



**LAPORAN ANALISIS SURVEI
INDEKS PERSEPSI PELAYANAN (IPP) DAN
INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)
BULAN AGUSTUS 2023**



**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN
TAHUN 2023**

BAB I

Pendahuluan Survei dan Kuesioner Survei

A. Pendahuluan Survei

Biro Perencanaan dan Keuangan merupakan Unit Kerja Eselon II di bawah Sekretariat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022, Biro Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan penyusunan rencana, program, dan anggaran, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja, dan pengelolaan keuangan. Fungsi yang diselenggarakan untuk melaksanakan tugas tersebut yaitu:

- a. penyiapan koordinasi dan penyusunan, penyerasian, dan pengintegrasian rencana strategis dan rencana tahunan di lingkungan BPOM;
- b. penyiapan koordinasi dan penyusunan anggaran pendapatan dan belanja negara;
- c. penyiapan koordinasi dan pengelolaan pinjaman dan hibah luar negeri;
- d. penyiapan koordinasi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja organisasi di lingkungan BPOM;
- e. penyiapan koordinasi pengelolaan dan pelaporan keuangan; dan
- f. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga biro.

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan instrumen pengukuran tingkat korupsi dalam rangka pemenuhan komponen hasil Penilaian Mandiri Pembangunan Zona Integritas (PMPZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/ Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM).

Survei dilakukan secara berkala setiap bulan sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan konsistensi penerapan budaya anti korupsi. Hasil dari pelaksanaan Survei IPP/IPAK ini diharapkan mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik unit kerja dan mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Badan POM.

B. Kuesioner Survei

Dalam rangka pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani pada unit Biro Perencanaan dan Keuangan, dilakukan survei terhadap kualitas pelayanan publik dan persepsi anti korupsi melalui link <https://tinyurl.com/surveibirorenkeu>. Berdasarkan link tersebut berikut pertanyaan, kategori jawaban, dan Ringkasan dari pertanyaan survei IPP dan IPAK yang dapat dilihat pada **Tabel 1.1** dan **Tabel 1.2**

Tabel 1.1
Kuesioner Survei IPP

A. Kualitas Pelayanan Publik			
No.	Pertanyaan	Jawaban	Ringkasan
1	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?	- o Sangat Tidak Mudah - o Tidak Mudah - o Kurang Mudah - o Cukup Mudah - o Mudah - o Sangat Mudah	Persyaratan Pelayanan
2	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	- o Sangat Tidak Mudah - o Tidak Mudah - o Kurang Mudah - o Cukup Mudah - o Mudah - o Sangat Mudah	Prosedur / Alur Pelayanan
3	Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	- o Sangat Tidak Sesuai - o Tidak Sesuai - o Kurang Sesuai - o Cukup Sesuai - o Sesuai - o Sangat Sesuai	Waktu Pelayanan
4	Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?	- o Sangat Tidak Sesuai - o Tidak Sesuai - o Kurang Sesuai - o Cukup Sesuai - o Sesuai - o Sangat Sesuai	Jangka waktu penyelesaian
5	Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	- o Sangat Lambat - o Lambat - o Kurang Cepat - o Cukup Cepat - o Cepat - o Sangat Cepat	Kecepatan petugas pelayanan/sistem pelayanan online
6	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	- o Sangat Tidak Jelas - o Tidak Jelas - o Kurang Jelas - o Cukup Jelas - o Jelas - o Sangat Jelas	Biaya Pelayanan

A. Kualitas Pelayanan Publik			
No.	Pertanyaan	Jawaban	Ringkasan
7	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	○ Sangat Tidak Sesuai ○ Tidak Sesuai ○ Kurang Sesuai ○ Cukup Sesuai ○ Sesuai ○ Sangat Sesuai	Produk/ Jasa Layanan
8	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?	○ Sangat Tidak Memadai ○ Tidak Memadai ○ Kurang Memadai ○ Cukup Memadai ○ Memadai ○ Sangat Memadai	Kompetensi
9	Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?	○ Sangat Tidak Setuju ○ Tidak Setuju Kurang ○ Setuju ○ Cukup Setuju ○ Setuju Sangat ○ Setuju	Perilaku
10	Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	○ Sangat Tidak Baik ○ Tidak Baik ○ Kurang Baik ○ Cukup Baik ○ Baik ○ Sangat Baik	Konsultasi dan Pengaduan
11	Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	○ Sangat Tidak Lengkap ○ Tidak Lengkap ○ Kurang Lengkap ○ Cukup Lengkap ○ Lengkap ○ Sangat Lengkap	Sarana / Prasarana Pelayanan
12	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	○ Sangat Tidak Sesuai ○ Tidak Sesuai ○ Kurang Sesuai ○ Cukup Sesuai ○ Sesuai ○ Sangat Sesuai	Persyaratan Layanan
13	Apakah Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	○ Sangat Tidak Setuju ○ Tidak Setuju ○ Kurang Setuju ○ Cukup Setuju ○ Setuju ○ Sangat Setuju	Informasi pelayanan
14	Apakah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan?	○ Sangat Tidak Sesuai ○ Tidak Sesuai ○ Kurang Sesuai ○ Cukup Sesuai ○ Sesuai ○ Sangat Sesuai	Informasi Biaya Pelayanan

Tabel 1. 2
Kuesioner Survei IPAK

B. Persepsi Anti Korupsi			
No.	Pertanyaan	Jawaban	Ringkasan
1.	Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi	○ Sangat Tidak Setuju ○ Tidak Setuju ○ Kurang Setuju ○ Cukup Setuju ○ Setuju ○ Sangat Setuju	Diskriminasi
2.	Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan	○ Sangat Tidak Setuju ○ Tidak Setuju ○ Kurang Setuju ○ Cukup Setuju ○ Setuju ○ Sangat Setuju	Kecurangan
3.	Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang	○ Sangat Tidak Setuju ○ Tidak Setuju ○ Kurang Setuju ○ Cukup Setuju ○ Setuju ○ Sangat Setuju	Gratifikasi
4	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)	○ Sangat Tidak Setuju ○ Tidak Setuju ○ Kurang Setuju ○ Cukup Setuju ○ Setuju ○ Sangat Setuju	Pungli
5	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara	○ Sangat Tidak Setuju ○ Tidak Setuju ○ Kurang Setuju ○ Cukup Setuju ○ Setuju ○ Sangat Setuju	Percaloan

BAB II Metodologi Survei

A. Kriteria Responden

Berdasarkan surat Inspektur Utama Nomor B-PI.06.06.7.72.03.23.130 tanggal 7 Maret 2023 perihal Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Persepsi Anti Korupsi (SPAK), kriteria responden merupakan penerima layanan yang telah menerima layanan sepenuhnya (100%) dengan ketentuan jumlah responden sebagai berikut:

- a. Jika dalam 1 bulan jumlah penerima responden kurang dari 30 pelanggan, maka seluruh penerima layanan tersebut merupakan responden survei.
- b. Jika dalam 1 bulan jumlah penerima responden lebih dari 30 pelanggan, maka 30 penerima layanan pertama yang mengisi survei menjadi responden survei

B. Metode Pencacahan

Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada responden dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif berdasarkan skala *likert* dengan kategori skala 1-6 yang dapat dilihat pada tabel berikut :

SKALA	KRITERIA								
1	Sangat Tidak Mudah	Sangat Tidak Sesuai	Sangat Lambat	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Lengkap	Sangat Tidak Sesuai	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Jelas	Sangat Tidak Memadai
2	Tidak Mudah	Tidak Sesuai	Lambat	Tidak Baik	Tidak Lengkap	Tidak Sesuai	Tidak Setuju	Tidak Jelas	Tidak Memadai
3	Kurang Mudah	Kurang Sesuai	Kurang Cepat	Kurang Baik	Kurang Lengkap	Kurang Sesuai	Kurang Setuju	Kurang Jelas	Kurang Memadai
4	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Baik	Cukup Lengkap	Cukup Sesuai	Cukup Setuju	Cukup Jelas	Cukup Memadai
5	Mudah	Sesuai	Cepat	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju	Jelas	Memadai
6	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju	Sangat Jelas	Sangat Memadai

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Nilai survei dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pertanyaan yang terbagi menjadi 2 kategori yaitu, **Kualitas Pelayanan Publik (IPP)** dan **Persepsi Anti Korupsi (IPAK)**. Langkah-langkah analisis data meliputi :

1. Data dari isian kuisioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam tabulasi
 - a. IPP, pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 14 (U14) sesuai dengan urutan dalam kuisioner
 - b. IPAK, pertanyaan 1 (P1) sampai dengan pertanyaan 5 (P5) sesuai dengan urutan dalam kuesioner
2. Cara perhitungan survei IPP dan IPAK yaitu pertama, dihitung dengan menjumlahkan total bobot setiap unsurnya lalu dilanjutkan dengan membagi dengan jumlah responden lalu rata-ratakan total bobot per unsur yang telah dibagi dengan jumlah unsur dengan rumus seperti dibawah ini:

$$\text{Nilai Rerata Per Unsur} = \frac{\sum \text{Nilai Perunsur}}{\sum \text{Jumlah Responden}}$$

$$\text{Nilai} = \frac{\sum \text{Nilai Rerata Per Unsur}}{\sum \text{Unsur}}$$

Setelah nilai kedua survei didapat dengan perhitungan diatas dilanjutkan dengan menghitung Nilai indeksnya dengan rumus berikut :

$$\text{Index} = \frac{\left(\text{Nilai} \times \frac{10}{6} \right)}{2.5}$$

BAB III Pengolahan Survei

A. Analisis Hasil Survei

Adapun hasil survei IPP dan IPAK Biro Perencanaan dan Keuangan dapat dimonitor melalui aplikasi SAPA APIP dengan domain <https://sapaapip.pom.go.id/admin/login>. Pada bulan Agustus 2023 terdapat total 57 responden, namun berdasarkan ketentuan sebagaimana disampaikan pada Bab II huruf A bahwa dalam perhitungan hanya 30 responden pertama yang diambil datanya. Pada survei IPP terdapat 8 dari 14 pertanyaan yang mewakili unsur pelayanan terdapat pada U2, U4, U5 dan U10 – U14 dan pada survei IPAK terdapat 5 pertanyaan yaitu pada P1 - P5. Adapun hasil analisis dari kedua survei tersebut dapat dilihat pada **Tabel 3.1**.

Tabel 3.1
Hasil Analisis Survei IPP dan IPAK

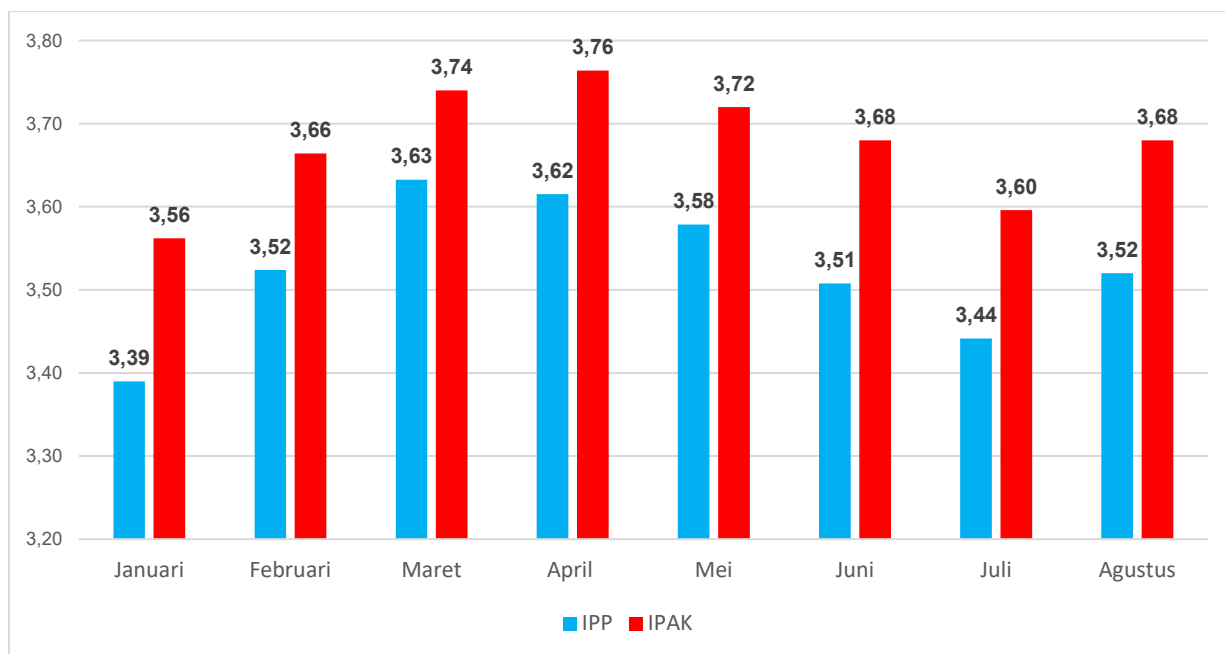
	IPP								IPAK				
Index	3.52								3.68				
Nilai	5.49								5.53				
Index Per Unsur	3.51	3.47	3.44	3.53	3.56	3.56	3.53	3.58	3.64	3.64	3.69	3.73	3.69
Nilai Rerata Per Unsur	5.27	5.20	5.17	5.30	5.33	5.33	5.30	5.37	5.47	5.47	5.53	5.60	5.53
Jumlah Responden	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah Nilai Perunsur	158	156	155	159	160	160	159	161	164	164	166	168	166
	U2	U4	U5	U10	U11	U12	U13	U14	P1	P2	P3	P4	P5

Berdasarkan **Tabel 3.1** hasil Survei Indeks Pelayanan Publik (IPP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Biro Perencanaan dan Keuangan yang dilakukan pada tanggal 1 s.d 31 Agustus 2023 diperoleh nilai indeks dari kelompok unsur pertanyaan survei IPP adalah **3,52** dan pada kelompok unsur pertanyaan survei IPAK diperoleh indeks sebesar **3,68**.

Pada tahun 2023, Indeks Kepuasan Internal BPOM terhadap Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan, perhitungannya dengan menggunakan IPP mempunyai target sebesar **3,84**. Dari hasil perhitungan IPP bulan Agustus 2023

maka capaian indikator dimaksud hanya **91,67%**, sehingga perlu dilakukan tindak lanjut perbaikan.

Trend hasil survei IPP IPAK Bulan Januari – Agustus 2023 dapat dilihat pada **Gambar 3.1**.



Gambar 3. 1
***Trend* Hasil Survei IPP IPAK Bulan Januari – Agustus 2023**

Pada **Gambar 3.1** hasil Survei IPP selama periode Januari s.d Agustus 2023, pencapaian paling tinggi pada bulan Maret 2023, namun masih di bawah target. Hasil Survei IPAK pencapaian paling tinggi pada bulan April 2023.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil survei IPP terdapat 2 (dua) unsur tertinggi dan 3 (tiga) unsur terendah sebagaimana tertera pada **Tabel 3.2** dan **Tabel 3.3** serta hasil IPAK pada **Tabel 3.4**.

Tabel 3.2
Tiga nilai rata-rata tertinggi unsur pertanyaan survei IPP

Nomor Pertanyaan	Ringkasan	Bobot	Target Indikator
14	Informasi Biaya Pelayanan	3.58	3.84
11	Sarana / Prasarana Pelayanan	3.56	
12	Persyaratan Layanan	3.56	

Tabel 3.3
Tiga nilai rata-rata terendah unsur pertanyaan survei IPP

Nomor Pertanyaan	Ringkasan	Bobot	Target
2	Prosedur / Alur Pelayanan	3.51	3.84
4	Jangka waktu penyelesaian	3.47	
5	Kecepatan petugas pelayanan/sistem pelayanan online	3.44	

Tabel 3.4
Nilai rata-rata unsur pertanyaan survei IPAK

Nomor Pertanyaan	Ringkasan	Bobot	Target
4	Pungli	3.73	3.84
3	Gratifikasi	3.69	
5	Percaloan	3.69	
1	Diskriminasi	3.64	
2	Kecurangan	3.64	

Realisasi IPP bulan Agustus 2023 ini masih dibawah target indikator Indeks Kepuasan Internal BPOM terhadap Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan (dihitung dengan *tool/s* IPP) bulan Agustus 2023 sebesar 3,84 sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja 2023, sehingga perlu segera dilakukan tindak lanjut perbaikan. Adapun Rencana Tindak Lanjut perbaikan pada **Tabel 3.5** dan **Tabel 3.6**.

Tabel 3.5
Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei IPP

Kode Pertanyaan	Ringkasan	RTL	Timeline
U2 -IPP	Prosedur / Alur Pelayanan	1. Menyusun pedoman/petunjuk keluaran layanan kinerja Biro Renkeu. 2. Sosialisasi secara berkala pelayanan publik Biro Renkeu melalui kanal/medsos seperti Instagram, Facebook, Youtube dan subsite Biro Renkeu (untuk saat ini subsite masih menggunakan website dengan domain google)	1. Pedoman direncanakan selesai di tw 3 tahun 2023 2. Sosialisasi melalui kanal/ medsos direncanakan rutin dan berkala dilaksanakan
U4 - IPP	Jangka waktu penyelesaian	1. Pelatihan pelayanan prima/pelayanan publik bagi petugas pelayanan.	Rencana pelaksanaan rutin berkala mulai tw 1 sd tw 4 tahun 2023
U5 - IPP	Kecepatan petugas pelayanan/sistem pelayanan online	1. Pelatihan pelayanan prima bagi petugas pelayanan. 2. Sosialisasi kepada <i>stakeholder</i> melalui kanal/ medsos direncanakan rutin dan berkala dilaksanakan.	Rencana pelaksanaan rutin berkala mulai tw 1 sd tw 4 tahun 2023

Tabel 3.6
Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei IPAK

RTL	Timeline
1. Sosialisasi kepada <i>stakeholder</i> melalui kanal/ medsos direncanakan rutin dan berkala dilaksanakan. 2. Monitoring dan evaluasi pengaduan pengguna layanan (masyarakat). 3. Internalisasi nilai-nilai BerAKHLAK dan budaya kerja PIKKIR dijadwalkan rutin dilaksanakan minimal 2 kali dalam sebulan 4. Pelatihan pelayanan prima bagi petugas pelayanan, termasuk pemanfaatan IDEAS (<i>Integrated Development and Training Information System</i>).	Rencana pelaksanaan rutin berkala mulai tw 1 sd tw 4 tahun 2023

BAB IV Data Survei

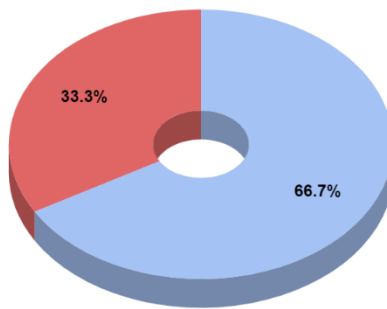
A. Data Responden

Pada pelaksanaan survei IPP dan IPAK untuk layanan yang diberikan pada bulan Agustus 2023 data yang diperoleh 57 Responden pada periode pelaksanaan 1 s.d 31 Agustus 2023. Berikut grafik data responden survei IPP dan IPAK yang dilakukan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan.

Tabel 4.1
Data 30 Responden Pertama

No.	Nama	Usia	No. HP
1	Ninda Sihombing	33	85344642682
2	Ibrahim Susanto	31	85399676623
3	Tri Wahyuningsih	40	85396881183
4	Bety Wulandari	28	82292112172
5	Rachma Fadillah. A	26	82189002708
6	Khairunnisa	28	82313639961
7	Ruli Rintho Karoma	26	82238996728
8	Rohni Tri Indarti	28	82329078652
9	Rohni Tri Indarti	28	82329078652
10	Petra Lucia Monica Hutajulu	26	81344301816
11	Dormina Bethesda Lusiana Hutasoit, S.E.	29	82167670889
12	Rahmi Dwi Yuliana	28	83848722095
13	Ni Putu Rusmitha Cintya Dewi	29	85738183109
14	Muhamad Jafarudin	44	8127877783
15	Endah Sri Wahyuni,SE	42	81327153287
16	Siti minarni	47	85241710115
17	Fikri Ikhsan	28	82173023770
18	Besse twnri wawo	45	85203355555
19	Andi Herman	43	81355750226
20	Siti Rahmayanti	28	85270166876
21	Nitta Asteria Pumiya	27	85959505757
22	Miftachul Choiron	27	81315392644
23	Dewi Wahyuningsih	40	81314433803
24	Yennie Rosyiani Wulansary	43	81222788864
25	Niken Wahyu Novana	29	81328873437
26	Khairunnisa Nurdiani	27	82189180585
27	Jerry Voldo Febian Manurung	38	87823104746
28	M. Arip Franata SH	36	85266500706
29	Fatikha Prihza Harjanti	27	83840219751
30	Siti Saodah	36	85217465425

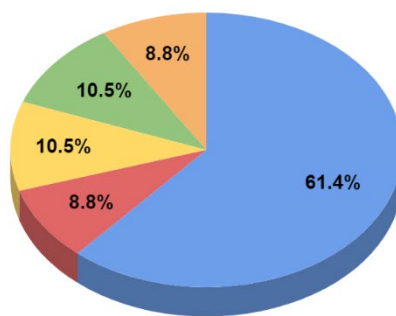
Jenis Kelamin



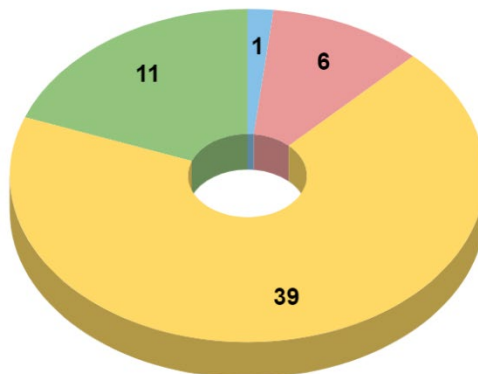
● Perempuan ● Laki laki

Usia

● <30 tahun ● 30-35 tahun ● 36-40 tahun ● 41-45 tahun ● 46-50 tahun



Pendidikan



● SMA/Sederajat ● D1/D2/D3 ● D4/S1 ● S2/Profesi/S3

Dari grafik di atas, dapat terlihat bahwa responden laki-laki lebih sedikit dibandingkan dengan responden perempuan. Rentang usia Responden terbagi dalam 5 kelompok usia, dengan jumlah terbanyak pada kelompok usia < 30 tahun yang mencapai hampir setengah populasi responden. Sebagian besar responden berpendidikan D4/S1 dan S2.

B. Data Dukung Lainnya (Pelaksanaan)

Dalam pelaksanaan layanan dibutuhkan masukan dari *stakeholder* terkait layanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan. Adapun saran terkait Layanan pada Biro Perencanaan dan Keuangan dapat dilihat pada **Tabel 4.1**

Tabel 4.1
Saran dan Masukan Survei IPP dan IPAK

No	Saran
1	Tetap konsisten memberikan pelayanan terbaik
2	Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah baik, namun masih dapat ditingkatkan lagi agar bisa menjadi lebih baik lagi ke depannya.
3	Untuk dipertahankan komunikasi dengan UPT untuk kelancaran proses bisnis UPT
4	Untuk dipertahankan komunikasi dengan UPT agar kelancaran proses bisnis UPT tetap berjalan dengan baik, terarah dan bernilai output
5	Sudah mantap dalam pelayanan dan sigap dalam menjawab setiap pertanyaan
6	Baik dalam segala hal dan membantu
7	Semoga sering melakukan sosialisasi
8	Sangat cepat tanggap dan solutif
9	Pelayanan sudah terlaksana dengan sangat baik, selalu informatif dan sangat membantu jika kami mengalami kesulitan terkait pelaksanaan revisi/perencanaan anggaran. Sukses selalu Biro Perencanaan dan Keuangan.
10	Semoga makin responsif
11	Sudah baik, perlu dipertahankan
12	Memberikan bimbingan atau perhatian terhadap UPT yang menurut Bapak/Ibu masih terdapat kekurangan SDM
13	Semoga tetap membuat sosialisasi monev yang membantu UPT
14	Terus tingkatkan pelayanan terbaik dan bisa menyediakan media untuk pelayanan yang sifatnya lebih terdokumentasi.
15	Mohon fast respon

BAB V

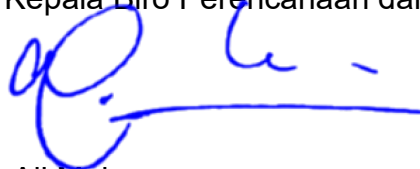
Penutup

Kesimpulan

1. Nilai IPP Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan nilai **3,52** dari skala 4. Nilai tersebut menunjukkan Indeks Persepsi Pelayanan Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan predikat **Sangat Baik**. Walaupun demikian, terdapat beberapa unsur layanan yang perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan performa layanan sebagai bagian dari peningkatan kinerja pelayanan publik yang berkelanjutan. *Stakeholder* merupakan *partner*, masukan dari *stakeholder* diperlukan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan *stakeholder* terhadap layanan, sehingga sinergi keduanya akan mendorong pemilik layanan publik memberikan pelayanan prima.
2. Hasil survei persepsi korupsi pada Biro Perencanaan dan Keuangan diperoleh nilai IPAK **3,68** atau masuk kategori **BERSIH DARI KORUPSI** (kisaran nilai 3,25-4,00). Biro Perencanaan dan Keuangan dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih, dan akuntabel, namun tetap perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan. Menindaklanjuti hal tersebut, sebagai perbaikan akan diberikan pelatihan pelayanan publik *Excellent* dan meningkatkan internalisasi Nilai-nilai BerAKHLAK dan budaya kerja PIKKIR kepada seluruh pegawai Biro Perencanaan dan Keuangan, serta sosialisasi kepada *stakeholder* secara rutin sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang prima dan bersih.

Jakarta, 04 September 2023

Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan



Ali Muharam