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

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 sebagai berikut:

Perhitungan hasil SPKP dan SPAK 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 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 Agustus 2024 terdapat total 14 Responden dan berdasarkan 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 digunakan. 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

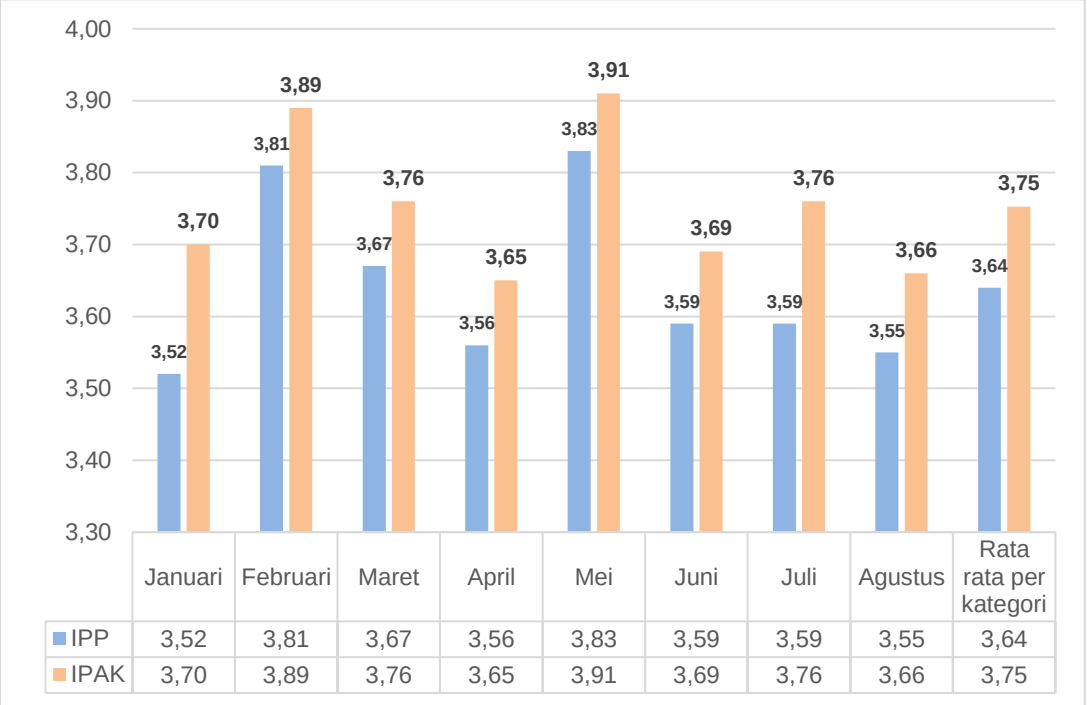
	IPP								IPAK				
Index	**3,55**								**3,66**				
Nilai	**5,32**								**4,57**				
Index Per Unsur	3,48	3,57	3,57	3,62	3,52	3,52	3,52	3,57	3,67	3,67	3,62	3,67	3,67
Nilai Rerata Per Unsur	5,21	5,36	5,36	5,43	5,29	5,29	5,29	5,36	5,50	5,50	5,43	5,50	5,50
Jumlah Responden	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Jumlah Nilai Perunsur	73	75	75	76	74	74	74	75	77	77	76	77	77
	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 2024 diperoleh nilai indeks dari kelompok unsur pertanyaan survei IPP adalah **3,55** dan pada kelompok unsur pertanyaan survei IPAK diperoleh indeks sebesar **3,66.**

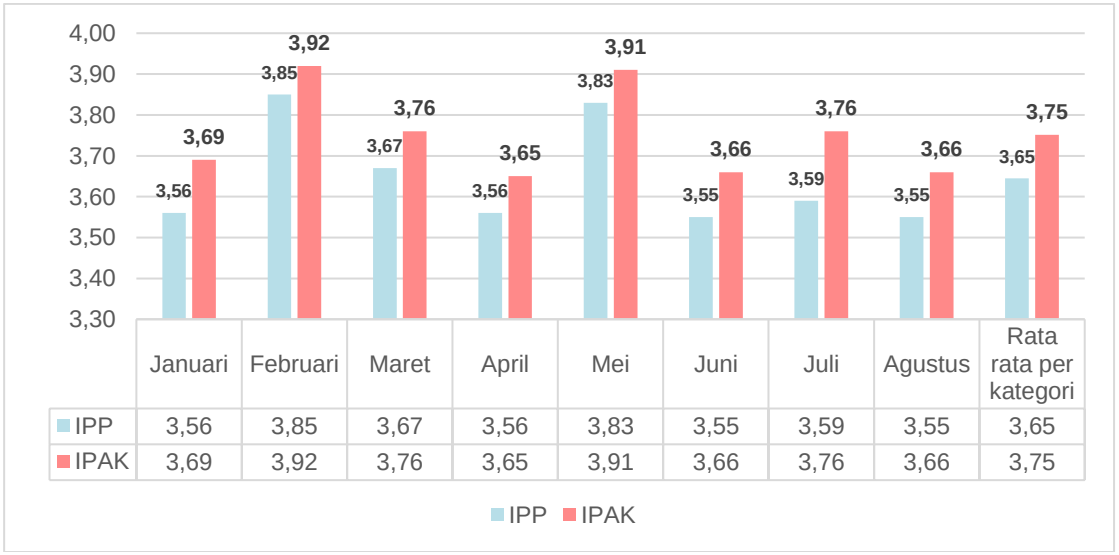
Pada tahun 2024, Indeks Kepuasan Internal BPOM terhadap Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan, perhitungannya dengan menggunakan IPP mempunyai target sebesar **3,85**. Dari hasil perhitungan IPP bulan Agustus 2024

maka capaian indikator dimaksud sebesar **92,23%**, sehingga perlu dilakukan tindak lanjut perbaikan.

Trend hasil survei IPP IPAK Bulan Januari – Agustus 2024 dapat dilihat pada **Gambar 3.1 dan Gambar 3.2.**



Gambar 3.1
Trend Hasil Survei IPP IPAK Bulan Januari – Agusutus 2024 Versi Lama



Gambar 3.2
Trend Hasil Survei IPP IPAK Bulan Januari – Agusutus 2024 Versi Baru

Pada **Gambar 3.1** merupakan hasil survei IPP selama periode Januari s.d Agustus 2024 dengan aturan lama berdasarkan surat Inspektur Utama

Nomor B-PI.06.06.7.01.24.61, nilai indeks rata-rata pada **IPP** sebesar **3,64** dan sebesar **IPAK 3,75**. Dan pada **Gambar 3.2** merupakan hasil survei IPP selama periode Januari s.d Agustus 2024 dengan aturan baru berdasarkan surat Inspektur Utama Nomor B-PI.06.06.7.07.24.494, nilai indeks rata-rata pada **IPP** sebesar **3,65** dan sebesar **IPAK 3,75.** Pelaporan periode bulan Juli 2024 dan seterusnya mengacu kepada hasil SPKP dan SPAK yang tertera pada aplikasi SAPA APIP yang formulanya telah dirubah berdasarkan surat Inspektorat Utama Nomor B-PI.06.06.7.07.24.4. Sementara untuk pencapaian tertinggi nilai IPP dan IPAK adalah pada bulan Mei berdasarkan trend hasil survei versi lama dan versi baru.

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
10	Konsultasi dan Pengaduan	3,62	3,85
4	Jangka waktu penyelesaian	3,57	
5	Kecepatan petugas pelayanan/sistem pelayanan online	3,57	
14	Informasi Biaya Pelayanan	3,57	
11	**Sarana / Prasarana Pelayanan**	**3,52**	
12	**Persyaratan Layanan**	**3,52**	
13	**Informasi pelayanan**	**3,52**	
2	**Prosedur / Alur Pelayanan**	**3,48**	

Tabel 3.3
Nilai rata-rata unsur pertanyaan survei IPAK

Nomor Pertanyaan	Ringkasan	Bobot	Target
1	Diskriminasi	3,67	3,85
2	Kecurangan	3,67	
4	Pungli	3,67	
5	Percaloan	3,67	
3	Gratifikasi	3,62	

Realisasi IPP bulan Agustus 2024 ini masih dibawah target indikator Indeks Kepuasan Internal BPOM terhadap Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan (dihitung dengan *tools* IPP) bulan Agustus 2024 sebesar **3,85** sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja 2024, sehingga perlu segera dilakukan tindak lanjut perbaikan.

Adapun Rencana 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*
U10 – IPP	Konsultasi dan Pengaduan	Pembuatan Ruang Konsultasi	TW III
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 minimal 2 kali dalam sebulan pada Apel pagi nasional Biro Perencanaan dan keuangan BPOM di sesi Moral (*morning inspiration for all*).	Rencana pelaksanaan rutin berkala mulai TW I sd TW IV tahun 2024
U14 – IPP	Informasi Biaya Pelayanan	Sosialisasi secara berkala pelayanan publik Biro Perencanaan dan Keuangan melalui kanal/medsos seperti Instagram, Facebook, Youtube dan *subsite* Biro Perencanaan dan Keuangan	Sosialisasi melalui kanal/ medsos direncanakan rutin dan berkala diaksanakan
U11 – IPP	**Sarana / Prasarana 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 domain google)**	**Sosialisasi melalui kanal/ medsos direncanakan rutin dan berkala diaksanakan**
U12 – IPP	**Persyaratan Layanan**	**Reviu SOP**	**TW IV**
U13 – IPP	**Informasi 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 domain google)**	**Sosialisasi melalui kanal/ medsos direncanakan rutin dan berkala diaksanakan**

U2 – IPP	**Prosedur Layanan**	**Reviu SOP**	**TW IV**

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 2024

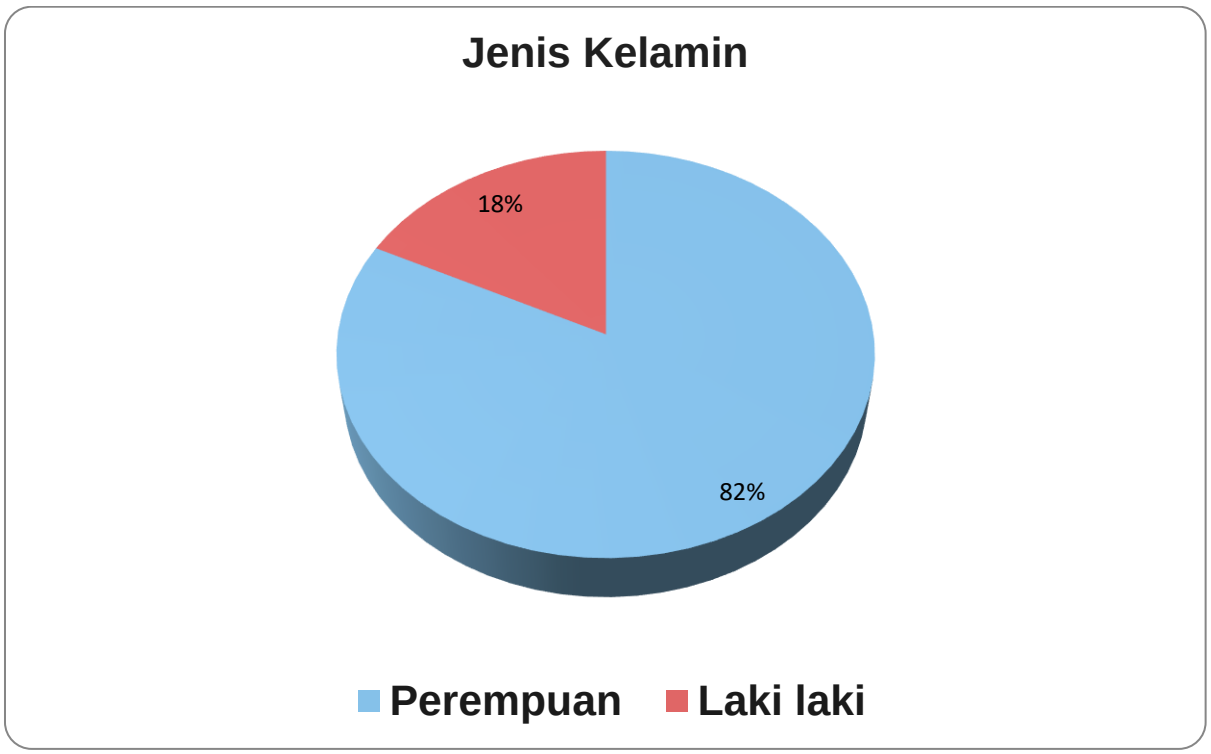
BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

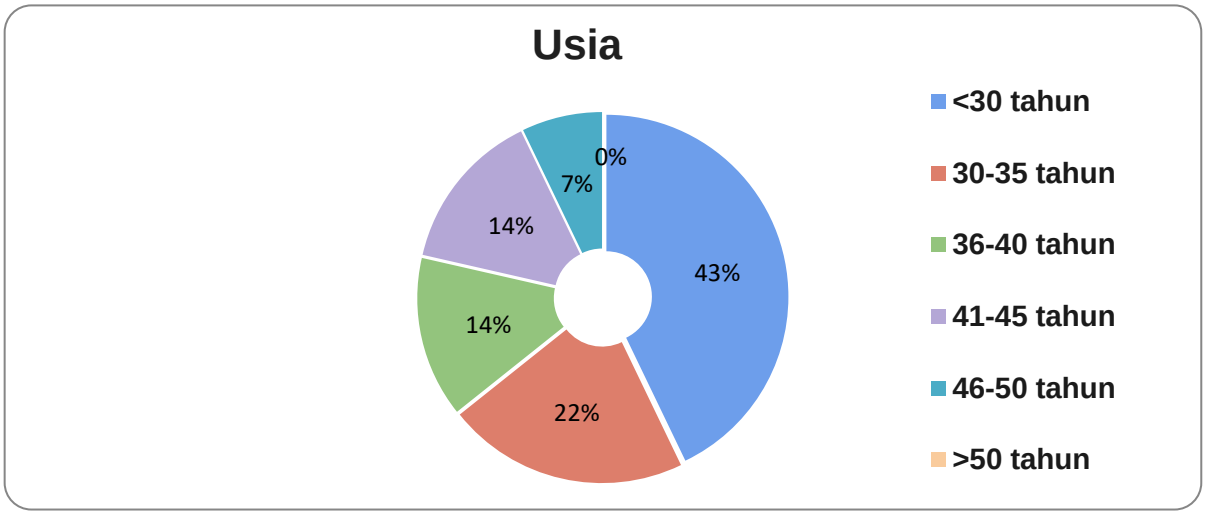
Pada pelaksanaan survei IPP dan IPAK untuk layanan yang diberikan pada bulan Agustus 2024 data yang diperoleh 14 Responden pada periode pelaksanaan 1 s.d 31 Agustus 2024. Berikut grafik data responden survei IPP dan IPAK yang dilakukan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan.

Tabel 4.1
Data Responden Survei

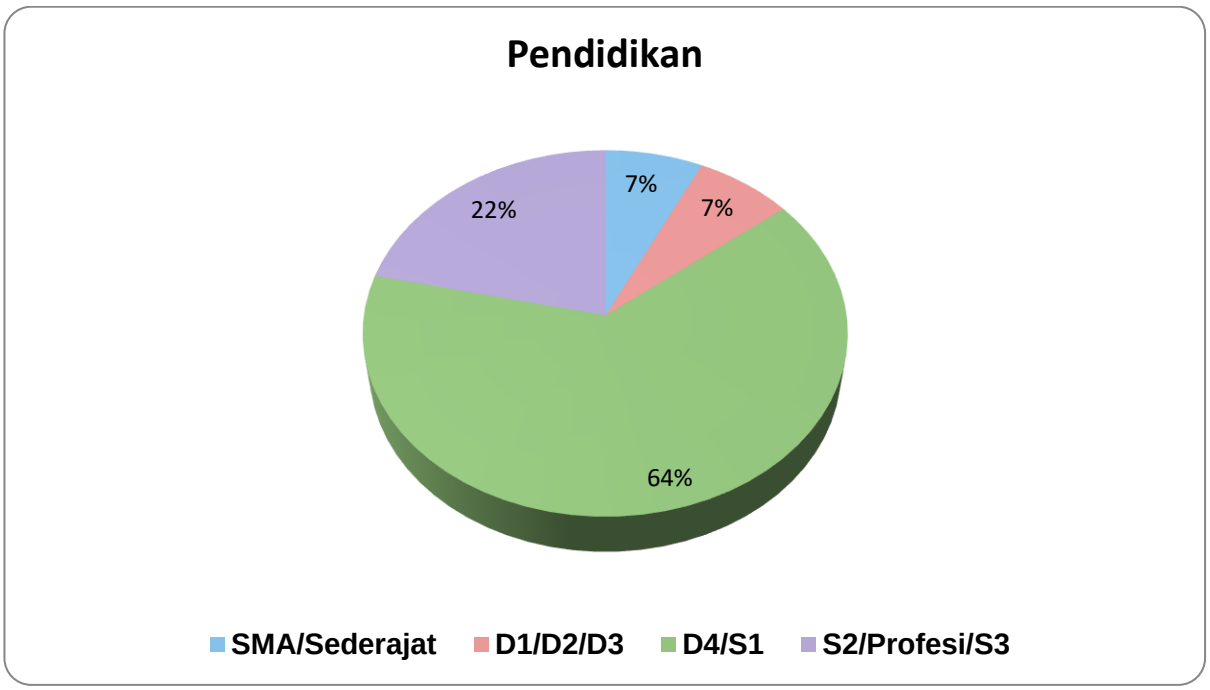
No.	Nama	Usia	No. HP
1	Vidya Hartiningrum	34	08998198474
2	Dianing Pratiwi	38	087771617827
3	Abdul Aziz	41	085388310663
4	Yulianus Fester	27	089694047166
5	Nazmul Asri	29	089516242070
6	Nanda Siska Yasinta	27	083100626007
7	Triana Maulidyah	28	085737548778
8	Andi Rezkiani Beta, S.Si., Apt	33	08114638156
9	Edna Olky Ishak Tato', S.E.	28	085395003351
10	Besse Tenri Wawo	46	085203355555
11	Fitriana Nurhidayah	31	085721870408
12	Adhas Novita	28	085377699723
13	Yudi Noor Prasetyo,SE	39	085889237944
14	Maria Meliana Waty Parera,S.Si.,APT.,M.Pharm	44	085253115111



Gambar 4.1
Sebaran Responden Survei IPP IPAK Biro Perencanaan dan Keuangan Bulan Agustus 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4.2
Sebaran Responden Survei IPP IPAK Biro Perencanaan dan Keuangan Bulan Agustus 2024 Berdasarkan Usia



Gambar 4.3
Sebaran Responden Survei IPP IPAK Biro Perencanaan dan Keuangan Bulan Agustus 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 ± 64% perempuan. Jika dilihat berdasarkan rentang usia sesuai grafik pada **Gambar 4.2**, tidak ada responden pada usia diatas 50 tahun sementara ada 1 responden pada rentang usia 46-50 tahun. Adapun untuk keseluruhan responden tersebar secara merata pada rentang usia kurang dari 30 tahun sampai dengan usia 45 tahun. Sesuai dengan grafik pada **Gambar 4.3,** sebagian besar responden berpendidikan D4/S1 dengan jumlah 64% dari seluruh responden yang melakukan survei, serta terdapat sisanya terbagi antara responden berpendidikan S2/profesi/S3 sebesar 22% dari jumlah responden serta responden berpendidikan D1/D2/D3 dan SMA/Sederat masing-masing sebesar 7% 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	tetap semangat dan semoga dapat menjadi lebih baik lagi ke depannya, terima kasih
2	Koordinasi urusan daerah sudah sangat baik dan responsif terhadap berbagai permintaan informasi baik jam kerja maupun diluar jam kerja (ketika ada kebutuhan informasi mendesak) tim roren urusan daerah tetap merespon dan memberikan jawaban yg informatif. Great tim!
3	Sudah sangat baik. Semoga selalu tetap menjadi terbaik
4	pelayanan yang kami terima baik, dan juga responsif.
5	pelayanan yang diberikan oleh biro perencanaan dan keuangan sudah sangat baik, dan menyelesaikan masalah dengan tepat
6	Semakin ditingkatkan lagi, terimakasih
7	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik
8	Untuk dipertahankan
9	Terus tingkatkan pelayanan yang baik.
10	Sangat membantu

BAB V
PENUTUP

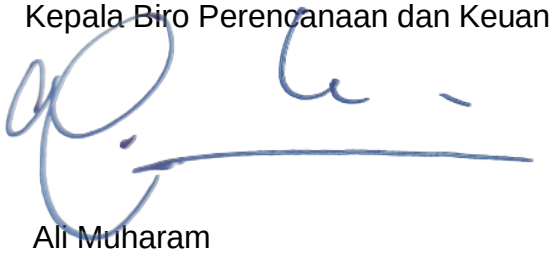
Kesimpulan

1. Nilai IPP Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan nilai **3,55** 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 **3,66** 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 September 2024

Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan



Ali Muharam