LAPORAN ANALISIS SURVEI
INDEKS PERSEPSI PELAYANAN (IPP) DAN
INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)
BULAN JANUARI 2025

BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN
TAHUN 2025

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 lntegritas (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

Perhitungan hasil SPKP dan SPAK 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 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:

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

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

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

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

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 Januari 2025 terdapat total 8 Responden. 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	3,86								3,92				
Nilai	5,80								4,90				
Index Per Unsur	3,83	3,92	3,92	3,83	3,83	3,83	3,83	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92
Nilai Rerata Per Unsur	5,75	5,88	5,88	5,75	5,75	5,75	5,75	5,88	5,88	5,88	5,88	5,88	5,88
Jumlah Responden	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Jumlah Nilai Perunsur	46	47	47	46	46	46	46	47	47	47	47	47	47
	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 Januari 2025 diperoleh nilai indeks dari kelompok unsur pertanyaan survei IPP adalah **3,86** dan pada kelompok unsur pertanyaan survei IPAK diperoleh indeks sebesar **3,92.**

Pada tahun 2025, Indeks Kepuasan Internal BPOM terhadap Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan, perhitungannya dengan menggunakan IPP mempunyai target sebesar **3,75**. Dari hasil perhitungan IPP bulan Januari 2025 maka capaian indikator dimaksud sebesar **102,93%**, sehingga sudah mencapai target yang ditentukan.

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	3,92	3,75
5	Kecepatan petugas pelayanan/sistem pelayanan online	3,92	
14	Informasi Biaya Pelayanan	3,92	
2	**Prosedur / Alur Pelayanan**	3,83	
10	**Konsultasi dan Pengaduan**	3,83	
11	**Persyaratan Layanan**	3,83	
12	**Persyaratan Layanan**	3,83	
13	**Informasi pelayanan**	3,83	

Tabel 3.3
Nilai rata-rata unsur pertanyaan survei IPAK

Nomor Pertanyaan	Ringkasan	Bobot	Target
1	Diskriminasi	3,92	3,75
2	Kecurangan	3,92	
3	Gratifikasi	3,92	
4	Pungli	3,92	
5	Percaloan	3,92	

Akumulasi Rata-rata Realisasi IPP bulan Januari 2025 sudah diatas target indikator Indeks Kepuasan Internal BPOM terhadap Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan (dihitung dengan *tools* IPP) bulan Januari 2025 sebesar **3,75** sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja 2025,

Adapun Tindak Lanjut perbaikan pada **Tabel 3.4** dan **Tabel 3.5**.

Tabel 3.4
Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei IPP

Kode Pertanyaan	Ringkasan	RTL	*Timeline*
U2 – IPP	Prosedur Layanan	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 online	Internalisasi nilai-nilai BerAKHLAK dan budaya kerja PIKKIR dijadwalkan rutin dilaksanakan	Rencana pelaksanaan rutin berkala mulai TW I sd TW IV tahun 2025
U10 – IPP	Konsultasi dan Pengaduan	1. Pembuatan Ruang Konsultasi 2. Melakukan pemutaran video tenng layanan Biro Perencanaan Dan Keuangan	1. Sudah dilakukan pada TW III 2024 2. Sudah dilakukan pada TW III 2024
U11 – IPP	Sarana / Prasarana Pelayanan	1. 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) 2. Melakukan pemasangan *sign derection*	1. Sosialisasi melalui kanal/ medsos direncanakan rutin dan berkala diaksanakan 2. Sudah dilakukan pada TW III 2024
U12 – IPP	Persyaratan Layanan	Reviu SOP	TW IV
U13 – IPP	Informasi pelayanan	1. 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) 2. Melakukan pemutaran video tenng layanan Biro Perencanaan Dan Keuangan 3. Melakukan pemasangan *sign derection*	1. Sosialisasi melalui kanal/ medsos direncanakan rutin dan berkala diaksanakan 2. Sudah dilakukan pada TW III 2024 3. Sudah dilakukan pada TW III 2024

U14 – IPP	Informasi Biaya Pelayanan	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	Sosialisasi melalui kanal/ medsos direncanakan rutin dan berkala diaksanakan

Tabel 3.5
Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei IPAK

RTL	*Timeline*
1. Sosialisasi kepada *stakeholder* 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 (*Integrated Development and Training Information System*).	Rencana pelaksanaan rutin berkala mulai TW I sd TW IV tahun 2025

BAB IV
DATA SURVEI

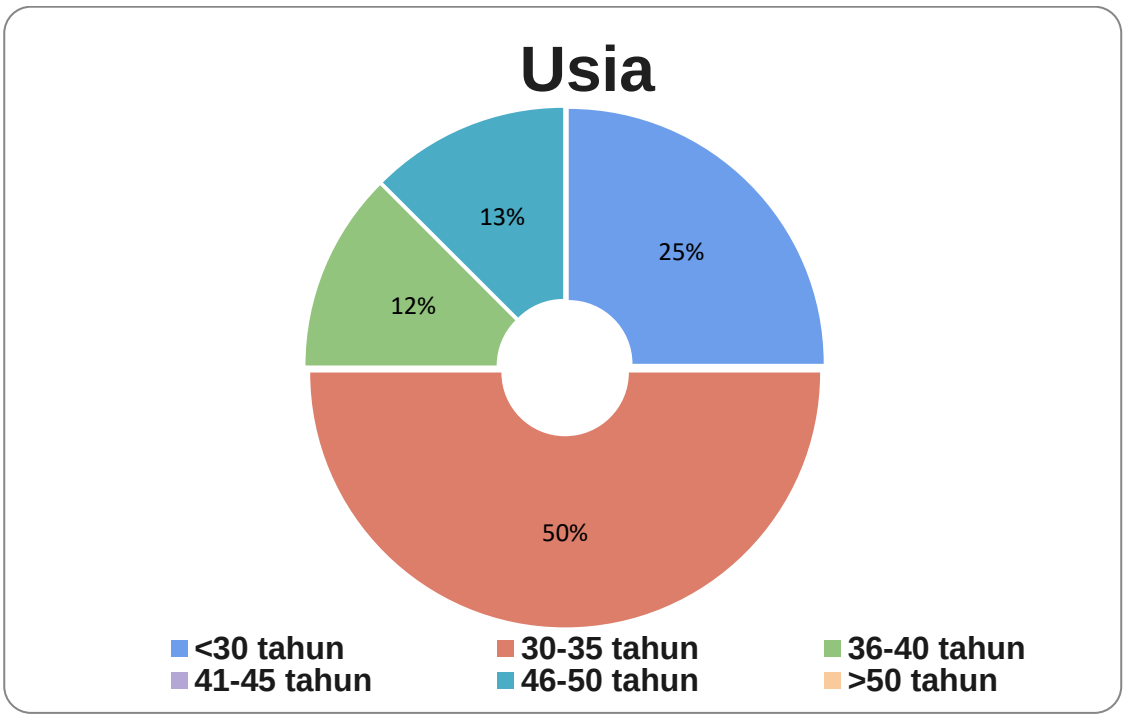
A. Data Responden

Pada pelaksanaan survei IPP dan IPAK untuk layanan yang diberikan pada bulan Januari 2025 data yang diperoleh 8 Responden pada periode pelaksanaan 1 s.d 31 Januari 2025. Berikut grafik data responden survei IPP dan IPAK yang dilakukan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan.

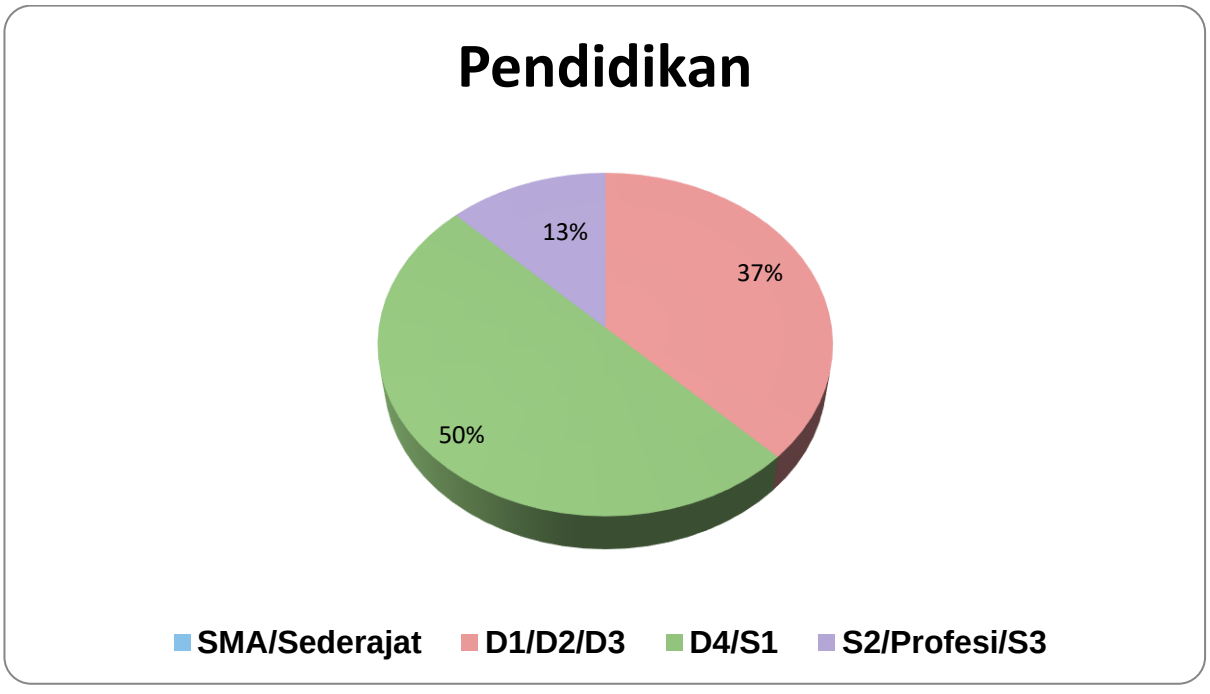
Tabel 4.1 data responden

No.	Nama	Usia	No. HP
1	Ade rahma yanti	30	08115122303
2	Puja Areyouda Pandiangan	35	081260903489
3	Besse Tenri Wawo	46	085203355555
4	Ni Nyoman Kercini	27	082132416093
5	Rizky Prie Affianto	39	085640992099
6	Fikri Ikhsan	29	082173023770
7	Muhammad Arifuddin	30	085397169003
8	Bunga Rachma Maulida	32	089621439546

Gambar 4.1
Sebaran Responden Survei IPP IPAK Biro Perencanaan dan Keuangan Bulan Januari 2025 Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4.2
Sebaran Responden Survei IPP IPAK Biro Perencanaan dan Keuangan Bulan Januari 2025 Berdasarkan Usia



Gambar 4.3
Sebaran Responden Survei IPP IPAK Biro Perencanaan dan Keuangan Bulan Januari 2025 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan grafik pada **Gambar 4.1**, dapat terlihat bahwa responden perempuan dengan responden laki-laki seimbang dengan perbandingan responden perempuan (50%) dan responden laki-laki (50%). Jika dilihat berdasarkan rentang usia sesuai grafik pada **Gambar 4.2**, responden terbanyak pada rentang usia 30-35 tahun (50%). Sedangkan untuk rentang usia lainnya sebagai berikut: usia kurang dari 30 tahun (25%), usia 36-40 tahun (12%), dan usia 46-50 tahun (13%). Sesuai dengan grafik pada **Gambar 4.3,** sebagian besar responden berpendidikan D4/S1 sebesar 50% dari seluruh responden yang melakukan survei, serta terdapat sisanya terbagi antara responden berpendidikan S2/profesi/S3 sebesar 13% dari jumlah responden, serta responden berpendidikan D1/D2/D3 dengan jumlah 37% dari jumlah responden.

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	Sudah sangat bagus dalam pelayanan cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan
2	Untuk dipertahankan
3	**Mengembangkan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik**
4	Ok
5	Sangat cepat tanggap dalam menangani masalah pada UPT semoga bisa terus dipertahankan
6	Biro Perencanaan dan Keuangan BPOM sangat cepat pelayanannya jika UPT bertanya. Terima kasih Biro Perencanaan dan Keuangan BPOM
7	Sudah cukup baik

BAB V
PENUTUP

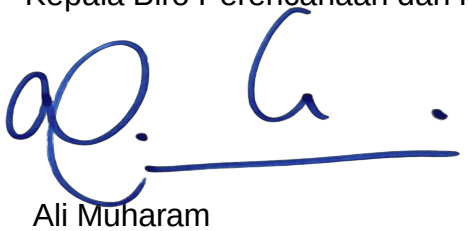
Kesimpulan

1. Nilai IPP Biro Perencanaan dan Keuangan Bulan Januari 2025 mendapatkan nilai **3,86** 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 Bulan Januari 2025 diperoleh nilai IPAK **3,92** 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 Februari 2025

Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan



Ali Muharam