LAPORAN SPKP DAN SPAK

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PERIODE BULAN MEI 2024

PADA BPK RI PERWAKILAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI 1
DAFTAR TABEL 2
DAFTAR LAMPIRAN 3
BAB I. PENDAHULUAN **4**
BAB II. DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI **6**
BAB III. HASIL SURVEI **10**
BAB IV. EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT **14**
BAB V. PENUTUP **17**

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Pertanyaan Responden Persepsi Kualitas Pelayanan

Tabel 2 Daftar Pertanyaan Responden Persepsi Anti Korupsi

Tabel 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4 Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Tabel 5 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 6 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 7 Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Tabel 8 Komponen dan Indeks Nilai IPKP

Tabel 9 Komponen dan Indeks Nilai IPAK

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tangkapan Layar Tampilan Survei
Lampiran 2 Tangkapan Layar Pengiriman Survei kepada Responden
Lampiran 3 Daftar Nama Responden

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Desain besar reformasi birokrasi yang digagas pemerintah sejak tahun 2010 menargetkan bahwa seluruh penyelenggara pemerintahan dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik merupakan bukti hadirnya pemerintah di masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik hendaknya menyelenggarakan pelayanan prima. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan suatu ukuran kualitas pemerintahan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Untuk itu, pemerintah perlu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sebagai bukti bahwa pemerintah memperhatikan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut merupakan tantangan besar bagi pemerintah mengingat semakin hari, masyarakat semakin kritis dan mempunyai tuntutan tinggi atas kualitas pelayanan.

BPK Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) sebagai lembaga negara merupakan lembaga penyelenggara layanan publik. Untuk itu BPK Perwakilan Provinsi NTB berkomitmen untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas dan anti korupsi sekaligus adaptif atas perubahan. Untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang diselenggarakan, BPK Perwakilan Provinsi NTB menyelenggarakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Hasil survei SPKP dan SPAK nantinya akan diolah dalam bentuk Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (IPAK). SPKP dan SPAK diselenggarakan secara rutin setiap bulan, guna memantau perkembangan kualitas layanan publik yang diselenggarakan Perwakilan Provinsi NTB berdasarkan persepsi penerima layanan.

B. Dasar Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan SPKP dan SPAK BPK diselenggarakan berdasarkan :

1. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan;
2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2024 Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

C. Tujuan Kegiatan

SPKP dan SPAK BPK dilakukan dengan tujuan:

1. menjaring masukan pengguna layanan dan sebagai sarana evaluasi kinerja pelayanan publik pada BPK Perwakilan Provinsi NTB*;*
2. meningkatkan kualitas layanan publik yang prima serta mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel di BPK Perwakilan Provinsi NTB*;*

3. memenuhi ketentuan Evaluasi atas Pembangunan Zona Integritas sesuai SE Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023

D. Ruang Lingkup

SPKP dan SPAK periode bulan Mei 2024 pada BPK Perwakilan Provinsi NTB dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik BPK Perwakilan Provinsi NTB yang telah menerima pelayanan sampai dengan bulan Mei 2024.

BAB II. DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI

A. Rancangan Desain Kuesioner

Desain kuesioner dalam SPKP dan SPAK dirancang dengan memedomani Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, dengan uraian sebagai berikut.

1. Peubah dan Referensi Waktu
   Peubah dalam survei ini adalah persepsi layanan publik dan persepsi anti korupsi.
   Referensi waktu (penilaian) yang diberikan responden atas dua peubah tersebut adalah saat responden selesai menerima layanan.
2. Persepsi Kualitas Pelayanan
   Peubah persepsi kualitas layanan dipengaruhi oleh delapan variabel, yaitu:
   1) Informasi layanan;
   2) Persyaratan layanan;
   3) Prosedur layanan;
   4) Jangka waktu layanan;
   5) Tarif/biaya
   6) Sarana prasana layanan;
   7) Profesionalisme petugas; serta
   8) Layanan pengaduan.

   Responden diminta untuk memberikan penilaian dengan memberikan skala 1-6, yaitu semakin besar angka yang diberikan menandakan bahwa responden semakin puas dengan layanan yang diberikan. Adapun skala yang dipergunakan adalah skala interval, yaitu dalam skala tersebut terdapat keteraturan, perbedaan antar skala (jarak) bermakna dan sama.

   Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi kualitas pelayanan sebagai berikut,

Tabel 1 Daftar Pertanyaan Responden Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1.	Informasi Layanan	Informasi atas layanan BPK tersedia melalui berbagai media elektronik dan nonelektronik antara lain *website*, telepon, WhatsApp, *live chat*, informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya.	1 s.d. 6
2.	Persyaratan Layanan	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	1 s.d. 6
3.	Prosedur Pelayanan	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	1 s.d. 6

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
4.	Jangka waktu layanan	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	1 s.d. 6
5.	Tarif/ Biaya	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	1 s.d. 6
6.	Sarana prasarana	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	1 s.d. 6
7.	Profesionalisme petugas	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali)	1 s.d. 6
8.	Sarana pengaduan	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk *email*, *WhatsApp*, telepon, atau saluran lain)	1 s.d. 6
		Apabila Bapak/Ibu pernah melakukan pengaduan atas layanan BPK, pegawai BPK merespon pengaduan Bapak/Ibu dengan cepat	1 s.d. 6

3. Persepsi Anti Korupsi

Peubah persepsi anti korupsi dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu:

a. Diskriminasi layanan;
b. Pelayanan sesuai dengan prosedur;
c. Penerimaan imbalan;
d. Pungutan liar; serta
e. Percaloan.

Responden diminta untuk memberikan penilaian dengan memberikan skala 1-6, yaitu semakin besar angka yang diberikan menandakan bahwa responden semakin puas dengan layanan yang diberikan. Adapun skala yang dipergunakan adalah skala interval, yaitu dalam skala tersebut terdapat keteraturan, perbedaan antar skala (jarak) bermakna dan sama.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi anti korupsi sebagai berikut.

Tabel 2 Daftar Pertanyaan Responden Persepsi Anti Korupsi

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1.	Diskriminasi layanan	Pegawai BPK tidak melakukan diskriminasi terhadap permintaan layanan dari siapapun.	1 s.d. 6
2.	Pelayanan sesuai dengan prosedur	*(penilaian pada variable ini serupa dengan pertanyaan terkait variable prosedur layanan pada SPKP. Untuk menghindari duplikasi pertanyaan dan inkonsistensi jawaban, penilaian atas variable ini menggunakan*	1 s.d. 6

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
		jawaban responden atas variable prosedur layanan pada SPKP)	
3.	Penerimaan imbalan;	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya	1 s.d. 6
4.	Pungutan liar; serta	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya	1 s.d. 6
5.	Percaloan	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	1 s.d. 6

B. Kriteria Responden Survei

Kriteria responden survei yaitu:

1. Penerima layanan BPK Perwakilan Provinsi NTB pada periode bulan Mei 2024. Dalam hal ini responden telah menerima layanan BPK Perwakilan Provinsi NTB secara tuntas.
2. Jenis Layanan pemeriksaan, non pemeriksaan dan terkait Pendidikan
   Responden merupakan penerima setidaknya salah satu jenis layanan berikut.
   a. **Layanan Pemeriksaan**, mencakup pemeriksaan laporan keuangan, pemeriksaan kinerja, pemeriksaan dengan tujuan tertentu, pemantauan atas tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan, penyerahan LHP, penghitungan kerugian negara/daerah, pengaduan masyarakat, permintaan data dan informasi atas laporan hasil pemeriksaan, konsultasi tentang pemeriksaan.
   b. **Layanan Edukasi Pemeriksaan,** mencakup layanan magang, izin penelitian, *company visit*, BPK *goes to school/campus*, layanan perpustakaan, dan layanan lainnya yang berkaitan dengan peran BPK dalam memberikan edukasi tentang pemeriksaan atas pengelolaan dan tanggung jawab keuangan negara/daerah.
   c. **Layanan Nonpemeriksaan,** mencakup permintaan data dan informasi yang tidak terkait dengan pemeriksaan, media *workshop*, buletin, dan layanan lainnya yang tidak termasuk layanan pemeriksaan dan layanan edukasi.

C. Pengumpulan Data

Survei SPKP dan SPKA dilakukan BPK secara berulang setiap bulan. Tipe pengumpulan data yang digunakan adalah *longitudinal*, yaitu data dikumpulkan pada waktu yang berbeda dari waktu dan dilakukan terus menerus untuk melihat perubahan yang terjadi.

D. Metode Pencacahan

Metode pencacahan dalam penelitian ini adalah responden mengisi kuesioner secara mandiri (swacacah). Responden dapat mengisi survey secara mandiri melalui tautan yang dikirimkan melalui *Whatsapp*/*Email* (*Computer-Aided Web Interviewing*).

E. Metode Pengolahan Data dan Analisis

1. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data hasil survei dilakukan melalui tahapan penyuntingan (editing) dan penyahihan (validasi).

a. Penyuntingan
   Kegiatan penyuntingan dilakukan untuk mengecek adanya kemungkinan kesalahan pengisian daftar pertanyaan dan ketidaserasian informasi *(inconsistency)*. Dalam tahapan ini dilakukan pula pengecekan atas kemungkinan adanya data dobel serta data tidak lengkap.

b. Penyahihan
   Kegiatan penyahihan dilakukan untuk mengecek data dan proses perbaikan data yang salah menjadi data yang benar (valid), berdasarkan pelaksanaan kegiatan penyuntingan.

Dalam melakukan proses pengolahan data, tim pengolah data dapat melakukan konfirmasi kepada responden survei terkait atas jawaban responden yang dinilai tidak konsisten maupun anomali.

2. Metode Analisis

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah jenis analisis data yang digunakan untuk menggambarkan, menampilkan, dan meringkas sekumpulan data sehingga lebih mudah dipahami. Alat kerja deskriptif yang digunakan untuk mendapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menggunakan statistik sederhana yaitu dengan merata-ratakan skor yang diberikan responden atas setiap pertanyaan survei**.**

F. Rekomendasi Survei

Pelaksanaan SPKP dan SPAK BPK telah mendapatkan rekomendasi **LAYAK** dari Badan Pusat Statistik (BPS) dengan Nomor rekomendasi **V-23.0000.002** tanggal 8 Maret 2023.

BAB III. HASIL SURVEI

A. Profil Responden

Total Responden: 73 orang

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis kelamin	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Laki-laki	39	53,42
2.	Perempuan	34	46,58
Jumlah		73	100,00

2. Kelompok Usia Responden

Tabel 4 Responden Berdasarkan Kelompok Usia

No.	Rentang Usia	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Kurang dari 25 tahun	3	4,10
2.	25 s.d. 34 tahun	4	5,48
3.	35 s.d. 44 tahun	34	46,58
4.	45 s.d. 54 tahun	24	32,88
5.	55 s.d 64 tahun	8	10,96
6.	Lebih dari 64 tahun		
Jumlah		73	100

3. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 5 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Jenis Pendidikan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Setingkat SMA	14	19,18
2.	Setingkat D3	5	6,85
3.	Setingkat S1	43	58,91
4.	Setingkat S2	9	12,32
5.	Setingkat S3	0	0
6.	Lainnya	2	2,74
Jumlah		73	100

4. Pekerjaan Responden

Tabel 6 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)/Aparatur Sipil Negara(ASN)	68	93,16
2.	Pelajar/Mahasiswa	4	5,48
3.	Lainnya	1	1,36
Jumlah		73	100

5. Jenis Layanan yang Diterima Responden
(pada pertanyaan ini, responden dapat memilih lebih dari satu jawaban)

Tabel 7 Responden Berdasarkan Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pemeriksaan	60	70,58
2.	Edukasi	10	11,76
3.	Non Pemeriksaan	15	17,66
Jumlah		85	100

B. Hasil Survei

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Tabel 8 Komponen dan Indeks Nilai IPKP

No.	Komponen Survei	Indeks
1.	Informasi atas layanan BPK tersedia melalui berbagai media elektronik dan nonelektronik antara lain *website*, telepon, *WhatsApp*, *live chat*, informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya	3,44
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	3,63
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,63
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,64
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	3,86
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,58
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali)	3,59

8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk *email*, *WhatsApp*, telepon, atau saluran lain)	3,47
9.	pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat.	
IPKP		**3,61**

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Tabel 9 Komponen dan Indeks Nilai IPAK

No.	Komponen Survei	Indeks
1.	Pegawai BPK tidak melakukan diskriminasi terhadap permintaan layanan dari siapapun.	3,72
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan	3,70
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya	3,83
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya	3,83
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,79
IPAK		**3,77**

3. Masukan Reponden

Masukan-masukan responden atas pelayanan yang telah diterima dari BPK Perwakilan Provinsi NTB maupun harapan untuk layanan selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Perlu Mempermudah akses publik terhadap laporan dan informasi terkait hasil audit untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.
2. Semoga semakin Transparan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat merasakan Hasil Percepatan Reformasi Birokrasi yg telah di lakukan pemerintah.
3. Pelayanan BPK selama ini sudah cukup baik.
4. Monitoring dan evaluasi terhadap temuan agar tetap dilaksanakan.
5. Untuk perbaikan kedepan, sebaiknya hasil pemeriksaan yang tidak baik jangan ditutupi karena tekanan petinggi/pejabat penting, apalagi sudah menyangkut benturan/konflik kepentingan. Berikan efek jera bagi pelaku peyalahgunaan jabatan & penggelapan uang negara.
6. Ketika melakukan pemeriksaan bisakah kiranya tidak menggunakan hari libur untuk meminta data.
7. Semoga pelayanan BPK dapat dipertahankan atau bisa lebih baik.
8. BPK mengawasi dan mengayomi.
9. Pelayanan sudah sangat maksimal.
10. Diharapkan adanya sosialisasi dari BPK terkait perbaikan administrasi pengelolaan keuangan yang dominan menjadi temuan sehingga tidak menjadi temuan yang berulang pada tahun berikutnya.
11. Kegiatan penyuluhan harus makin gencar dilakukan.
12. sebaiknya dalam meminta data dari OPD agar lebih awal biar kita yg di OPD tidak terburu-buru memberikan data.
13. Lebih bersahabat dan terbuka.
14. Sudah baik untuk lebih di tingkatkan.

15. Pertahankan dan integritas harus tetap terjaga untuk pelayanan terbaik dan maksimal.
16. Terkait pemeriksaan tema agar disesuaikan dengan arah kebijakan pemerintah pusat, terutama dalam perencanaan dan penganggaran.
17. Lebih ramah lagi pelayanannya, sehingga pada saat pemeriksaan tidak terkesan menegangkan dan menakutkan.
18. Lebih cepat dan tepat dalam memberikan solusi,membuka line untuk konsultasi online.
19. Semoga layanan live chat bisa lebih responsif dan solutif.
20. Teruskan Integritas dalam Pelayanan sesuai dengan Aturan dan Norma Kejujuran.

BAB IV. EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Evaluasi atas Hasil Survei

Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diketahui, seluruh komponen Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) mendapat nilai yang baik dari responden, yang mendapat nilai dan apresiasi tinggi yaitu pelayanan BPK yang tidak dikenakan tarif atau biaya. Sedangkan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan yaitu penyediaan informasi layanan BPK melalui media elektronik dan non elektronik, antara lain website, telepon, WhatsApp, live chat, banner dan sebagainya, serta kemudahan akses saluran pengaduan layanan BPK.

Adapun berdasarkan Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) diketahui komponen Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) yang mendapat nilai dan apresiasi tinggi yaitu BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan/atau fasilitas lainnya dalam pemberian layanan dan Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan/atau fasilitas lainnya. Hal ini menunjukkan keberhasilan BPK Perwakilan Provinsi NTB dalam menegakkan komitmen dan membina integritas para pegawainya. Aspek yang perlu mendapatkan peningkatan yaitu dalam pemberian pelayanan pegawai BPK sesuai dengan prosedur resmi.

Selain hasil kuesioner berupa indek persepsi, responden juga menyampaikan masukan terkait layanan yang diberikan oleh BPK. Sebagian besar responden menyampaikan pendapat positif atas layanan diberikan oleh BPK selama ini. Namun demikian ada beberapa masukan yang perlu diperhatikan oleh BPK Perwakilan Provinsi NTB dalam rangka meningkatkan pelayanan perwakilan, antara lain:

1. BPK diharapkan memberikan sosialisasi terkait perbaikan administrasi pengelolaan keuangan yang dominan menjadi temuan sehingga tidak menjadi temuan yang berulang pada tahun berikutnya.
2. BPK dapat lebih cepat dan tepat dalam memberikan solusi dan membuka konsultasi secara online.

Berdasarkan hasil survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dan Indeks Persepsi Anti Korupsi serta masukan dari responden maka dapat diketahui beberapa kondisi sebagai berikut:

1. Aspek yang menjadi keunggulan dalam pelayanan BPK Perwakilan Provinsi NTB adalah aspek layanan publik. Faktor yang mendukung keunggulan layanan tersebut adalah tidak dikenakan tarif atas layanan yang diberikan kepada stakeholder dan saluran pengaduan yang mudah diakses oleh stakeholder. Untuk itulah, BPK Perwakilan Provinsi NTB berkomitmen memberikan fasilitas pelayanan prima, diantaranya *live chat* pelayanan informasi publik dan pengaduan masyarakat.
2. Berdasarkan hasil survei, aspek yang dinilai responden masih memerlukan perbaikan dalam keunggulannya beserta faktor-faktor yang menjadi kendala sebagaimana disebutkan dalam masukan responden diantaranya adalah harapan BPK meningkatkan layanan edukasi dan non pemeriksaan berupa sosialisasi kepada Pemerintah Daerah serta membuka konsultasi secara online.
    a. Perihal harapan-harapan tersebut sebenarnya telah difasilitasi dengan berbagai fasilitas pelayanan untuk kemudahan beserta media yang mendukung layanan tersebut. Namun hasil survei mengindikasikan bahwa layanan-layanan tersebut belum dikenal/belum diketahui publik secara luas, sehingga mempengaruhi hasil survei yang menunjukkan bahwa responden tidak mengetahui bahwa layanan tersebut telah diberikan.

Kemungkinan faktor penyebab kondisi tersebut adalah kurangnya sosialisasi pada masyarakat atau *stakeholder*. Kendalanya adalah media pemasaran hanya bisa dilakukan melalui *website* BPK ataupun *banner* yang terletak di kantor perwakilan, sehingga masyarakat kurang terinformasi atas telah adanya layanan tersebut.

b. Kendala lainnya yang ditunjukkan oleh hasil survei dan pendapat responden adalah BPK masih dianggap sebagai lembaga yang hanya melaksanakan fungsi pemeriksaan dan tidak mengembangkan dan memiliki pelayanan jenis yang lain.

3. Faktor pendorong lainnya dalam melaksanakan pelayanan publik adalah kemauan pegawai pemeriksa maupun non pemeriksa untuk menunjukkan hasil kerja pemeriksaan kepada masyarakat agar BPK lebih dikenal publik bahwa BPK turut berperan mendorong pembangunan yang berkelanjutan untuk memberikan kemakmuran bagi masyarakat.

   Faktor penghambat lainnya adalah persepsi responden dari hasil survei yang menunjukkan bahwa *stakeholder* beranggapan bahwa BPK juga memiliki fungsi pembinaan sedangkan hal tersebut seharusnya bukan tugas dan kewenangan BPK.

4. Atas hal yang menjadi masukan dari responden dan penting untuk ditindaklanjuti kedepannya, serta merupakan bahan evaluasi terutama pada kegiatan pemeriksaan sebagai kegiatan pelayanan, yaitu BPK dapat terus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat dengan mengidentifikasi area-area di mana perbaikan diperlukan. BPK Perwakilan Provinsi NTB dalam hal ini Subbagian Humas telah melaksanakan survey kepada setiap stakeholder yang meminta layanan sehingga akan diketahui yang perlu ditingkatkan dalam pemberian pelayanan.

5. Permasalahan lainnya yang dapat diketahui dari hasil survei tersebut, yaitu para responden juga mengharapkan adanya layanan edukasi dan layanan non pemeriksaan, sedangkan BPK Perwakilan Provinsi NTB sendiri telah menyediakan ruang dan fasilitas untuk kedua hal tersebut. Hasil survei menunjukkan keterbatasan pemahaman yang secara tidak langsung merupakan dampak kurangnya sosialisasi, sehingga perlu adanya peningkatan variasi metode dan luasan sosialisasi di masa mendatang.

6. Hal lainnya dari hasil survei responden yang mengindikasikan perlunya sosialisasi produk layanan adalah adanya masukan responden yang mengharapkan media *Whatsapp* sebagai sarana pelayanan publik, sedangkan BPK Perwakilan Provinsi NTB telah memiliki saluran *Hotline Whatsapp* dan juga *live chat* Rinjani pada *website* perwakilan guna memenuhi permintaan data dan Informasi serta penyampaian pengaduan masyarakat.

B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei

Atas hasil survei tersebut, BPK Perwakilan Provinsi NTB akan mempertahankan standar dan kualitas pelayanan yang telah baik, dan mengambil langkah-langkah perbaikan atas layanan yang masih mendapat catatan dan persepsi kurang baik dari responden**.**

1. Langkah yang direncanakan akan ditempuh dalam meningkatkan kinerja/mengurangi permasalahan/hambatan yang akan diimplementasikan, antara lain berupa:
   a. Perencanaan sosialisasi kepada *stakeholder* yang lebih luas, diantaranya sosialisasi dalam bentuk kunjungan kepada *stakeholder* seperti sekolah, kampus, serta media-media.
   b. Pendidikan dan pelatihan untuk peningkatan kapasitas pelayanan publik baik bagi pemeriksa maupun penunjang pemeriksaan.
2. Langkah yang direncanakan akan ditempuh untuk menindaklanjuti masukan responden, antara lain berupa:

a. Sesuai dengan harapan responden BPK dapat melakukan sosialisasi, dalam hal ini BPK telah menyediakan layanan konsultasi sebagai wadah *stakeholder* untuk berkomunikasi dengan BPK Perwakilan NTB. Untuk menilai kepuasan pelayanan konsultasi yang disediakan, BPK Perwakilan Provinsi NTB telah melakukan survei setiap kali layanan selesai diberikan. Hasil survei kepuasan pengguna layanan/*stakeholder* tersebut berguna untuk memberikan informasi lebih lanjut mengenai area pelayanan mana yang masih memerlukan perbaikan dalam pelayanan. Hasil survei kepuasan pelayanan tersebut nantinya akan dirangkum secara semesteran dan tahunan untuk dipublikasikan, sekaligus sebagai bahan perbaikan layanan.

b. Untuk memberikan layanan edukasi yang lebih luas ke masyarakat, BPK Perwakilan Provinsi NTB telah melaksanakan sosialisasi pada acara *car free day*.

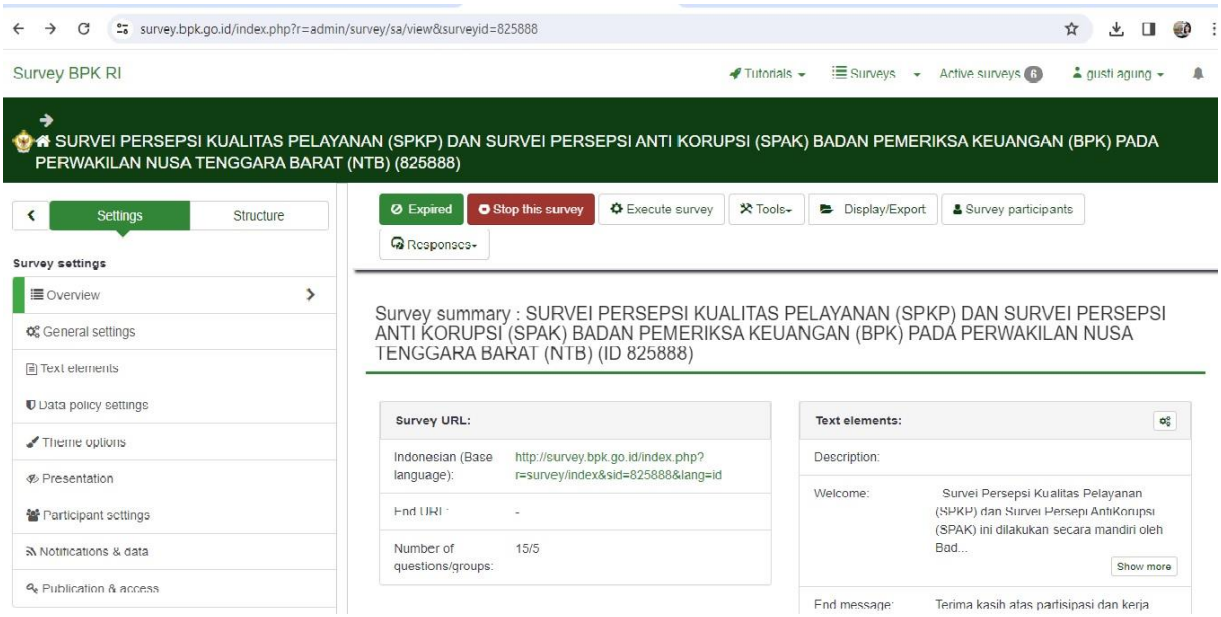
BAB V. PENUTUP

Sesuai hasil survei pada bulan Mei 2024 atas persepsi kualitas pelayanan dan persepsi anti korupsi diperoleh hasil yang cukup tinggi yang diberikan oleh para responden. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPK Perwakilan Provinsi NTB baik berupa layanan pemeriksaan, edukasi dan non pemeriksaan sudah dinilai baik.

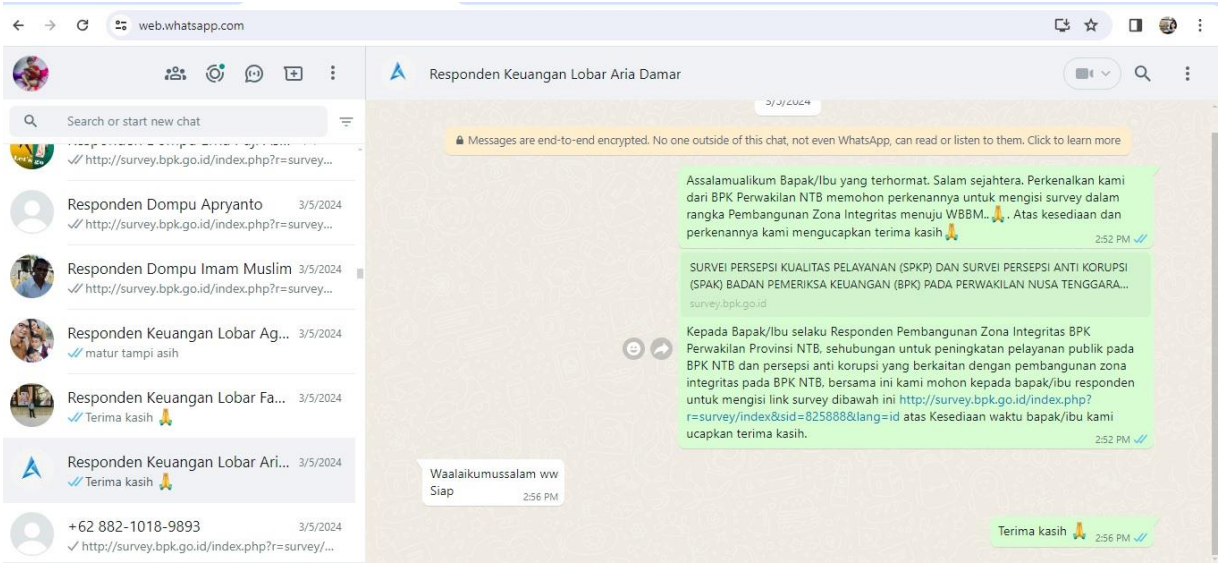
Hal ini tentunya menjadi motivasi bagi BPK perwakilan NTB untuk terus melakukan berbagai inovasi, dalam rangka meningkatkan pelayanan dan juga mempertahankan integritas serta meningkatkan profesionalisme.

Terakhir, kami ucapkan terima kasih kepada para responden. Survei ini akan dilaksanakan beberapa kali dalam beberapa bulan ke depan, dalam rangka mengukur persepsi baik kualitas pelayanan serta anti korupsi guna menjaring berbagai masukan yang lebih luas lagi dalam rangka peningkatan pelayanan BPK Perwakilan Provinsi NTB.

Lampiran I


survey.bpk.go.id/index.php?r=admin/survey/sa/view&surveyid=825888
Survey BPK RI
Tutorials
Surveys
Active surveys 6
gusti agung
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) BADAN PEMERIKSA KEUANGAN (BPK) PADA PERWAKILAN NUSA TENGGARA BARAT (NTB) (825888)
Settings
Structure
Survey settings
Overview
General settings
Text elements
Data policy settings
Theme options
Presentation
Participant settings
Notifications & data
Publication & access
Expired
Stop this survey
Execute survey
Tools
Display/Export
Survey participants
Responses
Survey summary : SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) BADAN PEMERIKSA KEUANGAN (BPK) PADA PERWAKILAN NUSA TENGGARA BARAT (NTB) (ID 825888)
Survey URL:
Indonesian (Base language):
http://survey.bpk.go.id/index.php?r=survey/index&sid=825888&lang=id
End URL:
-
Number of questions/groups:
15/5
Text elements:
Description:
Welcome:
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi AntiKorupsi (SPAK) ini dilakukan secara mandiri oleh Bad...
Show more
End message:
Terima kasih atas partisipasi dan kerja

Lampiran 2


web.whatsapp.com
Search or start new chat
Responden Dompu Apryanto 3/5/2024
http://survey.bpk.go.id/index.php?r=survey...
Responden Dompu Imam Muslim 3/5/2024
http://survey.bpk.go.id/index.php?r=survey...
Responden Keuangan Lobar Ag... 3/5/2024
matur tampi asih
Responden Keuangan Lobar Fa... 3/5/2024
Terima kasih
Responden Keuangan Lobar Ari... 3/5/2024
Terima kasih
+62 882-1018-9893 3/5/2024
http://survey.bpk.go.id/index.php?r=survey/...
Responden Keuangan Lobar Aria Damar
Messages are end-to-end encrypted. No one outside of this chat, not even WhatsApp, can read or listen to them. Click to learn more
Assalamualikum Bapak/Ibu yang terhormat. Salam sejahtera. Perkenalkan kami dari BPK Perwakilan NTB memohon perkenannya untuk mengisi survey dalam rangka Pembangunan Zona Integritas menuju WBBM.. 🙏. Atas kesediaan dan perkenannya kami mengucapkan terima kasih 🙏
2:52 PM
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) BADAN PEMERIKSA KEUANGAN (BPK) PADA PERWAKILAN NUSA TENGGARA...
survey.bpk.go.id
Kepada Bapak/Ibu selaku Responden Pembangunan Zona Integritas BPK Perwakilan Provinsi NTB, sehubungan untuk peningkatan pelayanan publik pada BPK NTB dan persepsi anti korupsi yang berkaitan dengan pembangunan zona integritas pada BPK NTB, bersama ini kami mohon kepada bapak/ibu responden untuk mengisi link survey dibawah ini http://survey.bpk.go.id/index.php?r=survey/index&sid=825888&lang=id atas Kesediaan waktu bapak/ibu kami ucapkan terima kasih.
2:52 PM
Waalaikumussalam ww
Siap
2:56 PM
Terima kasih 🙏
2:56 PM

Lampiran 3

Daftar Nama Responden

ID	Nama Responden	Nomor Telepon
1	Nasiman	085338207305
2	Rury Afiah	082339706198
3	Putri aulia sari	085932813513
4	NURUL ADILAH	085338830508
5	Ahmad Nazeer Haikal	082341820521
6	Moh.Yahya	082147325747
7	Lalu Maradian Kurniawan	081918244691
8	KOMANG AGUS KURNIAWAN	081999254433
9	Ni komang Dwi Mariastini	081803651367
10	Budianto	08175728943
11	Septi Latifah	081917163555
12	Nining Arianti	087865158884
13	Sairah	087888511187
14	HAFIZIN	082341098134
15	Bq Hilyati rahmi	087865500688
16	Muhammad Adnan	081237262444
17	I Ketut Cistakara	081805222817
18	Lalu Muhammad Junaidi	08175797376
19	Andita	081237839222
20	I MADE EKA ANGGARA SUMADI, S.H.	087854490288
21	Nofita amir	0818543405
22	MASKUR	081805286895
23	Aria Damarwulan	081907865475
24	H Suhandi spd	08175784879
25	I wayan sedane	08175793642
26	Lalu alimaksum	081907247242
27	Ayu Rohana	083147661067
28	Diya_Ningsih	085338677003
29	Muhammad Yusuf	081339584605
30	Muafnah	081946106285
31	Siti mariyam	085904468675
32	Rusdi Arief,SE	082247218222
33	Sri Yuliana Hastuti	0817362773
34	Ariyanta Rusmana	085338243656
35	Sri rahmayanti	081236677665
36	Srie Irawati	08175755458

37	Siti Zuhroh	081803684142
38	Erwin rahadi kusuma	081938760319
39	Deny Arif Nugroho	081906000334
40	SAHNUN	081917003500
41	Yudistyo	082147488474
42	H.MUSNAH, S.Pd	081803643255
43	Riayati	087759675833
44	Nurul saherlyn	081234066663
45	Suri Maria A	081907984755
46	Fahd	081803654558
47	MUHAMMAD MUSTAAN	081805757727
48	Bagus	0817275043
49	Juandi haris	081915945691
50	Sastri Pujiastuti	08175731130
51	Rangga wijaya	081907167419
52	Budy Johan Rini	087717315005
53	M. SU'AIDI	085956236650
54	BAIQ LILI HATMI	087865352227
55	Hasanuddin	081339521366
56	Lia Sintya Kaesal Vinia	087770143505
57	Muafnah	081946106285
58	MUHAMMAD ERPAN	08175753896
59	Anita Dani Karlina	081919422106
60	H. Lalu Sadri, S. Sos.	0818545850
61	Baiq Hayatunnupus	087866155787
62	LALU MOH. HUSAINI RAHMAN	08175755919
63	Baiq Kurniawati	081918421290
64	Sastri Pujiastuti	08175731130
65	Ida Ayu Made Reni	081907936664
66	Lalu Akhmadi	081916340199
67	I Gusti Putu Kartika	081907000008
68	SUMIATI	081770266699
69	LALU MAHFUZ SURYADI	081909077520
70	Nurlaely Romdayani S. S.M	081238505523
71	Ahmad Januri Suraryo	081907333363
72	Suhainiyah	081805797449
73	Darsiah, S.Pd., M.Pd.	081916043298