



**LAPORAN ANALISIS SURVEI
INDEKS PERSEPSI PELAYANAN (IPP) DAN
INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)
BULAN DESEMBER 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 Desember 2023 terdapat total 28 responden dan berdasarkan ketentuan sebagaimana disampaikan pada Bab II huruf A bahwa jika dalam 1 bulan jumlah penerima responden kurang dari 30 pelanggan, maka seluruh penerima layanan tersebut merupakan responden survei yang akan dihitung. 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**.

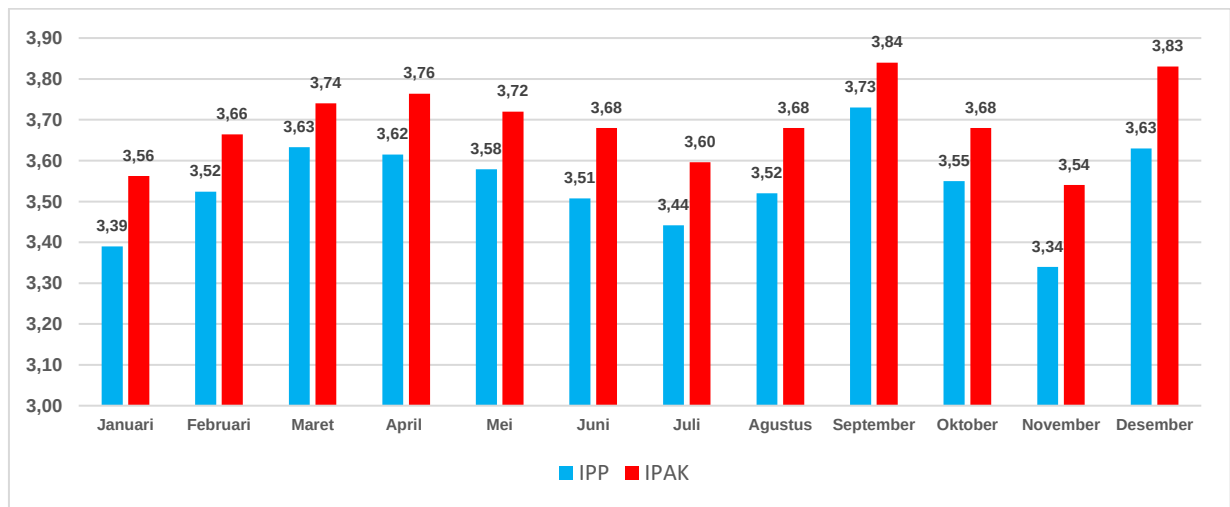
Tabel 3.1
Hasil Analisis Survei IPP dan IPAK

	IPP								IPAK				
Index	3.63								3.83				
Nilai	5.45								4.79				
Index Per Unsur	3.48	3.60	3.62	3.71	3.57	3.67	3.71	3.69	3.76	3.83	3.86	3.86	3.86
Nilai Rerata Per Unsur	5.21	5.39	5.43	5.57	5.36	5.50	5.57	5.54	5.64	5.75	5.79	5.79	5.79
Jumlah Responden	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Jumlah Nilai Perunsur	146	151	152	156	150	154	156	155	158	161	162	162	162
	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 27 Desember 2023 diperoleh nilai indeks dari kelompok unsur pertanyaan survei IPP adalah **3,63** dan pada kelompok unsur pertanyaan survei IPAK diperoleh indeks sebesar **3,83**.

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 Desember 2023 maka capaian indikator dimaksud hanya **94,53%**, sehingga perlu dilakukan tindak lanjut perbaikan.

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



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

Pada **Gambar 3.1** hasil Survei IPP selama periode Januari s.d Desember 2023, pencapaian tertinggi terdapat pada bulan September 2023 dengan indeks rata pada ipp **3,52** dan ipak **3,69**. Untuk rata – rata indeks gabungan ipp dan ipak selama tahun 2023 yaitu **3,61** . Demikian halnya dengan Hasil Survei IPAK pencapaian tertinggi pada bulan September 2023.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil survei IPP terdapat 4 (empat) 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
Tinggi nilai rata-rata tertinggi unsur pertanyaan survei IPP

Nomor Pertanyaan	Ringkasan	Bobot	Target Indikator
10	Konsultasi dan Pengaduan	3.71	3.84
13	Informasi pelayanan	3.71	
14	Informasi Biaya Pelayanan	3.69	

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

Nomor Pertanyaan	Ringkasan	Bobot	Target
4	Jangka waktu penyelesaian	3.60	3.84
11	Sarana / Prasarana Pelayanan	3.57	
2	Prosedur / Alur Pelayanan	3.48	

Tabel 3.4
Nilai rata-rata unsur pertanyaan survei IPAK

Nomor Pertanyaan	Ringkasan	Bobot	Target
3	Gratifikasi	3.86	3.84
4	Pungli	3.86	
5	Percaloan	3.86	
2	Kecurangan	3.83	
1	Diskriminasi	3.76	

Realisasi IPP bulan Desember 2023 ini masih dibawah target indikator Indeks Kepuasan Internal BPOM terhadap Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan (dihitung dengan *tools* IPP) bulan Desember 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
U4 - IPP	Jangka waktu penyelesaian	1. Revisi SOP Pencairan Anggaran 2. Revisi SOP Penyusunan Laporan Keuangan <i>Audited</i> 3. Revisi SOP Penyusunan Laporan Keuangan 4. Penyusunan Draft Jukop DAK 2024	1. Revisi telah dilakukan pada tanggal 25 November 2023 dan tanggal efektif SOP 25 Desember 2023 2. Revisi telah dilakukan Pada TW IV 2023 3. Revisi telah dilakukan Pada TW IV 2023 4. Draft Jukop DAK telah dibuat pada TW IV 2023
U11 – IPP	Sarana / Prasarana Pelayanan	1. Sosialisasi secara berkala pelayanan publik Biro Renkeu melalui kanal/medsos seperti	1. Sosialisasi melalui kanal/ medsos direncanakan

Kode Pertanyaan	Ringkasan	RTL	Timeline
		Instagram, Facebook, Youtube dan subsite Biro Renkeu (untuk saat ini subsite masih menggunakan website dengan domain google)	rutin dan berkala dilaksanakan
U2 – IPP	Prosedur / Alur Pelayanan	1. Revisi SOP Pencairan Anggaran 2. Revisi SOP Penyusunan Laporan Keuangan <i>Audited</i> 3. Revisi SOP Penyusunan Laporan Keuangan 4. Penyusunan Draft Jukop DAK 2024 5. 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. Revisi telah dilakukan pada tanggal 25 November 2023 dan tanggal efektif SOP 25 Desember 2023 2. Revisi telah dilakukan Pada TW 4 2023 3. Revisi telah dilakukan Pada TW 4 2023 4. Draft Jukop DAK telah dibuat pada TW 4 2023 5. Sosialisasi melalui kanal/ medsos direncanakan rutin dan berkala dilaksanakan

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 Desember 2023 data yang diperoleh 28 Responden pada periode pelaksanaan 1 s.d 27 Desember 2023. Berikut grafik data responden survei IPP dan IPAK yang dilakukan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan.

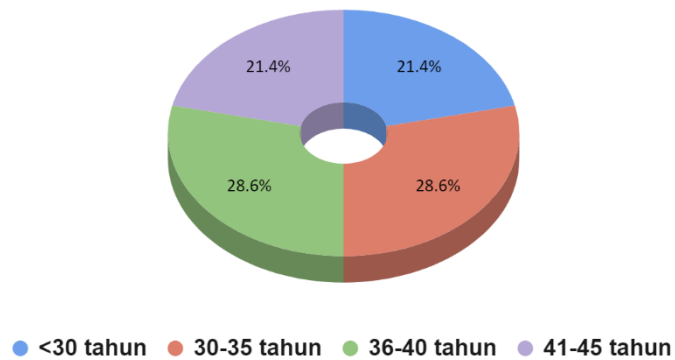
Tabel 4.1
Data 30 Responden Pertama

No.	Nama	Usia	No. HP
1	Mochammad Sobrian Kharismadani	25	89686314172
2	Nurlina Hakim	40	85299833555
3	Andi Herman Andi Tantu	43	81355750226
4	Vidya Hartiningrum	33	8998198474
5	ILDAYATI	37	81374392686
6	Ninda Sihombing	33	85344642682
7	Ailsa Chairani Moenzir	27	87785605111
8	maisaroh	35	8567752145
9	Sumintir	38	81573458194
10	Riza Fajarnia	27	85258366196
11	Atminah Ari Purbowati	45	81273270049
12	Nugroho Susanto	40	81293156169
13	Ida Rahmawati	36	1.99E+22
14	Nadhira Septafianti	35	85267882058
15	Sandra Sari Fanny Siregar	31	8985636995
16	Linda Kurniawati, S.E	28	895371559028
17	risa lestari	30	85358802226
18	Besse Tenri Wawo	45	85203355555
19	Riesa Uzvi Flowerini	31	81371668279
20	Hanifah	38	85335030385
21	Dewi Ariesintha Palimbong	41	81341762000
22	Didimus Pasira, S.KM	29	85256725877
23	Safria	38	81342104649
24	Rismawati,S.Si,Apt	45	82347024107
25	Rismawati,S.Si,Apt	45	82347024107
26	Andi Rezkiani Beta, S.Si., Apt	32	8114638156
27	perawati burun	37	81218888462
28	Meindarta Teguh Srisatya	26	82276199649

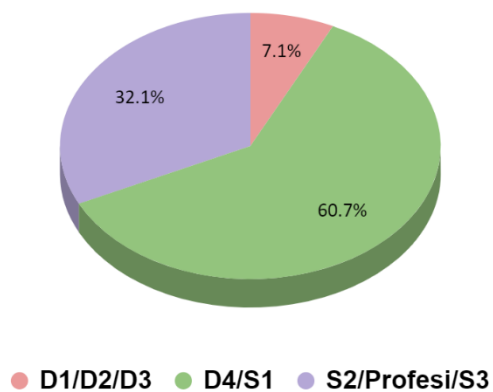
Jenis Kelamin



Usia



Pendidikan



Dari grafik di atas, dapat terlihat bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki. Rentang usia Responden terbagi dalam 5 kelompok usia, dengan jumlah rata rata responden per kelompok usia yang mencapai 20 % populasi responden namun terdapat 0 responden pada usia diatas 45 tahun.

Sebagian besar responden berpendidikan D4/S1 dan S2/Profesi/S3 serta terdapat 0 responden yang memiliki Pendidikan setingkat SMA.

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	Sangat informatif, dan responsif. Pelayanan prima
2	pegawai rorenkeu sangat cekatan dan cermat
3	Pelayanan baik dan sesuai harapan. Terima kasih
4	Semoga lebih baik lagi ke depannya
5	terima kasih bapak sutan atas pelayanan yang fast respon dan sangat baik
6	Sesekali berikanlah reward kepada pengguna layanan, reward dapat berupa gimmick ataupun snack
7	Baik secara keseluruhan
8	Palayanan publik pada biro perencanaan dan keuangan sudah sangat baik, namun tetap selalu meningkatkan pelayanan publik terutama koordinasi antar unit pada kesestamaan dan irtama, sehingga info yang disampaikan ke unit teknis sama.
9	Pelayanan yangdiberikan sangat informatif dan cepat tanggap
10	Layanan yg sering saya gunakan adalah terkait Laporan Keuangan, petugas bagian Laporan Keuangan sudah sangat baik dan cekatan, dipertahankan dan ditingkatkan.
11	sudah bagus. bisa ditingkatkan lagi. semangat
12	Teimkasih atas pelayanan selama ini yang sangat memuaskan kepada upt khususnya BPOM Mamuju kmi sangat berharap kedepan tetap dipertahankan dan menjadi contoh bagi unit yang lain.
13	Pertahankan kualitas pelayanan
14	Sebaiknya dalam melakukan pelayanan membuat alur pelayanan yang jelas agar mudah di mengerti oleh masyarakat
15	Sebaiknya dalam melakukan pelayanan membuat alur pelayanan yang jelas agar mudah di mengerti oleh masyarakat
16	Perlu peningkatan SDM baik segi kuantitas dan kwalitas nya, yang dapat mendukung peningkatan hasil pelayanan
17	belum ada masukan, petugas melayani dengan baik dan cepat

BAB V

Penutup

Kesimpulan

1. Nilai IPP Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan nilai **3,63** 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 **3,83** 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, 02 Januari 2024

Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan



Ali Muharam