LAPORAN ANALISIS SURVEI
INDEKS PERSEPSI PELAYANAN (IPP) DAN
INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)
BULAN JUNI 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 Inspektur Utama Nomor B-PI.06.06.7.72.03.23.130 tanggal 7 Maret 2023 dan Nomor B-PI.06.06.7.01.24.61 tanggal 16 Januari 2024 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 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 Juni 2024 terdapat total 39 Responden dan berdasarkan ketentuan sebagaimana disampaikan pada Bab II huruf A bahwa Jika dalam 1 bulan jumlah penerima responden lebih dari 30 pelanggan, maka 30 penerima layanan pertama yang mengisi survei menjadi responden survei. 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**.

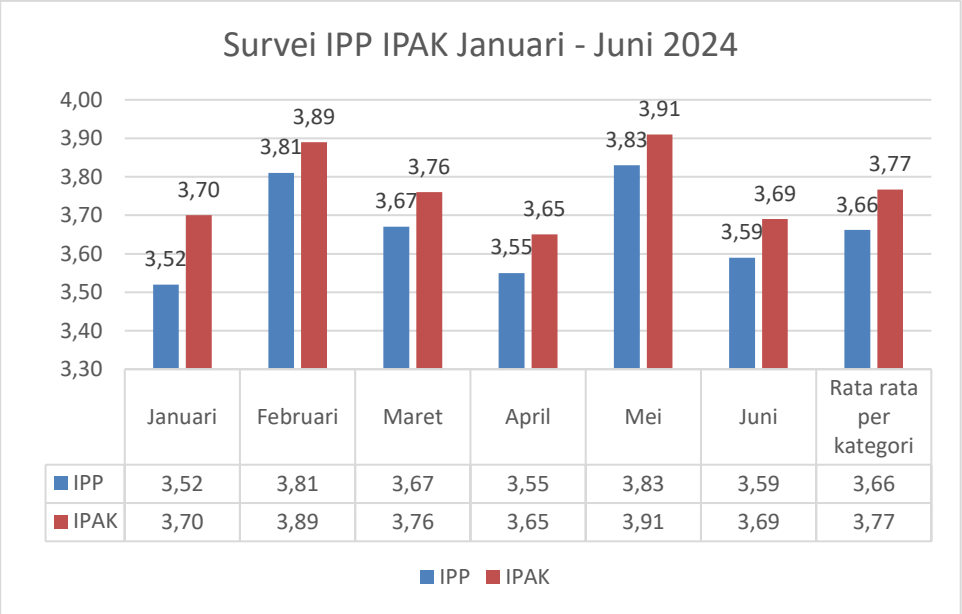
Tabel 3.1
Hasil Analisis Survei IPP dan IPAK

	IPP								IPAK				
Index	**3,59**								**3,69**				
Nilai	**5,39**								**4,62**				
Index Per Unsur	3,62	3,62	3,56	3,56	3,51	3,62	3,62	3,62	3,71	3,69	3,69	3,71	3,67
Nilai Rerata Per Unsur	5,43	5,43	5,33	5,33	5,27	5,43	5,43	5,43	5,57	5,53	5,53	5,57	5,50
Jumlah Responden	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah Nilai Perunsur	163	163	160	160	158	163	163	163	167	166	166	167	165
	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 Juni 2024 diperoleh nilai indeks dari kelompok unsur pertanyaan survei IPP adalah **3,59** dan pada kelompok unsur pertanyaan survei IPAK diperoleh indeks sebesar **3,69.**

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 Juni 2024 maka capaian indikator dimaksud sebesar **93,24%**, sehingga perlu dilakukan tindak lanjut perbaikan.

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



Gambar 3.1

Trend Hasil Survei IPP IPAK Bulan Januari – Juni 2024

Pada Gambar 3.1 hasil survei IPP selama periode Januari s.d Juni 2024, nilai indeks rata-rata pada **IPP** sebesar **3,66** dan sebesar **IPAK 3,77**. Sementara untuk pencapaian tertinggi nilai IPP dan IPAK adalah pada bulan Mei.

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
2	Prosedur / Alur Pelayanan	3,62	3,85
4	Jangka waktu penyelesaian	3,62	
12	Persyaratan Layanan	3,62	
13	Informasi pelayanan	3,62	
14	Informasi Biaya Pelayanan	3,62	
5	**Kecepatan petugas pelayanan/sistem pelayanan *online***	**3,56**	
10	**Konsultasi dan Pengaduan**	**3,56**	
11	**Sarana / Prasarana Pelayanan**	**3,51**	

Tabel 3.3
Nilai rata-rata unsur pertanyaan survei IPAK

Nomor Pertanyaan	Ringkasan	Bobot	Target
4	Pungli	3,71	3,85
1	Diskriminasi	3,71	
2	Kecurangan	3,69	
3	Gratifikasi	3,69	
5	Percaloan	3,67	

Realisasi IPP bulan Juni 2024 ini masih dibawah target indikator Indeks Kepuasan Internal BPOM terhadap Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan (dihitung dengan *tools* IPP) bulan Juni 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	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 *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 s.d. TW IV Tahun 2024**
U10 – IPP	**Konsultasi dan Pengaduan**	**Pembuatan Ruang Konsultasi**	**TW III**
U11 – IPP	**Sarana / Prasarana 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**
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 *subsite* Biro Perencanaan dan Keuangan	Sosialisasi melalui kanal/ medsos direncanakan rutin dan berkala diaksanakan
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

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

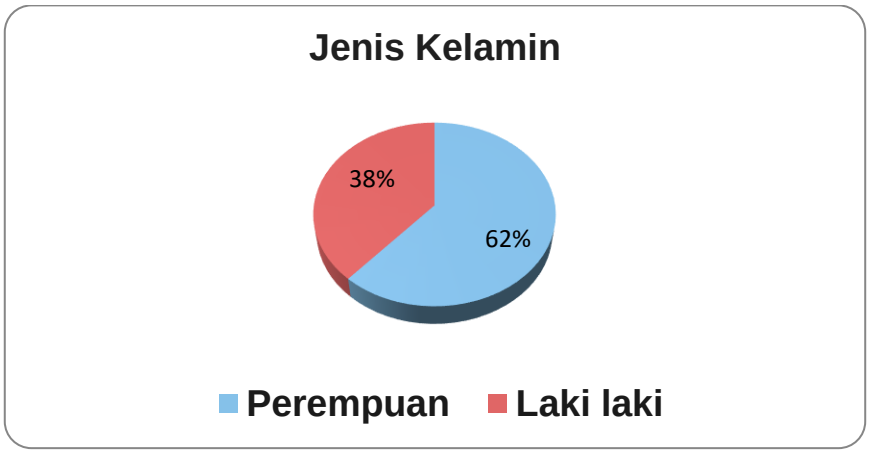
BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

Pada pelaksanaan survei IPP dan IPAK untuk layanan yang diberikan pada bulan Mei 2024 data yang diperoleh 39 Responden pada periode pelaksanaan 1 s.d 30 Juni 2024. Berikut grafik data responden survei IPP dan IPAK yang dilakukan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan.

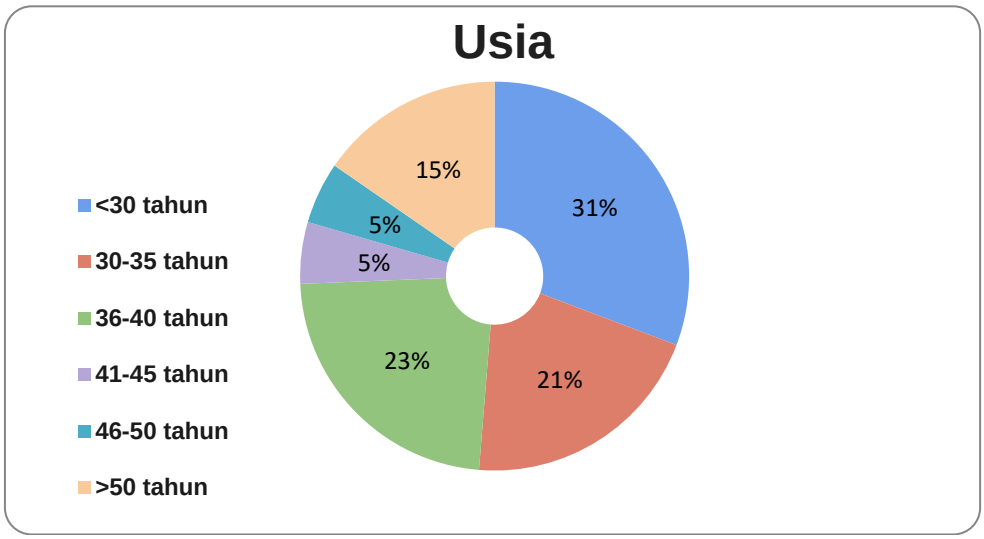
Tabel 4.1
Data 30 Responden Survei

No.	Nama	Usia	No. HP
1	aa	44	081519033380
2	Erwin Yahya	37	082187719275
3	Rully Putra Surya Pratama	35	08117322525
4	Widya Saviera Putri	25	085794443224
5	Olivia Flora Eva	25	082125240808
6	Andi Ratih Febrianti	34	0856561000046
7	Taufan Tornando	26	082160541933
8	Ibrahim Susanto	31	0811253356
9	Thalia Nauli	28	081370938283
10	Suparman Wahyu Sibarani	28	081247769851
11	YUDI GUNTARA	31	085777793400
12	Ratih Tri Andayani	36	0895355008660
13	Bunga Ekawati Devi	29	081299101717
14	Nurlina Hakim	41	085298833555
15	Ratno Nugroho	39	081214623361
16	Vera Yeni Andika Putri	30	085643380642
17	Rio Sudarman	28	082135499337
18	Luthfi Dhia Ramadhani	29	082299090634
19	Muhammad Fadli M	29	082192629155
20	Fransisca Octanta Wijaya Nasution	40	085369520800
21	Apriyani Cahyaning	37	081380119347
22	Fitria Sauli Abadi	49	081250301974
23	Andi Christian Ginting	30	085360951121
24	Rina Azhariyati	58	081380939470
25	Rina Azhariyati	58	081380939470
26	Rina Azhariyati	58	081380939470
27	Diksi Sandra Agustin, SE	35	085641448712
28	Tiara Andiani	28	0821775599650
29	Gusti Ayu Agung Manik Sriutami, SE	51	08123990239
30	Dewi Ismawati	47	082220843117
31	Rina Azhariyati	58	081380939470



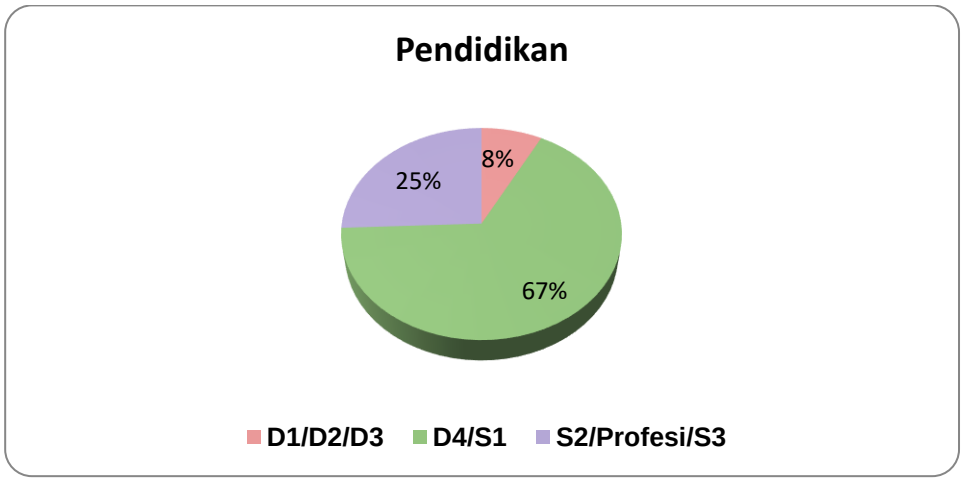
Gambar 4.1

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



Gambar 4.2

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



Gambar 4.3

Sebaran Responden Survei IPP IPAK Biro Perencanaan dan Keuangan Bulan Juni 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 ± 70% perempuan. Jika dilihat berdasarkan rentang usia sesuai grafik pada **Gambar 4.2**, jumlah responden terendah pada kelompok usia 41-45 tahun dan 46-50 tahun, sementara jumlah responden tertinggi berada pada kelompok usia <30 tahun. Sesuai dengan grafik pada **Gambar 4.3,** responden terbanyak berpendidikan D4/SI, selanjutnya diikuti oleh responden berpendidikan S2/Profesi/S3 dan yang terdikit adalah responden berpendidikan D1/D2/D3.

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	**Ketepatan waktu semoga lebih diperhatikan**
2	sangat sudah melayani publik dengan baik
3	Agar dapat secara langsung melakukan bimtek lewat akun demo krisna
4	Agar di lakukan pembinaan sesering mungkin ke UPT
5	Lanjutkan, pertahankan yg sudah baik
6	Pelaksanaan sudah baik namun tetap tingkatkan kualitas pelayanan
7	Mohon besok kalau ada acara di lombok jangan menggunakan hotel ini lagi ya. Hotelnya tidak nyaman karena kotor, tidak wangi dan kamar mandinya mengeluarkan aroma tidak sedap. Selebihnya sudah baik sekali. Terima kasih.
8	Semoga pelayanan ke depannya semakin baik
9	Semua berjalan lancar, semoga bisa bermanfaat dan rutin dilaksanakan
10	Terus tingkatkan inovasi pelayanan prima dalam memberikan dukungan Perencanaan yang inovatif dan menjawab kebutuhan tata kelola yang kolaboratif

BAB V
PENUTUP

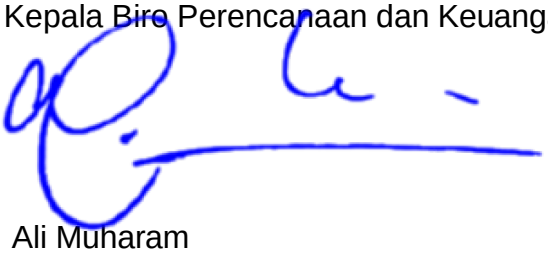
Kesimpulan

1. Nilai IPP Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan nilai **3,59** 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 **3,69** 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, 01 Juli 2024

Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan



Ali Muharam