

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN TIK TAHUN 2024

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 (Pusdatin) melakukan survei kepuasan layanan TIK tahun 2024, yang telah disampaikan melalui surat Nomor : TI.05.8.84.7.24.017 tanggal 29 Juli 2024 dan Nomor : B-TI.05.8.10.24.893 tanggal 21 Oktober 2024 (perpanjangan survey). Survei dilaksanakan terhadap pegawai Badan POM dengan mengisi survei Kepuasan Layanan TIK Tahun 2024 melalui link <https://bit.ly/SurveiTIKPusdatin2024>.

Survei Kepuasan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Pusdatin Tahun 2024 sebagai salah satu penilaian indikator kinerja Pusdatin dalam mendukung sasaran kinerja “Meningkatnya Kepuasan *Stakeholder* terhadap Layanan TIK Badan POM”. Kepuasan Layanan TIK adalah kepuasan layanan data, sistem informasi, infrastruktur, perencanaan dan keamanan TIK di BPOM yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna Layanan TIK di BPOM dalam memperoleh pelayanan dari Pusdatin. Indeks Kepuasan Layanan TIK menjadi tolak ukur kepuasan *stakeholder* dalam memanfaatkan layanan teknologi informasi dan komunikasi yang sudah diberikan oleh Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan.

2. Tujuan

Survei tersebut bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan internal Badan POM terhadap layanan 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 2024 dimulai tanggal 01 Agustus 2024 sampai dengan 1 Oktober 2024, yang kemudian diperpanjang sampai dengan tanggal 25 November 2024

4. Metode Survei

Tingkat kepuasan pengguna layanan TIK diukur menggunakan survei dalam satu periode pengukuran yaitu pada tanggal 01 Agustus 2024 sampai dengan 25 November 2024 dengan responden seluruh pegawai BPOM baik di di unit Pusat

maupun di UPT. Indeks menggunakan skala 4 dan ditargetkan mendapatkan nilai indeks Kepuasan Layanan TIK sebesar 3.5. *Tools* pada survei Kepuasan TIK Tahun 2024 digunakan untuk mengukur layanan-layanan TIK pada poin 4 berdasarkan 9 parameter antara lain:

- 1) Kategori Layanan Aplikasi (SIPT, e-BPOM, *Smart* BPOM, Website, ePresensi, TTE), dengan parameter :
 - a. Layanan aplikasi berkontribusi terhadap peningkatan kinerja unit Bapak/Ibu/Saudara 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, layanan pengujian SIT/UAT), dengan parameter:
 - a. Layanan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja unit Bapak/Ibu/Saudara 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 *meeting online*, internet, anti virus serta penanganan keluhan), dengan parameter :
 - a. Infrastruktur berkontribusi terhadap peningkatan kinerja unit Bapak/Ibu/Saudara 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.

BAB II. HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN TIK

1. Responden

Jumlah Responden yang telah mengisi Survei Kepuasan Layanan TIK Tahun 2024 sebanyak 2.981 responden dari 5.223 pegawai (57.07 % dari total pegawai di BPOM) dari 42 Balai/ Balai Besar POM, 34 Loka POM dan 31 Unit Kerja Pusat.

Terdapat 1 unit kerja/UPT yang tidak mengisi formulir survei kepuasan layanan TIK Tahun 2024, yaitu Loka POM di Kabupaten Belu

TABEL 1.
REKAPITULASI RESPONDEN SURVEI KEPUASAN LAYANAN TIK
PUSDATIN TAHUN 2024 PER UNIT KERJA

No	Unit Kerja	Jumlah Responden
1	Inspektorat I	4
2	Inspektorat II	37
3	Biro Perencanaan dan Keuangan	11
4	Biro Hukum dan Organisasi	2
5	Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat	52
6	Biro Sumber Daya Manusia	13
7	Biro Umum	5
8	Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan	5
9	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengawasan Obat dan Makanan	2
10	Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional	14
11	Pusat Analisis dan Kajian Obat dan Makanan	10

12	Direktorat Standardisasi Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Dan Zat Adiktif	1
13	Direktorat Registrasi Obat	1
14	Direktorat Pengawasan Produksi Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	37
15	Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor	40
16	Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif	2
17	Direktorat Standardisasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	8
18	Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	7
19	Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan	55
20	Direktorat Pengawasan Kosmetik	30
21	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	80
22	Direktorat Standardisasi Pangan Olahan	27
23	Direktorat Registrasi Pangan Olahan	56
24	Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	51
25	Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan	35
26	Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan	9
27	Direktorat Cegah Tangkal	36
28	Direktorat Intelijen Obat dan Makanan	27
29	Direktorat Siber Obat dan Makanan	16

30	Direktorat Penyidikan Obat dan Makanan	4
31	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banda Aceh	67
32	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Medan	118
33	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang	83
34	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pekanbaru	83
35	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palembang	93
36	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandar Lampung	2
37	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jakarta	99
38	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Bandung	3
39	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang	150
40	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta	61
41	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Surabaya	148
42	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang	91
43	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Denpasar	95
44	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Mataram	10
45	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pontianak	14
46	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Palangkaraya	34
47	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Banjarmasin	11

48	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Samarinda	19
49	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Manado	80
50	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Makassar	1
51	Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Jayapura	11
52	Balai POM di Jambi	14
53	Balai POM di Bengkulu	66
54	Balai POM di Batam	45
55	Balai POM di Kupang	54
56	Balai POM di Palu	4
57	Balai POM di Kendari	8
58	Balai POM di Ambon	55
59	Balai POM di Pangkal Pinang	3
60	Balai POM di Gorontalo	17
61	Balai POM di Mamuju	55
62	Balai POM di Sofifi	4
63	Balai POM di Manokwari	80
64	Loka POM di Kabupaten Aceh Tengah	12
65	Loka POM di Kabupaten Aceh Selatan	3
66	Loka POM di Kota Tanjungbalai	5
67	Loka POM di Kabupaten Toba	17
68	Balai POM di Payakumbuh	18
69	Loka POM di Kabupaten Dharmasraya	13
70	Loka POM di Kota Dumai	14

71	Loka POM di Kabupaten Indragiri Hilir	17
72	Loka POM di Kabupaten Bungo	30
73	Loka POM di Kota Lubuklinggau	25
74	Loka POM di Kabupaten Rejang Lebong	35
75	Loka POM di Kabupaten Tulangbawang	4
76	Loka POM di Kabupaten Belitung	15
77	Loka POM di Kota Tanjungpinang	3
78	Balai POM di Tasikmalaya	14
79	Balai POM di Bogor	16
80	Loka POM di Kabupaten Banyumas	24
81	Balai POM di Surakarta	21
82	Balai POM di Kediri	2
83	Balai POM di Jember	4
84	Balai POM di Tangerang	53
85	Loka POM di Kabupaten Buleleng	12
86	Loka POM di Kabupaten Bima	6
87	Loka POM di Kabupaten Ende	1
88	Loka POM di Kabupaten Manggarai Barat	12
89	Loka POM di Kabupaten Sanggau	37
90	Loka POM di Kabupaten Kotawaringin Barat	15
91	Loka POM di Kabupaten Tabalong	5
92	Loka POM di Kabupaten Tanah Bumbu	35
93	Loka POM di Kota Balikpapan	15
94	Balai POM di Tarakan	7

95	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Sangihe	15
96	Loka POM di Kabupaten Banggai	14
97	Balai POM di Palopo	1
98	Loka POM di Kota Baubau	37
99	Loka POM di Kabupaten Kepulauan Tanimbar	20
100	Loka POM di Kabupaten Pulau Morotai	11
101	Loka POM di Kabupaten Sorong	8
102	Loka POM di Kabupaten Merauke	17
103	Loka POM di Kabupaten Mimika	4
104	Loka POM di Kabupaten Sambas	5
105	Loka POM di Kabupaten Sumba Timur	1

2. Hasil Survei Layanan TIK

Hasil Indeks Kepuasan Layanan TIK Tahun 2024 adalah 3,51. Dari hasil survei tersebut, naik 0,05 dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2023.

Indikator Kinerja	Tahun 2023	Target Tahun 2024	Tahun 2024
Indeks Kepuasan Layanan TIK	3,46	3.5	3,51

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 adalah layanan aplikasi e-Presensi diikuti dengan layanan aplikasi SIPT dan layanan aplikasi eBPOM. Penilaian pada layanan aplikasi Website mendapat nilai lebih rendah dibandingkan layanan aplikasi lainnya. 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 >3, 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 Website sedangkan layanan aplikasi SMARTPOM dianggap kurang mudah diakses dibandingkan aplikasi lainnya. Namun demikian, bukan berarti Layanan aplikasi SMARTPOM sulit diakses oleh pengguna, hal ini dibuktikan dengan nilai yang diperoleh mendapat nilai >3, yang artinya responden setuju bahwa layanan aplikasi SMARTPOM 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 eBPOM. Sedangkan petugas yang mengelola TTE mendapat nilai lebih rendah dibandingkan aplikasi lainnya. Namun demikian bukan berarti petugas yang menangani keluhan pada aplikasi TTE tidak responsif dan komunikatif, hal ini dibuktikan dengan penilaian > 3, yang artinya responden setuju bahwa petugas pengelola layanan aplikasi TTE responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik.

Tabel 1. Rekapitulasi Layanan Aplikasi

No.	Nama Layanan	Nilai Indeks	
		2023	2024
1	Layanan aplikasi berkontribusi terhadap peningkatan kinerja unit Bapak/Ibu/Saudara dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran strategis		
	E-BPOM	3,45	3,511
	Smart BPOM	3,46	3,503
	SIPT	3,57	3,511
	Website	3,60	3,501
	e-Presensi	3,68	3,566
	TTE	3,61	3,509
2	Layanan aplikasi dapat diakses dengan mudah		
	E-BPOM	3,44	3,506
	Smart BPOM	3,40	3,502
	SIPT	3,51	3,503
	Website	3,59	3,537

	e-Presensi	3,59	3,508
	TTE	3,52	3,506
3	Petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik		
	E-BPOM	3,38	3,518
	Smart BPOM	3,36	3,508
	SIPT	3,51	3,504
	Website	3,56	3,507
	e-Presensi	3,60	3,507
	TTE	3,53	3,503

Kesimpulan	Nama Layanan	Nilai Indeks	Nilai Indeks
	E-BPOM	3,42	3,512
	Smart BPOM	3,41	3,504
	SIPT	3,51	3,506
	Website	3,56	3,515
	e-Presensi	3,60	3,527
	TTE	3,53	3,506

2) Kategori Layanan Lainnya,

- a. Secara umum, seluruh layanan dalam kategori layanan lainnya memberikan kontribusi terhadap pencapaian kinerja Unit dan UPT. Peringkat pertama adalah layanan BCC diikuti dengan layanan *Cloud* BPOM. Layanan Penilaian pada Pengujian SIT/UAT mendapat nilai rendah dibandingkan layanan lainnya. Namun demikian bukan berarti layanan Pengujian SIT/UAT tidak berkontribusi dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran strategis di unit maupun UPT, hal ini dibuktikan layanan Pengujian SIT/UAT mendapat nilai >3, yang artinya responden setuju bahwa layanan Pengujian SIT/UAT memberikan kontribusi terhadap pencapaian kinerja Unit dan UPT
- b. Layanan yang dinilai sangat mudah dan cepat prosedurnya adalah Sharing Folder sedangkan layanan BCC mendapat nilai lebih rendah dibandingkan layanan lainnya. Hal ini bukan berarti layanan BCC sulit diakses yang dibuktikan dengan peroleha nilai >3, yang artinya responden setuju bahwa layanan aplikasi layanan BCC 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 BCC. Sedangkan petugas yang mengelola *Sharing Folder* mendapat nilai lebih rendah dibandingkan aplikasi lainnya. Namun demikian bukan berarti petugas yang menangani keluhan pada layanan *Sharing Folder* tidak responsif dan komunikatif, hal ini dibuktikan dengan penilaian > 3 , yang artinya responden setuju bahwa petugas pengelola layanan aplikasi *Sharing Folder* responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik.

Tabel 2. Rekapitulasi Layanan Lainnya

No.	Nama Layanan	Nilai Indeks	
		2023	2024
1	Layanan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja unit Bapak/Ibu/Saudara dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran strategis		
	BCC	3,40	3,508
	Email BPOM	3,53	3,503
	Sharing Folder	3,49	3,503
	Cloud BPOM	3,44	3,507
	Pengujian SIT/UAT	3,32	3,502
2	Prosedur untuk mendapatkan layanan infrastruktur TIK sangat mudah dan cepat		
	BCC	3,37	3,501
	Email BPOM	3,53	3,510
	Sharing Folder	3,49	3,518
	Cloud BPOM	3,44	3,510
	Pengujian SIT/UAT	3,32	3,504
3	Petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik		
	BCC	3,37	3,522
	Email BPOM	3,50	3,509
	Sharing Folder	3,44	3,502
	Cloud BPOM	3,40	3,503
	Pengujian SIT/UAT	3,31	3,506
Kesimpulan	Nama Layanan	Nilai Indeks	
		2023	2024
	BCC	3,38	3,511

	Email BPOM	3,52	3,507
	Sharing Folder	3,46	3,508
	Cloud BPOM	3,42	3,507
	Pengujian SIT/UAT	3,35	3,504

3) Layanan Infrastruktur

- a. Secara umum, seluruh layanan Infrastruktur yang diajukan dalam survei memberikan kontribusi terhadap pencapaian kinerja Unit dan UPT. Peringkat pertama adalah layanan Penanganan keluhan (jaringan, komputer, aplikasi, dsb) diikuti dengan layanan Zoom Meeting (kamera, akun berlisensi, dan pendampingan). Penilaian pada Layanan Antivirus Komputer mendapat nilai rendah dibandingkan layanan Infrastruktur lainnya. Namun demikian bukan berarti layanan Layanan Antivirus Komputer tidak berkontribusi dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran strategis diunit maupun UPT, hal ini dibuktikan semua layanan yang masuk dalam survei mendapat nilai >3.
- b. Layanan Anti virus dan Koneksi jaringan mendapat nilai lebih tinggi dibanding layanan Infrastruktur lainnya pada pertanyaan "Prosedur untuk mendapatkan layanan infrastruktur TIK sangat mudah dan cepat", sedangkan layanan Penanganan keluhan (jaringan, komputer, aplikasi, dsb) mendapat nilai lebih rendah dibanding layanan Infrastruktur lainnya. Hal ini bukan berarti Penanganan keluhan (jaringan, komputer, aplikasi, dsb) sulit diakses karena nilai yang diperoleh mendapat nilai >3.
- c. Dalam hal petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik diperoleh pada petugas yang menangani layanan Penanganan keluhan (jaringan, komputer, aplikasi, dsb). Sedangkan petugas yang mengelola Zoom Meeting (kamera, akun berlisensi, dan pendampingan) mendapat nilai lebih rendah dibandingkan aplikasi lainnya. Namun demikian bukan berarti petugas yang menangani keluhan pada layanan Zoom Meeting (kamera, akun berlisensi, dan pendampingan) tidak responsif dan komunikatif, hal ini dibuktikan dengan mendapat nilai > 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Layanan Infrastruktur

No.	Nama Layanan	Nilai Indeks	
		2023	2024
1	Infrastruktur berkontribusi terhadap peningkatan kinerja unit Bapak/Ibu/Saudara dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran strategis		
	Antivirus komputer	3,46	3,503
	Penanganan keluhan (jaringan, komputer, aplikasi, dsb)	3,49	3,508
	Koneksi Internet	3,47	3,504
	Zoom Meeting (kamera, akun berlisensi, dan pendampingan)	3,55	3,505
2	Prosedur untuk mendapatkan layanan infrastruktur TIK sangat mudah dan cepat [Penanganan keluhan]		
	Antivirus komputer	3,37	3,510
	Penanganan keluhan (jaringan, komputer, aplikasi, dsb)	3,41	3,500
	Koneksi Internet	3,39	3,510
	Zoom Meeting (kamera, akun berlisensi, dan pendampingan)	3,46	3,507
3	Petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik		
	Antivirus komputer	3,40	3,507
	Penanganan keluhan (jaringan, komputer, aplikasi, dsb)	3,43	3,511
	Koneksi Internet	3,41	3,506
	Zoom Meeting (kamera, akun berlisensi, dan pendampingan)	3,47	3,502

Kesimpulan	Nama Layanan	Nilai Indeks	Nilai Indeks
	Antivirus komputer	3,41	3,507
	Penanganan keluhan (jaringan, komputer, aplikasi, dsb)	3,44	3,506
	Koneksi Internet	3,43	3,507
	Zoom Meeting (kamera, akun berlisensi, dan pendampingan)	3,49	3,505

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. Membenahi aplikasi yang ada di Badan POM agar lebih mudah diakses sesuai dengan tujuannya membantu tupoksi pegawai BPOM bukan membebani menjadi tugas tambahan baru
2. Melakukan pemetaan secara berkala terhadap kondisi infrastruktur di setiap unit dan UPT, sehingga dapat melihat ketimpangan atau ketidaksesuaian standar yang dimiliki setiap unit
3. Tersedianya fasilitas backup yang memadai guna mengkomodir aplikasi yang ada di unit teknis
4. Membenahi keamanan informasi mengingat sering terjadi gangguan terhadap sistem informasi yang ada di Badan POM (slot gacor dan deface aplikasi)
5. Lebih meningkatkan kecepatan internet yang ada di Badan POM
6. Monitoring intens terhadap website Badan POM dikarenakan sering terjadi down pada waktu dibutuhkan informasi yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat
7. Pembinaan terhadap fungsional Pranata Komputer (Prakom) di Badan POM tidak hanya dilakukan pada unit pusat tetapi dilakukan secara berkala dan berkelanjutan juga kepada Prakom di UPT.
8. Tersedianya fasilitas *software office* yang legal
9. Tersedianya antivirus yang legal
10. Agar dilakukan penyempurnaan pada aplikasi yang sering digunakan, yaitu e-presensi, SIPT, Srikandi dan Website
11. Perbaikan pada email pom.go.id yang seringkali tidak dapat mengirim pesan ke alamat email tujuan

BAB III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

- a. Secara umum semua layanan TIK yang disurvei rata-rata mendapatkan nilai indeks diatas 3 (tiga), yang berarti bahwa rata-rata responden setuju bahwa Layanan TIK yang diselenggarakan Pusdatin berkontribusi terhadap peningkatan kinerja unit/UPT, dapat diakses dengan mudah dan petugas responsif dan komunikatif dalam memberikan layanan serta mampu menyelesaikan pertanyaan/keluhan/perbaikan dengan baik.

- 1) Kategori Layanan aplikasi

Aplikasi epresensi mendapat nilai paling tinggi dibanding aplikasi lainnya, sedangkan aplikasi SmartPOM mendapat nilai lebih rendah dibanding aplikasi lainnya. Namun demikian semua aplikasi mendapat nilai >3, Kategori Layanan Lainnya

- 2) Aplikasi epresensi mendapat nilai paling tinggi dibanding aplikasi lainnya, sedangkan aplikasi SmartPOM mendapat nilai lebih rendah dibanding aplikasi lainnya. Namun demikian semua aplikasi mendapat nilai >3,

- 3) Kategori Layanan Infrastruktur

Layanan Anti Virus dan Koneksi Internet mendapat nilai paling tinggi dibanding Layanan Infrastruktur lainnya, sedangkan Layanan Zoom

Meeting (kamera, akun berlisensi, dan pendampingan) mendapat nilai lebih rendah dibanding Layanan Infrastruktur lainnya. Namun demikian semua Layanan Infrastruktur mendapat nilai >3.

- b. Indeks Layanan TIK Pusdatin mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2023, 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;
 - 3) Tersedianya *Help* Pusdatin yaitu media satu pintu untuk layanan TIK bagi unit teknis dan UPT yang menambah kemudahan untuk layanan TIK di BPOM.
- c. Kurangnya dukungan pendanaan untuk pembelian lisensi antivirus original di lingkungan Unit Kerja Pusat sehingga jumlah antivirus original sangat terbatas.
- 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.

2. Rekomendasi

Beberapa rekomendasi tindak lanjut berdasarkan hasil survei kepuasan layanan TIK tahun 2024, antara lain:

- 1. Pembangunan dan pengembangan sistem informasi di Badan POM diwajibkan merujuk pada Peta Rencana dan SPBE yang sudah dibuat oleh Badan POM dan mengikuti Standar Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi di Badan POM.
- 2. Evaluasi terhadap Infrastruktur di Badan POM melalui pemetaan Infrastruktur baik di Pusat maupun di UPT.
- 3. Peningkatan Layanan Infrastruktur TIK antara lain :
 - a. Penambahan lisensi anti virus berlisensi dan terupdate.
 - b. Penyediaan fasilitas *software office* yang legal

- c. Peningkatan kecepatan internet di Badan POM
 - d. Evaluasi terhadap implementasi email pom.go.id untuk perbaikan email *corporate* Badan POM.
4. Dilakukan penyempurnaan pada aplikasi yang sering digunakan, yaitu
- a. e-presensi,
 - b. SIPT
 - c. Srikandi
 - d. Aplikasi ITSM/ *Help Pusdatin*