# LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN INTERNAL

## BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN

2022

## TAHUN 2022

# LAPORAN

# SURVEI KEPUASAN LAYANAN INTERNAL

## BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN

## TAHUN 2022

# KATA PENGANTAR

Biro Perencanaan dan Keuangan merupakan unit kerja eselon II di bawah Sekretariat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). Berdasarkan Peraturan 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.

Salah satu Sasaran Kegiatan di Biro Perencanaan sesuai dengan Revisi Renstra Biro Perencanaan dan Keuangan 2020-2024 yaitu Meningkatnya kepuasan internal BPOM terhadap layanan dukungan manajemen Biro Perencanaan dan Keuangan dengan indikator kinerja Indeks kepuasan internal BPOM terhadap layanan dukungan manajemen Biro Perencanaan dan Keuangan. Oleh karena itu pada tahun 2022 Biro Perencanaan dan Keuangan melakukan survei kepuasan internal BPOM terhadap layanan dukungan manajemen Biro Perencanaan dan Keuangan.

Survey dilakukan untuk mengukur kepuasan yang dirasakan oleh unit kerja setingkat Eselon II dan UPT BPOM terhadap kinerja dari Layanan Manajemen yang dilakukan Biro Perencanaan dan Keuangan yang meliputi kegiatan perencanaan, penyusunan anggaran, monitoring, evaluasi dan pelaporan kinerja dan pengelolaan keuangan. Hasil dari pelaksanaan survey ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan dukungan manajemen yang dilakukan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survey. Pelaksanaan survei dan laporan Survei kepuasan internal BPOM terhadap layanan dukungan manajemen Biro Perencanaan dan Keuangan tahun 2022 ini tentunya masih perlu perbaikanperbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik positif dan saran yang membangun senantiasa kami terima.

Jakarta,09 Januari 2023

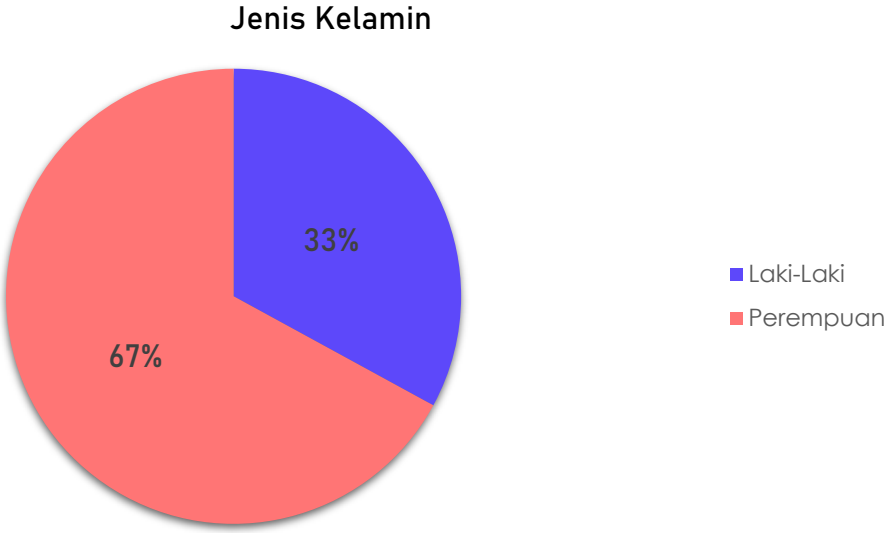
Plt Biro Perencanaan dan Keuangan

Denny Alan, S.Kom

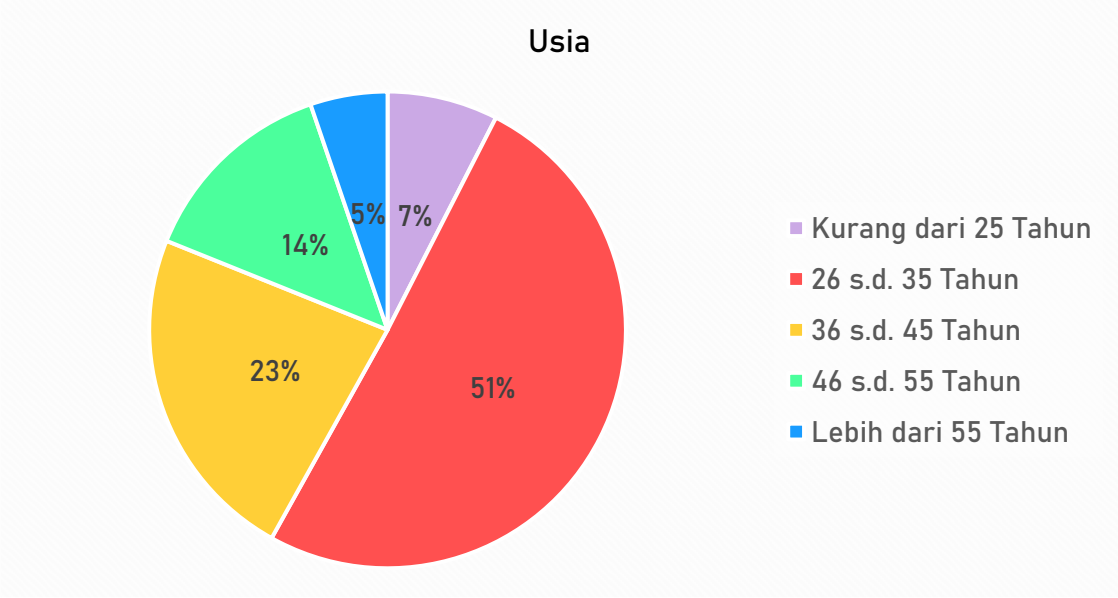
# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN INTERNAL BPOM TERHADAP LAYANAN DUKUNGAN MANAJEMEN DI BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN TAHUN 2022

## A. Karakteristik Responden Biro Perencanaan dan Keuangan Survei Kepuasan

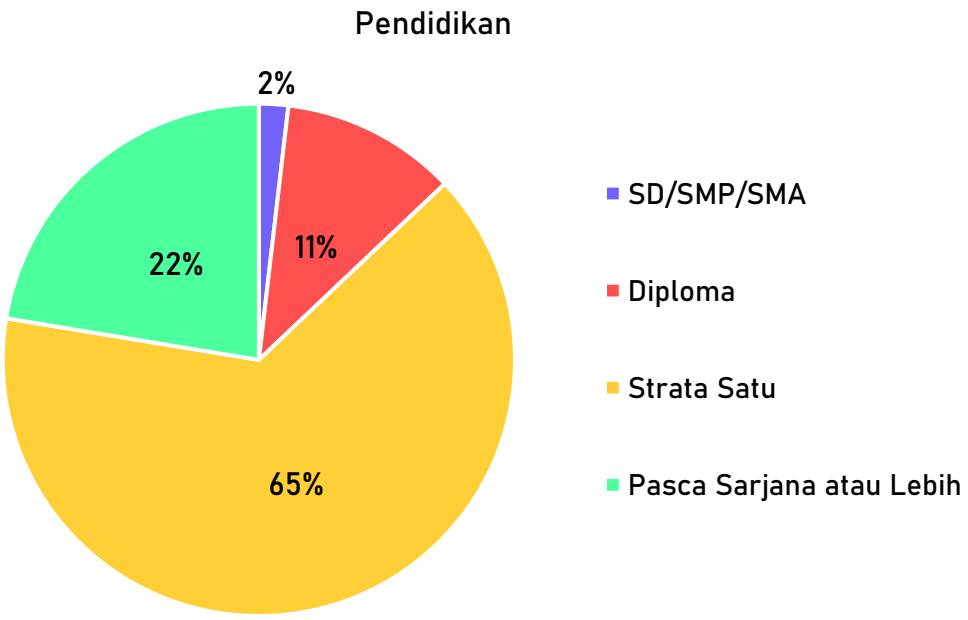
Pelayanan Tahun 2022 di Biro Perencanaan dan Keuangan dilakukan pada akhir tahun 2022 sejak tanggal 26 sampai dengan 30 Desember 2022. Telah diperoleh responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sejumlah 440 responden mengisi, dengan jenis kelamin yang terdiri dari 145 laki – laki dan 295 perempuan. Adapun karakteristik dari responden lainnya dapat dilihat pada gambar berikut:



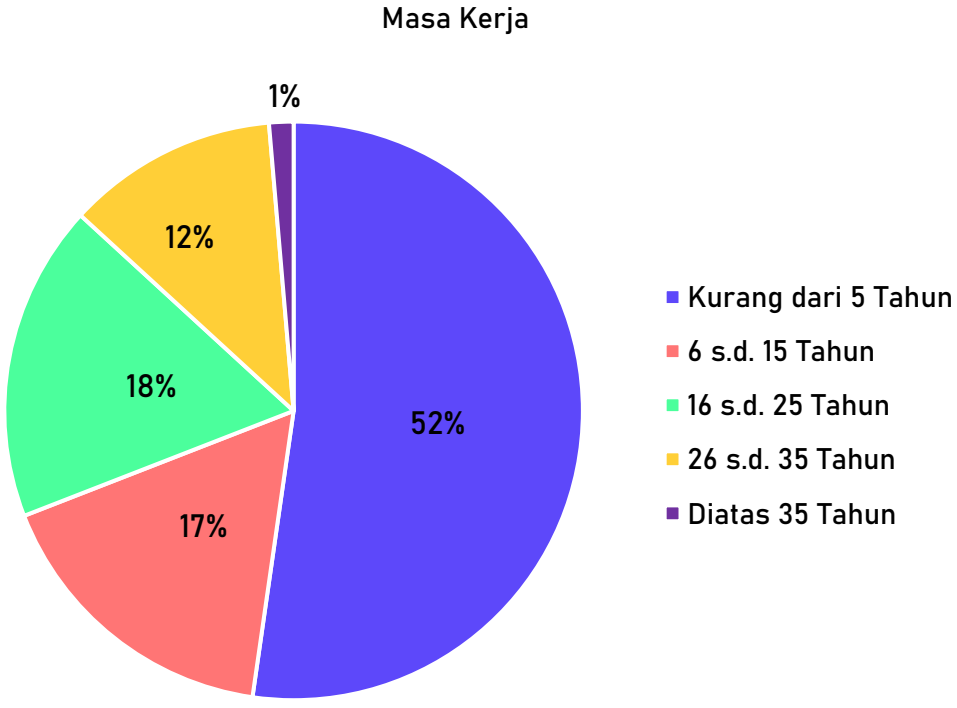

Gambar 1.
Profil Preferensi Gender



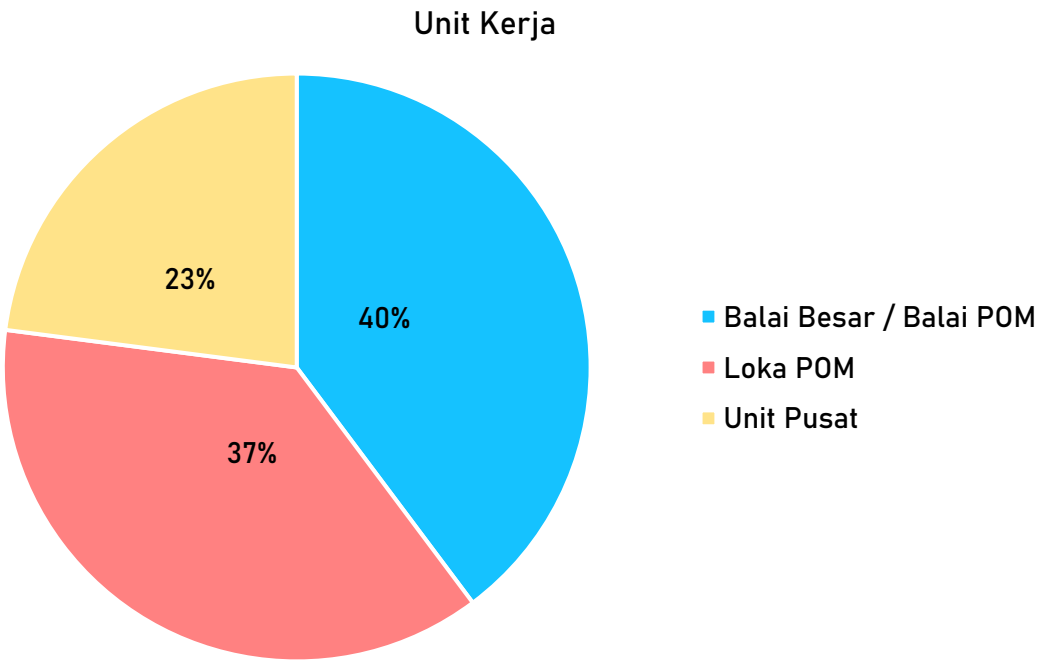

Gambar 2.
Profil Kelompok Usia Responden




Gambar 3. Profil Kelompok Pendidikan




Gambar 4.
Profil Masa Kerja Responden




Gambar 5.

Asal Unit Kerja Responden terdapat 175 (40%) responden berasal dari Balai Besar/Balai POM dan 164 responden dari Loka POM dengan persentase 37%dan sisa 23% berasal dari Unit Kerja Pusat

## Hasil Penilaian Survei Kepuasan Internal BPOM terhadap Layanan Dukungan Manajemen di Biro Perencanaan dan Keuangan Tahun 2022

Survei Kepuasan Internal BPOM terhadap layanan dukungan manajemen Biro Perencanaan dan Keuangan merupakan kepuasan yang dirasakan oleh Unit Kerja lain (Eselon II dan UPT BPOM) di luar Rorenkeu terhadap kinerja dari layanan dukungan manajemen yang dilakukan oleh Rorenkeu.

Survey Internal Kepuasan Layanan di Biro Perencanaan dan Keuangan merupakan sebuah survey untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang telah di berikan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan untuk Unit Kerja di Badan Pengawas Obat dan Makanan RI. Dengan adanya survey ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Biro Perencanaan dan Keuangan agar dapat terus meningkatkan pelayanan di Biro Perencanaan dan Keuangan. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disusun untuk menilai kepuasan internal BPOM terhadap layanan dukungan manajemen Biro Perencanaan dan Keuangan.

Responden merupakan PIC yang terlibat/menerima langsung layanan dukungan manajemen Biro Perencanaan dan Keuangan. Capaian diperoleh dari hasil survey terhadap layanan dukungan manajemen Biro Perencanaan dan Keuangan, menggunakan kuisioner dengan metode skala likert 1-4, dimana:

| | |
|---|---|
| Nilai 1 : Kurang | Bobot: 25 Poin |
| Nilai 2 : Cukup | Bobot: 50 Poin |
| Nilai 3 : Baik | Bobot: 75 Poin |
| Nilai 4 : Sangat Baik | Bobot: 100 Poin |

Survey dilakukan melalui pengisian google form pada 6 seksi untuk kelima Kelompok Substansi di Biro Perencanaan dan Keuangan, setiap seksi terdiri atas 2 bagian yaitu tanggapan terkait layanan yang diselenggarakan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan, tanggapan terhadap layanan yang diberikan pegawai di Biro Perencanaan dan Keuangan (daftar pertanyaan survey terlampir), Survei Kepuasan terhadap layanan dukungan manajemen Biro Perencanaan dan Keuangan Tahun 2022 di Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan jumlah responden yang mengisi kuesioner secara keseluruhan sebanyak 440 responden.Setiap Responden tidak diwajibkan mengisi seluruh seksi "hanya" mengisi survei pada seksi Pelayanan Substansi terkait yang pernah Responden alami/rasakan. Sehingga jumlah responden cukup variatif pada setiap Kelompok Substansinya:

| No. | Kelompok Substansi | Jumlah Pengisi Responden |
|---|---|---|
| 1 | Perencanaan | 161 Responden |
| 2 | Penganggaran | 158 Responden |
| 3 | Monitoring Evaluasi dan Pelaporan Kinerja | 221 Responden |
| 4 | Keuangan | 154 Responden |
| 5 | Dukungan Strategis Pimpinan | 56 Responden |
| 6 | Urusan Daerah dan Hibah | 51 Responden |

## HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN

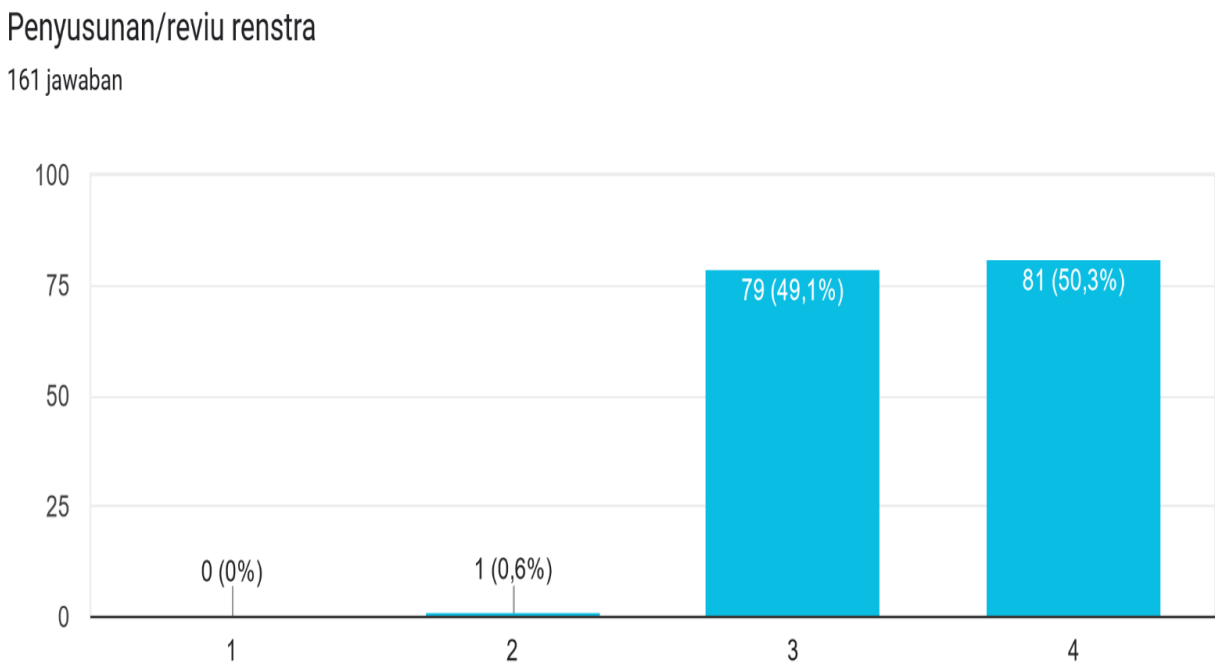
Survei Kepuasan Internal BPOM terhadap layanan dukungan manajemen Biro Perencanaan dan Keuangan untuk masing-masing Kelompok Substansi tahun 2022 adalah sebagai berikut :

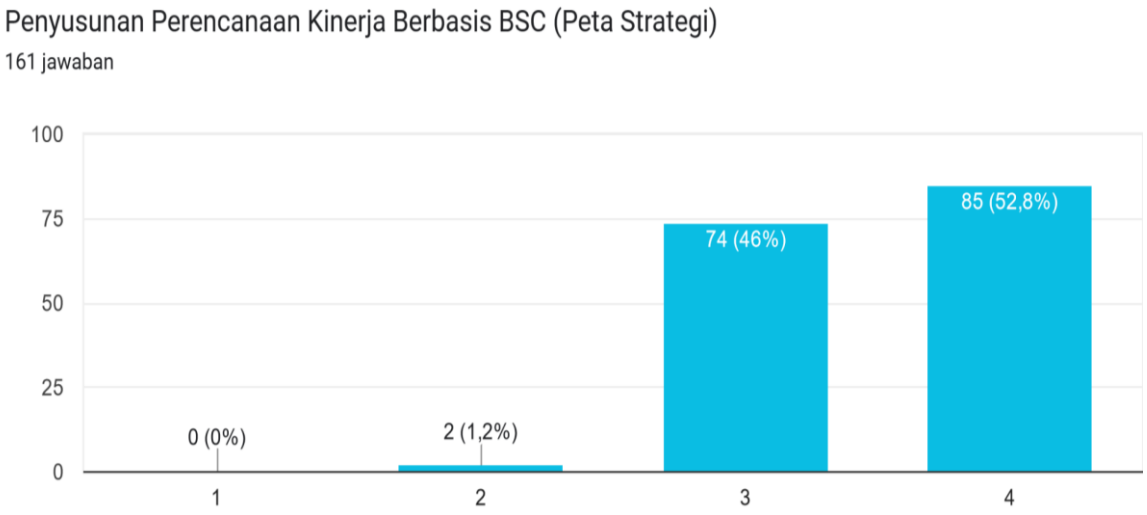
### 1. SURVEI KEPUASAN LAYANAN PERENCANAAN

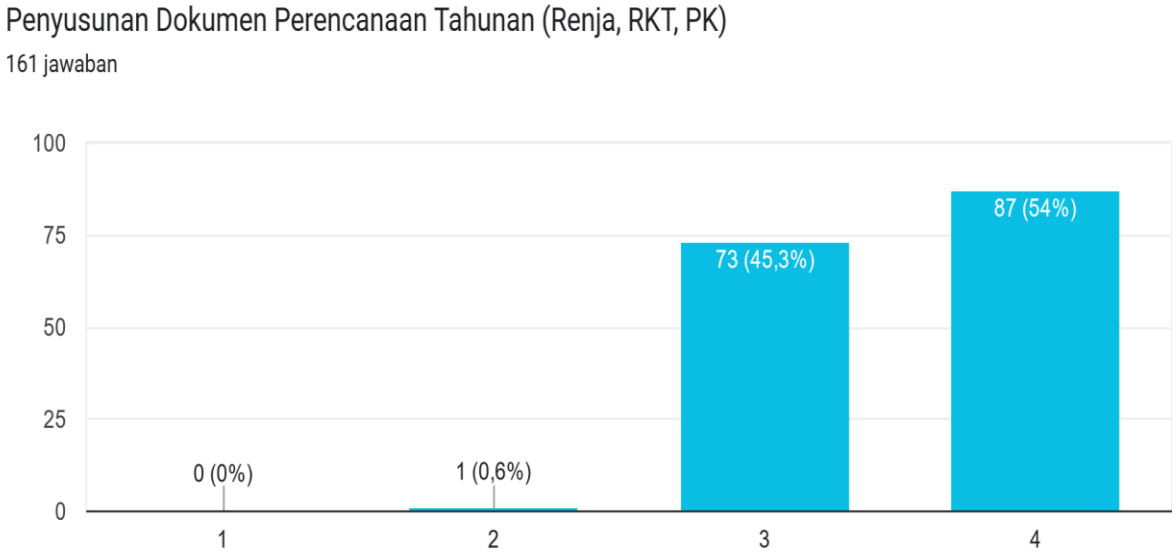
Adapun hasil survei Survei Kepuasan Internal terhadap layanan dukungan manajemen Biro Perencanaan dan Keuangan pada Kelompok Substansi Perencanaan adalah terdapat total 161 responden menanggapi pelayanan yang diberikan Substansi Perencanaan. Terkait layanan yang diselenggarakan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan terdapat pada Q1 - Q3 sedangkan tanggapan terhadap layanan yang diberikan pegawai di Biro Perencanaan dan Keuangan Q4 – Q7, adapun hasil tanggapan tersebut diantaranya:

### A. Tabel Sebaran Jumlah Responden Mengisi Pertanyaan Berdasarkan Nilai Kategori

| Kategori | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q5 | | Q6 | | Q7 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1: Kurang | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.6% | 0 | 0.0% |
| 2: Cukup | 1 | 0.6% | 2 | 1.2% | 1 | 0.6% | 0 | 0.0% | 1 | 0.6% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 3 : Baik | 79 | 49.1% | 74 | 46.0% | 73 | 45.3% | 55 | 34.2% | 77 | 47.8% | 72 | 44.7% | 47 | 29.2 % |
| 4: Sangat Baik | 81 | 50.3% | 85 | 52.8% | 87 | 54.0% | 106 | 65.8% | 83 | 51.6% | 88 | 54.7% | 114 | 70.8 % |
| Total : | 161 | | | | | | | | | | | | | |






B. Tabel Sebaran Jumlah Responden Mengisi Pertanyaan Berdasarkan Bobot Kategori

| Kategori | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0-25 : Kurang | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 0 |
| 26-50 : Cukup | 50 | 100 | 50 | 0 | 50 | 0 | 0 |
| 51-75 : Baik | 5925 | 5550 | 5475 | 4125 | 5775 | 5400 | 3525 |
| 76-100 : Sangat Baik | 8100 | 8500 | 8700 | 10600 | 8300 | 8800 | 11400 |
| Rata-Rata | 87,42 | 87,89 | 88,35 | 91,46 | 87,73 | 88,35 | 92,70 |
| | Nilai Indeks Pelayanan | | | Nilai Indeks Sikap Pegawai | | | |
| Nilai Indeks Substansi | 87,89 | | | 90,06 | | | |
| Nilai Indeks Akhir | 88,98 | | | | | | |

Kesimpulan: Nilai Indeks Pelayanan dari Kelompok Substansi Perencanaan adalah 88,98 (Delapan puluh delapan koma sembilan puluh delapan) dalam hal ini masuk dalam kategori SANGAT BAIK.

C. Saran dan Masukan Untuk Pelayanan Substansi Perencanaan

Adapun saran terkait Layanan koordinasi penyusunan, penyerasian, dan pengintegrasian rencana strategis dan rencana tahunan di lingkungan BPOM diantaranya:

| No | Saran dan Masukan Responden |
|---|---|
| 1 | Sudah baik untuk pelayanan yang diberikan |
| 2 | Menjadi lebih baik dan di tingkatkan |
| 3 | Untuk dapat dilakukan bimtek terkait perencanaan dan reviu Renstra secara berkala |
| 4 | Terus tingkatkan pelayanan dan bimbingan terutama untuk satker baru yang masih belum memiliki fungsional perencana. terima kasih |
| 5 | layanan sudah sangat baik |
| 6 | Pertahankan |
| 7 | untuk koordinasi terkait layanan sudah baik, karena kita bisa melalui berbagai media |
| 8 | Mantap |
| 9 | Na |
| 10 | Sudah bagus |
| 11 | Untuk kriteria capaian agar dibuat range yang lebih realistis, sebagai contoh untuk capaian 90 - 110 kriteria BAIK |
| 12 | Sudah baik, utk ditingkatkan |
| 13 | Sudah baik, petugas mereview renstra dengan cepat tanggap |
| 14 | Kecepatan pegawai dalam menjawab WA sudah sangat baik. Mohon dipertahankan |
| 15 | Agar pertemuan terkait penyusunan perencanaan leih detail dan intens sehingga tidak ada kekurangan pada saat desk sakip |
| 16 | Sudah cukup baik, ke depannya lebih di tingkatkan lagi untuk pelayanan dan koordinasi ke setiap upt |
| 17 | sudah baik, cepat dan solutif |
| 18 | Semakin ditingkatkan |
| 19 | Tidak ada |
| 20 | Ditingkatkan lg |
| 21 | Oke |
| 22 | Agar Melibatkan Balai dalam pembahasan target indikator dan cara penentuan target tersebut |
| 23 | Perlu dibuatkan pedoman tagging anggaran agar seragam |
| 24 | Berkoordinasi lebih erat dengan unit teknis terkait |
| 25 | Sangat baik |
| 26 | pertahankan pelayanan prima |
| 27 | Mohon disiapkan kanal berkonsultasi terkait perencanaan karena cukup menjadi kendala di unit teknis mengingat basic ilmu terkait perencanaan juga rendah |
| 28 | Lebih sering mengadakan pembahasan isu2 terkini terkait kinerja BPOM |
| 29 | Komunikasi ditingkatkan |
| 30 | Semoga lebih ditingkatkan kembali pelayanan nya ya |

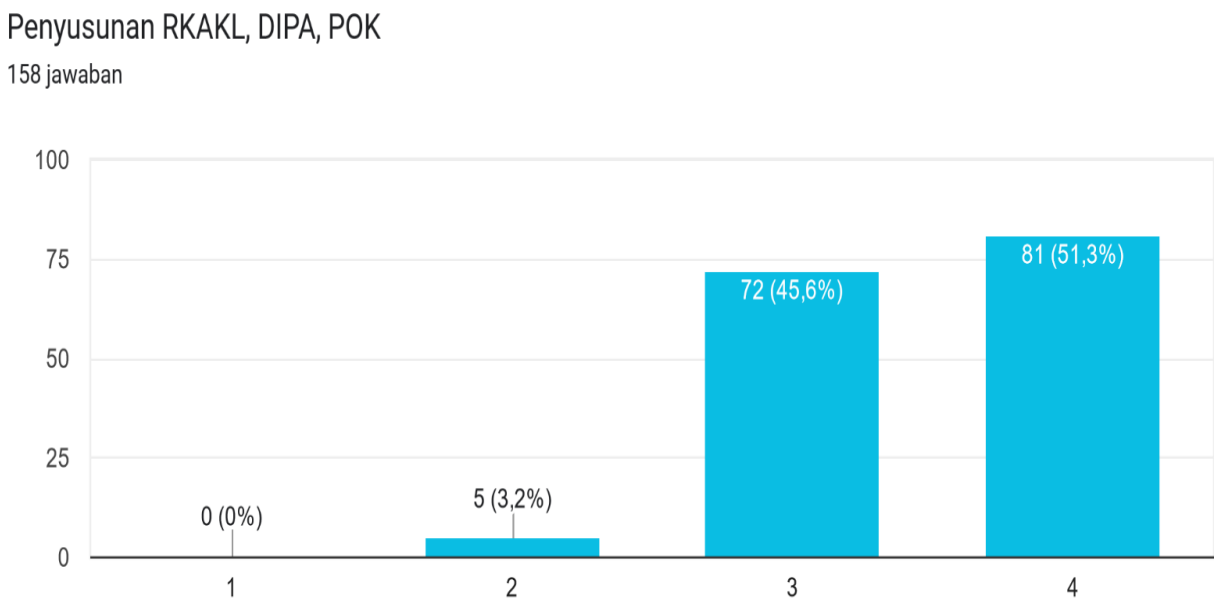
| No | Saran dan Masukan Responden |
|---|---|
| 31 | sehat selalu |
| 32 | Cukup |
| 33 | terus ditingkatkan |
| 34 | Sudah baik |
| 35 | Lebih sering mendiskusikan mengenai perubahan target |
| 36 | meningkatkan kinerja |
| 37 | dapat dilakukan bimtek ke UPT |
| 38 | Agar informasi layanan lebih detail |
| 39 | Tingkatkan pelayanan |
| 40 | Semoga kedepannya akan hadir sistem yg lebih inofatif untuk mendukung kinerja |
| 41 | Sudah baik tetap dipertahankan |
| 42 | Agar kami dapat dibimbing dan diarahkan |
| 43 | sudah baik dibagi masing2 pic yang mehandle loka |
| 44 | Masih dibutuhkan pendampingan untuk penyusunan, penyerasian, dan pengintegrasian rencana strategis dan rencana tahunan |
| 45 | Pendampingan dalam penyunan, penyerasian & pengintegrasian Renstra, PK, RKT serta dokumen perencanaan lainnya sudah baik. Namun, untuk penetapan waktu agar dapat menjadi perhatian juga, baik timeline penyusunan dokumen perencanaan agar dalam proses penyusunannya tidak terlalu mepet/sempit waktunya; ataupun dalam penetapan deadline.<br>Terima kasih atas kesigapannya untuk bag perencanaan, sukses selalu. |
| 46 | Sudah sangat puas dengan layanan perencanaan |
| 47 | tidak ada, sudah baik |
| 48 | Sudah bagus, agar lebih cepat dalam melayani |
| 49 | Pelayanan yang diberikan sudah Baik, untuk di pertahankan dan ditingkatkan pada tahun mendatang |
| 50 | Terus tingkatkan pelayanan terbaiknya |
| 51 | Baik |
| 52 | Agar terpadu dan serasi dari tahun ke tahun |
| 53 | Sangat cepat |
| 54 | Terlalu Sangat Baik |
| 55 | pelayanan sudah cukup baik |
| 56 | Penetapan tanggal penyusunan sesuai |
| 57 | Diharapkan tetap dipertahankan |
| 58 | Continuing improvement |
| 59 | Sangat membantu |
| 60 | dapat meningkatkan layanan koordinasi terkait penyusunan renstra dan rencana tahunan upt bpom |
| 61 | Penetapan dan perubahan pada dokumen perencanaan kinerja perlu disosialisasikan kembali |
| 62 | Tingkatkan |
| 63 | pelayanan yang sudah baik dipertahankan |

| No | Saran dan Masukan Responden |
|---|---|
| 64 | Mempertahankan pelayanan yang sudah baik |
| 65 | sudah bagus, semangat terus tim perencanaan |
| 66 | Bimtek/pendampingan ke unit kerja |
| 67 | sudah baik dan petugasnya sangat menguasai, agar ditingkatkan |
| 68 | Tidak mempersulit |
| 69 | Semoga ditingkatkan lagi |

2. SURVEI KEPUASAN LAYANAN PENGANGGARAN.

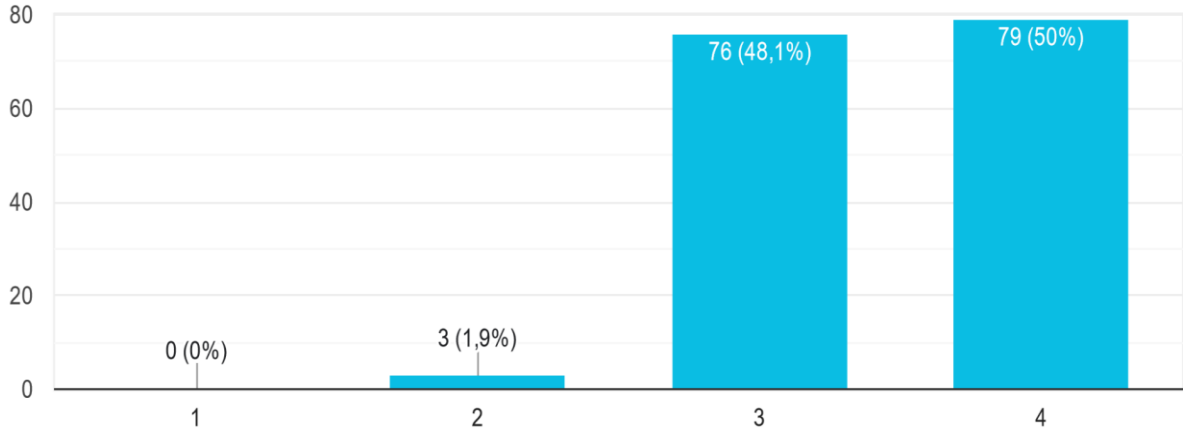
Adapun hasil survei Survei Kepuasan Internal terhadap layanan dukungan manajemen Biro Perencanaan dan Keuangan pada Kelompok Substansi Penganggaran adalah terdapat total 158 responden menanggapi pelayanan yang diberikan Substansi Penganggaran. Terkait layanan yang diselenggarakan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan terdapat pada Q1 – Q4 sedangkan tanggapan terhadap layanan yang diberikan pegawai di Biro Perencanaan dan Keuangan Q5 – Q8, adapun hasil tanggapan tersebut diantaranya:

| Kategori | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q5 | | Q6 | | Q7 | | Q8 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1: Kurang | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.6% | 1 | 0.6% | 0 | 0.0% |
| 2: Cukup | 5 | 3.2% | 3 | 1.9% | 5 | 3.2% | 3 | 1.9% | 4 | 2.5% | 5 | 3.2% | 9 | 5.7% | 1 | 0.6% |
| 3 : Baik | 72 | 45.6% | 76 | 48.1% | 78 | 49.4% | 72 | 45.6% | 62 | 39.2% | 71 | 44.9% | 70 | 44.3% | 44 | 27.8% |
| 4: Sangat Baik | 81 | 51.3% | 79 | 50.0% | 75 | 47.5% | 83 | 52.5% | 92 | 58.2% | 81 | 51.3% | 78 | 49.4% | 113 | 71.5% |
| Total : | 158 | | | | | | | | | | | | | | | |



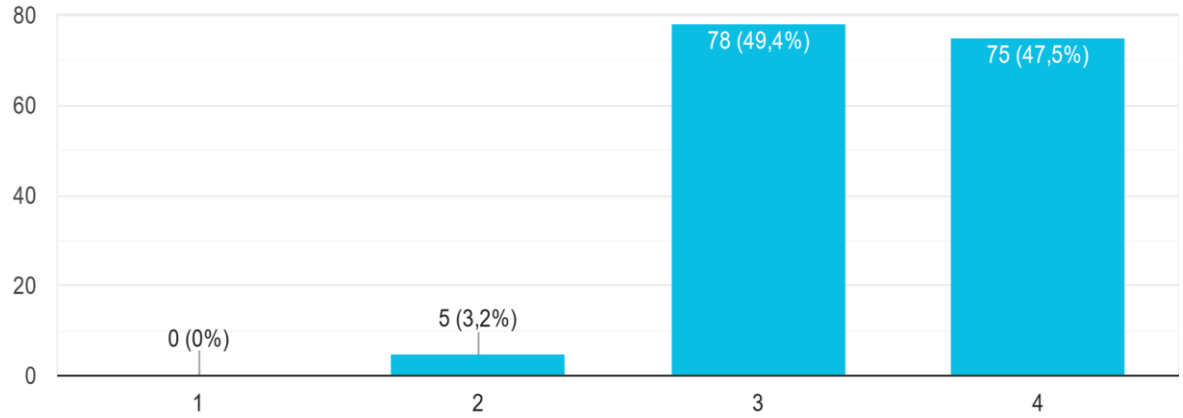
Revisi DIPA/POK

158 jawaban



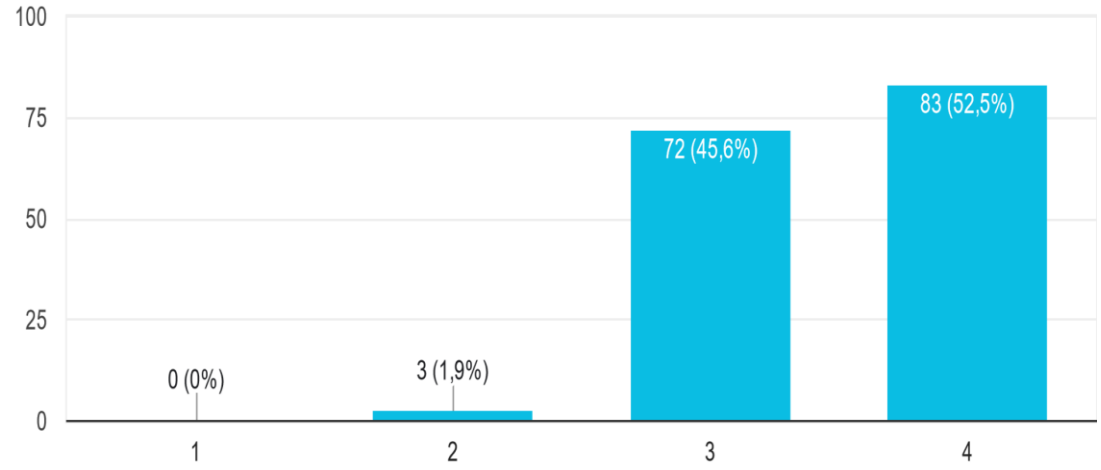

Penyusunan Juklak Anggaran dan Juknis Pelaksanaan Kegiatan

158 jawaban




Penyusunan Pedoman RKAKL

158 jawaban



B. Tabel Sebaran Jumlah Responden Mengisi Pertanyaan Berdasarkan Bobot Kategori

| Kategori | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0-25 : Kurang | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 25 | 0 |
| 26-50 : Cukup | 250 | 150 | 250 | 150 | 200 | 250 | 450 | 50 |
| 51-75 : Baik | 5400 | 5700 | 5850 | 5400 | 4650 | 5325 | 5250 | 3300 |
| 76-100 : Sangat Baik | 8100 | 7900 | 7500 | 8300 | 9200 | 8100 | 7800 | 11300 |
| Rata-Rata | 87,03 | 87,03 | 86,08 | 87,66 | 88,92 | 86,71 | 85,60 | 92,72 |
| | Nilai Indeks Pelayanan | | | | Nilai Indeks Sikap Pegawai | | | |
| Nilai Indeks Substansi | 86,95 | | | | 88,49 | | | |
| Nilai Indeks Akhir | 87,72 | | | | | | | |

Kesimpulan: Nilai Indeks Pelayanan dari Kelompok Substansi Penganggaran adalah 87,72 (Delapan puluh tujuh koma tujuh puluh dua) dalam hal ini masuk dalam kategori SANGAT BAIK

C. Saran dan Masukan Untuk Pelayanan Substansi Penganggaran

Adapun Saran untuk Layanan koordinasi dan penyusunan anggaran pendapatan dan belanja negara diantaranya:

| No | Saran dan Masukan Responden |
|---|---|
| 1 | Menjadi lebih baik |
| 2 | Yang sudah baik agar tetap dipertahankan |
| 3 | Sudah Baik |
| 4 | Terus tingkatkan pelayanan terutama mendampingi satker yang masih baru dan mohon dalam permintaan data memberikan rentang waktu yang lebih lama. terima kasih |
| 5 | sebaiknya ditunjuk PIC untuk masing2 Balai |
| 6 | Dalam menyusun anggaran lebih memperhatikan lagi usulan anggaran yg diusulkan UPT |
| 7 | Mohon selalu menginformasikan lebih awal rencana penyusunan anggaran, agar setiap UPT dapat lebih siap dalam menyusun data dukung penganggaran |
| 8 | OKE |
| 9 | Agar roren mampu memberikan informasi terkait baseline anggaran yang digunakan untuk memberikan anggaran pada tahun berikutnya, dikarenakan anggaran dukman yang selalu kurang, sehingga harus mengambil anggaran pengawasan untuk pemenuhan dukman |
| 10 | Sebaiknya anggaran ditetapkan saja sesuai kemampuan, tidak dilakukan self blocking pada saat DIPA baru ditetapkan. |
| 11 | Meningkatkan layanan Konsultasi atau sosialisasi terkait Revisi Anggaran terutama Revisi DIPA |
| 12 | Sudah baik, utk ditingkatkan |
| 13 | Agar tetap memberikan pelayanan prima dan akuntabel |
| 14 | mantap pertahankan |

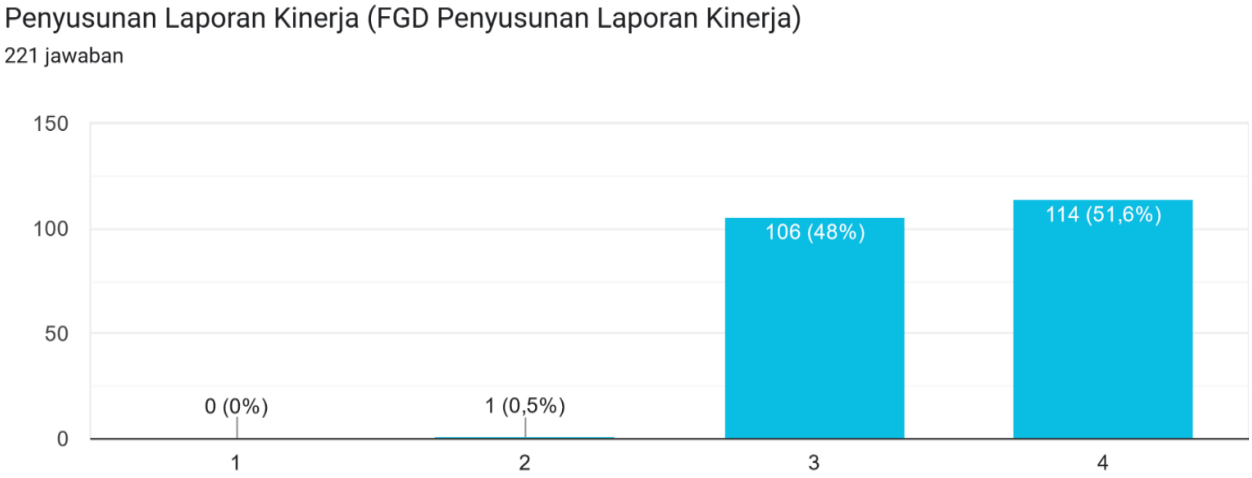
| No | Saran dan Masukan Responden |
|---|---|
| 15 | lebih solutif, kadang pertanyaan tidak terjawab atau pertanyaan dibalas pertanyaan |
| 16 | Terimakasih sudah membantu, dan tetap mempertahankan pelayanan prima |
| 17 | Kita butuh acara luring, seperti fgd agar dpt pengayaan dan refreshmen |
| 18 | Deadline untuk penyampaian permintaan data agar tidak lagi mendadak |
| 19 | sudah berjalan dengan baik |
| 20 | Cukup baik |
| 21 | Semoga ketika ada revisi DIPA boleh numpang revisi POK ya |
| 22 | Bisa diestimasikan lagi waktu penyusunan/deadline tidak mendadak. |
| 23 | Mengadakan acara pembahasan isu2 terkini terkait anggaran |
| 24 | Koordinasi serta informasi diperlukan |
| 25 | sehat selalu |
| 26 | lebih spesifik dalam memberikan penjelasan |
| 27 | mohon jgn dadakan deadline suratnya |
| 28 | Semoga lebih ditingkatkan lagi |
| 29 | Sabar |
| 30 | Lebih informatif di dalam melakukan revisi DJA |
| 31 | Jika ada pemblokiran anggaran agar dibuka tengah tahun bukan diakhir tahin mengakibatkan kegiatan dilaksanakan tidak efisien |
| 32 | agar dilakukan bimtek ke UPT |
| 33 | Informasi yg diberikan agar lebih detail |
| 34 | Sering disosialisasikan |
| 35 | Waktu terlalu sempit dan terburu2, agar lebih dipersiapkan jauh2 hari |
| 36 | Lebih di respon jika ada pertanyaan atau butuh penjelasan |
| 37 | Tingkatkan pelayanan saat ini agar lebih baik algi |
| 38 | resha putra |
| 39 | Tingkatkan pelayanan dan persamaan dgn semua balai |
| 40 | Semoga kedepannya akan hadir sistem yg lebih inofatif untuk mendukung kinerja |
| 41 | Sudah baik tetap dipertahankan |
| 42 | Semoga lebih banyak workshop/bimtek terkait penganggaran yang dapat dibuat dan diinfokan |
| 43 | semakin ditingkatkan |
| 44 | Terimakasih |
| 45 | Secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik, namun tetap diharapkan adanya peningkatan terkait koordinasi dan informasi update dalam penyusunan anggaran pendapatan dan belanja negara |
| 46 | sudah cukup baik, agar ditingkatkan |
| 47 | Lebih meningkatkan komunikasi dengan unit kerja agar tidak terjadi miskom |
| 48 | Terus tingkatkan kinerja terbaiknya |
| 49 | Memberikan Sosialisasi penerapan anggaran (POK) ke unit |

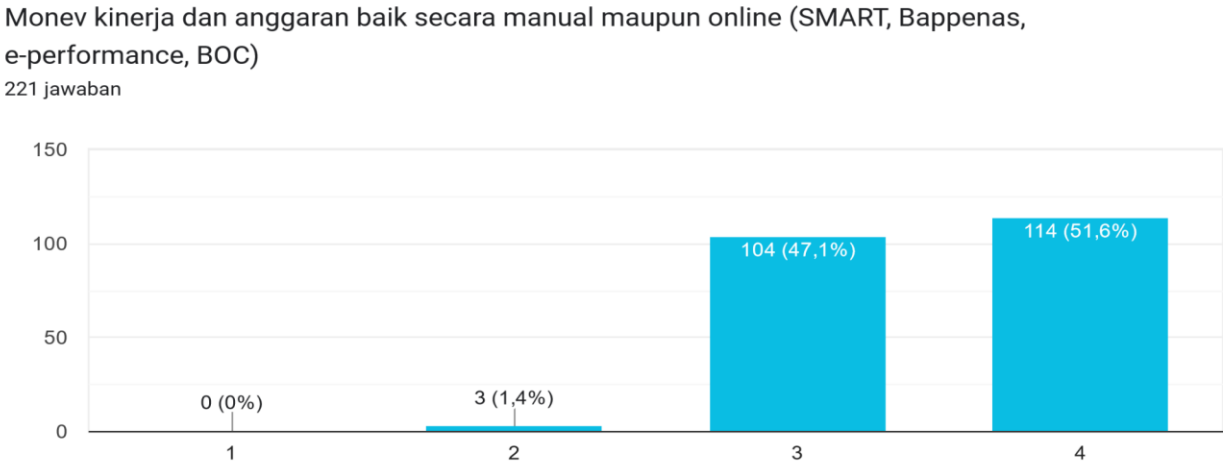
| No | Saran dan Masukan Responden |
|---|---|
| 50 | Secara keseluruhan sudah baik |
| 51 | sangat baik dan memuaskan |
| 52 | Selalu ada pemberitahuan yang jelas |
| 53 | Terlalu Sangat Baik |
| 54 | RKAKL |
| 55 | Mohon terkait info revisi anggaran terutama DJA, diinfokan kepada kami secara lengkap melalui surat edaran ataupun nota dinas. Selama tahun 2022 kami dijelaskan bahwa revisi DJA dapat dilakukan sesuai kebutuhan namun kenyataannya pada akhir TW III kami akan melakukan revisi DJA ternyata tidak bisa. Revisi DJA hanya mengakomodasi yg akan membuka blokir. |
| 56 | perlu dipertahankan untuk layanan koordinasi dan penyusunan APBN yang sudah bagus |
| 57 | terus meningkatkan pelayanan |
| 58 | Selalu informatif dan solutif |
| 59 | Layanan koordinasi lebih ditingkatkan dan upt dapat diberi informasi/dikomunikasikan lebih baik lagi |
| 60 | Sudah Bagus, tingkatkan lagi |
| 61 | Keep good work |
| 62 | Lebih jelas lagi |
| 63 | Sering-sering aja lakukan supervisi ke unit kerja |

3. SURVEI KEPUASAN LAYANAN MONITORING EVALUASI dan PELAPORAN KINERJA

Adapun hasil survei Survei Kepuasan Internal terhadap layanan dukungan manajemen Biro Perencanaan dan Keuangan pada Kelompok Substansi Monev Lapkin adalah terdapat total 221 responden menanggapi pelayanan yang diberikan Substansi Monev Lapkin. Terkait layanan yang diselenggarakan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan terdapat pada Q1 – Q2 sedangkan tanggapan terhadap layanan yang diberikan pegawai di Biro Perencanaan dan Keuangan Q3 – Q6, adapun hasil tanggapan tersebut diantaranya :

| Kategori | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q5 | | Q6 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1: Kurang | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 2: Cukup | 1 | 0.5% | 3 | 1.4% | 5 | 2.3% | 6 | 2.7% | 4 | 1.8% | 0 | 0.0% |
| 3 : Baik | 106 | 48.0% | 104 | 47.1% | 94 | 42.5% | 100 | 45.2% | 106 | 48.0% | 81 | 36.7% |
| 4: Sangat Baik | 114 | 51.6% | 114 | 51.6% | 122 | 55.2% | 115 | 52.0% | 111 | 50.2% | 140 | 63.3% |
| Total : | 221 | | | | | | | | | | | |




B. Tabel Sebaran Jumlah Responden Mengisi Pertanyaan Berdasarkan Bobot Kategori

| Kategori | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0-25 : Kurang | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 26-50 : Cukup | 50 | 150 | 250 | 300 | 200 | 0 |
| 51-75 : Baik | 7950 | 7800 | 7050 | 7500 | 7950 | 6075 |
| 76-100 : Sangat Baik | 11400 | 11400 | 12200 | 11500 | 11100 | 14000 |
| Rata-Rata | 87,78 | 87,56 | 88,24 | 87,33 | 87,10 | 90,84 |

| | Nilai Indeks Pelayanan | Nilai Indeks Sikap Pegawai |
|---|---|---|
| Nilai Indeks Substansi | 87,67 | 88,38 |
| Nilai Indeks Akhir | 88,02 | |

Kesimpulan: Nilai Indeks Pelayanan dari Kelompok Substansi Monitoring Evaluasi dan Pelaporan Kinerja adalah 88,02 (Delapan puluh delapan koma kosong dua) dalam hal ini masuk dalam kategori SANGAT BAIK.

C. Saran dan Masukan Untuk Pelayanan Substansi Monev Lapkin

Adapun Saran terkait Layanan penyiapan koordinasi dan pemantauan, evaluasi, pelaporan, serta pengelolaan kinerja organisasi di lingkungan BPOM, diantaranya :

| No | Saran dan Masukan Responden |
|---|---|
| 1 | Yang sudah baik agar tetap dipertahankan |
| 2 | Terus tingkatkan pelayanan dalam memndapingin UPT BPOM. Terima kasih. |
| 3 | Perlu ditingkatkan lagi |
| 4 | Layanan baik |
| 5 | Pertahankan |
| 6 | Hasil monev dari roren ke balai lebih didetailkan |
| 7 | Mantap |
| 8 | Semoga makin lebih maju dan berkembang |
| 9 | Agar ada Sosialisasi pelaporan monev lewat smartpom untuk pelaporan capaian semester 1 dan II |
| 10 | Sudah baik, utk ditingkatkan |
| 11 | Sudah baik dan jelas |
| 12 | Agar monev pelaporan dilakukan terhadap seluruh aplikasi. |
| 13 | Semoga semakin baik kedepannya |
| 14 | di Pertahankan |
| 15 | Agar dalam pelaporan data capaian bisa lebih simpel sehingga tidak ada penginputan data yang berulang |
| 16 | Semakin ditingkatkan |
| 17 | Terus ditingkatkan |
| 18 | Oke |
| 19 | Tingkatkan kinerja |
| 20 | Agar data dapat terintegrasi satu sama lainnya |
| 21 | Sudah Baik |
| 22 | Agar pelaporannya dapat difasilitasi hanya melalui aplikasi yang sudah ada saja, jadi tidak perlu menggunakan google sheet lagi |
| 23 | sudah baik dan tingkatkan |
| 24 | pertahankan pelayanan prima |
| 25 | Dapat dibuatkan satu media monev yang dapat mengumpulkan semua data monev atau bisa dilakukan sinkronisasi dari semua media monev. |
| 26 | Roren Telah Melaksanakan Tugas dengan Baik dan Mampu menjelaskan dengan jelas kepada UPT yang merasa bingung terkait pemantaun ataupun evaluasi kinerja |
| 27 | Lebih rutin adanya acara pembahasan terkait isu2 terkini terkait kinerja |
| 28 | Koordinasi ditingkatkan |
| 29 | Semoga ada 1 wadah (aplikasi) yang mampu mengakomodir keseluruhan proses Monev , jadi tidak berulang kali melakukan pekerjaan yg sama |
| 30 | cukup |
| 31 | Semakin baik dalam pelayanan |

| No | Saran dan Masukan Responden |
|---|---|
| 32 | Cukup baik layanan nya |
| 33 | Sudah sangat baik |
| 34 | Baik |
| 35 | dapat dilakukan bimtek langsung ke UPT |
| 36 | Agar informasi yg diberikan lebih detail |
| 37 | Tingkatkan internalisasi |
| 38 | Tingkatkan kinerja |
| 39 | Memberikan jangka waktu untuk menyampaikan data |
| 40 | Mohon ditingkatkan pelayanannya |
| 41 | Semoga kedepannya akan hadir sistem yg lebih inofatif untuk mendukung kinerja |
| 42 | Konsisten selaku baik |
| 43 | lebih ditingkatkan lagi |
| 44 | Agar kami dapat di bimbing dalam rangka perbaikan |
| 45 | sudah berjalan dengan baik |
| 46 | Forum - forum untuk koordinasi dilakukan dengan intensitas waktu yg lebih sering dan disediakan waktu desk untuk masing-masing satker/unit setiap kalinya. |
| 47 | Sudah cukup baik |
| 48 | Tingkatkan pelayanan prima |
| 49 | Sangat baik dan aktif baik dalam pemantauan dan juga evaluasi mengingat banyaknya jenis pelaporan yang harus di-TL. |
| 50 | Layanan sudah sangat memuaskan |
| 51 | Agar lebih cepat tanggap melayani |
| 52 | Pelayanan yang diberikan sudah Baik, untuk di pertahankan dan ditingkatkan pada tahun mendatang |
| 53 | Dimohon dengan sangat dapat lebih menyederhanakan aplikasi ataupun link dalam permintaan data monev sehingga dapat terintegrasi dalam satu aplikasi/link saja, kmudian mengenai dateline permintaan data dapat lebih lama lagi jangka waktunya dari pembritahuan suratnya agar kualitas data yang diberikan lebih baik lagi |
| 54 | Terus tingkatkan pelayanan terbaiknya |
| 55 | Semakin dipermudah utk memantau monev |
| 56 | Adakan luring di awal tahun dan akhir tahun |
| 57 | Sistem pelaporan terpadu |
| 58 | Tingkatkan kecepatan waktu dalam pelayanan |
| 59 | Sangat Baik dan memuaskan |
| 60 | Untuk semakin ditingkatkan |
| 61 | Terlalu Sangat Baik, Trmksh byk atas pelayanannya |
| 62 | agar lebih meningkatkan kinerja dalam koordinasi serta berorganisasi dalam bekerja |
| 63 | Agar dipertahankan kualitasnya |
| 64 | Terima kasih, semoga makin baik ke depannya dimana aplikasi simetris, boc bisa sempurna. |
| 65 | PIC proaktif |
| 66 | Sudah baik dalam layanan koordinasi terkait monev kinerja dan anggaran dan sering memberikan bimtek dan |

| No | Saran dan Masukan Responden |
|---|---|
| | konsultasi saat mengisi monev online. Tetapi saat monev online bisa bagian monev pusat bisa menevaluasi realisasi upt dan bisa menjadi poin evaluasi saat perencanaan tahun berikutnya untun bagian perencanaan |
| 67 | bagusnya dievaluasi setiap bulan |
| 68 | agar dapat ditingkatkan |
| 69 | Keep good work |
| 70 | Mempertahankan pelayanan yang sudah baik |
| 71 | buat video pembelajaran terkait pelaporan dan pengelolaan kinerja |
| 72 | Sudah bagus, semangat terus tim monev :) |
| 73 | Mantap |
| 74 | Sudah sesuai |
| 75 | Sdh berjalan dg baik |
| 76 | Semoga lebih baik |
| 77 | Alhamdulillah komunikasi berjalan baik |
| 78 | Semoga lebih baik lagi baik terus |
| 79 | mohon tidak diburu buru |
| 80 | Semoga semakin menjaga integritas |
| 81 | Semoga ditingkatkan lagi |

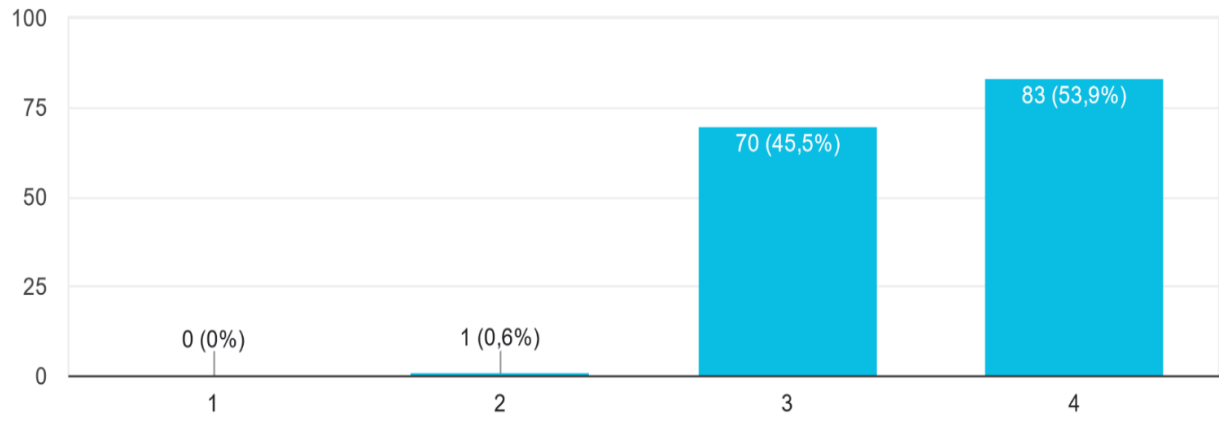
## 4. SURVEI KEPUASAN LAYANAN KEUANGAN

Adapun hasil survei Survei Kepuasan Internal terhadap layanan dukungan manajemen Biro Perencanaan dan Keuangan pada Kelompok Substansi Keuangan adalah terdapat total 154 responden menanggapi pelayanan yang diberikan Substansi Keuangan. Terkait layanan yang diselenggarakan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan terdapat pada Q1 – Q4 sedangkan tanggapan terhadap layanan yang diberikan pegawai di Biro Perencanaan dan Keuangan Q5 – Q8, adapun hasil tanggapan tersebut diantaranya:

| Kategori | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q5 | | Q6 | | Q7 | | Q8 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1: Kurang | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 2: Cukup | 1 | 0.6% | 1 | 0.6% | 1 | 0.6% | 2 | 1.3% | 1 | 0.6% | 2 | 1.3% | 1 | 0.6% | 1 | 0.6% |
| 3 : Baik | 70 | 45.5% | 70 | 45.5% | 79 | 51.3% | 67 | 43.5% | 66 | 42.9% | 69 | 44.8% | 71 | 46.1% | 57 | 37.0% |
| 4: Sangat Baik | 83 | 53.9% | 83 | 53.9% | 74 | 48.1% | 85 | 55.2% | 87 | 56.5% | 83 | 53.9% | 82 | 53.2% | 96 | 62.3% |
| Total : | 154 | | | | | | | | | | | | | | | |

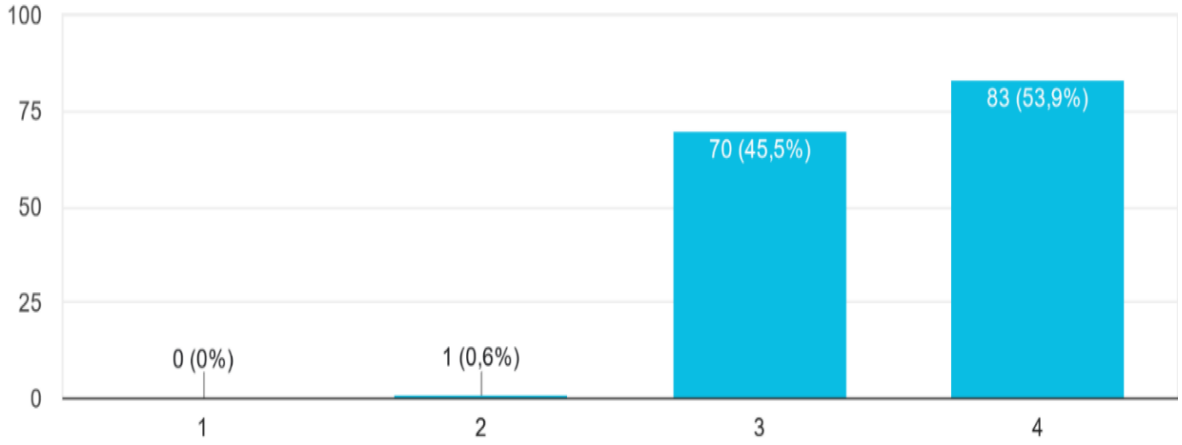
Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Anggaran

154 jawaban



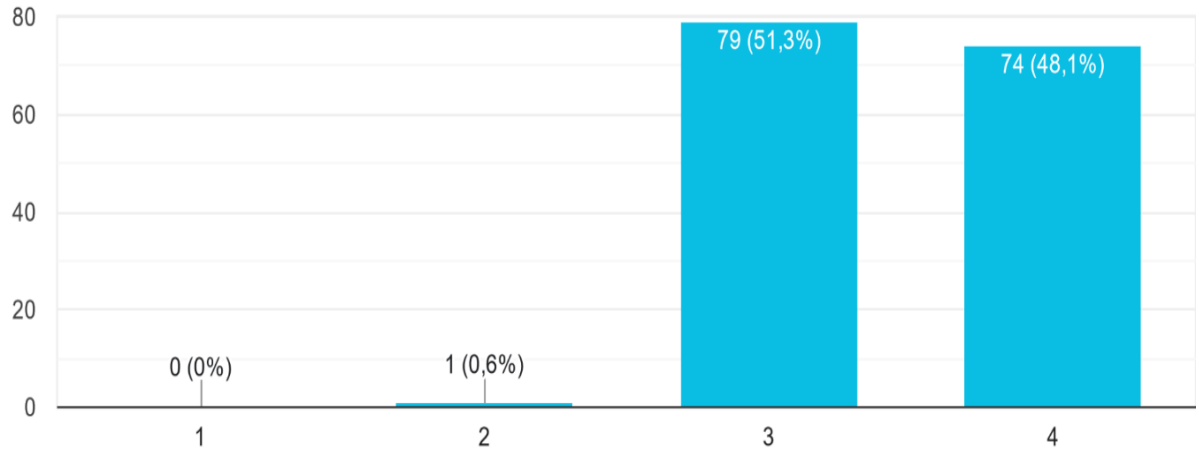

Pengelolaan Perbendaharaan

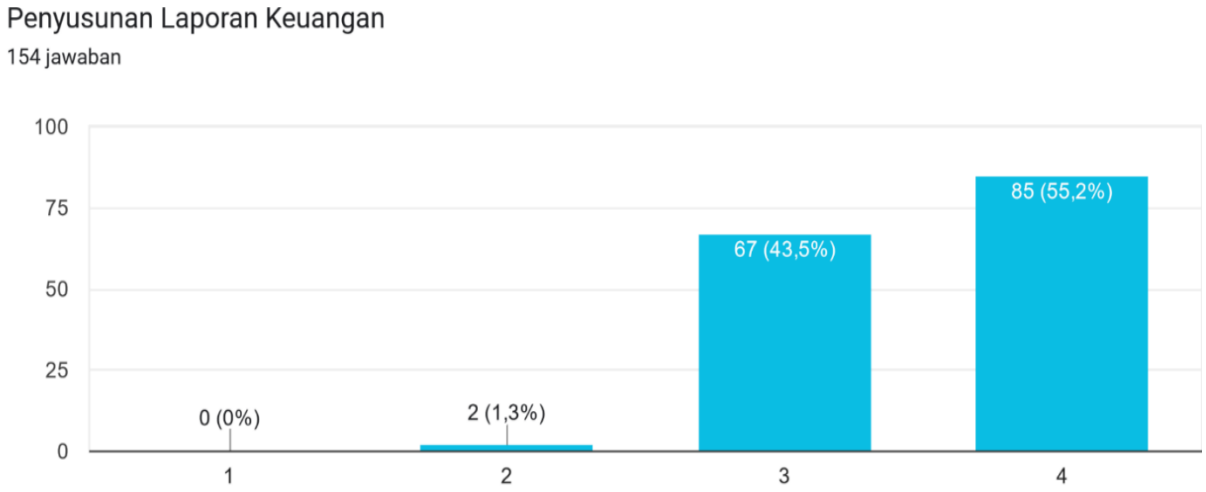
154 jawaban




Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak

154 jawaban






B. Tabel Sebaran Jumlah Responden Mengisi Pertanyaan Berdasarkan Bobot Kategori

| Kategori | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0-25 : Kurang | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 26-50 : Cukup | 50 | 50 | 50 | 100 | 50 | 100 | 50 | 50 |
| 51-75 : Baik | 5250 | 5250 | 5925 | 5025 | 4950 | 5175 | 5325 | 4275 |
| 76-100 : Sangat Baik | 8300 | 8300 | 7400 | 8500 | 8700 | 8300 | 8200 | 9600 |
| Rata-Rata | 88,31 | 88,31 | 86,85 | 88,47 | 88,96 | 88,15 | 88,15 | 90,42 |
| | Nilai Indeks Pelayanan | | | | Nilai Indeks Sikap Pegawai | | | |
| Nilai Indeks Substansi | 87,99 | | | | 88,92 | | | |
| Nilai Indeks Akhir | 88,45 | | | | | | | |

Kesimpulan: Nilai Indeks Pelayanan dari Kelompok Substansi Keuangan adalah 88,45 (Delapan puluh delapan koma empat puluh lima) dalam hal ini masuk dalam kategori SANGAT BAIK

C. Saran dan Masukan Untuk Pelayanan Substansi Keuangan

Adapun Saran terkait Layanan penyiapan koordinasi dan pengelolaan keuangan, perbendaharaan, akuntansi, dan pelaporan keuangan, diantaranya:

| No | Saran dan Masukan Responden |
|---|---|
| 1 | Menjadi lebih baik |
| 2 | Yang sudah baik agar tetap dipertahankan |
| 3 | Terus tingkatkan pelayanan kepada UPT BPOM. Terima kasih |
| 4 | Lebih ditingkatkan lagi |
| 5 | Semoga ditingkatkan lebih baik lagi |
| 6 | Koordinasi pengelolaan dan pelaporan keuangan lebih ditingkatkan lagi |
| 7 | Keep good work |

| No | Saran dan Masukan Responden |
|---|---|
| 8 | Kalau boleh untuk satker daerah penyusunan LK dibuat luring..tk |
| 9 | OKE |
| 10 | Pertahankan |
| 11 | Lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanannya kepada UPT |
| 12 | Semoga semakin baik kedepannya |
| 13 | Agar tetap memberikan pelayanan prima dan akuntabel |
| 14 | semakin ditingkatkan |
| 15 | Sudah cukup baik, ke depannya lebih di tingkatkan lg untuk pelayanan dan koordinasi ke setiap upt |
| 16 | Slalu diadakan pertemuan luring |
| 17 | Semakin ditingkatkan lagi |
| 18 | tetap semangat dan semoga terget kinerja tercapai |
| 19 | Kegiatan jangan daring saja, krn tdk bisa fokus |
| 20 | perlu pedoman pengelolaan anggaran luar negeri yang lebih detail |
| 21 | pertahankan pelayanan prima |
| 22 | belum ada masukan |
| 23 | lebih baik lagi |
| 24 | Koordinasi ditingkatkan, reviu |
| 25 | Semakin maju dalam pelayanan |
| 26 | bagus, lanjutkan |
| 27 | Lebih inovatif |
| 28 | Agar dipertahankan pelayanan Selama ini yg sudah sangat baik |
| 29 | Dapat dilakukan bimtrk ke UPT |
| 30 | Sudah bagus, ditingkatkan lagi |
| 31 | Agar informasi yg diberikan lebih detail |
| 32 | Mungkin ke depan bisa terus berinovasi lebih maju lagi terkait dengan pengelolaan keuangan yang tentunya bisa dimafaatkan khususnya oleh satker satker di daerah |
| 33 | Semoga kedepannya akan hadir sistem yg lebih inofatif untuk mendukung kinerja |
| 34 | Sudah sangat baik dan membantu |
| 35 | Sudah baik dilanjutkan |
| 36 | Mempermudah dengan menggunakan digitalisasi untuk bahan informasi layanan |
| 37 | Terus berkomunikasi dalam mencapai keuangan yang BerAKHLAK. Terimakasih atas kerjasama selama tahun 2022 ini. Sukses dan semoga sehat selalu |
| 38 | Supervisi ke unit kerja Bu |
| 39 | sudah baik lebih ditingkatkan lagi terkait pelayanan |
| 40 | Terima kasih semoga selalu bisa mendampingi Balai POM di Sofifi makin maju |
| 41 | Penyampaian informasi terupdate serta penyampaian tips dan trik dalam pengelolaan keuangan, |

| No | Saran dan Masukan Responden |
|---|---|
| | perbendaharaan, akuntansi, dan pelaporan keuangan untuk peningkatan kinerja |
| 42 | Sudah cukup baik |
| 43 | Semakin baik dan semakin bagus pelayanannya ke depan |
| 44 | Semangat berkarya |
| 45 | Lebih akuntabel lagi |
| 46 | Semoga semakin hari semakin baik. |
| 47 | Sudah sangat baik |
| 48 | Kedepannya memberikan pendampingan utk penyusunan LK |
| 49 | Sangat cepat |
| 50 | sangat baik dan memuaskan |
| 51 | Untuk lebih di percepat lagi |
| 52 | Terlalu Sangat Baik |
| 53 | Untuk dipertahankan kualitasnya |
| 54 | sudah bagus, cukup dipertahankan |
| 55 | terus meningkatkan pelayanan |

5. SURVEI KEPUASAN LAYANAN DUKUNGAN STRATEGIS PIMPINAN

Adapun hasil survei Survei Kepuasan Internal terhadap layanan dukungan manajemen Biro Perencanaan dan Keuangan pada Kelompok Substansi DSP adalah terdapat total 56 responden menanggapi pelayanan yang diberikan Substansi DSP. Terkait layanan yang diselenggarakan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan terdapat pada Q1 sedangkan tanggapan terhadap layanan yang diberikan pegawai di Biro Perencanaan dan Keuangan Q3 – Q5, adapun hasil tanggapan tersebut diantaranya :

| Kategori | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q5 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1: Kurang | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 2: Cukup | 2 | 3.6% | 2 | 3.6% | 3 | 5.4% | 3 | 5.4% | 2 | 3.6% |
| 3 : Baik | 23 | 41.1% | 21 | 37.5% | 24 | 42.9% | 23 | 41.1% | 20 | 35.7% |
| 4: Sangat Baik | 31 | 55.4% | 33 | 58.9% | 29 | 51.8% | 30 | 53.6% | 34 | 60.7% |
| Total : | 56 | | | | | | | | | |

B. Tabel Sebaran Jumlah Responden Mengisi Pertanyaan Berdasarkan Bobot Kategori

| Kategori | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 0-25 : Kurang | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 26-50 : Cukup | 100 | 100 | 150 | 150 | 100 |
| 51-75 : Baik | 1725 | 1575 | 1800 | 1725 | 1500 |
| 76-100 : Sangat Baik | 3100 | 3300 | 2900 | 3000 | 3400 |
| Rata-Rata | 87,95 | 88,84 | 86,61 | 87,05 | 89,29 |
| | Nilai Indeks Pelayanan | Nilai Indeks Sikap Pegawai | | | |
| Nilai Indeks Substansi | 87,95 | 87,95 | | | |
| Nilai Indeks Akhir | 87,95 | | | | |

Kesimpulan: Nilai Indeks Pelayanan dari Kelompok Substansi DSP adalah 87,95 (Delapan puluh tujuh koma sembilan puluh lima) dalam hal ini masuk dalam kategori SANGAT BAIK

C. Saran dan Masukan Untuk Pelayanan Substansi Dukungan Strategis Pimpinan

Adapun Saran terkait Layanan penyiapan koordinasi bahan substansi strategis pimpinan, diantaranya:

| No | Saran dan Masukan Responden |
|---|---|
| 1 | menjadi lebih baik |
| 2 | Terus tingkatkan pelayanan . Terima kasih |
| 3 | Baik |
| 4 | sesuai |
| 5 | Semakin ditingkatkan |
| 6 | Koordinasi intensif jika ada pimpinan yang akan ke unit kerja |
| 7 | Ditingkatkan lg |

| No | Saran dan Masukan Responden |
|---|---|
| 8 | Sudah bagus |
| 9 | pertahankan pelayanan prima |
| 10 | sudah cukup baik |
| 11 | Koordinasi diperlukan |
| 12 | kurang tau |
| 13 | terus ditingkatkan |
| 14 | Lebih di tingkatkan lagi |
| 15 | Sering sosialisasi |
| 16 | Konsisten dalam pelayanan |
| 17 | Tingkatkan |
| 18 | Sudah baik. Saran untuk pemantauan melalui aplikasi sinergis, agar dapat ditingkatkan kembali agar lebih user friendly. |
| 19 | Terlalu Sangat Baik |
| 20 | sangat baik |
| 21 | Kembangkan terus |
| 22 | Lebih ditingkatkan lagi terutama respon |
| 23 | Jujurly blm pernah |
| 24 | sudah bagus, untuk dipertahankan dan ditingkatkan. |

## 6. SURVEI KEPUASAN LAYANAN URUSAN DAERAH DAN HIBAH

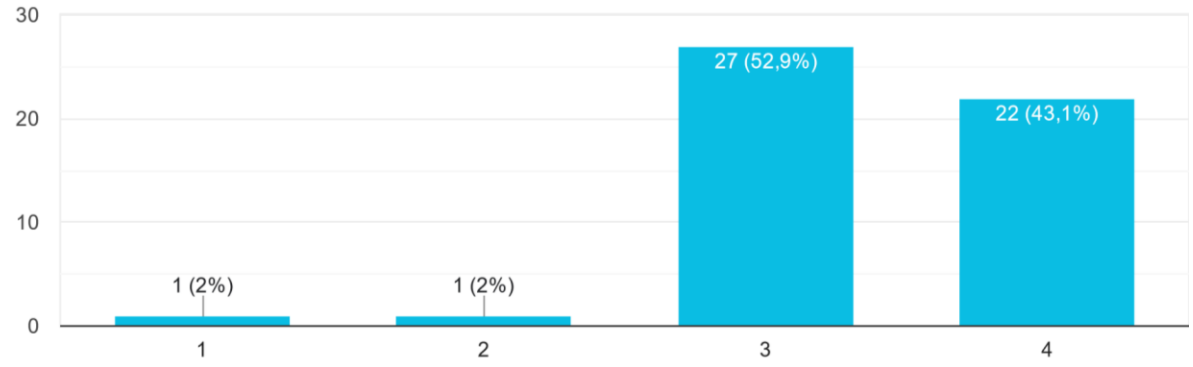
Adapun hasil Survei Kepuasan Internal terhadap layanan dukungan manajemen Biro Perencanaan dan Keuangan pada Kelompok Substansi UDH adalah terdapat total 51 responden menanggapi pelayanan yang diberikan Substansi UDH. Pertanyaan survei untuk substansi ini dibagi menjadi dua subbagian yaitu layanan urusan daerah dan layanan hibah. Terkait layanan yang diselenggarakan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan terdapat pada Q1 – Q4 sedangkan tanggapan terhadap layanan yang diberikan pegawai di Biro Perencanaan dan Keuangan Q5 – Q12, adapun hasil tanggapan tersebut diantaranya:

| Kategori | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q5 | | Q6 | | Q7 | | Q8 | | Q9 | | Q10 | | Q11 | | Q12 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1: Kurang | 1 | 2.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 2: Cukup | 1 | 2.0% | 2 | 3.9% | 2 | 3.9% | 1 | 2.0% | 1 | 2.0% | 3 | 5.9% | 2 | 3.9% | 2 | 3.9% | 1 | 2.0% | 2 | 3.9% | 1 | 2.0% | 1 | 2.0% |
| 3 : Baik | 27 | 52.9% | 27 | 52.9% | 27 | 52.9% | 28 | 54.9% | 26 | 51.0% | 26 | 51.0% | 27 | 52.9% | 22 | 43.1% | 24 | 47.1% | 27 | 52.9% | 28 | 54.9% | 24 | 47.1% |
| 4: Sangat Baik | 22 | 43.1% | 22 | 43.1% | 22 | 43.1% | 22 | 43.1% | 24 | 47.1% | 22 | 43.1% | 22 | 43.1% | 27 | 52.9% | 26 | 51.0% | 22 | 43.1% | 22 | 43.1% | 26 | 51.0% |
| Total : | 51 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

a. Terkait Layanan Urusan Daerah

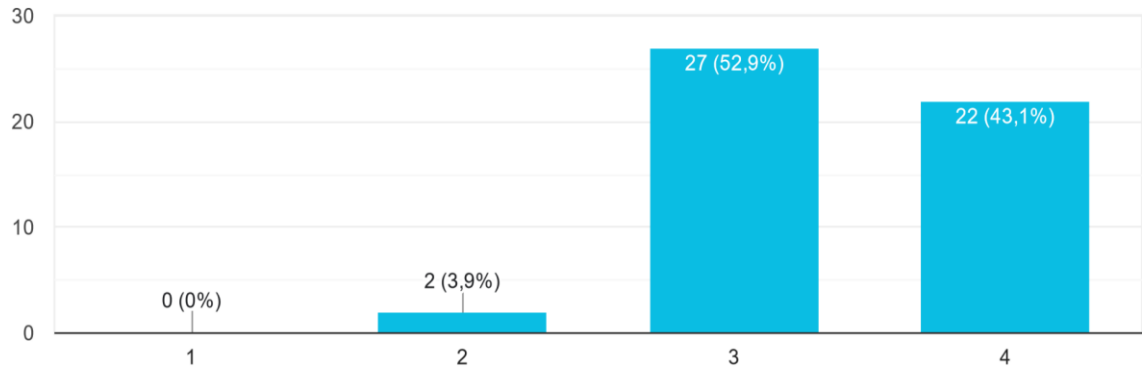
Layanan Perencanaan Dana Alokasi Khusus Non Fisik Pengawasan Obat dan Makanan (DAK NF POM)

51 jawaban




Layanan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Kinerja dan Anggaran DAK NF POM Secara Online (Aplikasi SMART POM)

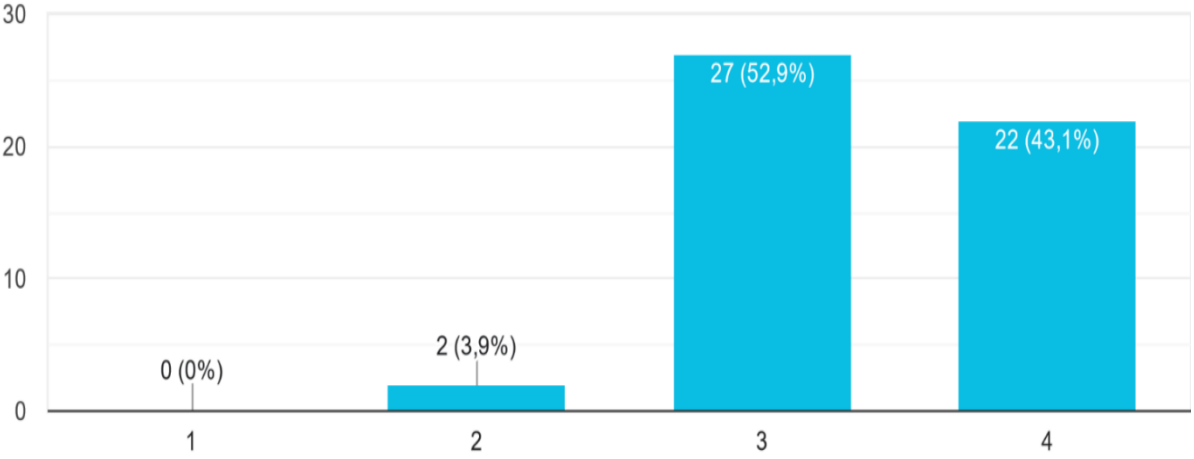
51 jawaban

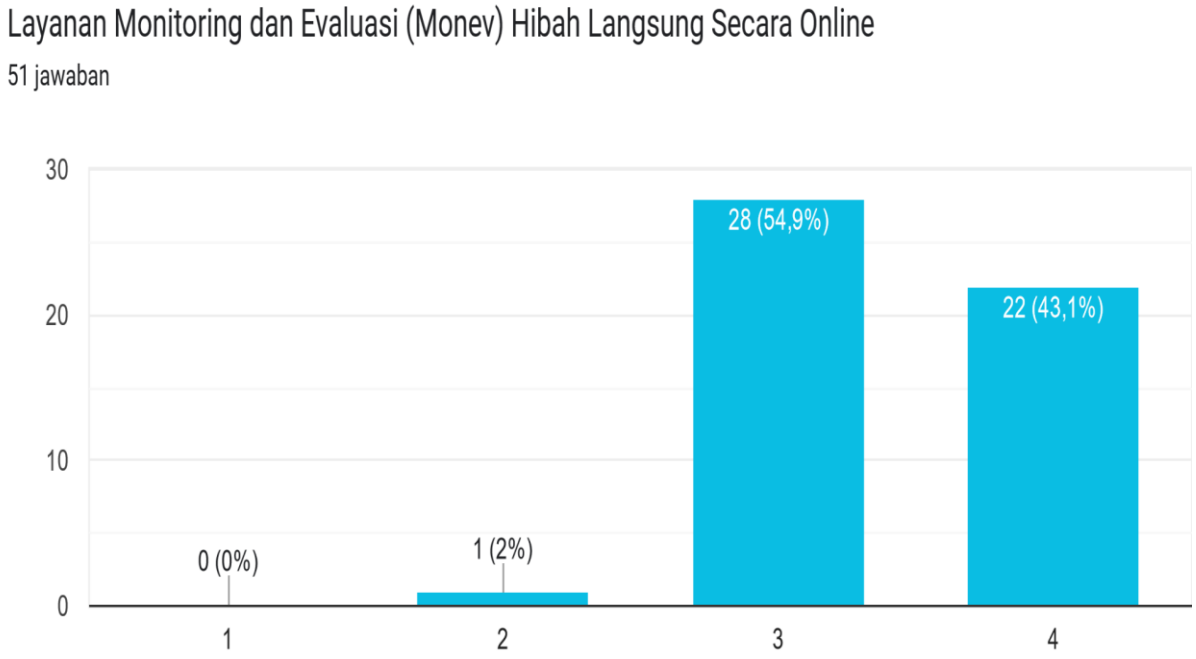



b. Terkait Layanan Hibah

Layanan Pendampingan Revisi Hibah

51 jawaban






B. Tabel Sebaran Jumlah Responden Mengisi Pertanyaan Berdasarkan Bobot Kategori

| Kategori | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 | Q11 | Q12 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0-25 : Kurang | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 26-50 : Cukup | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 51-75 : Baik | 27 | 27 | 27 | 28 | 26 | 26 | 27 | 22 | 24 | 27 | 28 | 24 |
| 76-100 : Sangat Baik | 22 | 22 | 22 | 22 | 24 | 22 | 22 | 27 | 26 | 22 | 22 | 26 |
| Rata-Rata | 84,31 | 84,80 | 84,80 | 85,29 | 86,27 | 84,31 | 84,80 | 87,25 | 87,25 | 84,80 | 85,29 | 87,25 |
| | 84,56 | | 85,05 | | 85,66 | | | | 86,15 | | | |
| | Nilai Indeks Pelayanan | | | | Nilai Indeks Sikap Pegawai | | | | | | | |
| Nilai Indeks Substansi | 84,80 | | | | 85,91 | | | | | | | |
| Nilai Indeks Akhir | 85,36 | | | | | | | | | | | |

Kesimpulan: Nilai Indeks Pelayanan dari Kelompok Substansi UDH adalah 85.36 (Delapan puluh lima koma tiga puluh enam) dalam hal ini masuk dalam kategori SANGAT BAIK

C. Saran dan Masukan Untuk Pelayanan Substansi Urusan Daerah dan Hibah

Adapun Saran terkait Layanan Urusan daerah dan Hibah terbagi menjadi 2 bagian yaitu :

a. Saran dan Masukkan untuk Urusan Daerah

| No | Saran dan Masukan Responden |
|---|---|
| 1 | Sudah sangat baik, |
| 2 | semakin baik |
| 3 | Integrasi pelaksanaan kegiatan monev untuk DAK agar dapat sekaligus dengan unt teknis pengampu |
| 4 | Pertahankan pelayanannya |
| 5 | Semakin ditingkatkan |
| 6 | sudah baik |
| 7 | Tingkatkan komunikasi dengan OPD |
| 8 | Lebih memahami karakteristik stakeholder (Pemda) |
| 9 | pertahankan pelayanan prima |
| 10 | Koordinasi terkait DAK sudah baik tetapi karena ritme yang berbeda antara teknis dan roren sering terlihat roren memberikan deadline yang terlalu pendek, padahal unit teknis mempunyai penugasan lain. mungkin perlu komunikasi dan perencanaan yang baik sehingga penetapan deadline tidak terlalu mendadak |
| 11 | Lebih terstruktur dan timeline nya semakin jelas serta mempertimbangkan proses di Unit yang membutuhkan waktu cukup lama dalam diskusi dan pengambilan kebijakan terkait DAK |
| 12 | Tanah Hibah yang sudah didapatkan dari PEMDA dan sudah bersertifikat hendaknya segera diproses pembangunannya karena hal tersebut adalah janji kita ke Bupati bahwa tanah hibah akan segera dibangun kantor saat sudah kita terima dan sudah bersertifikat |
| 13 | Lebih sering mengadaan acara pembahasan isu2 terkini yang terkait |
| 14 | Perlu lebih intens hadir bersama secara luring/daring terkait penggunaan dana hibah terutama pencairan anggaran dari BPKAD |
| 15 | belum pernah |
| 16 | Terus berinovasi |
| 17 | Sosialisasi ke unit kerja |
| 18 | Tingkatkan koordinasi |
| 19 | Ok |
| 20 | lanjutkan kinerja terbaiknya |
| 21 | Menanggapi permasalahan yang dihadapi oleh kab/kota terkait pengelolaan DAK, agar dapat dilakukan simplifikasi dalam penyampaian data hasil kegiatan pada aplikasi SMART POM sehingga bisa lebih cepat untuk update data dan penyampaian laporan realisasi outputnya. |
| 22 | Mohon dapat dilaksanakan sosialisasi per regional untuk pelaporan via aladin untuk antisipasi penyerapan anggaran DAK secara optimal |
| 23 | Terlalu Sangat Baik |
| 24 | Semoga lebih ditingkatkan dlm layanan flm urusan daerah |
| 25 | Dapat diadakan sharing session dengan K/L lain yang telah melaksanakan DAK non fisik |
| 26 | Lebih sering melakukan pendampingan |

b. Saran dan Masukkan untuk Layanan Hibah

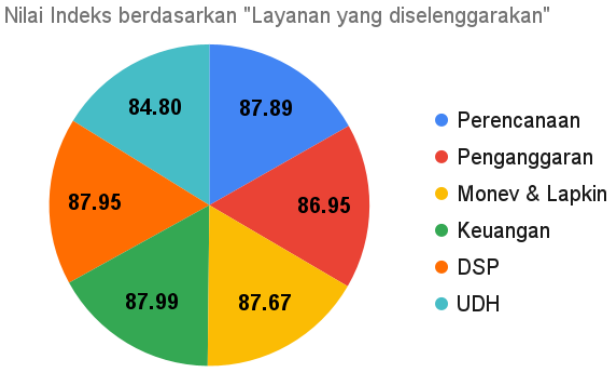
| No | Saran dan Masukan Responden |
|---|---|
| 1 | Sudah sangat. membantu |
| 2 | semakin baik |
| 3 | na |
| 4 | kedepannya dapat ditingkatkan kecepatan dalam proses approval dokumen-dokumen termasuk BAST |
| 5 | Semakin ditingkatkan |
| 6 | sudah baik |
| 7 | Sudah bagus |
| 8 | Adanya acuan yang lebih mengikat sehingga proses yang dilakukan sesuai |
| 9 | pertahankan pelayanan prima |
| 10 | Hibah sering kali diinisiasi oleh unit teknis, roren perlu menjadi koordinator tidak hanya terkait penganggaran tetapi juga pelaksanaan |
| 11 | Perlunya perwakilan dari BPOM Pusat silaturahim ke PEMDA saat proses permohonan tanah hibah |
| 12 | Lebih sering mengadaan acara pembahasan isu2 terkini yang terkait |
| 13 | Komunikasi perlu terus ditingkatkan antara pusat UPT dan Pemda terkait hibah non anggaran yg diberikan Pemda |
| 14 | belum pernah |
| 15 | Terus berinovasi |
| 16 | terus ditingkatkan |
| 17 | Disosialisasikan persyaratannya |
| 18 | Ok |
| 19 | lanjutkan kinerja terbaiknya |
| 20 | Baik |
| 21 | sangat baik |
| 22 | Perlu sosialisasi kembali, dan bagaimana biro KSH terlibat |
| 23 | Lebih sering melakukan pendampingan |
| 24 | Sosialisasi ke unit kerja |
| 25 | Pertahankan pelayanannya |
| 26 | Semoga lebih maju |

## 7. KESIMPULAN HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN INTERNAL BIRORENKEU

Dalam hal ini, hasil survei akan disebut Indeks Kepuasan Layanan Internal Biro Perencanaan dan Keuangan, indeks tersebut dibentuk oleh 2 nilai indeks berdasarkan tanggapan pada "Layanan yang diselenggarakan" dan tanggapan terhadap "Layanan yang diberikan pegawai di Biro Perencanaan dan Keuangan". Kedua indeks tersebut diperoleh dari sumbangsih nilai Indeks Setiap Substansi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut:

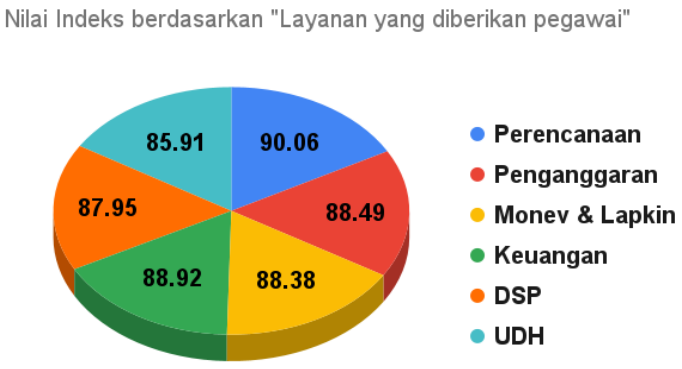
A. Tabel Indeks berdasarkan tanggapan pada "Layanan yang diselenggarakan" Biro Perencanaan dan Keuangan, yaitu

| No. | Kelompok Substansi | Nilai Indeks |
|---|---|---|
| 1 | Perencanaan | 87,89 |
| 2 | Penganggaran | 86,95 |
| 3 | Monev & Lapkin | 87,67 |
| 4 | Keuangan | 87,99 |
| 5 | DSP | 87,95 |
| 6 | UDH | 84,80 |




B. Tabel Indeks berdasarkan tanggapan pada "Layanan yang diberikan pegawai" di Biro Perencanaan dan Keuangan, yaitu:

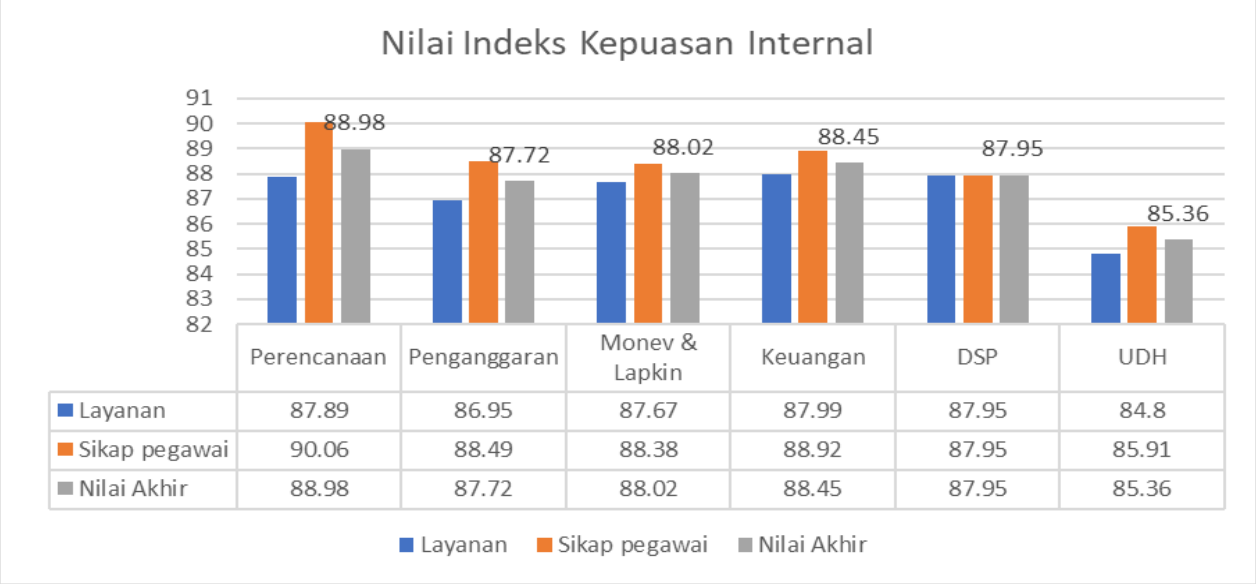
| No. | Kelompok Substansi | Nilai Indeks |
|---|---|---|
| 1 | Perencanaan | 90,06 |
| 2 | Penganggaran | 88,49 |
| 3 | Monev & Lapkin | 88,38 |
| 4 | Keuangan | 88,92 |
| 5 | DSP | 87,95 |
| 6 | UDH | 85,91 |



C. Nilai Indeks Akhir Layanan Kepuasan Internal Biro Perencanaan dan Keuangan 2022

| No. | Kelompok Substansi | Nilai Indeks |
|---|---|---|
| 1 | Perencanaan | 88,98 |
| 2 | Penganggaran | 87,72 |
| 3 | Monev & Lapkin | 88,02 |
| 4 | Keuangan | 88,45 |
| 5 | DSP | 87,95 |
| 6 | UDH | 85,36 |
| Nilai Indeks Unit | | 88,22 |

Terbilang: Delapan Puluh Delapan koma Dua Puluh Dua




Kesimpulan: Nilai Akhir Indeks Kepuasan Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan adalah 88,22 (Delapan Puluh Delapan koma Dua Puluh Dua) dalam hal ini masuk dalam kategori SANGAT BAIK

# DAFTAR PERTANYAAN

| No | Pertanyaan |
|---|---|
| 1 | Penyusunan/reviu renstra |
| 2 | Penyusunan Perencanaan Kinerja Berbasis BSC (Peta Strategi) |
| 3 | Penyusunan Dokumen Perencanaan Tahunan (Renja, RKT, PK) |
| 4 | Penyusunan RKAKL, DIPA, POK |
| 5 | Revisi DIPA/POK |
| 6 | Penyusunan Juklak Anggaran dan Juknis Pelaksanaan Kegiatan |
| 7 | Penyusunan Pedoman RKAKL |
| 8 | Penyusunan Laporan Kinerja (FGD Penyusunan Laporan Kinerja) |
| 9 | Monev kinerja dan anggaran baik secara manual maupun online (SMART, Bappenas, e-performance, BOC) |
| 10 | Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Anggaran |
| 11 | Pengelolaan Perbendaharaan |
| 12 | Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak |
| 13 | Penyusunan Laporan Keuangan |
| 14 | Bagaimana tanggapan Saudara terkait layanan dukungan strategis pimpinan |
| 15 | Layanan Perencanaan Dana Alokasi Khusus Non Fisik Pengawasan Obat dan Makanan (DAK NF POM) |
| 16 | Layanan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Kinerja dan Anggaran DAK NF POM Secara Online (Aplikasi SMART POM) |
| 17 | Layanan Pendampingan Revisi Hibah |
| 18 | Layanan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Hibah Langsung Secara Online |

| No | Pertanyaan |
|---|---|
| 19 | Kesopanan/keramahan dalam melayani |
| 20 | Kecepatan dalam pelayanan |
| 21 | Kejelasan dalam memberikan informasi |
| 22 | Integritas pegawai untuk tidak meminta/menerima gratifikasi dalam penyelesaian layanan |