Laporan Hasil Survei SPKP, SPAK dan Survei Kepuasan Masyarakat

PPPOMN

Periode November 2025

Disiapkan Oleh:

Tim Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional

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

Kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, mengharuskan instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi. Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mengacu pada Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017.

Selain itu sebagai tindak lanjut surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 4 tahun 2023 tentang pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas, maka diperlukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) sebagai upaya mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. SPKP dan SPAK dilakukan terhadap pengguna layanan (pemangku kepentingan) dari unit/satuan kerja instansi Pemerintah.

Pelaksanaan SPKP, SPAK dan SKM dilakukan terhadap 4 (empat) layanan yang ada di Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (PPPOMN) yaitu (1) penyediaan baku pembanding kimia, (2) penyediaan baku mikroba, (3) uji profisiensi, dan (4) pelatihan teknis laboratorium.

Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (PPPOMN) sebagai unit pelayanan publik melaksanakan SPKP dan SPAK dengan tujuan memberikan gambaran persepsi anti korupsi secara umum pada setiap Unit Kerja, memberikan gambaran persepsi pengguna layanan kualitas pelayanan publik secara umum untuk setiap Unit Kerja dan nilai hasil survei eksternal akan digunakan untuk memenuhi penilaian dalam komponen hasil pada Lembar Kerja Evaluasi ZI. Sedangkan pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat secara berkala, bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik PPPOMN dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap PPPOMN.

Laporan ini bertujuan memberikan gambaran umum pelayanan publik di PPPOMN yang ditangani dengan cepat, transparan, dan akuntabel untuk mendorong peningkatan kinerja pelayanan publik di PPPOMN.

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

1.2. Dasar hukum

Dasar hukum pelaksanaan SPKP, SPAK, dan SKM adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang No.25/2009 tentang pelayanan publik. Pasal 38 yang berbunyi Penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala
2. PermenPAN dan RB No. 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Surat edaran Menpan No.4 Tahun 2025 tentang pengusulan dan evaluasi zona integritas 2025
4. ISO 9001:2015 yang diterapkan BPOM. Klausul 9.1.2 Kepuasan Pelanggan
5. Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Nomor HK.02.02.10.03.25.37 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan PPPPOM

1.3 Manfaat

Manfaat pelaksanaan SPKP, SPAK dan SKM adalah:

1. Diketahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraa pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan Masyarakat
4. Diketahui indeks kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
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

1.4 Ruang lingkup

1. Periode pelaksanaan Survei kepuasan Masyarakat adalah 1 November s.d 30 November 2025
2. Pelaksanaan survei dilakukan terhadap 5 (lima) layanan yang ada di Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (PPPOMN) yaitu (1) penyediaan baku pembanding kimia, (2) penyediaan baku mikroba, (3) uji profisiensi, (4) pelatihan teknis laboratorium, dan (5) pengujian obat dan makanan.

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

1.5 Sasaran, keluaran dan indikator keluaran

1. Sasaran

   Sasaran kegiatan adalah meningkatnya kepuasan dan kepercayaan stakeholder terhadap layanan publik PPPOMN.

2. Keluaran

   Bahan pertimbangan dan evaluasi dalam menentukan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan.

3. Indikator Keluaran

   IPKP, IPAK, dan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) terhadap layanan publik di PPPOMN.

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
METODOLOGI SURVEI

2. 1 Metodologi Survei

Pelaksanaan SPKP, SPAK, dan SKM di PPPOMN 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 Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Tahun 2025. Metode survei adalah sebagai berikut :

1. Pertanyaan survei mencakup :
   - 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.
   - 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 SIKEPO (Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Online) dengan link survei bit.ly/SurveiPPPOMN. Pelanggan layanan publik PPPOMN diminta untuk mengisi link tersebut setelah menerima layanan 100%. Isi survei SKM pelanggan PPPOMN mengadopsi dari template Survei Kepuasan Masyarakat dari Kemenpan RB.
3. Survei dilakukan secara *online* terhadap 5 (lima) layanan dengan memberikan link kepada responden masing-masing layanan sebagai berikut:
   - Penyediaan baku pembanding kimia : https://bit.ly/skmbakupembanding
   - Penyediaan baku mikroba : https://bit.ly/skmbakumikroba
   - Uji profisiensi : https://bit.ly/skmujiprofisiensi
   - Pelatihan teknis laboratorium : https://bit.ly/skmpelatihanteknislab
   - Pengujian Obat dan Makanan : https://bit.ly/skmpengujianpppomn

4. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
   Persepsi Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh delapan variabel, yaitu:
   a. Informasi Layanan;
   b. Persyaratan Layanan;
   c. Prosedur Layanan;
   d. Jangka Waktu Layanan;

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

e. Tarif/Biaya;

f. Sarana Prasarana Layanan;

g. Profesionalisme Petugas; dan

h. Layanan Pengaduan.

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

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

7.	Persyaratan Layanan	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian 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

5. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Persepsi Anti Korupsi dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu:

a. Diskriminasi Layanan;
b. Pelayanan Sesuai Dengan Prosedur;
c. Penerimaan Imbalan;
d. Pungutan Liar; serta
e. Percaloan.

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

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

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 “Pelayanan Publik yang Prima”.

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

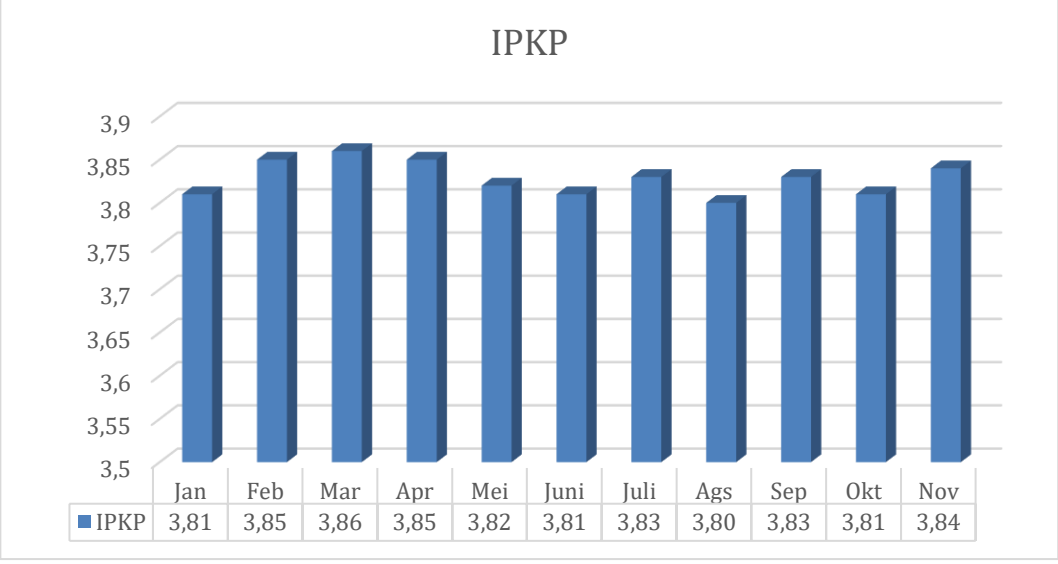
BAB III
ANALISIS HASIL SURVEI

1. Analisis hasil survei

a. IPKP (Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik)

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan secara mandiri oleh PPPOMN pada bulan November maka diperoleh hasil SPKP adalah 3,84 yang menunjukkan nilai pelayanan Prima.

Bulan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	IPKP
Januari	3,93	3,82	3,86	3,79	3,75	3,79	3,75	3,75	3,81
Februari	3,87	3,87	3,80	3,90	3,87	3,87	3,87	3,77	3,85
Maret	3,85	3,81	3,89	3,93	3,81	3,93	3,89	3,93	3,86
April	3,89	3,84	3,86	3,86	3,80	3,84	3,85	3,84	3,85
Mei	3,89	3,84	3,86	3,83	3,76	3,80	3,79	3,82	3,82
Juni	3,91	3,80	3,80	3,80	3,71	3,83	3,83	3,83	3,81
Juli	3,90	3,95	3,69	3,69	3,79	3,85	3,85	3,95	3,83
Agustus	3,87	3,80	3,87	3,80	3,73	3,73	3,80	3,80	3,80
September	3,88	3,76	3,82	3,82	3,88	3,88	3,82	3,82	3,83
Oktober	4,00	3,71	3,62	3,90	3,81	3,81	3,90	3,71	3,81
November	3,82	3,82	3,87	3,91	3,87	3,87	3,82	3,78	3,84



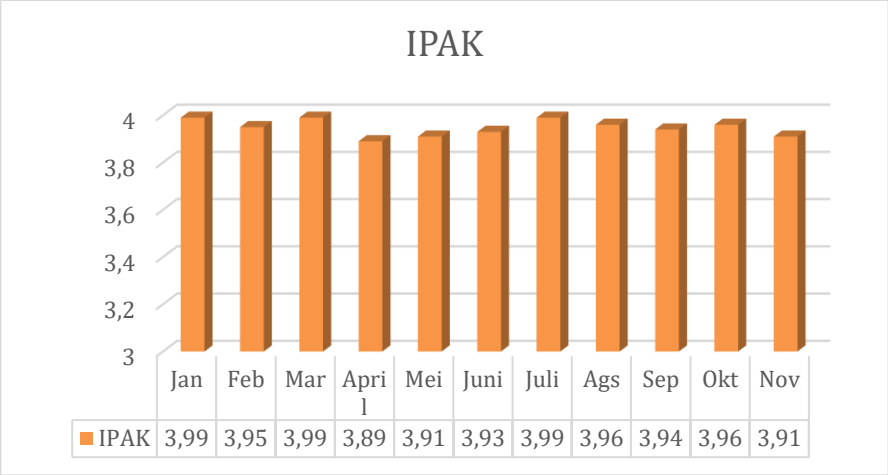
b. IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi)

Hasil SPAK menunjukan bahwa nilai IPAK adalah 3,91. Hal ini menunjukkan bahwa PPPOMN sudah mengimplementasikan sebagai instansi pemerintah yang bersih dan akuntabel.

Bulan	P1	P2	P3	P4	P5	IPAK

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

Januari	3,96	3,96	4,00	4,00	4,00	3,99
Februari	3,97	3,93	3,93	3,97	3,97	3,95
Maret	3,96	4,00	4,00	4,00	3,96	3,99
April	3,87	3,89	3,90	3,90	3,89	3,89
Mei	3,89	3,91	3,92	3,91	3,92	3,91
Juni	3,94	3,91	3,91	3,94	3,94	3,93
Juli	4,00	4,00	3,95	4,00	4,00	3,99
Agustus	3,93	3,93	4,00	4,00	3,93	3,96
September	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94
Oktober	3,90	4,00	3,90	4,00	4,00	3,96
November	3,87	3,91	3,91	3,91	3,96	3,91

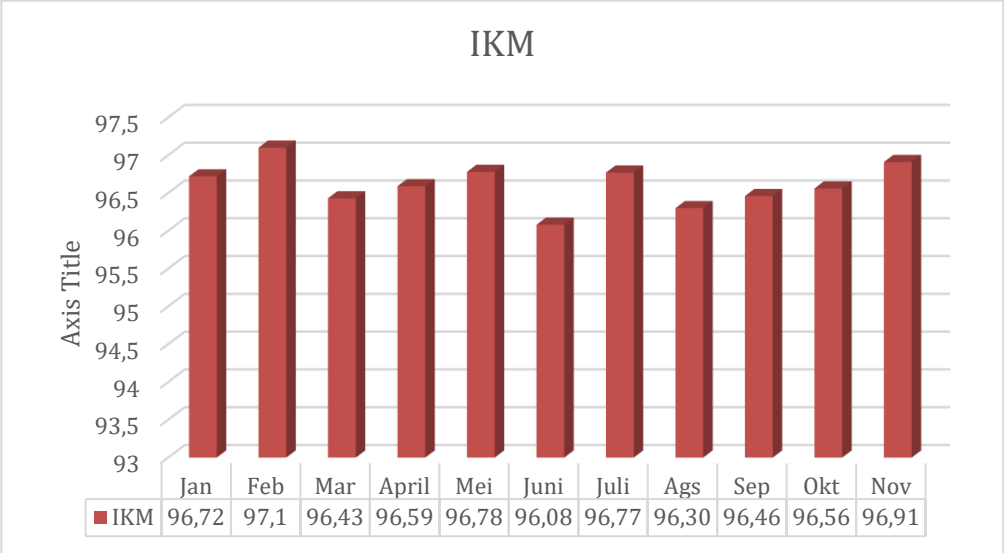


c. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Hasil IKM layanan di PPPOMN pada bulan November adalah 96,91. Nilai 96,91% menunjukkan bahwa mutu pelayanan PPPOMN sangat baik (kategori A).

Bulan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
Januari	98,25	98,25	95,91	98,25	96,49	97,37	97,37	94,74	96,72	96,72
Februari	97,50	96,67	96,39	97,50	97,50	96,67	97,50	97,50	97,10	97,10
Maret	96.49	96.49	95.91	96.49	96.49	95.61	98.25	97.37	96.43	96,43
April	97,12	97,12	96,58	97,12	96,47	96,15	97,44	96,47	94,87	96,59
Mei	98,02	97,18	96,14	97,46	96,61	97,46	98,31	95,76	94,07	96,78
Juni	96,38	97,83	95,17	96,38	95,65	98,55	97,10	94,93	92,75	96,08
Juli	97,44	97,44	96,58	97,44	97,44	97,44	100,00	92,31	94,87	96,77
Agustus	93,33	96,67	96,67	98,33	96,67	96,67	100,00	95,00	93,33	96,30
September	96.97	96.97	95.45	95.45	96.97	96.97	96.97	95.45	96.97	96.46
Oktober	95,24	100,00	92,86	97,62	97,62	97,62	95,24	97,62	95,24	96,56
November	94,44	95,56	96,67	96,67	96,67	98,89	98,89	97,78	96,67	96,91

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



2. Tindak Lanjut dan Evaluasi Saran dan Masukan

Rencana aksi, tindak lanjut hasil survey dan pemantauan/evaluasi terdapat pada Lampiran 2.

3. Kesimpulan

Dari hasil monitoring dan evaluasi hasil survey pelanggan pada bulan November 2025, maka dapat disimpulkan PPPOMN telah menerapkan pelayanan prima, pelayanan yang bersih dan akuntabel serta mutu pelayanan yang sangat baik.

Mengetahui,
Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional

Mimin Jiwo Winanti, S.Si, Apt

Jakarta, 3 Desember 2025
Ketua Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik PPPOMN

Cita Tri Aryuni, STP, S.Si, Apt.,M.Si

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

Lampiran 2. Rencana Aksi/Tindak Lanjut Saran dan Masukan

No	Bulan/Tahun layanan	Saran/masukan pelanggan	Rencana Aksi/Tindak Lanjut	Timeline	Penanggung Jawab
1	November	Semoga diseragamkan antara CoA dan label di fisik baku karena terkadang berbeda informasi tempat penyimpanan baku	Terima kasih atas koreksi dan masukannya sangat berguna untuk perbaikan layanan kami. Terkait adanya perbedaan pada label dan sertifikat analisis akan dilakukan perbaikan sesuai dengan ketentuan	2025 - 2026	Poksi Pengembangan Baku Pembanding

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