

## LAPORAN SPKP DAN SPAK



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

PADA BPK RI PERWAKILAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

## DAFTAR ISI

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

## **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 2024 pada BPK Perwakilan Provinsi NTB dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik BPK Perwakilan Provinsi NTB yang telah menerima pelayanan sampai dengan bulan Februari 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, 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. 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 <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , 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, 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. 6
2.	Pelayanan sesuai dengan prosedur	<i>(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</i>	1 s.d. 6

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
		<i>jawaban responden atas variable prosedur layanan pada SPKP)</i>	
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 Februari 2023. 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 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 digigunakan 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: 31 orang

##### 1. Jenis Kelamin Responden

**Tabel 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis kelamin	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Laki-laki	24	77,41
2.	Perempuan	7	22,59
Jumlah		31	100,00

##### 2. Kelompok Usia Responden

**Tabel 4 Responden Berdasarkan Kelompok Usia**

No.	Rentang Usia	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Kurang dari 25 tahun	1	3,22
2.	25 s.d. 34 tahun	4	12,91
3.	35 s.d. 44 tahun	14	45,16
4.	45 s.d. 54 tahun	8	25,80
5.	55 s.d 64 tahun	4	12,91
6.	Lebih dari 64 tahun	0	0
Jumlah		31	100

##### 3. Tingkat Pendidikan Responden

**Tabel 5 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No.	Jenis Pendidikan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Setingkat SMA	1	3,22
2.	Setingkat D3	0	0
3.	Setingkat S1	16	51,61
4.	Setingkat S2	13	41,95
5.	Setingkat S3	0	0
6.	Lainnya	1	3,22
Jumlah		31	100

#### 4. Pekerjaan Responden

**Tabel 6 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)/Aparatur Sipil Negara(ASN)	24	77,41
2.	Pelajar/Mahasiswa	2	6,44
3.	Lainnya	5	16,15
Jumlah		31	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	25	69,44
2.	Edukasi	5	13,88
3.	Non Pemeriksaan	6	16,68
Jumlah		36	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	3,66
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	3,70
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,76
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,76
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	3,87
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,70
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali)	3,76
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , telepon, atau saluran lain)	3,66
9.	pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat.	

<b>IPKP</b>	<b>3,73</b>
-------------	-------------

## 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	3,76
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya	3,85
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya	3,87
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,94
<b>IPAK</b>		<b>3,86</b>

## 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. Pada prinsipnya, BPK sudah memenuhi prinsip akuntabel.
2. Harapannya semoga BPK memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat baik LSM ataupun lainnya sebagai bentuk kontrol publik terhadap pemerintah dalam pengelolaan keuangan negara baik APBN maupun APBD dan APBDes.
3. Pelayanan BPK sangat baik dan semoga bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi ke depan.
4. Sudah cukup baik. Jadi mohon dipertahankan.
5. Kami harap BPK Perwakilan provinsi NTB dapat memberikan informasi publik sesuai kebutuhan masyarakat yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan.
6. Pegawai BPK Perwakilan Provinsi NTB pelayanannya sangat memuaskan, terus ditingkatkan.
7. Pelayanan yang diberikan oleh BPK sudah sangat baik dan harus tetap dipertahankan atau ditingkatkan lagi agar lebih baik lagi.
8. Tingkatkan layanan, baik dalam pemeriksaan ataupun non pemeriksaan.
9. Semoga BPK Perwakilan Provinsi NTB semakin professional.
10. Pelayanan oleh BPK Provinsi NTB selama ini telah dilaksanakan dengan baik, ramah, informatif dan profesional, agar tetap dipertahankan dan ditingkatkan di masa mendatang.
11. BPK dapat terus memberikan rekomendasi dalam upaya perbaikan kinerja Pemerintah Daerah.
12. Semoga dapat dipertahankan dan di tingkatkan lagi.
13. Diharapkan kedepannya BPK Perwakilan Provinsi NTB dapat memberikan layanan Edukasi dan Layanan Non Pemeriksaan terutama *Workshop* kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Barat secara berkala sehingga dapat meningkatkan kualitas dan integritas SDM kami.

14. Untuk pengaduan dan konsultasi secara tertulis kalau bisa dijawab secara tertulis juga.
15. Permintaan data ke OPD sering mendadak dan waktunya pendek.
16. Semoga BPK NTB semakin eksis.
17. Sangat baik dipertahankan.

## 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 pelayanan BPK yang tidak dikenakan biaya, pelayanan diselesaikan sesuai jangka waktu, dan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur serta petugas yang memberikan pelayanan bersikap profesional (responsif, ramah, dan mudah dikenali). 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 melakukan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan, Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan/atau fasilitas lainnya, dan Pegawai BPK tidak melakukan diskriminasi terhadap permintaan layanan dari siapapun. 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 Februari 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 menjangkau berbagai masukan yang lebih luas lagi dalam rangka peningkatan pelayanan BPK Perwakilan Provinsi NTB.

# Lampiran I

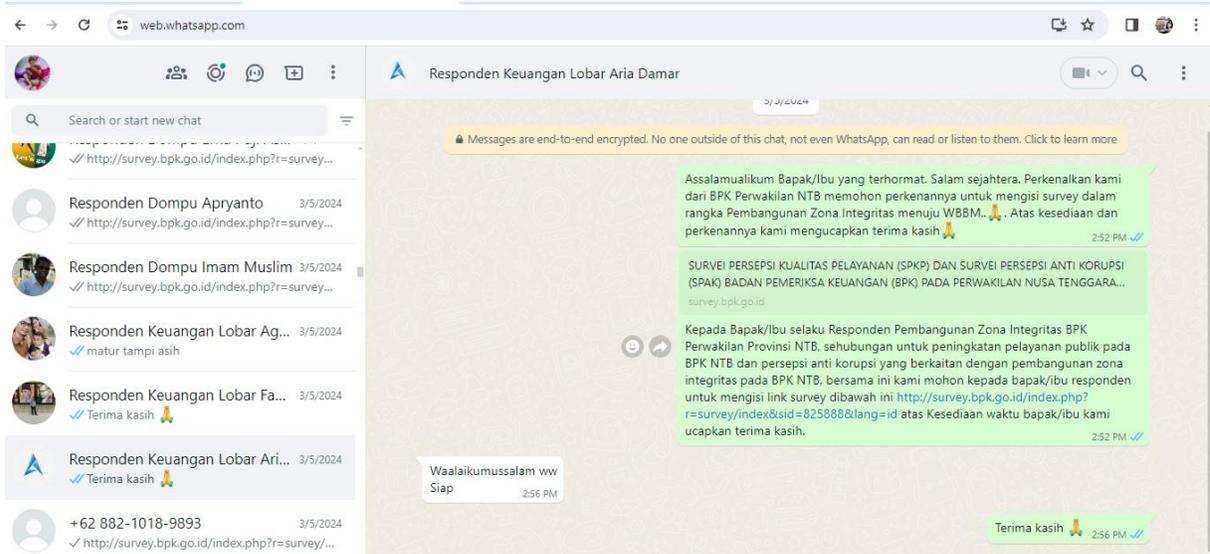
The screenshot displays the administration interface for a survey titled "SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) BADAN PEMERIKSA KEUANGAN (BPK) PADA PERWAKILAN NUSA TENGGARA BARAT (NTB) (825888)". The interface includes a navigation menu on the left with options like "Settings" and "Structure". The main content area shows a "Survey summary" and two panels: "Survey URL" and "Text elements".

**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...
End message:	Terima kasih atas partisipasi dan kerja

## Lampiran 2



## Daftar Responden

No	Nama responden	Nomor telepon
1	Muhammad Daud Akbar	081242622229
2	Zainudin	081917082162
3	Rangga wijaya,ST	081907167419
4	Feryal Mukmin	085338979178
5	Wahidi akbar	08234162109
6	Komang Agus	081999254433
7	Anik Damayanti	088216175380
8	Nasiman	085338207305
9	Suriana AR Mahdi	082132316849
10	H.Bagus dwipayana	0818541370
11	Muhammad Busyairi	087765900700
12	Ahmadul Husaini Rhowi, S.T.P	08175792730
13	KUSMIRIN	082340333515
14	Ari tri wibowo	085237575239
15	Hasanuddin	081339521366
16	I Agus Wirawan Satra	081802050552
17	Aria Damarwulan	081907865475
18	H. Drs. FAUZAN HUSNIADI, MM	087765185299
19	Muh Irfan	085338712288
20	Arif Rahman	081237111117
21	AJHAR	081213582439
22	Burhanuddin	085237641866
23	Rury Afiah	082339706198
24	Baiq Palma Sari Achira, SE,. MM.	081917978898
25	Muhammad Adnan	081137262444
26	deny arif n	081906000334
27	NANDA KURNIAWAN	081907910002
28	Hj. Rosdianah, SE, ME	08175741694
29	Ahmad Nazeer Haikal	082341820521
30	I Gusti Agung Ayu Mirah Prabandari, S	081220028581
31	Anna Apriana Hidayanti	081236539573