BADAN POM

LAPORAN ANALISIS SURVEI
INDEKS PERSEPSI PELAYANAN (IPP) DAN
INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)
BULAN APRIL 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 tahunnya 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/IPPIPAKRoren2023. 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 prosedur/alur pelayanan?	○ Sangat Tidak Mudah ○ Tidak Mudah ○ Kurang Mudah ○ Cukup Mudah ○ Mudah ○ Sangat Mudah	Prosedur / Alur Pelayanan
2	Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?	○ Sangat Tidak Sesuai ○ Tidak Sesuai ○ Kurang Sesuai ○ Cukup Sesuai ○ Sesuai ○ Sangat Sesuai	Jangka waktu penyelesaian
3	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
4	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
5	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
6	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	○ Sangat Tidak Sesuai ○ Tidak Sesuai ○ Kurang Sesuai ○ Cukup Sesuai	Persyaratan Layanan

		○ Sesuai ○ Sangat Sesuai	
7	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
8	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	Biaya Layanan

Tabel 1. 2
Kuesioner Survei IPP

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 Inspektorat 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
2	Tidak Mudah	Tidak Sesuai	Lambat	Tidak Baik	Tidak Lengkap	Tidak Sesuai	Tidak Setuju
3	Kurang Mudah	Kurang Sesuai	Kurang Cepat	Kurang Baik	Kurang Lengkap	Kurang Sesuai	Kurang Setuju
4	Cukup Mudah	Cukup Sesuai	Cukup Cepat	Cukup Baik	Cukup Lengkap Lengkap	Cukup Sesuai	Cukup Setuju
5	Mudah	Sesuai	Cepat	Baik	Lengkap	Sesuai	Setuju
6	Sangat Mudah	Sangat Sesuai	Sangat Cepat	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Sesuai	Sangat Setuju

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 8 (U8) 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 jumalah responden lalu rata-ratakan total bobot perunsur 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 link https://tinyurl.com/HasilIPPIPAKRoren2023 Pada bulan April 2023 terdapat total 44 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 pertanyaan yang mewakili Unsur pelayanan terdapat pada U1- U8 dan pada survei IPAK terdapat 5 pertanyaan terdapat 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	3.61								3.76				
Nilai	5.42								5.64				
Nilai Rerata Per Unsur	5.5	5.5	5.23	5.47	5.37	5.33	5.47	5.5	5.63	5.63	5.67	5.63	5.63
Jumlah Responden	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah Nilai Perunsur	165	165	157	164	161	160	164	165	169	169	170	169	169
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P5**

Berdasarkan **Tabel 3.1** hasil Survei Indeks Pelayanan Publik (IPP) dan Indek Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Biro Perencanaan dan Keuangan yang dilakukan pada pada tanggal 1 s.d 30 April 2023 yang Dapat diperoleh nilai index dari kelompok unsur pertanyaan survei IPP adalah **3.61** Sedangkan pada kelompok unsur pertanyaan survei IPAK diperoleh index sebesar **3.76**

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Pada hasil survei IPP dan IPAK pada **Tabel 3.1** terdapat beberapa pertanyaan nilai terendah dan beberapa pertanyaan dengan nilai tertinggi untuk masing-masing survei yang ringkasan pertanyaan dan bobot nilainya dapat dilihat pada **Tabel 3.2** dan **Tabel 3.3** untuk IPP sedangkan untuk IPAK dapat dilihat pada **Tabel 3.4** dan **Tabel 3.5**.

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

Nomor Pertanyaan	Ringkasan	Bobot
1	Prosedur / Alur Pelayanan	3.67
2	Jangka waktu penyelesaian	3.67
8	Biaya Layanan	3.67

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

Nomor Pertanyaan	Ringkasan	Bobot
5	Sarana / Prasarana Pelayanan	3.58
6	Persyaratan Layanan	3.56
3	Kecepatan petugas pelayanan/sistem pelayanan online	3.49

Tabel 3.4
Nilai rata-rata unsur pertanyaan survei IPAK

Nomor Pertanyaan	Ringkasan	Bobot
3	Gratifikasi	3.78
1	Diskriminasi	3.76
2	Kecurangan	3.76
4	Pungli	3.76
5	Percaloan	3.76

Berdasarkan data tiga nilai rata-rata terendah unsur pertanyaan survei IPP pada **Tabel 3.3** maka disusun Rencana Tindak Lanjut yang dapat dilihat paga **Tabel 3.5** .Pada tabel 3.4 dapat dilihat nilai survei IPAK yang cukup merata dengan nilai tertiggi pada unsur pertanyaan “Gratifikasi” dengan bobot 3.78, namun agar indeks survei IPAK tetap terjaga disusun rencana tindak lanjut dari hasilnya yang dapat dilihat pada **Tabel 3.6** berikut .

Tabel 3.5
Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei IPP

Kode Pertanyaan	Ringkasan	RTL	Timeline
U5-IPP	Sarana / Prasarana Pelayanan	*Mock up* integrasi aplikasi simetris dengan krisna untuk Renja	Direncanakan selesai pada triwulan 2 tahun 2023.
U6-IPP	Persyaratan 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
U3-IPP	Kecepatan petugas pelayanan/sistem pelayanan online	1. Reviu Mekanisme Reward dan Punisment Bagi Pelaksana Layanan Publik 2. Memperjelas tentang jangka waktu layanan di Biro Perencanaan dan Keuangan	Triwulan 2 tahun 2023

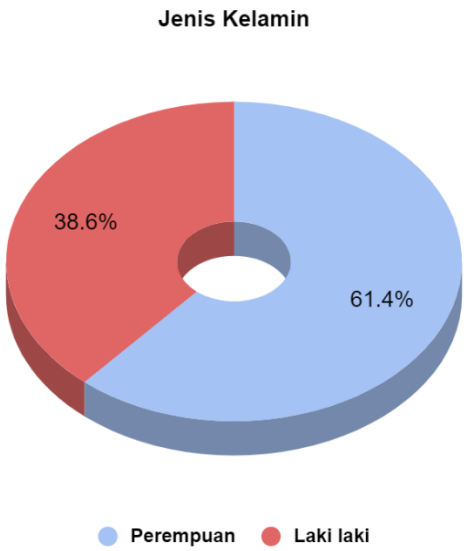
Tabel 3.6
Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei IPAK

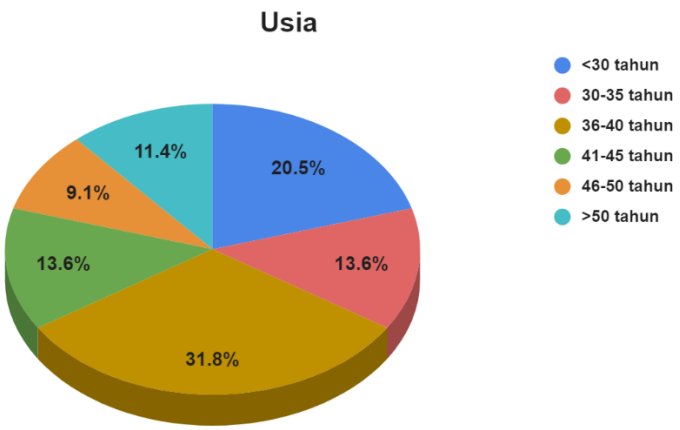
RTL	Timeline
1. Sosialisasi kepada *stakeholder* melalui kanal/ medsos direncanakan rutin dan berkala dilaksanakan. 2. Memonitoring dan evaluasi pengaduan pengguna layanan (masyarakat). 3. Internalisasi nilai-nilai BerAKHLAK dan budaya kerja PIKKIR dijadwalkan rutin dilaksanakan minimal 2 kali dalam sebulan 4. Pelatihan pelayanan prima bagi petugas pelayanan	Rencana pelaksanaan rutin berkala mulai tw 1 sd tw 4 tahun 2023

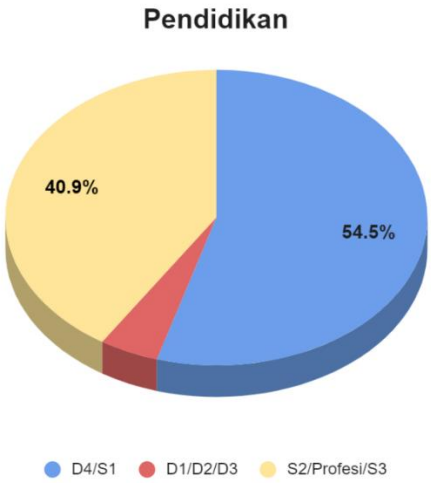
BAB IV
Data Survei

A. Data Responden

Pada pelaksanaan survei IPP dan IPAK untuk layanan yang diberikan pada bulan April data yang diperoleh 44 responden pada periode pelaksanaan 1 – 30 April 2023. Berikut grafik data responden survei IPP dan IPAK yang dilakukan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan.







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 36-40 tahun yang mencapai hampir setengah populasi responden. Sebagian besar responden berpendidikan D4,S1,S2, Profesi, atau S3. Hal ini dikarenakan ruang lingkup survei Biro Perencanaan dan Keuangan merupakan internal BPOM yang kebanyakan memiliki jabatan PFM.

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 dan Masukan Responden
1	Sudah baik, terimakasih sudah sangat responsif utk setiap kendala terkait DAK
2	Pelayanan sudah bagus
3	Tetap pertahankan pelayanan kepada publik tetap mengedepankan profesionalitas
4	Sudah baik, mohon untuk ditingkatkan
5	pertahankan kualitas
6	Semoga dapat mempertahankan kinerja
7	tetap memberikan pelayanan yang terbaik
8	Terus meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin baik
9	pertahankan dan tingkatkan

No	Saran dan Masukan Responden
10	Baik dan sesuai
11	Tetap semangat nelayani dengan sepenuh hati.
12	Sudah sangat baik. Selalu mengikuti perkembangan dan mmberikan pelayanan terbaik
13	Jaga integritas untuk masa depan Bpom
14	terus tingkatkan pelayanannya
15	Pelayanan yang diberikan sudha bagus, terus tingkatkan
16	Terus berikan pelayanan terbaik kpd UPT khususnya jika perlu anggaran ditambah.
17	Tetap berintegritas dan melayani dengan cinta
18	Sudah baik, semangat :)
19	Terimakasih atas bantuan tim rorenkeu
20	untuk terus ditingkatkan seperti pendampingan
21	Perlu disosialisasikan dan ditekankan secara terus menerus agar kualitas pelayanan publik lebih ditingkatkan ke arah yang lebih baik
22	Sudah baik, untuk terus ditingkatkan menjadi lebih baik.
23	semoga pelayanannya semakin baik

BAB V
Penutup

Kesimpulan

1. Nilai IPP Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan nilai **3,61** dari skala 4. Nilai tersebut menunjukan lndeks Persepsi Pelayanan Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan predikat **Sangat Baik**. Walau pun 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 **3,76** 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, 2 Mei 2023
Plt. Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan

Denny Alan