

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN LAYANAN TIK

2025

*Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan
Badan Pengawas Obat dan Makanan*

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN TIK TAHUN 2025

BAB I. PENDAHULUAN

1. Latar belakang

Dalam upaya perbaikan dan peningkatan pemanfaatan layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di lingkungan Badan POM, Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan (Pusdatin) telah melaksanakan survei kepuasan layanan TIK tahun 2025 yang disampaikan melalui surat Nomor TI.05.8.09.25.298 tanggal 2 Oktober 2025 dengan periode pengisian sampai dengan tanggal 30 November 2025. Target responden survei adalah pegawai Badan POM yang telah memanfaatkan Layanan TIK Pusdatin melalui *link* [https://link.pom.go.id/link/Survei Layanan TIK BPOM2025](https://link.pom.go.id/link/Survei_Layanan_TIK_BPOM2025). Output yang dihasilkan dari survei layanan TIK adalah Indeks Kepuasan Layanan TIK dan menjadi tolak ukur kepuasan *stakeholder* dalam memanfaatkan layanan TIK yang sudah diberikan oleh Pusdatin. Pengukuran kepuasan Layanan TIK dilaksanakan terhadap layanan data, sistem informasi, infrastruktur, perencanaan dan keamanan TIK di BPOM dengan metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna Layanan TIK di BPOM dalam memperoleh pelayanan dari Pusdatin.

Survei Kepuasan Layanan TIK Pusdatin bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, yang selanjutnya menjadi dasar dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan sehingga hasil survei dapat digunakan sebagai *evidence-based decision* untuk menyusun rencana perbaikan layanan secara berkelanjutan. Hasil survei digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja pelayanan, identifikasi area perbaikan, serta penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Hasil survei Layanan TIK akan dipublikasikan dalam rangka mendukung akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik dengan harapan agar perbaikan secara berkelanjutan yang telah diupayakan dapat tersampaikan.

2. Tujuan

Survei tersebut bertujuan untuk mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan pelanggan internal Badan POM terhadap layanan TIK yang telah diberikan Pusdatin. Selain itu

juga akan menjadi masukan terhadap pengelolaan, pemanfaatan dan perbaikan layanan TIK di lingkungan Badan POM.

3. Waktu Pelaksanaan

Periode pengisian Survei Kepuasan Layanan TIK Tahun 2025 dimulai tanggal 01 Oktober 2025 sampai dengan 31 Oktober 2025, yang kemudian diperpanjang sampai dengan tanggal 30 November 2025.

4. Metode Survei

Tingkat kepuasan pengguna layanan TIK diukur menggunakan survei dalam satu periode pengukuran yaitu pada tanggal 01 Oktober 2025 sampai dengan 30 November 2025 dengan responden seluruh pegawai BPOM baik di unit Pusat maupun di UPT serta skala Indeks menggunakan skala 5.

Terdapat 3 (tiga) kategori Layanan dengan masing-masing kategori memiliki beberapa sub layanan dan menyampaikan 2 (dua) pertanyaan untuk masing-masing sub layanan tersebut. Sebelum menjawab pertanyaan, responden terlebih dahulu diminta menyatakan apakah dalam satu tahun terakhir menggunakan masing-masing layanan TIK yang tercantum. Jika responden menyatakan menggunakan layanan tersebut, maka responden akan diarahkan untuk mengisi pertanyaan kepuasan terkait layanan dimaksud:

- 1) Kategori Layanan Aplikasi, 9 Layanan (E-BPOM, Smart BPOM, SIPT, Subsite, TTE, Katalistik (ITSM), BCC, Link POM, BPOM Mobile / Cek BPOM), dengan parameter:
 - a) Layanan aplikasi dapat diakses dengan mudah.
 - b) Petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik.
- 2) Kategori Layanan Lainnya, 8 Layanan (Email BPOM, Simpan BPOM, Pengujian SIT/UAT, Proses Pengajuan APD, Proses Rekomendasi Aplikasi, Layanan Insiden Siber, Layanan Pengujian Aplikasi/ITSA, Layanan Data), dengan parameter:
 - a) Prosedur untuk mendapatkan layanan sangat mudah dan cepat.
 - b) Petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik.
- 3) Kategori Layanan Infrastruktur, 5 Layanan (Penyediaan Internet, Zoom Meeting, Pemeliharaan dan Perbaikannya (Jaringan dan Hardware), Layanan VPS-VPN-

Domain di PDNs, Layanan Permintaan Hosting dan Domain (Server Development)), dengan parameter :

- a) Prosedur untuk mendapatkan layanan infrastruktur TIK sangat mudah dan cepat.
- b) Petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik.

BAB II. HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN TIK

1. Responden

Jumlah Responden yang telah mengisi Survei Kepuasan Layanan TIK Tahun 2025 sebanyak 1.043 responden dari 6.533 pegawai (15.89 % dari total pegawai di BPOM) dari 53 Balai/ Balai Besar POM, 23 Loka POM dan 33 Unit Kerja Pusat. Target responden yang telah ditentukan sejumlah 436 responden, dengan masing-masing Unit Kerja Pusat dan UPT menyampaikan sejumlah 4 (empat) responden. Capaian responden Survei Layanan TIK Tahun 2025 telah mengisi survei sebesar 239,22 %.

Kebijakan perpanjangan waktu dari sebelumnya berakhir di bulan Oktober 2025 menjadi bulan November 2025 dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada Unit Kerja Pusat dan UPT yang belum mengisi. Namun demikian, sampai dengan berakhirnya *deadline*, masih terdapat 13 unit kerja/UPT yang belum mengisi formulir survei kepuasan layanan TIK Tahun 2025, antara lain:

1. Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan
2. Biro Umum
3. Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Prikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif
4. Balai Besar POM di Gorontalo
5. Balai Besar POM di Makassar
6. Balai Besar POM di Pekanbaru
7. Balai POM di Baubau
8. Balai POM di Jember
9. Balai POM di Tanjungbalai
10. Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan
11. Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah
12. Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe
13. Loka POM di Kabupaten Toba

Dengan demikian, dari target seluruh 109 Unit Kerja Pusat dan UPT di lingkungan BPOM yang harus mengisi survei Layanan TIK, hanya tercapai sebesar 88,07 %.

TABEL 2.1.**REKAPITULASI RESPONDEN SURVEI KEPUASAN LAYANAN TIK PUSDATIN
TAHUN 2025 PER UNIT KERJA**

No	Unit Kerja	Jumlah Responden	Persentase
1	Balai Besar POM di Banda Aceh	1	1,14%
2	Balai Besar POM di Bandar Lampung	19	20,88%
3	Balai Besar POM di Bandung	11	6,88%
4	Balai Besar POM di Banjarbaru	52	59,09%
5	Balai Besar POM di Denpasar	57	52,78%
6	Balai Besar POM di Gorontalo	0	0,00%
7	Balai Besar POM di Jakarta	13	10,24%
8	Balai Besar POM di Jayapura	3	3,95%
9	Balai Besar POM di Kupang	14	18,18%
10	Balai Besar POM di Makassar	0	0,00%
11	Balai Besar POM di Manado	1	1,10%
12	Balai Besar POM di Mataram	5	6,49%
13	Balai Besar POM di Medan	23	17,42%
14	Balai Besar POM di Padang	75	64,66%
15	Balai Besar POM di Palangka Raya	2	2,94%
16	Balai Besar POM di Palembang	1	1,19%
17	Balai Besar POM di Pekanbaru	0	0,00%
18	Balai Besar POM di Pontianak	9	11,39%
19	Balai Besar POM di Samarinda	1	1,22%
20	Balai Besar POM di Semarang	3	2,01%
21	Balai Besar POM di Serang	51	57,30%

22	Balai Besar POM di Surabaya	2	1,39%
23	Balai Besar POM di Yogyakarta	1	0,91%
24	Balai Kalibrasi	3	16,67%
25	Balai Pengujian Khusus Obat dan Makanan	0	0,00%
26	Balai Pengujian Produk Biologi	1	4,00%
27	Balai POM di Ambon	1	1,47%
28	Balai POM di Balikpapan	1	4,35%
29	Balai POM di Banyumas	37	100,00%
30	Balai POM di Batam	34	47,89%
31	Balai POM di Baubau	0	0,00%
32	Balai POM di Bengkulu	2	2,63%
33	Balai POM di Bima	25	96,15%
34	Balai POM di Bogor	1	2,38%
35	Balai POM di Dumai	1	3,85%
36	Balai POM di Ende	6	17,65%
37	Balai POM di Indragiri Hulu	1	3,45%
38	Balai POM di Jambi	14	17,72%
39	Balai POM di Jember	0	0,00%
40	Balai POM di Kediri	27	75,00%
41	Balai POM di Kendari	1	1,22%
42	Balai POM di Mamuju	10	16,39%
43	Balai POM di Manokwari	5	7,35%
44	Balai POM di Palopo	28	80,00%
45	Balai POM di Palu	2	2,70%

46	Balai POM di Pangkal Pinang	32	53,33%
47	Balai POM di Payakumbuh	1	2,94%
48	Balai POM di Sanggau	1	3,70%
49	Balai POM di Sofifi	6	10,34%
50	Balai POM di Surakarta	1	2,50%
51	Balai POM di Tabalong	2	8,00%
52	Balai POM di Tangerang	1	2,63%
53	Balai POM di Tanjungbalai	0	0,00%
54	Balai POM di Tarakan	23	54,76%
55	Balai POM di Tasikmalaya	4	11,76%
56	Balai POM di Tulang Bawang	4	19,05%
57	Biro Hukum dan Organisasi	6	7,50%
58	Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat	13	22,03%
59	Biro Perencanaan dan Keuangan	1	1,23%
60	Biro Sumber Daya Manusia	2	2,44%
61	Biro Umum	0	0,00%
62	Direktorat Cegah Tangkal	14	25,93%
63	Direktorat Intelijen Obat dan Makanan	3	5,77%
64	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	42	73,68%
65	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	31	44,29%
66	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	6	7,89%

67	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	3	3,85%
68	Direktorat Pengawasan Kosmetik	1	1,43%
69	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	6	8,45%
70	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	9	11,25%
71	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	2	2,53%
72	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	11	14,29%
73	Direktorat Penyidikan Obat dan Makanan	1	1,89%
74	Direktorat Registrasi Obat	5	3,97%
75	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	1	1,03%
76	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	1	0,86%
77	Direktorat Siber Obat dan Makanan	4	6,90%
78	Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	45	83,33%
79	Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	0	0,00%
80	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	28	48,28%
81	Inspektorat I	12	20,00%
82	Inspektorat II	9	14,29%
83	Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan	0	0,00%
84	Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah	0	0,00%
85	Loka POM di Kabupaten Banggai	1	4,55%

86	Loka POM di Kabupaten Belitung	10	47,62%
87	Loka POM di Kabupaten Belu	2	14,29%
88	Loka POM di Kabupaten Buleleng	1	4,17%
89	Loka POM di Kabupaten Bungo	12	54,55%
90	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe	0	0,00%
91	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	2	8,70%
92	Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat	18	75,00%
93	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat	1	4,76%
94	Loka POM di Kabupaten Merauke	1	4,17%
95	Loka POM di Kabupaten Mimika	13	59,09%
96	Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai	7	31,82%
97	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	22	95,65%
98	Loka POM di Kabupaten Sambas	1	5,00%
99	Loka POM di Kabupaten Sijunjung	10	43,48%
100	Loka POM di Kabupaten Sorong	5	18,52%
101	Loka POM di Kabupaten Sumba Timur	8	47,06%
102	Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu	8	34,78%
103	Loka POM di Kabupaten Toba	0	0,00%
104	Loka POM di Kota Lubuklinggau	1	4,55%
105	Loka POM di Kota Tanjungpinang	1	4,00%
106	Pusat Analisis Kebijakan Obat dan Makanan	2	3,33%
107	Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan	40	40,40%
108	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	1	1,06%

109	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan	1	1,22%
-----	---	---	-------

2. Hasil Survei Layanan TIK

Hasil Indeks Kepuasan Layanan TIK Tahun 2025 adalah 4,40. Dari hasil survei tersebut, naik 0,89 dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2024.

Indikator	Tahun 2024	Tahun 2025
Indeks Kepuasan Layanan TIK	3,51	4,40

Adapun hasil survei terhadap layanan TIK oleh Pusdatin, adalah sebagai berikut :

1) Kategori Layanan Aplikasi

- a. Secara umum, seluruh layanan aplikasi yang diajukan dalam survei memberikan kontribusi terhadap pencapaian kinerja Unit dan UPT. Peringkat pertama dalam jumlah responden adalah layanan aplikasi BPOM Mobile/Cek BPOM (919 Responden) diikuti dengan layanan aplikasi TTE (886 Responden) dan layanan aplikasi Subsite (760 Responden). Penilaian pada layanan aplikasi BCC mendapat responden lebih rendah dibandingkan layanan aplikasi lainnya yaitu 172 (Responden). Namun demikian bukan berarti layanan aplikasi website tidak berkontribusi dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran strategis diunit maupun UPT, hal ini dibuktikan dengan nilai yang diperoleh 4,56, yang artinya responden setuju bahwa layanan aplikasi Website memberikan kontribusi terhadap pencapaian kinerja Unit dan UPT.
- b. Layanan aplikasi yang dinilai paling mudah diakses adalah BCC sedangkan layanan aplikasi BPOM Mobile/Cek BPOM dianggap kurang mudah diakses dibandingkan aplikasi lainnya. Namun demikian, bukan berarti Layanan aplikasi BPOM Mobile/Cek BPOM sulit diakses oleh pengguna, hal ini dibuktikan dengan nilai yang diperoleh mendapat nilai indeks 4,26, yang artinya responden setuju bahwa layanan aplikasi BPOM Mobile/Cek BPOM dapat diakses dengan mudah.

- c. Dalam hal Petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik diperoleh pada petugas yang menangani aplikasi BCC. Sedangkan petugas yang mengelola aplikasi Katalistik (ITSM) mendapat nilai lebih rendah dibandingkan aplikasi lainnya. Namun demikian bukan berarti petugas yang menangani keluhan pada aplikasi Katalistik (ITSM) tidak responsif dan komunikatif, hal ini dibuktikan dengan penilaian 4,08, yang artinya responden setuju bahwa petugas pengelola layanan Katalistik (ITSM) responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik.

Tabel 2.2. Rincian Layanan Aplikasi

No.	Nama Layanan	Nilai Indeks 2025	Jumlah Responden Yang Menggunakan
1	<i>Layanan aplikasi dapat diakses dengan mudah</i>		
	E-BPOM	4,43	361
	Smart BPOM	4,41	231
	SIPT	4,40	557
	Subsite	4,52	760
	TTE	4,42	886
	Katalistik (ITSM)	4,29	407
	BCC	4,56	172
	Link POM	4,47	668
	BPOM Mobile / Cek BPOM	4,26	919
2	<i>Petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik</i>		
	E-BPOM	4,37	361
	Smart BPOM	4,39	231
	SIPT	4,09	557
	Subsite	4,39	760
	TTE	4,34	886
	Katalistik (ITSM)	4,08	407
	BCC	4,53	172
	Link POM	4,42	668
	BPOM Mobile / Cek BPOM	4,24	919

Tabel 2.3. Rekapitulasi Layanan Aplikasi

Kesimpulan	Nama Layanan	Nilai Indeks 2025
	E-BPOM	4,40
	Smart BPOM	4,40
	SIPT	4,24
	Subsite	4,46
	TTE	4,38
	Katalistik (ITSM)	4,19
	BCC	4,55
	Link POM	4,45
	BPOM Mobile / Cek BPOM	4,25

2) Kategori Layanan Lainnya

- a. Secara umum, seluruh layanan dalam kategori layanan lainnya memberikan kontribusi terhadap pencapaian kinerja Unit dan UPT. Peringkat pertama dalam jumlah responden adalah layanan Email BPOM (1014 responden) diikuti dengan layanan Simpan BPOM (653 responden). Layanan Penilaian pada Layanan Pengujian Aplikasi/ITSA mendapat jumlah responden rendah dibandingkan layanan lainnya yaitu 52 Responden. Namun demikian bukan berarti layanan Layanan Pengujian Aplikasi/ITSA tidak berkontribusi dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran strategis di unit maupun UPT, hal ini dibuktikan Layanan Pengujian Aplikasi/ITSA mendapat nilai 4,47, yang artinya responden setuju bahwa Layanan Pengujian Aplikasi/ITSA memberikan kontribusi terhadap pencapaian kinerja Unit dan UPT
- b. Layanan yang dinilai sangat mudah dan cepat prosedurnya adalah Layanan Insiden Siber sedangkan layanan Simpan POM mendapat nilai lebih rendah dibandingkan layanan lainnya. Hal ini bukan berarti layanan Simpan POM sulit diakses yang dibuktikan dengan perolehan nilai 4,34, yang artinya responden setuju bahwa layanan aplikasi layanan Simpan POM dapat diakses dengan mudah dan cepat.
- c. Dalam hal Petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik diperoleh pada petugas yang menangani Layanan Data. Sedangkan petugas yang mengelola Simpan POM mendapat nilai lebih rendah dibandingkan aplikasi lainnya. Namun demikian bukan berarti petugas yang menangani keluhan pada layanan Simpan POM tidak responsif dan komunikatif, hal ini

dibuktikan dengan penilaian 4,28 , yang artinya responden setuju bahwa petugas pengelola layanan aplikasi Simpan POM responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan / keluhan/perbaikan dengan baik.

Tabel 2.4 Rincian Layanan Lainnya

No.	Nama Layanan	Nilai Indeks 2025	Jumlah Responden Yang Menggunakan
1	<i>Prosedur untuk mendapatkan layanan sangat mudah dan cepat</i>		
	Email BPOM	4,36	1014
	Simpan BPOM	4,34	653
	Pengujian SIT/UAT	4,44	120
	Proses Pengajuan APD	4,40	164
	Proses Rekomendasi Aplikasi	4,48	92
	Layanan Insiden Siber	4,52	65
	Layanan Pengujian Aplikasi/ITSA	4,44	52
	Layanan Data	4,51	227
2	<i>Petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik</i>		
	Email BPOM	4,30	1014
	Simpan BPOM	4,28	653
	Pengujian SIT/UAT	4,40	120
	Proses Pengajuan APD	4,40	164
	Proses Rekomendasi Aplikasi	4,47	92
	Layanan Insiden Siber	4,49	65
	Layanan Pengujian Aplikasi/ITSA	4,50	52
	Layanan Data	4,52	227

Tabel 2.5 Rekapitulasi Layanan Lainnya

Kesimpulan	Nama Layanan	Nilai Indeks 2025
	Email BPOM	4,33
	Simpan BPOM	4,31

	Pengujian SIT/UAT	4,42
	Proses Pengajuan APD	4,40
	Proses Rekomendasi Aplikasi	4,47
	Layanan Insiden Siber	4,50
	Layanan Pengujian Aplikasi/ITSA	4,47
	Layanan Data	4,51

3) Layanan Infrastruktur

- a. Secara umum, seluruh layanan Infrastruktur yang diajukan dalam survei memberikan kontribusi terhadap pencapaian kinerja Unit dan UPT. Peringkat pertama dalam jumlah responden adalah layanan Zoom Meeting (921 responden) diikuti dengan layanan Penyediaan Internet (431 responden). Penilaian pada Layanan VPS, VPN dan Domain di PDNs mendapat nilai rendah dibandingkan layanan Infrastruktur lainnya. Namun demikian bukan berarti layanan Layanan VPS, VPN dan Domain di PDNs tidak berkontribusi dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran strategis diunit maupun UPT, hal ini dibuktikan semua layanan yang masuk dalam survei mendapat nilai 4,41.
- b. Layanan Permintaan Hosting dan Domain (Server Development) mendapat nilai lebih tinggi dibanding layanan Infrastruktur lainnya pada pertanyaan " Prosedur untuk mendapatkan layanan infrastruktur TIK sangat mudah dan cepat." dengan mendapatkan indeks 4,54, sedangkan layanan Penyediaan Internet mendapat nilai lebih rendah dibanding layanan Infrastruktur lainnya. Hal ini bukan berarti Penyediaan Internet sulit diakses karena nilai yang diperoleh mendapat nilai indeks 4,22.
- c. Dalam hal petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik diperoleh pada petugas yang menangani Layanan Permintaan Hosting dan Domain (Server Development) dengan indeks 4,57. Sedangkan petugas yang mengelola Penyediaan Internet mendapat nilai lebih rendah dibandingkan aplikasi lainnya. Namun demikian bukan berarti petugas yang menangani keluhan pada Layanan Penyediaan Internet tidak responsif dan komunikatif, hal ini dibuktikan dengan mendapat nilai indeks 4,29.

Tabel 2.6. Rincian Layanan Infrastruktur

No.	Nama Layanan	Nilai Indeks 2025	Jumlah Responden Yang Menggunakan
1	<i>Prosedur untuk mendapatkan layanan infrastruktur TIK sangat mudah dan cepat.</i>		
	Penyediaan Internet	4,22	431
	Zoom Meeting	4,48	921
	Pemeliharaan dan Perbaikannya (Jaringan dan Hardware)	4,33	368
	Layanan VPS, VPN dan Domain di PDNs	4,40	159
	Layanan Permintaan Hosting dan Domain (Server Development)	4,54	81
2	<i>Petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik</i>		
	Penyediaan Internet	4,29	431
	Zoom Meeting	4,44	921
	Pemeliharaan dan Perbaikannya (Jaringan dan Hardware)	4,35	368
	Layanan VPS, VPN dan Domain di PDNs	4,43	159
	Layanan Permintaan Hosting dan Domain (Server Development)	4,57	81

Tabel 2.7. Rekapitulasi Layanan Infrastruktur

Kesimpulan	Nama Layanan	Nilai Indeks 2025
	Penyediaan Internet	4,26
	Zoom Meeting	4,46
	Pemeliharaan dan Perbaikannya (Jaringan dan Hardware)	4,34
	Layanan VPS, VPN dan Domain di PDNs	4,41
	Layanan Permintaan Hosting dan Domain (Server Development)	4,56

3. Masukan Responden

Rata-rata responden memberikan pernyataan bahwa layanan TIK yang diselenggarakan Pusdatin sudah baik namun demikian ada beberapa masukan dari responden yang dapat membangun atau memperbaiki layanan TIK di BPOM yaitu :

1. Peningkatan kecepatan dan stabilitas internet/WiFi/LAN di seluruh unit/gedung, termasuk saat acara besar, zoom meeting, dan jam sibuk;
2. Perbaikan dan peningkatan stabilitas aplikasi SIPT (tidak sering error, loading lama, auto-logout, kapasitas server/database, kapasitas upload file, jeda waktu sesi, bisa kembali ke halaman sebelumnya, fitur notifikasi, integrasi dengan modul lain, mengurangi anomali data);
3. Perbaikan BPOM Mobile dan Cek BPOM (lebih responsif, tidak sering error, data NIE selalu update, pencarian mudah, tampilan tidak “downgrade” dari versi lama, mendukung kebutuhan pengawasan di lapangan);
4. Respon atau penindakan ITSM/Katalistik agar jauh lebih cepat, jelas statusnya, lebih komunikatif dan solutif; keluhan tidak dibiarkan berhari-hari/bulan, tidak perlu mengejar via WA pribadi, ada pedoman pemilihan layanan yang tepat;
5. Pengurangan jumlah aplikasi yang terlalu banyak/tersebar; harapan adanya integrasi/super app/satu pintu sehingga data tidak perlu diinput berulang dan user tidak pusing banyak akun/password;
6. Peningkatan kapasitas dan fitur SIMPAN (kapasitas storage lebih besar, bisa view/preview doc/xls/ppt tanpa download, metadata tanggal upload benar, bisa terintegrasi dengan aplikasi lain seperti SIMAKIN, keamanan folder lebih baik);
7. Peningkatan keamanan dan reliability layanan (server tidak sering down, uptime dijaga, bandwidth server ditambah, keamanan data dan audit keamanan siber diperkuat);
8. Lebih banyak sosialisasi dan pelatihan terkait aplikasi/layanan TIK (termasuk katalog layanan), termasuk untuk pegawai yang jarang pakai atau generasi yang kurang akrab dengan TIK, dan pelatihan TIK berbasis kompetensi;
9. Peningkatan kualitas dan responsivitas SDM/PIC TIK (lebih ramah, responsif, peka terhadap kebutuhan UPT, tidak mengabaikan pertanyaan kecil, ada PIC per wilayah/UPT, penambahan SDM bila perlu);
10. Peningkatan kualitas UI/UX berbagai aplikasi agar lebih user friendly, tampilannya modern, jelas alur kerjanya, dilengkapi panduan/pedoman terintegrasi, dan tidak membingungkan user; dan

11. Peningkatan dukungan anggaran dan infrastruktur TIK di UPT (perangkat komputer/laptop berspek memadai, kamera/alat pendukung kegiatan, lisensi software seperti Office, antivirus, tools AI, dan lain-lain).

BAB III. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

1. Kesimpulan

- a. Secara umum semua layanan TIK yang disurvei rata-rata mendapatkan nilai indeks diatas 4 (empat), yang berarti bahwa rata-rata responden setuju bahwa Layanan TIK yang diselenggarakan Pusdatin dapat diakses dengan mudah, petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik.
 - 1) Kategori Layanan Aplikasi
Aplikasi BCC mendapat nilai paling tinggi dibanding aplikasi lainnya, sedangkan aplikasi Katalistik (ITSM) mendapat nilai lebih rendah dibanding aplikasi lainnya. Namun demikian semua aplikasi mendapat nilai > 4.
 - 2) Kategori Layanan Lainnya
Aplikasi Layanan Data mendapat nilai paling tinggi dibanding aplikasi lainnya, sedangkan aplikasi Simpan BPOM mendapat nilai lebih rendah dibanding aplikasi lainnya. Namun demikian semua aplikasi mendapat nilai > 4.
 - 3) Kategori Layanan Infrastruktur
Layanan Permintaan Hosting dan Domain (Server Development) mendapat nilai paling tinggi dibanding Layanan Infrastruktur lainnya, sedangkan Penyediaan Internet mendapat nilai lebih rendah dibanding Layanan Infrastruktur lainnya. Namun demikian semua Layanan Infrastruktur mendapat nilai > 4.
- b. Indeks Layanan TIK Pusdatin mengalami kenaikan 0,89 dibandingkan tahun 2024. Hal tersebut disebabkan terdapat perbaikan kualitas layanan yang telah ditindaklanjuti oleh Pusdatin. Faktor yang mendukung perbaikan tersebut antara lain:
 - 1) Petugas semakin responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik.
 - 2) Perbaikan kualitas area pelayanan yang dinilai, baik sistem informasi maupun dukungan infrastruktur berkontribusi terhadap peningkatan kinerja unit kerja dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran strategis.

- c. Kurangnya dukungan pendanaan untuk pembelian lisensi antivirus original di lingkungan Unit Kerja Pusat sehingga jumlah antivirus original sangat terbatas. Hal tersebut ternyata menjadi permakluman pegawai yang sebelumnya mendapat fasilitas lisensi disebabkan oleh kebijakan efisiensi pemerintah.
- d. Permasalahan koneksi internet, maka perlu dilakukan penyesuaian paket bandwidth untuk mengakomodir kebutuhan internet, khususnya kebutuhan *meeting online*. Hal ini juga diperlukan dukungan pendanaan untuk meningkatkan bandwidth di Badan POM.
- e. Terdapat masukan dari responden untuk melakukan reviu Kepka Infrastruktur TIK untuk dilakukuan 1 (satu) tahun sekali.

2. Rencana Tindak Lanjut

Beberapa rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survei kepuasan layanan TIK tahun 2025, antara lain:

1. Pengusulan rancangan Keputusan Kepala BPOM tentang Standar Infrastruktur TIK terbaru hasil reviu tahun 2025 untuk dapat digunakan sebagai pedoman pelaksanaan pengadaan infrastruktur TIK pada tahun anggaran 2026.
2. Prioritas pelaksanaan pengembangan dan pemeliharaan aplikasi SIPT pada tahun anggaran 2026 untuk memperbaiki kualitas dan bug yang masih ditemukan.
3. Peningkatan Layanan Infrastruktur TIK khususnya untuk penambahan lisensi anti virus, Tools AI, dan Office berlisensi dan terupdate serta penambahan kapasitas internet di lingkungan kantor Badan POM Jakarta Pusat namun dengan tetap mempertimbangkan kondisi anggaran Pusdatin di tahun 2026.
4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap SLA Layanan TIK di aplikasi Katalistik sehingga dapat diidentifikasi dan dipetakan kendala dan permasalahan terhadap keluhan responden Layanan TIK Pusdatin.