



**LAPORAN ANALISIS SURVEI
INDEKS PERSEPSI PELAYANAN (IPP) DAN
INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)
BULAN NOVEMBER 2024**



**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN
TAHUN 2024**

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. 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 ?	○ Sangat Tidak Mudah ○ Tidak Mudah ○ Kurang Mudah ○ Cukup Mudah ○ Mudah ○ Sangat Mudah	Persyaratan Pelayanan
2	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	○ Sangat Tidak Mudah ○ Tidak Mudah ○ Kurang Mudah ○ Cukup Mudah ○ Mudah ○ Sangat Mudah	Prosedur/Alur Pelayanan
3	Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	○ Sangat Tidak Sesuai ○ Tidak Sesuai ○ Kurang Sesuai ○ Cukup Sesuai ○ Sesuai ○ Sangat Sesuai	Waktu Pelayanan
4	Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?	○ Sangat Tidak Sesuai ○ Tidak Sesuai ○ Kurang Sesuai ○ Cukup Sesuai ○ Sesuai ○ Sangat Sesuai	Jangka waktu penyelesaian
5	Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	○ Sangat Lambat ○ Lambat ○ Kurang Cepat ○ Cukup Cepat ○ Cepat ○ Sangat Cepat	Kecepatan petugas pelayanan/sistem pelayanan online
6	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	○ Sangat Tidak Jelas ○ Tidak Jelas ○ Kurang Jelas ○ Cukup Jelas ○ Jelas ○ 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 Plt. Inspektur Utama Nomor B-PI.06.06.7.07.24.494 tanggal 23 Juli 2024 hal Pemberitahuan Pengembangan Aplikasi SAPA APIP Modul IPP v2 dan IPAK v2, peningkatan kualitas dan optimalisasi pelaksanaan survei persepsi kualitas pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) tahun 2024 yang dilakukan masing-masing Unit Kerja serta menyesuaikan dengan kebijakan Kementerian PANRB, dengan ketentuan jumlah responden yang semula dihitung terhadap 30 penerima layanan (responden) pertama menjadi dihitung terhadap seluruh penerima layanan (responden) yang masuk pada periode yang bersangkutan.

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 kuesioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam tabulasi:
 - a. IPP, pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 14 (U14) sesuai dengan urutan dalam kuesioner
 - 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

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 November 2024 terdapat total 49 responden dan berdasarkan surat Inspektorat Utama perihal Pengembangan Aplikasi SAPA APIP Modul IPP v2 dan IPAK v2 dengan perubahan ketentuan jumlah responden yang digunakan menjadi seluruh penerima layanan dalam 1 bulan maka data seluruh responden dapat digunakan. Pada survei IPP terdapat 8 dari 14 pertanyaan yang mewakili unsur pelayanan yaitu 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

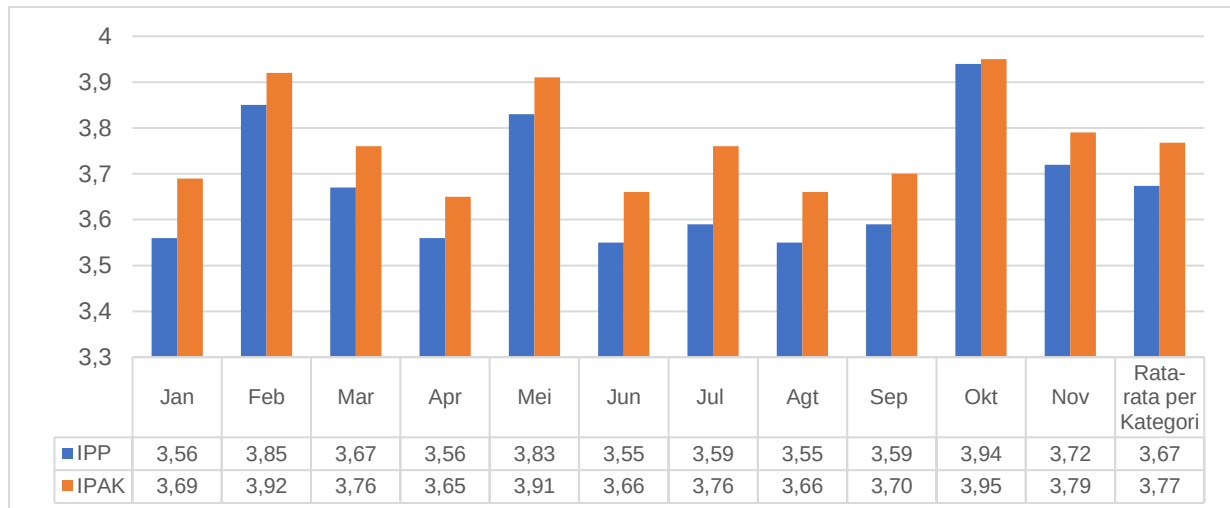
	IPP								IPAK				
Index	3,72								3,79				
Nilai	5,58								4,73				
Index Per Unsur	3,70	3,78	3,67	3,74	3,70	3,73	3,71	3,74	3,78	3,78	3,78	3,78	3,80
Nilai Rerata Per Unsur	5,55	5,67	5,51	5,61	5,55	5,59	5,57	5,61	5,67	5,67	5,67	5,67	5,69
Jumlah Responden	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Jumlah Nilai Perunsur	272	278	270	275	272	274	273	275	278	278	278	278	279
	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. 30 November 2024 diperoleh nilai indeks dari kelompok unsur pertanyaan survei IPP adalah **3,72** dan pada kelompok unsur pertanyaan survei IPAK diperoleh indeks sebesar **3,79**.

Pada tahun 2024, Indeks Kepuasan Internal BPOM terhadap Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan yang dihitung dengan menggunakan IPP mempunyai target sebesar **3,85**. Dari hasil perhitungan IPP bulan November 2024 maka capaian

indikator dimaksud sebesar **96,62%**, sehingga perlu dilakukan tindak lanjut perbaikan.

Trend hasil survei IPP IPAK Bulan Januari – November 2024 dapat dilihat pada **Gambar 3.1**.



Gambar 3.1

Trend Hasil Survei IPP IPAK Bulan Januari – November 2024 Versi Baru

Pada **Gambar 3.1** hasil survei IPP selama periode Januari s.d November 2024, nilai indeks rata-rata pada **IPP** sebesar **3,67** dan **IPAK** sebesar **3,77**. Sementara untuk pencapaian tertinggi nilai IPP dan IPAK adalah pada bulan Oktober.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil survei IPP dan IPAK diurutkan dari tertinggi dapat dilihat pada **Tabel 3.2** dan **Tabel 3.3**.

Tabel 3.2
Nilai rata-rata unsur pertanyaan survei IPP

Nomor Pertanyaan	Ringkasan	Bobot	Target
4	Jangka waktu penyelesaian	3.78	3.85
10	Konsultasi dan pengaduan	3.74	
14	Informasi biaya pelayanan	3.74	
12	Persyaratan layanan	3.73	
13	Informasi pelayanan	3.71	
2	Prosedur/alur pelayanan	3.70	
11	Sarana/prasarana layanan	3.70	
5	Kecepatan petugas layanan/system pelayanan online	3.67	

Tabel 3.3
Nilai rata-rata unsur pertanyaan survei IPAK

Nomor Pertanyaan	Ringkasan	Bobot	Target
5	Percaloan	3.80	3.85
1	Diskriminasi	3.78	
2	Kecurangan	3.78	
3	Gratifikasi	3.78	
4	Pungli	3.78	

Realisasi IPP bulan November 2024 masih belum mencapai target indikator Indeks Kepuasan Internal BPOM terhadap Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan bulan Maret 2024 sebesar **3,85** sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja 2024, sehingga perlu segera dilakukan tindak lanjut perbaikan. Rincian rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilihat pada **Tabel 3.5** dan **Tabel 3.6**.

Tabel 3.5
Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei IPP

Kode Pertanyaan	Ringkasan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
U2 – IPP	Prosedur / Alur Pelayanan	Reviu SOP	TW IV
U4 – IPP	Jangka waktu penyelesaian	1. Reviu SOP 2. Reviu Standar Pelayanan Publik	1. TW IV 2. TW I
U5 – IPP	Kecepatan petugas pelayanan/sistem pelayanan <i>online</i>	Internalisasi nilai-nilai BerAKHLAK dan budaya kerja PIKKIR dijadwalkan rutin dilaksanakan minimal 2 kali dalam sebulan Pada Apel Pagi Nasional Biro Perencanaan dan Keuangan BPOM di sesi Moral (<i>morning inspiration for all</i>).	Rencana pelaksanaan rutin berkala mulai TW I s.d. TW IV Tahun 2024
U10 – IPP	Konsultasi dan Pengaduan	Pembuatan Ruang Konsultasi	TW II
U11 – IPP	Sarana / Prasarana Pelayanan	Sosialisasi secara berkala pelayanan publik Biro Perencanaan dan Keuangan melalui kanal/medsos seperti Instagram, Facebook, Youtube dan <i>subsite</i> Biro Perencanaan dan Keuangan (untuk saat ini <i>subsite</i> masih menggunakan <i>website</i> dengan domain google)	Sosialisasi melalui kanal/ medsos direncanakan rutin dan berkala dilaksanakan
U12 – IPP	Persyaratan Layanan	Reviu SOP	TW IV
U13 – IPP	Informasi pelayanan	Sosialisasi secara berkala pelayanan publik Biro Perencanaan dan Keuangan melalui kanal/medsos seperti Instagram, Facebook, Youtube dan <i>subsite</i> Biro Perencanaan dan Keuangan (untuk saat ini <i>subsite</i> masih menggunakan <i>website</i> dengan domain google)	Sosialisasi melalui kanal/ medsos direncanakan rutin dan berkala dilaksanakan

Kode Pertanyaan	Ringkasan	Rencana Tindak Lanjut	Timeline
U14 – IPP	Informasi Biaya Pelayanan	Sosialisasi secara berkala pelayanan publik Biro Perencanaan dan Keuangan melalui kanal/medsos seperti Instagram, Facebook, Youtube dan <i>subsite</i> Biro Perencanaan dan Keuangan (untuk saat ini <i>subsite</i> masih menggunakan <i>website</i> dengan domain google)	Sosialisasi melalui kanal/ medsos direncanakan rutin dan berkala dilaksanakan

Tabel 3.6

Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei IPAK

Rencana Tindak Lanjut	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 mulai TW I s.d. TW IV Tahun 2024

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

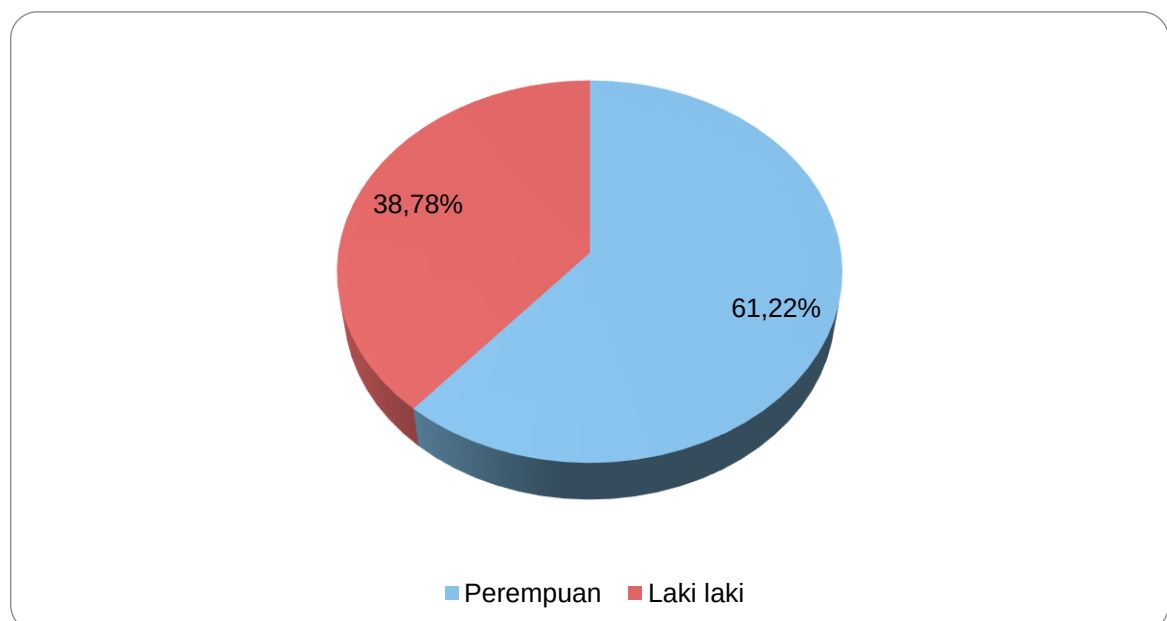
Pada pelaksanaan survei IPP dan IPAK periode 1 s.d 30 November 2024, pengisian kuesioner dilakukan oleh 49 responden penerima layanan Biro Perencanaan dan Keuangan. Rincian data responden dapat dilihat pada **Tabel 4.1**.

Tabel 4.1
Data Responden

No.	Nama	Usia	No. HP
1	Luthfi Dhia Ramadhani	29	082299090634
2	Ni Putu Rusmitha Cintya Dewi	30	085738183109
3	Dewi Arun Sari	34	087887182623
4	Sarah Ayu Mutiah	28	081293190547
5	Maharani Citra Amira	28	081334279157
6	Dwita Hidayatu Rahmawati	32	085729182524
7	Vania Almira	33	081378014585
8	untung setiawan	45	08562226094
9	Hana Krismaria Womsiwor	30	082199905702
10	Atminah Ari Purbowati	45	081273270049
11	Didi	43	085925150236
12	Hifid Kochari	52	082280523451
13	Ahmad Muzakki	28	087831083395
14	Fadhilla Hapsari	28	081513153896
15	Prisca Akvila	31	08973834381
16	Atika Aprillia Purnama	29	081233821945
17	Ade Maulana	45	085284585653
18	Refki Meinanda	33	081289744881
19	Netty Nuraini	31	085691096327
20	Vera Yeni Andika Putri, SE	30	085643380642
21	YOGA SETIADY	37	081282356829
22	Mellia Rahmi	30	082137029231
23	Romanudin Nanang Mulyanto	28	089697843637
24	Laila Udhhiyyah	40	081398029329
25	Maisaroh	36	08567752145
26	Ichvan hanny	52	08119275099
27	Andries Chandra	33	0859106514549
28	Wulan Williyanti	40	081321388844
29	Susliliyani	40	082177889174
30	Muhamad yahya	32	081319137992

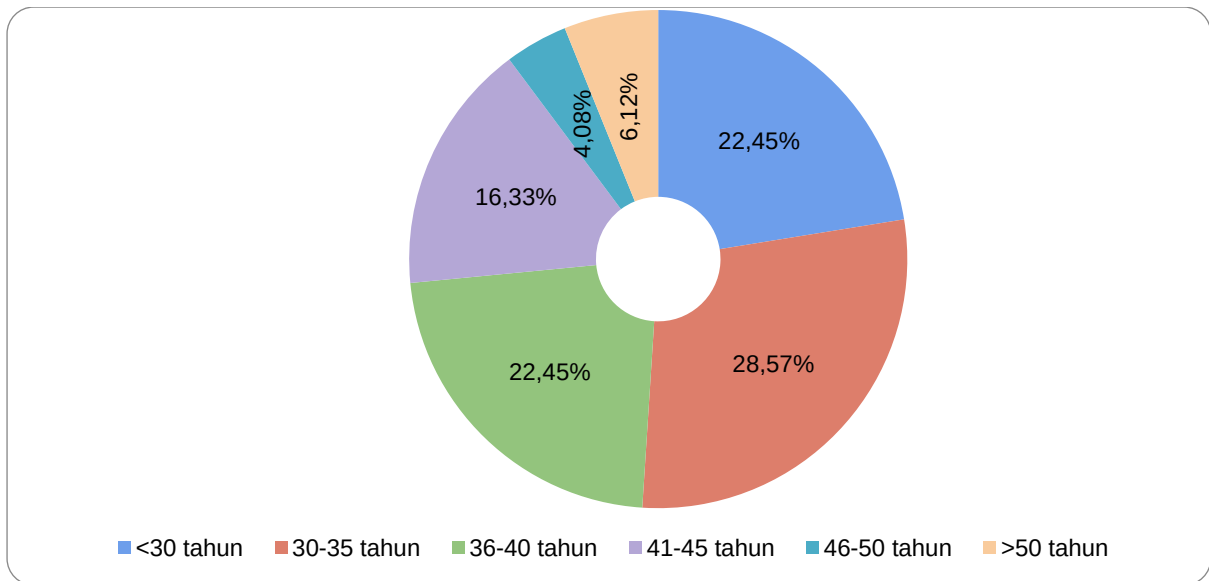
No.	Nama	Usia	No. HP
31	Yenny Komalasari	47	081584683378
32	SUHESTI WULANDARI	37	081271196160
33	Muhammad Ikhsan	54	081977780077
34	Henri agus kurniawan	43	081332897469
35	Rizky Prie Affianto	39	085640992099
36	ILDAYATI	38	081374392686
37	Pancareta Qadarsih	29	085382360104
38	Saarah Halimah Zulfa	29	081212314795
39	Agung Wijayanto, S.Kom	41	085640121919
40	Rio Sudarman	28	082135499337
41	Fajar Tri Kuncoro	36	085642454463
42	Adita Agreni Yunus	34	081297115880
43	Maesya Rachmawati	45	081398199355
44	Muhammad Husni Mubarak	42	08568128363
45	Sony Aulia Dwita A.M, SE	47	081266741978
46	Eka Mardekawati	38	085273857430
47	Siti Rahmayanti	30	085270166876
48	Risma Agustina Sembiring	26	081396984118
49	Eko Purwanto	40	081271350863

Sebaran data responden survei IPP dan IPAK Biro Perencanaan dan Keuangan selama bulan November 2024 sebagai berikut:



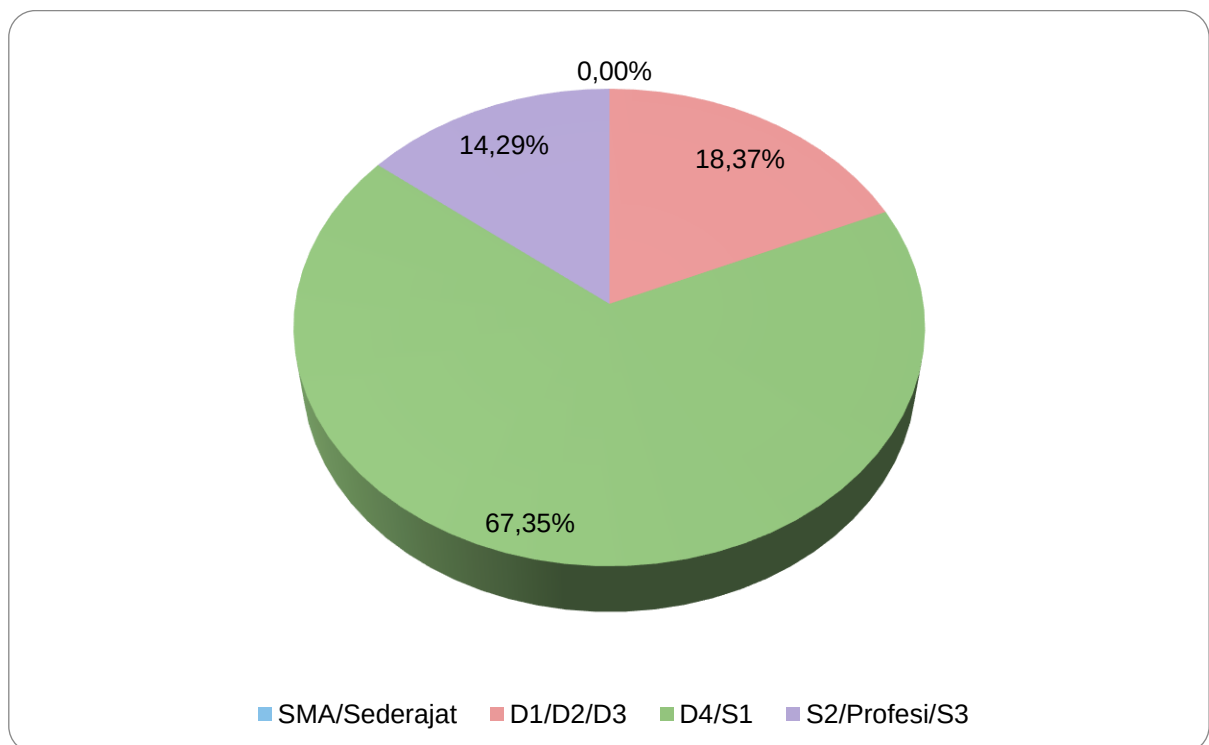
Gambar 4.1

**Sebaran Responden Survei IPP IPAK Biro Perencanaan dan Keuangan
Bulan November 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin**



Gambar 4.2

**Sebaran Responden Survei IPP IPAK Biro Perencanaan dan Keuangan
Bulan November 2024 Berdasarkan Usia**



Gambar 4.3

**Sebaran Responden Survei IPP IPAK Biro Perencanaan dan Keuangan
Bulan November 2024 Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Berdasarkan grafik pada **Gambar 4.1**, dapat terlihat bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki. Hal ini dipengaruhi oleh komposisi pegawai di lingkungan Badan POM yang terdiri dari $\pm$ 70% perempuan. Jika dilihat berdasarkan rentang usia sesuai grafik pada **Gambar 4.2**, jumlah responden terendah pada kelompok usia 46-50 tahun, sementara jumlah responden tertinggi berada pada kelompok usia 30-35 tahun. Sesuai dengan grafik pada **Gambar 4.3**, sebagian besar responden berpendidikan D4/S1 dan D1/D2/D3 serta tidak terdapat responden yang memiliki latar belakang 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 4.2**.

Tabel 4.2
Saran dan Masukan Survei IPP dan IPAK

No	Saran
1	Publikasi informasi agar lebih dimasifkan kembali dan pemberian <i>deadline</i> agar mempertimbangkan waktu unit teknis untuk berkoordinasi dgn pihak yang mempunyai data
2	Pertahankan
3	Terimakasih atas bantuan dan kerjasama Biro Perencanaan dan Keuangan
4	Sudah oke
5	<i>Keep up the good work</i> , tim roren!
6	Semangat akhir tahun . Terima kasih tetap memberikan pelayanan yg baik
7	Terus tingkatkan pelayanan yang berkualitas layanan yang cepat dan mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan
8	Ditingkatkan kembaili
9	Terimakasih
10	Saat ini sudah baik tinggal mempertahankan saja, kalau bisa malah ditingkatkan dengan inovasi2 lain yg lebih mempermudah pelayanan
11	Lebih di tingkatkan lagi
12	Sudah bagus, agar dapat ditingkatkan lgi
13	Sudah Baik dan tingkatkan
14	Semoga dipertahankan
15	Dengan semakin besarnya kebutuhan layanan yang diberikan kepada pengguna, sebaiknya diberikan kemudahan informasi dalam bentuk Frequently Ask Question (FAQ) sehingga semakin mempercepat perolehan informasi layanan kepada pengguna
16	Mohon dipertahankan, terima kasih atas layanan yang diberikan karena sangat jelas dan mudah.
17	Semangat untuk di pertahankan yang sudah baiknya
18	Roren sangat baik dalam pelayanan
19	Dipertahankan dan selalu meningkatkan pelayanan

No	Saran
20	Pelayanan sudah baik, terus dipertahankan
21	Pertahankan sistem pelayanan yang sudah baik
22	Terima kasih atas layanan biro perencanaan dan keuangan yg baik
23	Pertahankan dan tingkatkan pelayanannya
24	Terima Kasih
25	Pelaksanaan bimtek terhadap penerima dana DAK BPOM
26	Tidak ada
27	Semangat terus dalam melayani
28	Semoga pelayanan bh baik lagi..
29	Terimakasih
30	Sudah baik
31	Terima kasih sudah memberikan pelayanan dengan baik
32	Pertahankan dan Tingkatkan Terus Pelayanan Publik Primanya , serta Integritasnya utk menolak korupsi..tks
33	Pelayanan sudah baik, pertahankan
34	Pelayanan diberikan dengan sangat baik, Petugas ramah dan memberikan informasi yang sangat jelas. Pertahankan kualitas layanan yang sudah baik. Terima kasih.
35	Terus berinovasi dan meningkatkan pelayanan

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan

1. Nilai IPP Biro Perencanaan dan Keuangan pada bulan November tahun 2024 adalah **3,72** 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. Mengingat *stakeholder* merupakan *partner*, maka 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 pada bulan November tahun 2024 adalah **3,79** 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, 10 Desember 2024

Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan



Ali Muharam