

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
PUSAT DATA DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

NOTA DINAS

NOMOR : TI.01.05.8.84.09.22.769

Yth : Plt. Sekretaris Utama  
Dari : Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan  
Hal : Laporan Survei Kepuasan Layanan TIK Tahun 2022  
Tanggal : 15 September 2022

---

Sehubungan dengan telah dilaksanakannya survei kepuasan layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di lingkungan Badan POM tahun 2022 sebagai salah satu penilaian indikator kinerja Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) dalam mendukung sasaran kinerja “Meningkatnya Kepuasan *Stakeholder* terhadap Layanan TIK Badan POM”, dengan ini kami laporkan hasil survei tersebut sebagai berikut:

1. Survei kepuasan layanan TIK bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan TIK di Badan POM sehingga Pusdatin dapat terus meningkatkan kualitas layanan TIK.
2. Tingkat kepuasan pengguna layanan TIK diukur melalui kegiatan survei yang dilaksanakan dalam jangka waktu 20 Juli s.d 31 Agustus 2022 dengan jumlah responden sebanyak 2.400 responden yang terdiri dari perwakilan 34 Balai/Balai Besar POM, 29 Loka POM dan 30 Unit Kerja Pusat.
3. Kegiatan survei dilakukan secara mandiri oleh Pusdatin menggunakan *tools* yang terdiri dari 3 (tiga) kategori dan 9 (sembilan) parameter dengan nilai indeks maksimal adalah 4 (empat). Kategori dan parameter tersebut yaitu:
  - 1) Kategori layanan aplikasi (SIPT, e – BPOM, SMART BPOM, Website, e – Presensi, dan TTE):
    - a. Layanan aplikasi berkontribusi terhadap peningkatan kinerja unit dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran strategis;
    - b. Layanan aplikasi dapat diakses dengan mudah;
    - c. Petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik.

- 2) Kategori layanan lainnya (BOC, *e-mail*, *sharing folder* dan *cloud* BPOM, pengujian SIT/UAT):
  - a. Layanan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja unit dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran strategis;
  - b. Prosedur untuk mendapatkan layanan infrastruktur TIK sangat mudah dan cepat;
  - c. Petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik.
- 3) Kategori layanan infrastruktur (dukungan akun dan SDM untuk pelaksanaan *online meeting*, internet, anti virus serta penanganan keluhan):
  - a. Infrastruktur berkontribusi terhadap peningkatan kinerja unit dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran strategis;
  - b. Prosedur untuk mendapatkan layanan infrastruktur TIK sangat mudah dan cepat;
  - c. Petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik.
4. Berdasarkan hasil survei, diperoleh data bahwa hasil indeks kepuasan layanan TIK tahun 2022 adalah 3,40 meningkat 0,08 dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2021 (3,32).

Indikator Kinerja	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
Indeks Kepuasan Layanan TIK	3,01	3,32	3,40

5. Kategori layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu layanan aplikasi sebesar 3,48 dan kategori layanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu layanan infrastruktur sebesar 3,34. Namun demikian, seluruh layanan di Pusdatin yang disurvei termasuk kedalam kategori “Baik”.
6. Pada kategori layanan aplikasi, nilai tertinggi terdapat pada aplikasi e-presensi yaitu sebesar 3,58 dan nilai terendah terdapat pada aplikasi SIPT dan SMART BPOM dengan total nilai sama yaitu sebesar 3,39. Namun, untuk aplikasi SIPT dan SMART BPOM sudah mengalami peningkatan dari

tahun sebelumnya. Faktor – faktor yang mendukung peningkatan nilai tersebut yaitu:

- 1) Adanya simplifikasi alur pada aplikasi SIPT, sehingga berpengaruh terhadap *timeline* pelaporan SIPT;
  - 2) Petugas semakin responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan.
7. Pada kategori layanan lainnya, nilai tertinggi terdapat pada layanan *e-mail* BPOM dan *sharing folder* dengan total nilai sama yaitu sebesar 3,42. Faktor – faktor yang mendukung peningkatan nilai pada kategori layanan lainnya yaitu:
- 1) Peningkatan kinerja *email* dan *sharing folder* untuk mendukung proses bisnis di Badan POM;
  - 2) Peningkatan kapasitas penyimpanan *cloud* BPOM sesuai kebutuhan unit dan UPT;
  - 3) *Awareness* terkait pemanfaatan BOC melalui penerapan indeks pengelolaan data dan informasi;
8. Sedangkan untuk nilai terendah pada kategori layanan lainnya terdapat pada layanan pengujian SIT/UAT, hal ini disebabkan pengguna layanan SIT/UAT masih belum mengetahui secara menyeluruh terkait mekanisme pengajuan dan pelaksanaan SIT/UAT.
9. Pada kategori layanan infrastruktur, nilai tertinggi terdapat pada layanan *zoom meeting* yaitu sebesar 3,40. Faktor yang mempengaruhi hasil tersebut yaitu:
- 1) Pusdatin telah mengakomodir kebutuhan *zoom meeting* dengan baik sesuai dengan permintaan pengguna;
  - 2) Petugas responsif dan komunikatif dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan terkait jaringan, komputer, aplikasi, dsb;
10. Nilai terendah pada kategori layanan infrastruktur terdapat pada layanan koneksi internet yaitu sebesar 3,31. Hal ini disebabkan lambatnya koneksi internet terutama ketika pengguna sedang melakukan *online meeting* pada waktu yang bersamaan.
11. Secara umum seluruh layanan Pusdatin telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja unit, prosedur untuk mendapatkan layanan

sudah mudah dan cepat serta petugas sudah responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan keluhan dengan baik.

12. Rencana tindak lanjut atas hasil survei yang telah dilaksanakan yaitu:

- 1) Untuk kategori layanan aplikasi
  - a. Menyusun *service level agreement* (SLA) untuk penanganan keluhan pada setiap aplikasi;
  - b. Menyusun petunjuk teknis penggunaan aplikasi dan FAQ untuk memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi;
  - c. Melakukan *update* versi aplikasi secara berkala untuk meningkatkan kinerja aplikasi.
- 2) Untuk kategori layanan lainnya
  - a. Sosialisasi penggunaan aplikasi *Help* Pusdatin dalam melakukan penjadwalan pelaksanaan SIT/UAT.
  - b. Melakukan pembaharuan metode sosialisasi terutama terkait pemanfaatan BOC karena berdasarkan hasil survei BOC mendapatkan nilai terendah. Sosialisasi dapat dilakukan dengan berbagai metode seperti mengadakan forum diskusi, membuat infografis, sosialisasi melalui sosial media dan sebagainya;
- 3) Untuk kategori layanan infrastruktur
  - a. Melakukan *monitoring* dan evaluasi kapasitas *bandwidth* internet;
  - b. Melakukan pemetaan dan peningkatan kebutuhan *bandwidth* internet untuk memfasilitasi kebutuhan *online meeting*;
  - c. Melakukan instalasi dan *update* antivirus berlisensi secara berkala;

Demikian kami sampaikan, mohon arahan Ibu. Terima kasih



Syamsidar Thamrin, ST, MBA

Tembusan Yth:

Plt. Deputi Bidang Penindakan

Lampiran 1. Hasil Survei Layanan TIK di Lingkungan Badan POM (skala 1-4)

**Hasil Survei Layanan Aplikasi**

No.	Nama Layanan	Nilai Indeks
1	Layanan aplikasi berkontribusi terhadap peningkatan kinerja unit Bapak/Ibu/Saudara dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran strategis	
	E-BPOM	3,52
	Smart BPOM	3,44
	SIPT	3,52
	Website	3,60
	e-Presensi	3,70
	TTE	3,64
2	Layanan aplikasi dapat diakses dengan mudah	
	E-BPOM	3,45
	Smart BPOM	3,39
	SIPT	3,37
	Website	3,56
	e-Presensi	3,59
	TTE	3,49
3	Petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik	
	E-BPOM	3,38
	Smart BPOM	3,35
	SIPT	3,29
	Website	3,41
	e-Presensi	3,45
	TTE	3,42
<b>Kesimpulan</b>		
	E-BPOM	3,45
	Smart BPOM	3,39
	SIPT	3,39
	Website	3,53
	e-Presensi	3,58
	TTE	3,52

### Hasil Survei Layanan Lainnya

No.	Nama Layanan	Nilai Indeks
1	Layanan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja unit Bapak/Ibu/Saudara dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran strategis	
	BOC	3,40
	Email BPOM	3,45
	Sharing Folder	3,48
	Cloud BPOM	3,44
	Pengujian SIT/UAT	3,38
2	Prosedur untuk mendapatkan layanan infrastruktur TIK sangat mudah dan cepat	
	BOC	3,34
	Email BPOM	3,42
	Sharing Folder	3,40
	Cloud BPOM	3,39
	Pengujian SIT/UAT	3,33
3	Petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik	
	BOC	3,35
	Email BPOM	3,40
	Sharing Folder	3,39
	Cloud BPOM	3,38
	Pengujian SIT/UAT	3,34

Kesimpulan	Nama Layanan	Nilai Indeks
	BOC	3,36
	Email BPOM	3,42
	Sharing Folder	3,42
	Cloud BPOM	3,41
	Pengujian SIT/UAT	3,35

## Hasil Survei Layanan Infrastruktur

No.	Nama Layanan	Nilai Indeks
7	Infrastruktur berkontribusi terhadap peningkatan kinerja unit Bapak/Ibu/Saudara dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran strategis	
	Antivirus komputer	3,43
	Penanganan keluhan (jaringan, komputer, aplikasi, dsb)	3,43
	Koneksi Internet	3,40
	Zoom Meeting (kamera, akun berlisensi, dan pendampingan)	3,48
8	Prosedur untuk mendapatkan layanan infrastruktur TIK sangat mudah dan cepat [Penanganan keluhan]	
	Antivirus komputer	3,25
	Penanganan keluhan (jaringan, komputer, aplikasi, dsb)	3,29
	Koneksi Internet	3,25
	Zoom Meeting (kamera, akun berlisensi, dan pendampingan)	3,35
9	Petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik	
	Antivirus komputer	3,28
	Penanganan keluhan (jaringan, komputer, aplikasi, dsb)	3,30
	Koneksi Internet	3,27
	Zoom Meeting (kamera, akun berlisensi, dan pendampingan)	3,35
<b>Kesimpulan</b>	Nama Layanan	Nilai Indeks
	Antivirus komputer	3,32
	Penanganan keluhan (jaringan, komputer, aplikasi, dsb)	3,34
	Koneksi Internet	3,31
	Zoom Meeting (kamera, akun berlisensi, dan pendampingan)	3,40