

LAPORAN SPKP DAN SPAK



LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PERIODE BULAN APRIL 2025

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 2023 tentang Perubahan Ketiga 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.

C. Tujuan Kegiatan

SPKP dan SPAK BPK dilakukan dengan tujuan:

1. menjangkau 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 April 2025 pada BPK Perwakilan Provinsi NTB dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik BPK Perwakilan Provinsi NTB yang telah menerima pelayanan sampai dengan bulan April 2025.

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 persespi 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 1-4, 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, perbedaaan 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 <i>website</i> , telepon, WhatsApp, <i>live chat</i> , informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya.	1 s.d. 4
2.	Persyaratan Layanan	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	1 s.d. 4
3.	Prosedur Pelayanan	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	1 s.d. 4

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. 4
5.	Tarif/ Biaya	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	1 s.d. 4
6.	Sarana prasarana	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	1 s.d. 4
7.	Profesionalisme petugas	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali)	1 s.d. 4
8.	Sarana pengaduan	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , telepon, atau saluran lain)	1 s.d. 4
		Apabila Bapak/Ibu pernah melakukan pengaduan atas layanan BPK, pegawai BPK merespon pengaduan Bapak/Ibu dengan cepat	1 s.d. 4

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 1-4, 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, perbedaaan 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. 4

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

B. Kriteria Responden Survei

Kriteria responden survei yaitu:

1. Penerima layanan BPK Perwakilan Provinsi NTB pada periode bulan April 2025. 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 survei 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 ketidakserasian 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: 30 orang

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis kelamin	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Laki-laki	25	83,34
2.	Perempuan	5	16,66
Jumlah		30	100,00

2. Kelompok Usia Responden

Tabel 4 Responden Berdasarkan Kelompok Usia

No.	Rentang Usia	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Kurang dari 25 tahun	0	0
2.	25 s.d. 34 tahun	2	6,66
3.	35 s.d. 44 tahun	7	23,34
4.	45 s.d. 54 tahun	17	56,67
5.	55 s.d 64 tahun	4	13,33
6.	Lebih dari 64 tahun	0	0
Jumlah		30	100

3. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 5 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Jenis Pendidikan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Setingkat SMA	2	6,67
2.	Setingkat D3	0	0
3.	Setingkat S1	18	60,00
4.	Setingkat S2	9	30,00
5.	Setingkat S3	0	0
6.	Lainnya	1	3,33
Jumlah		30	100

4. Pekerjaan Responden

Tabel 6 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)/Aparatur Sipil Negara (ASN)	29	96,67
2.	Pelajar/Mahasiswa	0	0
3.	Lainnya	1	3,33
Jumlah		30	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	30	48,39
2.	Edukasi	23	37,10
3.	Non Pemeriksaan	9	14,51
Jumlah		62	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 <i>website</i> , telepon, <i>WhatsApp</i> , <i>live chat</i> , informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya	3,67
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	3,77
3.	Pegawai BPK melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,90
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,97
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	4,00
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,60
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali)	3,67

8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , telepon, atau saluran lain)	3,60
IPKP		3,77

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.	3,87
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan	3,90
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya	3,87
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya	3,93
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,97
IPAK		3,91

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. BPK Perwakilan Propinsi NTB bekerja dgn hati dan penuh dedikasi demi pelayanan terbaik, terima kasih BPK.
2. Sudah bekerja dengan sangat baik.
3. BPK Perwakilan Provinsi NTB memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur normatif.
4. BPK Perwakilan Provinsi NTB telah menjalankan tupoksi sesuai dengan ketentuan dan pegawai BPK dalam menjalankan tugasnya berpegang pada standar kode etik.
5. Pelayanan pemeriksaan sesuai prosedur, sangat kooperatif dan ramah.
6. Pelayanan transparansi dan berkompeten dalam pelayanan pemeriksaan.
7. Sumber Daya Manusia dari BPK NTB sudah bagus.
8. Integritas tinggi dalam pelayanan dan tupoksi.
9. Pelayanan pemeriksaan, konsultasi dan edukasi yang dilakukan oleh BPK Perwakilan Propinsi NTB sangat baik.
10. Pegawai di lingkungan BPK NTB memiliki kompetensi tinggi dan budaya kerja yang berfokus pada pelayanan.
11. BPK perwakilan Provinsi NTB telah berhasil melaksanakan reformasi birokrasi dengan sangat baik untuk mewujudkan pemerintahan yg bersih dan akuntabel.
12. Sudah menerapkan standar pelayanan yg baik dan tidak menerima imbalan apapun sebagai kompensasi dlm melaksanakan pekerjaannya sebagai pemeriksa.
13. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai BPK sangat independen dan profesional.
14. BPK Perwakilan NTB dalam melaksanakan pemeriksaan sangat baik, tidak ada pungli, apabila ada temuan kami diberikan edukasi bahwa yg dilakukan itu tidak sesuai aturan, sehingga kami bisa paham dan tentunya untuk kedepan kami akan perbaiki dan tidak melakukan kesalahan yang sama yg menjadi bahan temuan, BK Perwakilan NTB mantap.

15. Kinerja sangat baik dan Sesuai dengan Prosedur yang berlaku.
16. Dedikasi dalam memberikan pelayanan dan edukasi yang sangat baik.
17. BPK memberikan pelayanan yang sangat profesional dan tanpa menerima imbalan apapun.

BAB IV EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Evaluasi atas Hasil Survei

Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diketahui, komponen Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) yang mendapat nilai dan apresiasi tinggi yaitu pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan, pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi, dan Pegawai BPK melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi. Sedangkan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan yaitu pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna, dan aluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk *email*, *WhatsApp*, telepon, atau saluran lain).

Adapun berdasarkan Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) diketahui komponen Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) rata-rata mendapatkan nilai dan apresiasi tinggi, dua komponen yang menunjukkan nilai dan apresiasi tertinggi yaitu BPK tidak melakukan percaloan atau pihak perantara 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 peningkatan yaitu dalam pelayanan pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.

Selain hasil kuesioner berupa indeks 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. Informasi permintaan data dilakukan secara mendadak dan waktunya pendek.
2. Pelayanan konsultasi atas permasalahan yang dihadapi untuk mendapatkan rekomendasi secara tertulis.
3. BPK Perwakilan Provinsi NTB dapat memberikan layanan edukasi dan layanan non pemeriksaan kepada Pemerintah Daerah secara berkala.

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, dengan cara yang mengedepankan kecepatan, keramahan dan bahasa yang mudah dipahami, namun tetap dilaksanakan sesuai dengan prosedur layanan yang telah ditetapkan secara formal. Untuk itulah, BPK Perwakilan Provinsi NTB berkomitmen memberikan fasilitas pelayanan prima, diantaran *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 pemberian layanan Edukasi dan Layanan Non Pemeriksaan, dan harapan pengumpulan data yang diinformasikan tidak mendadak.

- 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 harapan *stakeholder* agar permintaan data tidak dikirimkan secara mendadak. Kedepannya BPK Perwakilan Provinsi NTB akan merumuskan penjadwalan dalam pengiriman surat permintaan data awal pemeriksaan dengan durasi waktu pengiriman surat permintaan terhadap waktu pemenuhan/*entry briefing* yang dirasa cukup. Selanjutnya atas penjadwalan tersebut akan dievaluasi lagi kelayakan penerapan durasinya melalui survei kepuasan kepada *stakeholder*.
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. Kebutuhan *stakeholder* agar permintaan data tidak dikirimkan secara mendadak. Kedepannya BPK Perwakilan Provinsi NTB akan merumuskan penjadwalan dalam pengiriman surat permintaan data awal pemeriksaan dengan durasi waktu pengiriman surat permintaan terhadap waktu pemenuhan/entry briefing yang dirasa cukup.
 - b. Sesuai dengan harapan responden dalam penyediaan layanan konsultasi, sebenarnya BPK Perwakilan Provinsi NTB telah memberikan layanan tersebut. Untuk menilai kepuasan pelayanan konsultasi yang disediakan, BPK Perwakilan Provinsi NTB akan 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.
 - c. Untuk memberikan layanan edukasi yang lebih luas ke masyarakat, BPK Perwakilan Provinsi NTB berencana melaksanakan sosialisasi pada acara *car free day*.

BAB V

PENUTUP

Sesuai hasil survei pada bulan April 2025 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 menjangkau berbagai masukan yang lebih luas lagi dalam rangka peningkatan pelayanan BPK Perwakilan Provinsi NTB.

Lampiran 1

The screenshot shows a web browser window with the URL `survei.bpk.go.id/?r=surveyAdministration/view&iSurveyID=717366&allowRedirect=1`. The browser's address bar and tabs are visible at the top. Below the browser, there is a navigation bar with the following items: "Tools", "Activate survey" (with a green checkmark), "Preview survey", and "Export".

The main content area is divided into four panels:

- Share survey**:
 - Indonesian (Base language): <https://survei.bpk.go.id/?r=survey/index&sid=717366&lang=id>
 - End URL: -
 - Number of questions/groups: 19/3
 - Sharing panel:
- Text elements**:
 - Description: -
 - Welcome: Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) ini dilakukan secara mandiri oleh Bada...
 - End message: Terima kasih atas kerjasamanya dalam survei ini, semoga bapak/ibu senantiasa diberikah keberkahan. Salam BPK Perwakilan ...
- Publication and access settings**:
 - Start date/time: -
 - Expiration date/time: -
 - Listed publicly: No
- Survey general settings**:
 - Owner: bakkah.raharjo (bakkah.raharjo@bpk.go.id)
 - Administrator: Biro TI BPK RI (survey@bpk.go.id)
 - Theme: BPK New Theme

Lampiran 2

The screenshot shows a WhatsApp chat interface on a web browser. The browser's address bar displays 'web.whatsapp.com/#'. The chat header identifies the contact as 'Responden Aji Pramana'. The chat history includes the following messages:

- Responden Aji Pramana (KEMARIN):** Assalamualaikum 12.11 ✓
- Unknown Contact (Diedit 12.13 ✓):** mas Aji, tjin mohon dibantu untuk menyebarkan link survey ZI
- Unknown Contact (12.15 ✓):** Survey WBBM Jan 2025
survei.bpk.go.id
<https://survei.bpk.go.id/?t=survey/index&sid=717366&lang=id>
- Unknown Contact (12.15 ✓):** Diteruskan
Assalamualaikum Bapak/Ibu yang terhormat. Salam sejahtera. Perkenalkan kami dari BPK Perwakilan NTB memohon perkenannya untuk mengisi survey lanjutan dalam rangka Pembangunan Zona Integritas menuju WBBM... Atas kesediaan dan perkenannya kami mengucapkan terima kasih
- Responden Aji Pramana (12.26):** Waalaikumussalam, baik mas bakkah..
- Responden Aji Pramana (12.28 ✓):** Terima kasih sebelumnya mas aji

Daftar Responden

No	Nama	Telepon
1	Rachmat	082339267746
2	Rahmat Kurniawan	08123714246
3	Siti Wahidah, S. Sos	085238884226
4	surdiyanti	081339881356
5	Abdul Hadi	085239776880
6	Furqan	085238474442
7	M. Tubagus	085139005269
8	Mashuri	081332723488
9	Irfan	081280523856
10	Amiruddin	085337091448
11	Supian	082341167486
12	YUDIANSYAH	081239100336
13	ERMAN FARID	08123718803
14	M. TUBAGUS	085139005269
15	M Budiharta	085253721836
16	Bohri	081246868897
17	Suhadah	082359489073
18	Suhardin	082247484981
19	Marta Shabran Kharja	082242253456
20	Ade sukrawati	081353857755
21	Alfian	082236888835
22	Maulan	081339595065
23	Syamsul bahrain	081246627813
24	Ihya ghazali	085338050372
25	Ely Rahmah	082247189349
26	PUJI FITRI ANDI	082144333460
27	Muhammad Tambunan	085231709303
28	Iskandar Zulkarnain	082144429996
29	Ikhwan se	082339031222
30	Muslih	085338928168