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93,94
6	Kompetensi Pelaksana	90,91
7	Perilaku Pelaksana	95,45
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,45
9	Sarana dan Prasarana	93,94

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 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Mengidentifikasi rencana pengembangan Aplikasi Digitalisasi Tata Kelola Peralatan Laboratorium dan Layanan Kalibrasi (DIKOLABORASI) dengan memperhatikan saran/masukan pengguna dalam rangka peningkatan pelayanan secara berkelanjutan	Sudah	Balai Kalibrasi telah melaksanakan survei dalam rangka peningkatan pemanfaatan DIKOLABORASI dengan responden personil UPT BPOM di seluruh Indonesia yang dapat menjadi bahan masukan dalam mengidentifikasi rencana pengembangan DIKOLABORASI.	https://drive.google.com/open?id=1xoj1olhSonQOwH1IRxK65luIu9TNr4ct&usp=drive_fs
2	Melakukan evaluasi pelaksanaan kalibrasi berdasarkan mutu baku layanan	Sudah	Berdasarkan hasil reviu terhadap data waktu pelayanan kalibrasi, bahwa waktu pelayanan saat ini masih berada dalam batas standar yang telah ditetapkan dan tetap dapat mengakomodasi peningkatan jumlah permintaan layanan kalibrasi, sehingga belum diperlukan perubahan terhadap mutu baku waktu pelaksanaan layanan kalibrasi yang berlaku. Evaluasi ini diharapkan menjadi acuan dalam pengambilan keputusan strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.	https://drive.google.com/open?id=1xQ21UijoL1e1zw9s6BUluJjOu8_b-Gv4&usp=drive_fs
3	Memberikan pelatihan teknis kalibrasi	Sudah	Balai Kalibrasi senantiasa melakukan pengembangan kompetensi teknis kepada petugas kalibrasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Dalam hal ini dilakukan pelatihan teknis kalibrasi mikropipet yang merupakan salah satu produk layanan kalibrasi eksitu di Balai Kalibrasi.	https://drive.google.com/open?id=1e6bOdc-6CnRCQTnXSiapox7-4PeOcK3F&usp=drive_fs
4	Penambahan ruang lingkup sesuai dengan perencanaan penambahan ruang lingkup Balai Kalibrasi periode 2025-2029. Sudah ditambahkan data dukung terkait pelaksanaan kalibrasi untuk ruang lingkup yang akan diajukan akreditasinya, khususnya alat centrifuge	Sudah	Penambahan ruang lingkup kalibrasi centrifuge telah direncanakan dalam target SRL (Standar Ruang Lingkup) Balai Kalibrasi tahun 2026, diakomodir pada pelaksanaan reakreditasi ISO 17025:2017 oleh Komite Akreditasi Nasional, yang direncanakan pada akhir tahun 2026 hingga awal tahun 2027.	https://drive.google.com/open?id=1zDioUxmvMuXZyOQf0ACKo9v14vbEgH-h&usp=drive_fs

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

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 25 responden mengisi SKM pada Balai Kalibrasi sesuai dengan target sampel Layanan Kalibrasi baik in-situ maupun ex-situ.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Kalibrasi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (Mutu Pelayanan A) dengan nilai SKM 94,37. Nilai SKM Balai Kalibrasi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Sarana Prasarana, Waktu Penyelesaian, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Kalibrasi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 19 Agustus 2026
Kepala Balai Kalibrasi



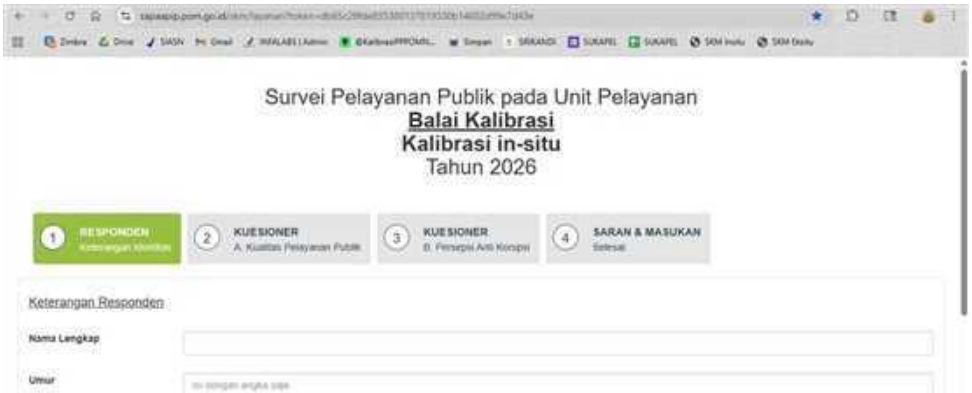
Henri Agus Kurniawan, SE
NIP. 19810804 200604 1 004

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

A. Kalibrasi in-situ



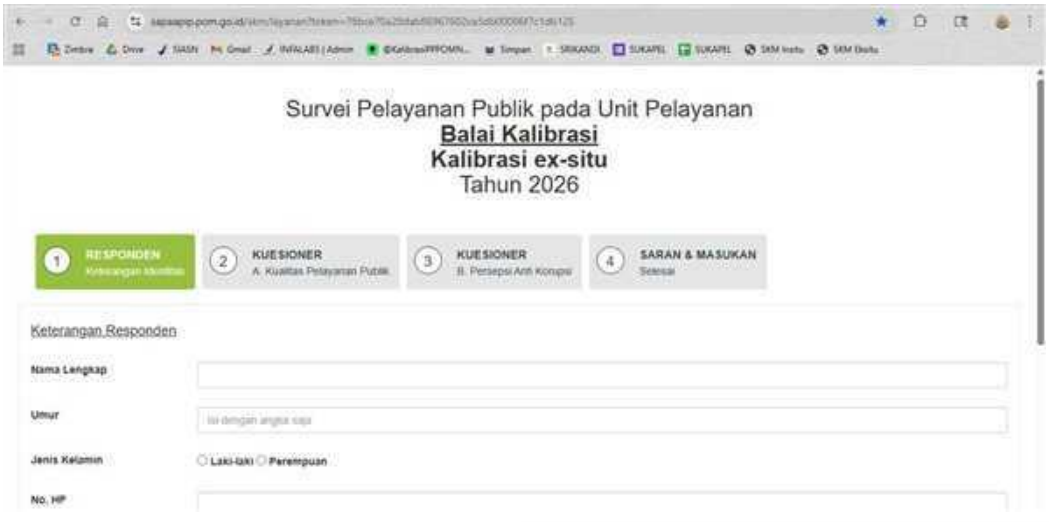






Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Kalibrasi ex-situ









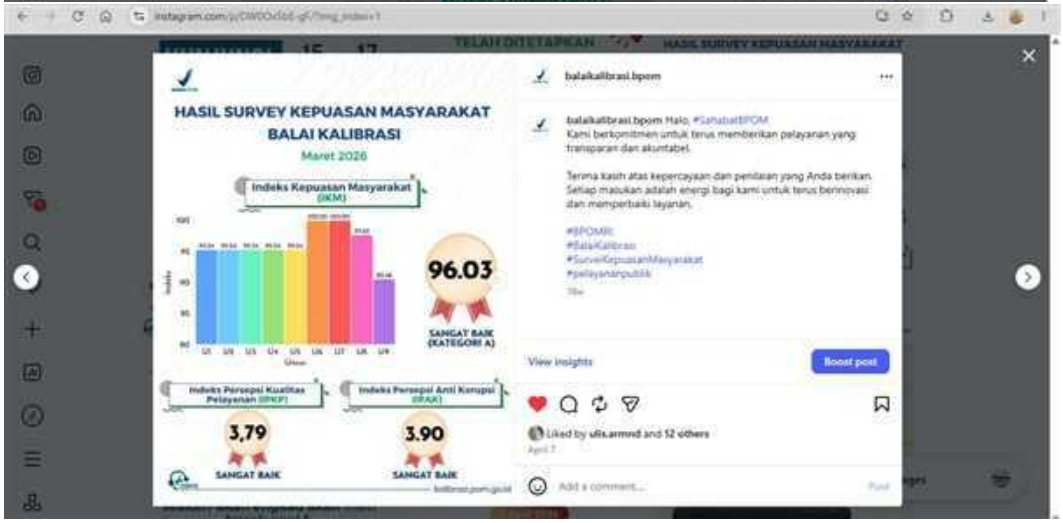
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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

a. Publikasi Hasil SKM

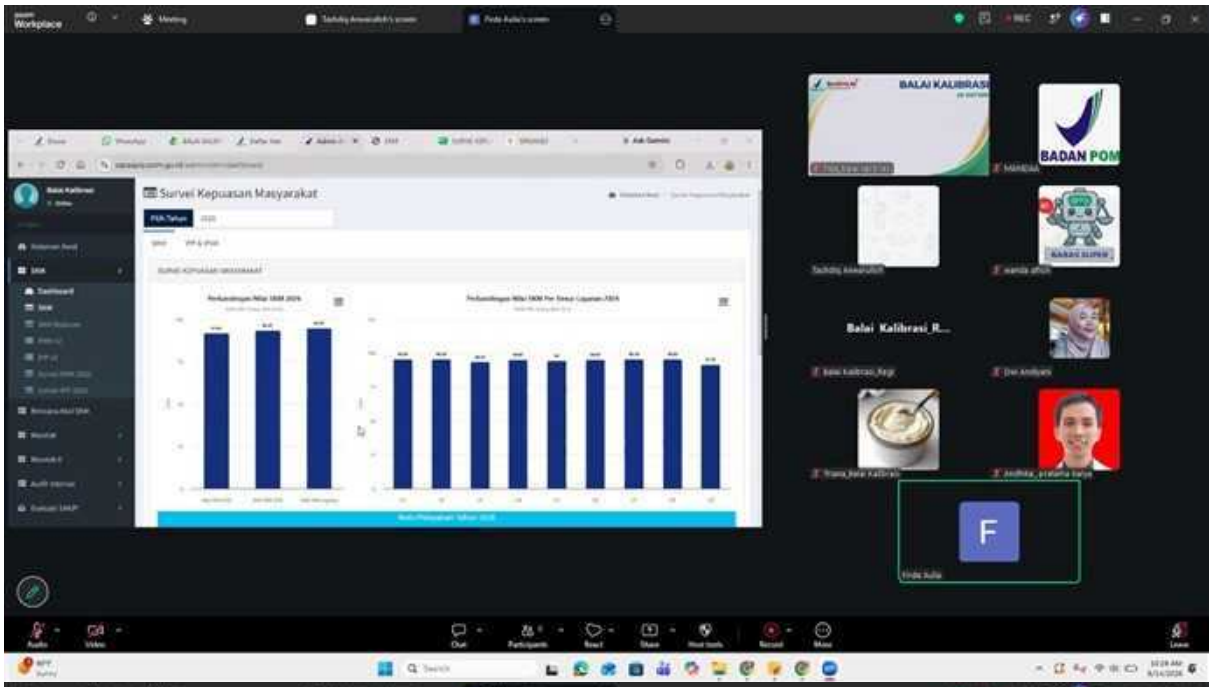


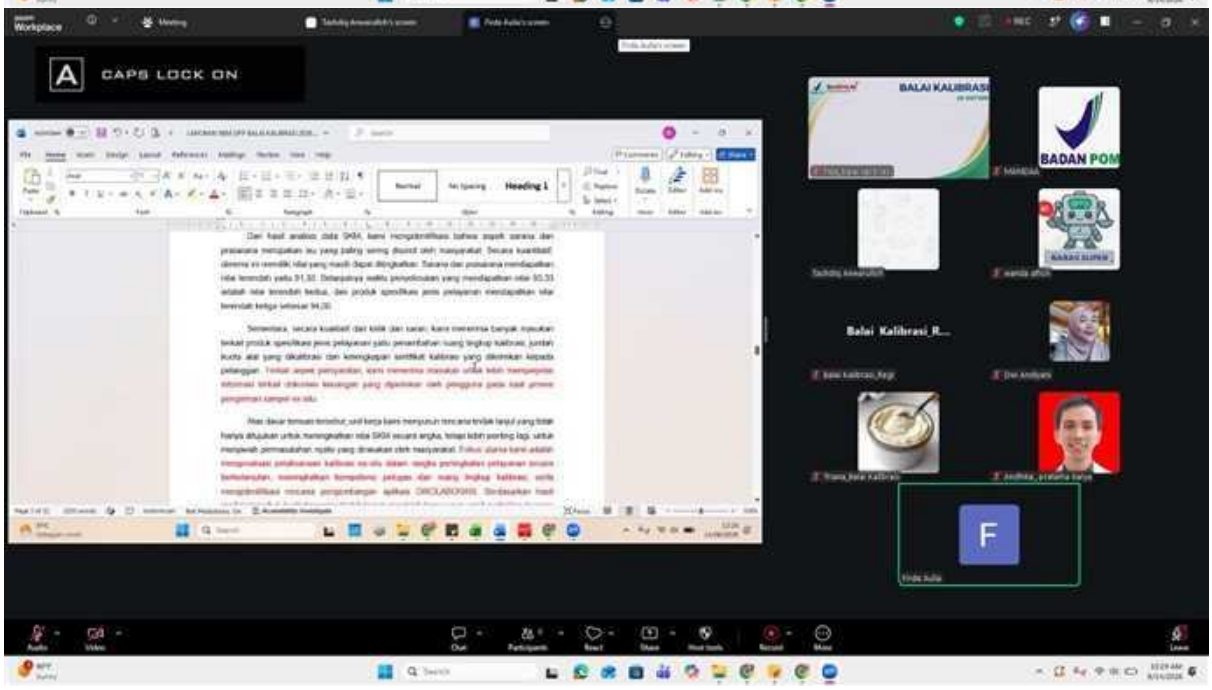




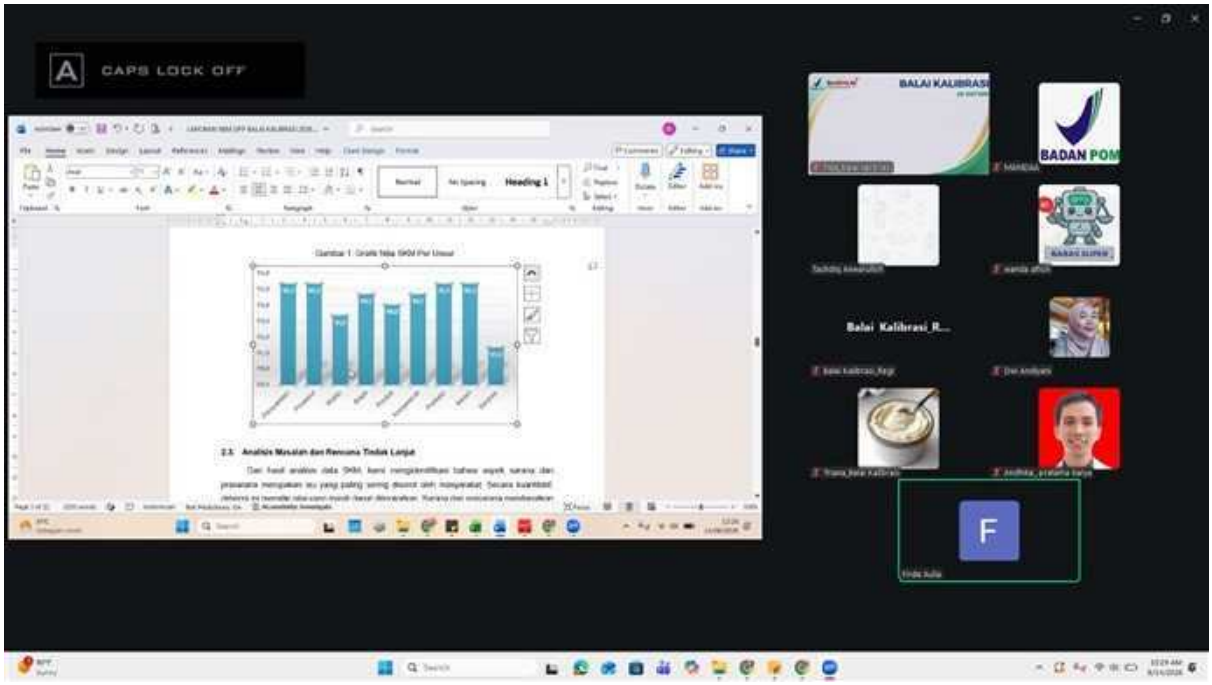
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

b. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM





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



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

c. Berita Acara FKP dalam rangka pembahasan rencana tindak lanjut

BERITA ACARA PENINJAUAN ULANG
STANDAR PELAYANAN
BALAI KALIBRASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

Pada hari ini, Senin, 9 Maret 2026 telah dilaksanakan kegiatan Peninjauan Ulang Standar Pelayanan yang bertempat di Gedung Merah Putih Lantai 8. Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

NO	Nama Komponen	Identifikasi	Keterangan
1.	Persyaratan Pelayanan (Pelanggan Eksternal)	Tarif PNBP tidak dicantumkan langsung — pelanggan harus mencari sendiri di sistem atau PMK, berpotensi kejutan biaya.	**Bentuk Pelaksanaan :** Tarif PNBP akan dimasukkan ke dalam Standar Pelayanan berupa QR Code yang akan menuju ke website infalabs agar informasi terkait tarif PNBP Balai Kalibrasi dapat diakses. **Waktu Pelaksanaan:** 2026
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (In-situ & Ex-situ)	Tidak ada prosedur penanganan alat yang hilang/rusak saat pengiriman (ex-situ).	**Bentuk Pelaksanaan :** Penanganan alat yang hilang/rusak saat pengiriman (ex-situ) akan dimasukkan ke dalam Standar Pelayanan **Waktu Pelaksanaan:** 2026
		Pelayanan diharapkan tetap dapat berjalan hingga akhir periode, meskipun terdapat kegiatan penyusunan laporan maupun proses tutup buku.	**Bentuk Pelaksanaan :** Balai Kalibrasi akan meningkatkan pelayanan kalibrasi ke depannya termasuk permintaan kalibrasi akhir tahun dengan

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

			mempertimbangkan sumber daya yang ada **Waktu Pelaksanaan:** 2026
		Sesuai edaran BPOM Waktu Pelayanan Publik Senin-Kamis Jumat tidak ada pelayanan namun gedung Athena tetap buka agar dapat disesuaikan supaya pelayanan dapat dilakukan di satu pintu di gedung Athena	**Bentuk Pelaksanaan :** Layanan Balai Kalibrasi akan disesuaikan dengan edaran BPOM dimana pelayanan publik akan dilaksanakan hari Senin-Kamis di Loket F1 Gedung Athena **Waktu Pelaksanaan:** Sesuai jadwal layanan dimulai pada Maret 2026
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Perjelas: 22/30 HK dihitung sejak tanggal pelaksanaan kalibrasi yang tertera dalam SPK yang telah disepakati.	**Bentuk Pelaksanaan :** Jangka waktu penyelesaian dalam standar pelayanan akan diperjelas menjadi seperti berikut Insitu = 22 HK sejak tanggal pelaksanaan kalibrasi Exsitu = 30 HK sejak tanggal alat diterima. **Waktu Pelaksanaan:** 2026

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

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berkomitmen segera menindaklanjuti hasil kegiatan dengan melakukan penyesuaian/perubahan Standar Pelayanan dan masyarakat serta pihak terkait yang hadir akan diikutsertakan dalam setiap proses yang dilakukan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebelum Standar Pelayanan dilakukan penetapan dan publikasi. Demikian berita acara ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 9 Maret 2026

NO	Nama Lengkap	Perwakilan*	Tanda Tangan*
1.	apt. Dra. Harpolia Cartika, M.Farm (0811171638)	Politeknik Kesehatan Jakarta II Jurusan Farmasi (Akademisi)	
2.	Dody Suryawan (081318919104)	Media Disway.id (Media Massa)	
3.	Syahri Suyanto S.Farm. (08887777478)	Kepala Lurah Johar Baru (Tokoh Masyarakat)	
4.	Kompol Khoirudin, S.H., M.H. (085817157078)	Direktorat Tindak Pidana Tertentu Bareskrim Polri (Kementrian/Instansi)	
5.	Muhammad Nabil Luqman Adimoontua (085156769962)	PT. Era Baru Akurasindo (Pengguna Layanan)	
6.	Dwi Rahmah Putri, A.Md (087887565088)	Perwakilan Kelompok Rentan/Inklusif	
7.	Sukiswanto (08122394828)	Masyarakat Metrologi Indonesia (Organisasi Masyarakat)	

*) Penandatangan adalah masing-masing perwakilan dari Peserta Kegiatan

Kepala Balai Kalibrasi

Henry Handoyo, S.Si, M.Si

NIP. 197308011993031001

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