BADAN POM

LAPORAN ANALISIS SURVEI
INDEKS PERSEPSI PELAYANAN (IPP) DAN
INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)
BULAN JULI 2023

BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN
TAHUN 2023

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 Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022, Biro Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan penyusunan rencana, program, dan anggaran, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja, dan pengelolaan keuangan. Fungsi yang diselenggarakan untuk melaksanakan tugas tersebut yaitu:

a. penyiapan koordinasi dan penyusunan, penyerasian, dan pengintegrasian rencana strategis dan rencana tahunan di lingkungan BPOM;
b. penyiapan koordinasi dan penyusunan anggaran pendapatan dan belanja negara;
c. penyiapan koordinasi dan pengelolaan pinjaman dan hibah luar negeri;
d. penyiapan koordinasi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja organisasi di lingkungan BPOM;
e. penyiapan koordinasi pengelolaan dan pelaporan keuangan; dan
f. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga biro.

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan instrumen pengukuran tingkat korupsi dalam rangka pemenuhan komponen hasil Penilaian Mandiri Pembangunan Zona Integritas (PMPZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/ Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM).

Survei dilakukan secara berkala setiap bulan sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan konsistensi penerapan budaya anti korupsi. Hasil dari pelaksanaan Survei IPP/IPAK ini diharapkan mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik unit kerja dan mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Badan POM.

B. Kuesioner Survei

Dalam rangka pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani pada unit Biro Perencanaan dan Keuangan, dilakukan survei terhadap kualitas pelayanan publik dan persepsi anti korupsi melalui link https://tinyurl.com/surveibirorenkeu. Berdasarkan link tersebut berikut pertanyaan, kategori jawaban, dan Ringkasan dari pertanyaan survei IPP dan IPAK yang dapat dilihat pada **Tabel 1.1** dan **Tabel 1.2**

Tabel 1.1
Kuesioner Survei IPP

A. Kualitas Pelayanan Publik			
No.	**Pertanyaan**	**Jawaban**	**Ringkasan**
1	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?	○ Sangat Tidak Mudah ○ Tidak Mudah ○ Kurang Mudah ○ Cukup Mudah ○ Mudah ○ Sangat Mudah	Persyaratan Pelayanan
2	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?	○ Sangat Tidak Mudah ○ Tidak Mudah ○ Kurang Mudah ○ Cukup Mudah ○ Mudah ○ Sangat Mudah	Prosedur / Alur Pelayanan
3	Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	○ Sangat Tidak Sesuai ○ Tidak Sesuai ○ Kurang Sesuai ○ Cukup Sesuai ○ Sesuai ○ Sangat Sesuai	Waktu Pelayanan
4	Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?	○ Sangat Tidak Sesuai ○ Tidak Sesuai ○ Kurang Sesuai ○ Cukup Sesuai ○ Sesuai ○ Sangat Sesuai	Jangka waktu penyelesaian
5	Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?	○ Sangat Lambat ○ Lambat ○ Kurang Cepat ○ Cukup Cepat ○ Cepat ○ Sangat Cepat	Kecepatan petugas pelayanan/sistem pelayanan online
6	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?	○ Sangat Tidak Jelas ○ Tidak Jelas ○ Kurang Jelas ○ Cukup Jelas ○ Jelas ○ Sangat Jelas	Biaya Pelayanan

A. Kualitas Pelayanan Publik			
No.	**Pertanyaan**	**Jawaban**	**Ringkasan**
7	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian 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/biro	○ 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 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 :

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

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 Juli 2023 terdapat total 43 responden, namun berdasarkan ketentuan sebagaimana disampaikan pada Bab II huruf A bahwa dalam perhitungan hanya 30 responden pertama yang diambil datanya. 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**.

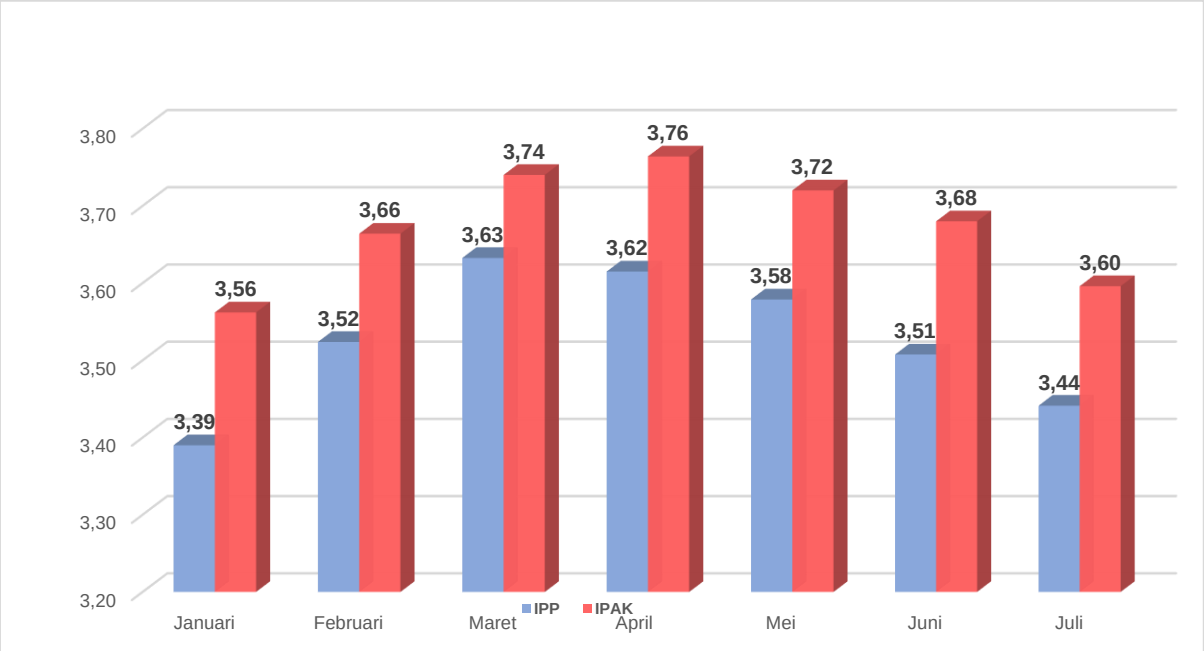
Tabel 3.1
Hasil Analisis Survei IPP dan IPAK

	IPP								IPAK				
Index	**3.44**								**3.60**				
Nilai	**5.16**								**5.39**				
Index Per Unsur	3.47	3.44	3.40	3.42	3.40	3.44	3.49	3.47	3.60	3.58	3.62	3.60	3.58
Nilai Rerata Per Unsur	5.20	5.17	5.10	5.13	5.10	5.17	5.23	5.20	5.40	5.37	5.43	5.40	5.37
Jumlah Responden	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah Nilai Perunsur	156	155	153	154	153	155	157	156	162	162	163	162	161
	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 Juli 2023 diperoleh nilai indeks dari kelompok unsur pertanyaan survei IPP adalah **3.44** dan pada kelompok unsur pertanyaan survei IPAK diperoleh indeks sebesar **3.60.**

Pada tahun 2023, Indeks Kepuasan Internal BPOM terhadap Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan, perhitungannya dengan menggunakan IPP mempunyai target sebesar **3,84**. Dari hasil perhitungan IPP bulan Juli 2023 maka capaian indikator dimaksud hanya **89,58%**, sehingga perlu dilakukan tindak lanjut perbaikan.

Trend hasil survei IPP IPAK Bulan Januari – Juli 2023 dapat dilihat pada **Gambar 3.1.**



Gambar 3. 1
***Trend* Hasil Survei IPP IPAK Bulan Januari – Juli 2023**

Pada Gambar 3.1 hasil Survei IPP selama periode Januari s.d Juli 2023, pencapaian paling tinggi pada bulan Maret 2023, namun masih di bawah target. Hasil Survei IPAK pencapaian paling tinggi pada bulan April 2023.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil survei IPP terdapat 2 (dua) unsur tertinggi dan 3 (tiga) unsur terendah sebagaimana tertera pada **Tabel 3.2** dan **Tabel 3.3** serta hasil IPAK pada **Tabel 3.4**.

Tabel 3.2
Tiga nilai rata-rata tertinggi unsur pertanyaan survei IPP

Nomor Pertanyaan	Ringkasan	Bobot	Target Indikator
2	Prosedur / Alur Pelayanan	3.47	3.84
14	Informasi Biaya Pelayanan	3.47	
13	Informasi pelayanan	3.49	

Tabel 3.3
Tiga nilai rata-rata terendah unsur pertanyaan survei IPP

Nomor Pertanyaan	Ringkasan	Bobot	Target
5	Kecepatan petugas pelayanan/sistem pelayanan online	3.40	3.84
11	Sarana / Prasarana Pelayanan	3.40	
10	Konsultasi dan Pengaduan	3.42	

Tabel 3.4
Nilai rata-rata unsur pertanyaan survei IPAK

Nomor Pertanyaan	Ringkasan	Bobot	Target
2	Kecurangan	3.58	3.84
5	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro	3.58	
1	Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi	3.60	
4	Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)	3.60	
3	Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang	3.62	

Realisasi IPP bulan Juli 2023 ini masih dibawah target indikator Indeks Kepuasan Internal BPOM terhadap Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan (dihitung dengan *tools* IPP) bulan Juli 2023 sebesar 3,84 sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja 2023, sehingga perlu segera dilakukan tindak lanjut perbaikan. Adapun Rencana Tindak Lanjut perbaikan pada **Tabel 3.5** dan **Tabel 3.6**.

Tabel 3.5
Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei IPP

Kode Pertanyaan	Ringkasan	RTL	*Timeline*
U5 - IPP	Kecepatan petugas pelayanan/sistem pelayanan online	1. Pelatihan pelayanan prima bagi petugas pelayanan 2. Sosialisasi kepada *stakeholder* melalui kanal/ medsos direncanakan rutin dan berkala dilaksanakan.	Rencana pelaksanaan rutin berkala mulai tw 1 sd tw 4 tahun 2023

U11 -IPP	Informasi pelayanan	1. Menyusun pedoman/petunjuk keluaran layanan kinerja Biro Renkeu. 2. 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)	1. Pedoman direncanakan selesai di tw 3 tahun 2023 2. Sosialisasi melalui kanal/ medsos direncanakan rutin dan berkala diaksanakan
U10 - IPP	Konsultasi dan Pengaduan	1. Pelatihan pelayanan prima bagi petugas pelayanan	Rencana pelaksanaan rutin berkala mulai tw 1 sd tw 4 tahun 2023

Tabel 3.6
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 1 sd tw 4 tahun 2023

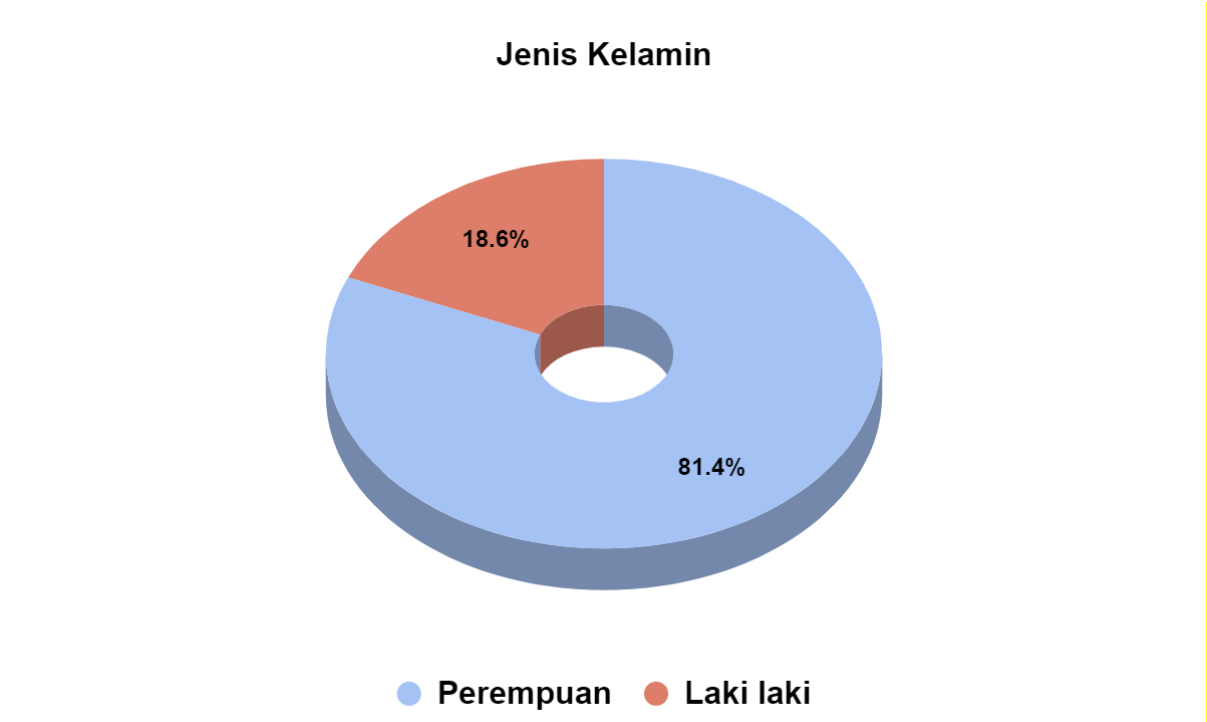
BAB IV
Data Survei

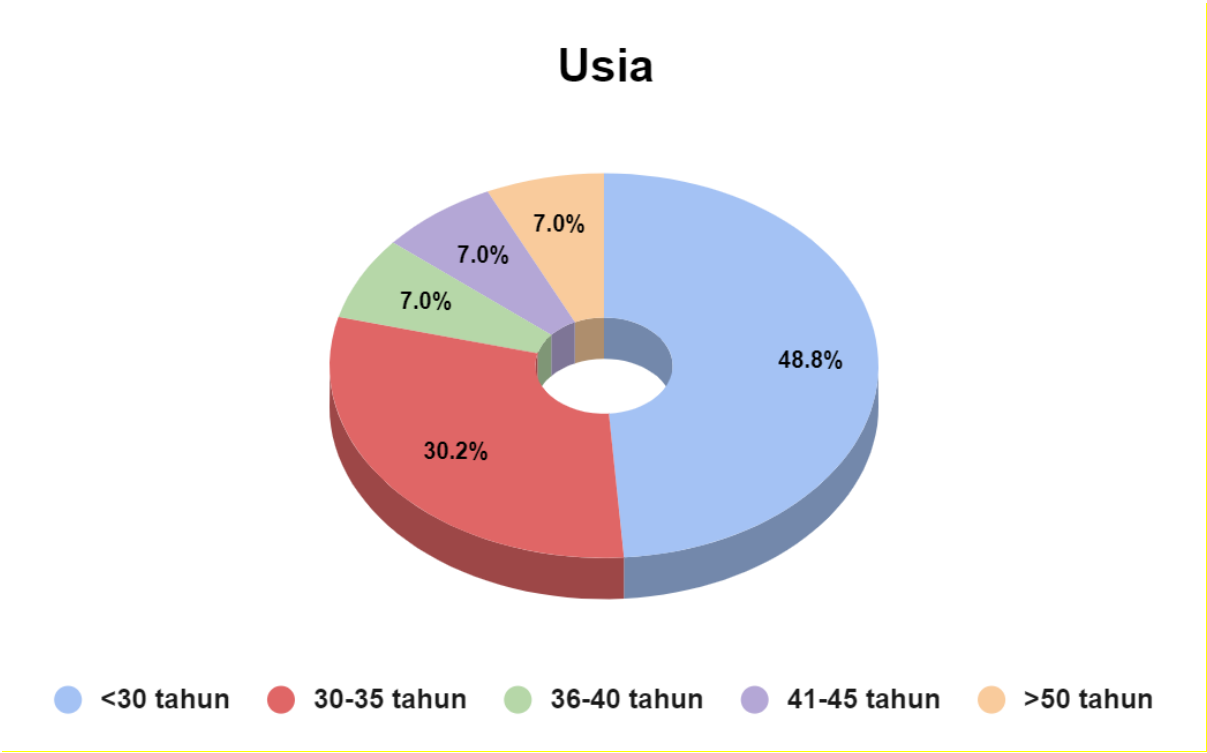
A. Data Responden

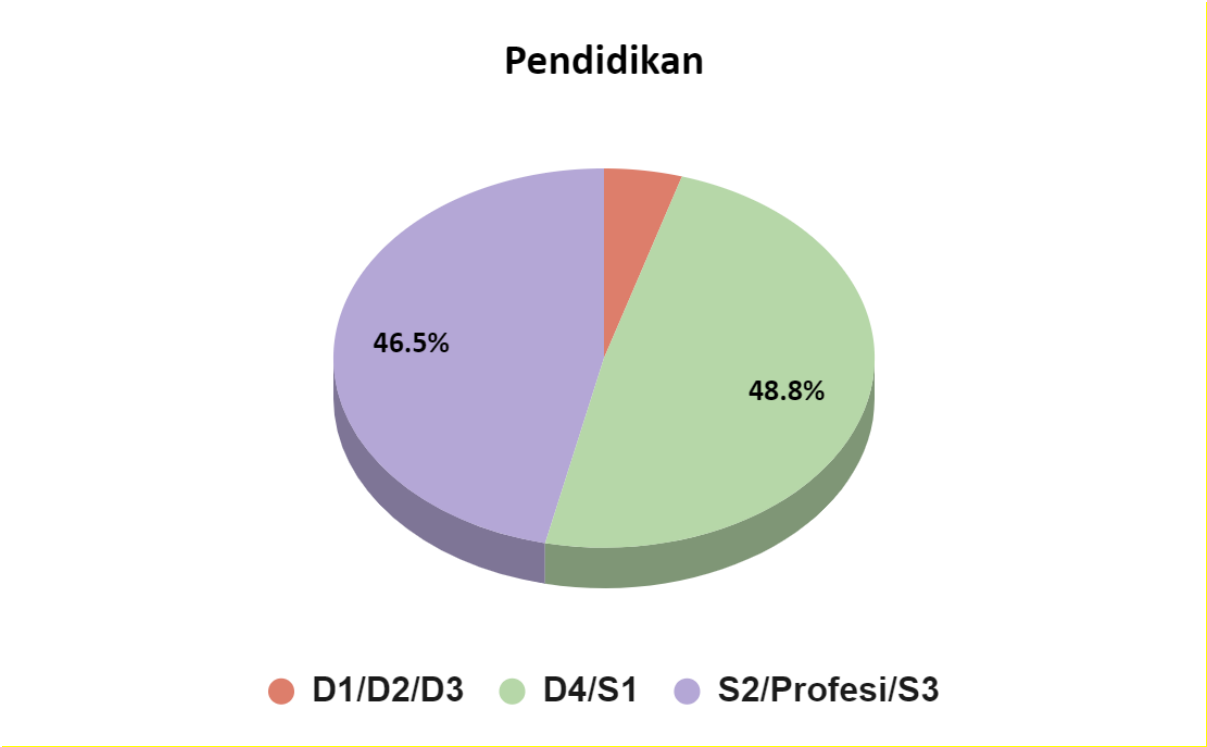
Pada pelaksanaan survei IPP dan IPAK untuk layanan yang diberikan pada bulan Juli data yang diperoleh 43 Responden pada periode pelaksanaan 1-31 Juli 2023. Berikut grafik data responden survei IPP dan IPAK yang dilakukan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan.

Tabel 4.1
Data 30 Responden Pertama

No.	Nama	Usia	No. HP
1	Tresty	43	8131463593
2	Muhammad Wildan Shalli Rangkutu	28	81210285528
3	Wulan Sadat Wati	29	89513432195
4	ND	25	0
5	Nova Arandika	28	81398577326
6	Luthfi Dhia Ramadhani	28	82299090634
7	Suci Kurniawati	25	83180700823
8	Randi Hari Putra	33	82122590964
9	niken wahyu novana	29	81328873437
10	Lilis Diah Puspitasari	29	85735103515
11	Erlina Widianty Pratiwi	36	85693084093
12	Nada Felicia Rahman	28	81317552938
13	Virza Aviralda Ramadhani, S.Kom.	28	818895192
14	Rr. Aprilla Wulansari	29	81280368929
15	Yunindya Cahyaningrum	27	895423476195
16	ELPINA YUNISA	29	85360964415
17	Vera Wira Utami	32	82124644930
18	Siti Aminah	36	81285644906
19	Ayusya Dian Paramita	35	85695952675
20	Pranita Kusumawarni	32	87873217742
21	Ariyani Novita Savitri	30	82166218113
22	Mochammad Sobrian Kharismadani	24	89686314172
23	Yudi Guntara	31	85777793400
24	Arum Trileona	27	81276749791
25	Oktianti Alifanisa Kuswardana	27	85624352508
26	Rahajeng Puput Aryani	35	87884140348
27	Rahadiyan Nur Widiawan	30	85740940045
28	Angga Indriani, S. Farm., Apt	35	87843802003
29	Krisna AYu Setiawati	41	85244209723
30	Ratminah	59	8161979142


Jenis Kelamin
18.6%
81.4%
Perempuan
Laki laki


Usia
7.0%
7.0%
7.0%
48.8%
30.2%
<30 tahun
30-35 tahun
36-40 tahun
41-45 tahun
>50 tahun



Dari grafik di atas, dapat terlihat bahwa responden laki-laki lebih sedikit dibandingkan dengan responden perempuan. Rentang usia Responden terbagi dalam 5 kelompok usia, dengan jumlah terbanyak pada kelompok usia < 30 tahun yang mencapai hampir setengah populasi responden. Sebagian besar responden berpendidikan D4/S1 dan S2.

B. Data Dukung Lainnya (Pelaksanaan)

Dalam pelakasanaan 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 4.1**

Tabel 4.1
Saran dan Masukan Survei IPP dan IPAK

No	Saran
1	Perlu juga diadakan versi daring
2	terus tingkatkan pelayanan publik yang telah ada
3	tetap semangat memperbaiki kinerja
4	Sudah baik, semoga terus ditingkatkan
5	Tingkatkan kecepatan layanan sesuai janji layanan
6	Kegiatan dilaksanakan dengan baik dan petugas memberikan pelayanan yang memuaskan
7	Sudah baik, terimakasih banyak

No	Saran
8	terbaik emang kalau buat acara sangat bagus dan bermanfaat
9	Acaranya sudah sangat baik
10	Semoga pelayanan publik lebih ditingkatkan hingga dapat mencapai level prima, serta semua klien mendapat pelayanan dengan baik, tidak peduli gender atau kemampuan fisiknya.
11	Semoga dapat dipertahankan yg sudah baik
12	Meningkatkan sosialisasi terkait kinerja yang berhubungan dengan layanan internal di Badan POM yang mudah diakses oleh seluruh pegawai BPOM
13	Agar pelatihan seperti ini lebih sering dilakukan, Tks
14	semoga lebih baik kedepannya
15	Sangat bermanfaat sekali untuk pengembangan kinerja

BAB V
Penutup

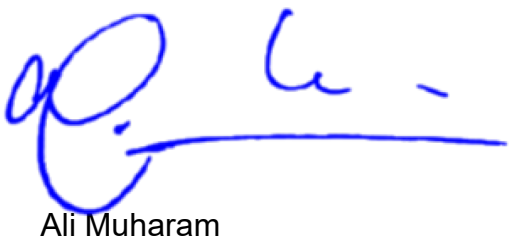
Kesimpulan

1. Nilai IPP Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan nilai **3.44** dari skala 4. Nilai tersebut menunjukan 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 **3.60** 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, 02 Agustus 2023

Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan



Ali Muharam