

LAPORAN SPKP DAN SPAK



LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PERIODE BULAN FEBRUARI 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. 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 Februari 2025 pada BPK Perwakilan Provinsi NTB dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik BPK Perwakilan Provinsi NTB yang telah menerima pelayanan sampai dengan bulan Februari 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

Perubahan persepsi anti korupsi dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu:

- Diskriminasi layanan;
- Pelayanan sesuai dengan prosedur;
- Penerimaan imbalan;
- Pungutan liar; serta
- 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, 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. 4
2.	Pelayanan sesuai dengan prosedur	<i>(penilaian pada variabel ini serupa dengan pertanyaan terkait variabel prosedur layanan pada SPKP. Untuk menghindari duplikasi pertanyaan dan inkonsistensi jawaban, penilaian atas variabel ini menggunakan jawaban responden atas variabel prosedur layanan pada SPKP)</i>	1 s.d. 4

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
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 Februari 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: 34 orang

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis kelamin	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Laki-laki	25	73,52
2.	Perempuan	9	26,48
Jumlah		34	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	0	0
3.	35 s.d. 44 tahun	5	14,70
4.	45 s.d. 54 tahun	20	58,82
5.	55 s.d 64 tahun	9	26,48
6.	Lebih dari 64 tahun	0	0
Jumlah		34	100

3. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 5 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Jenis Pendidikan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Setingkat SMA	0	0
2.	Setingkat D3	0	0
3.	Setingkat S1	13	38,24
4.	Setingkat S2	19	55,88
5.	Setingkat S3	1	2,94
6.	Lainnya	1	2,94
Jumlah		34	100

4. Pekerjaan Responden

Tabel 6 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)/Aparatur Sipil Negara (ASN)	30	88,24
2.	Pelajar/Mahasiswa	0	0
3.	Lainnya	4	11,76
Jumlah		34	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	29	65,91
2.	Non Pemeriksaan	4	9,09
3.	Edukasi	11	25,00
Jumlah		44	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	3,65
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	3,76
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,71
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,71
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	3,79
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,71
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali)	3,74
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , telepon, atau saluran lain)	3,71
9.	pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat.	
IPKP		3,72

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.	3,76
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan	3,71
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya	3,74
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya	3,76
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,76
IPAK		3,75

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. Selama proses layanan pemeriksaan tidak ada praktek diskriminasi, percaloan dan pungli atau meminta uang/barang atau fasilitas lainnya.
2. Melaksanakan tugas secara profesional dan berintegritas.
3. BPK Perwakilan provinsi NTB sangat layak mendapatkan WBBM.
4. Sudah menerapkan prinsip *good governance* dalam semua jenis pelayanan dan seluruh SDM sangat kooperatif dan terbuka serta didukung *software* layanan yang akuntabel.
5. Pegawai BPK sangat berintegritas dan didukung perangkat lunak layanan yang sangat baik, ada SOP yang sangat jelas, semua jenis layanan cepat dan gratis.
6. BPK sudah menerapkan standar yang baik untuk ZI.
7. Cukup profesional dan berdedikasi tinggi.
8. Pemeriksaan yg dilakukan menambah wawasan dan perbaikan birokrasi bersih.
9. *Fast response*, bijak dalam memberikan solusi, tidak minta di layani.
10. Layak dapat WBBM, hal ini berkaitan dengan Pemerintah Daerah selalu diberikan ruang pelayanan untuk berkonsultasi terhadap peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penerimaan maupun pengeluaran.
11. Sudah mengikuti prosedur yang berlaku.
12. Sangat layak, tidak pernah meminta apapun atas layananannya.
13. BPK Perwakilan Provinsi NTB memberikan pelayanan yg cepat, sesuai prosedur, adil, tepat sasaran, memuaskan & bersih.
14. Layanan yang diberikan sangat profesional, cepat dan responsif dan memuaskan.
15. Layanan sesuai prosedur, jelas dan tidak diskriminatif dan tidak ada biaya atas layanan yang diberikan dan sudah profesional.
16. Pemeriksaan yang dilakukan sudah sesuai prosedur dan memberikan kemudahan.
17. Sudah memenuhi dan layak untuk menjadi wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.
18. Sistem pelayanannya sangat baik dan sesuai dgn prosedur yg seharusnya.
19. Bersih dan melayani dengan tidak diskriminasi.

20. BPK RI Perwakilan Propinsi NTB telah berhasil melaksanakan reformasi birokrasi dengan sangat baik, dengan telah memenuhi sebagian besar kriteria proses perbaikan pada komponen pengungkit untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel.
21. Bekerja sesuai dengan aturan dan ketentuan.
22. Pelayanan yang diberikan BPK Perwakilan Provinsi NTB selama ini sangat bagus, sehingga layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Pembangunan Zona Integritas (ZI).

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 memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi, Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali). 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 Pegawai BPK Perwakilan Provinsi NTB tidak melakukan diskriminasi terhadap permintaan layanan dari siapapun, Pegawai BPK Perwakilan Provinsi NTB tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan/atau fasilitas lainnya, dan BPK Perwakilan Provinsi NTB tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan. 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 pelayanan yang diinformasikan secara resmi.

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. Pemerintah Daerah agar diberikan ruang pelayanan untuk berkonsultasi terhadap peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penerimaan maupun pengeluaran.
2. BPK Perwakilan Provinsi NTB diharapkan dapat memberikan terkait pemeriksaan keuangan agar tidak menjadi temuan berulang pada tahun selanjutnya.

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, 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 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. 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 Februari 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

← → ↻ 🔍 ☆ 🚫 📄 ⓘ ⋮

📁 Aset Maps 📄 Lenovo ThinkBook... 🌐 Jaringan Dokument... 📁 New Session 🏠 Beranda - JDih BPK 📄 BPK PDF - PDF Mult... 🏠 E-PPID 📄 Daftar Peraturan ➡ 📁 All Bookmarks

Surveys / Survey WBBM Jan 2025 (717366) Tools | ... ✓ Activate survey 👁 Preview survey 📄 Export

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: Open 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 ...

Show more Show more

Publication and access settings

Start date/time: -

Expiration date/time: -

Listed publicly: No

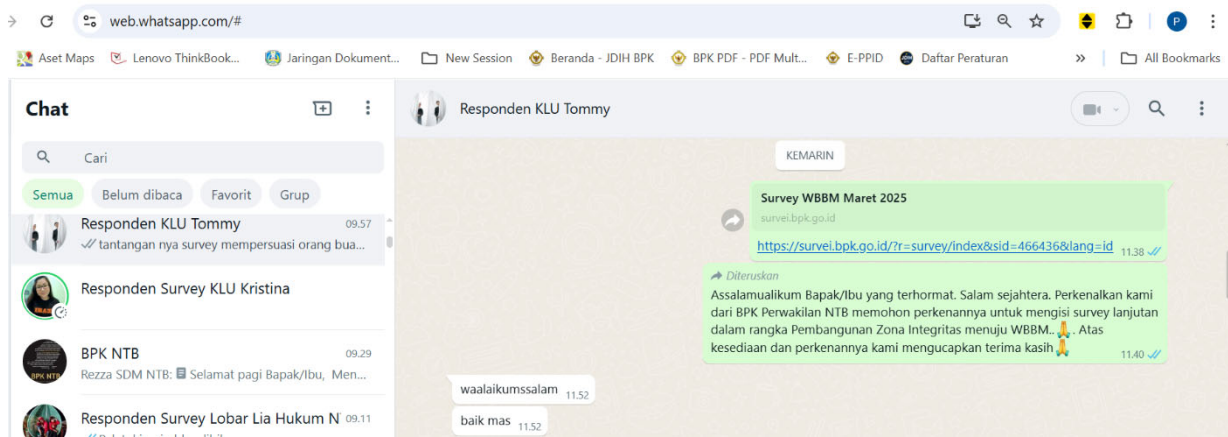
Survey general settings

Owner: bakkah.raharjo (bakkah.raharjo@bpk.go.id)

Administrator: Biro TI BPK RI (survey@bpk.go.id)

Theme: BPK New Theme

Lampiran 2



Daftar Responden

No	Nama	Telepon
1	Didi Hermansyah, SE	08123777124
2	M.Ramayoga	081907387772
3	Febriyanti Sintha Dewi	081999520055
4	Kaharuddin	082312366643
5	Lalu Suharmaji Kertawijaya	08123809157
6	Silviana	081393975705
7	Budi Prasetyo	081334442823
8	A. Yani	08123745030
9	Nanang nasiruddin	081332972749
10	Usman	08123757408
11	Zulfikar Demitry	08135979814
12	Hj. Diana	081237398946
13	E. S. ADI NUSANTARA H., M.Sc	081909090180
14	Gitta Liesbano	082267890108
15	Ir. Mohammad Hasyir, S.T., M.T.	0818546511
16	Devi hastuti parlina	0817360707
17	Ignasius Sigit Pramono	081246590918
18	Agus Wiradam	081999031900
19	Muhammad Ramadhani	087865239354
20	Rian Adriandi	081917975095
21	B. Vera Primayanti	087865463738
22	Ahmad Amrin	081936732111
23	lalu bramantio ganeru	08123719573
24	Hj Sri Wahyuningsih	087865971223
25	Waqiah	08175788172
26	Auliah Asman	081805033360
27	Berlian Rayes	081283828952
28	Witri ulandari,S.Sos	081916831119
29	Erma hadi suryani	085333570009
30	Hermansyah, SE	082340504195
31	Abdul Rahman	085237343529
32	Harun Arsul	081339806517
33	Kaharuddin, SE., M.Ec.Dev	081326573377
34	I Made Patrya, AP	081339810071