

LAPORAN SPKP DAN SPAK



LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PERIODE BULAN MARET 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	12
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.

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 Maret 2024 pada BPK Perwakilan Provinsi NTB dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik BPK Perwakilan Provinsi NTB yang telah menerima pelayanan sampai dengan bulan Maret 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 <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:

- Diskriminasi layanan;
- Pelayanan sesuai dengan prosedur;
- Penerimaan imbalan;
- Pungutan liar; serta
- 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 Maret 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 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 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: 88 orang

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis kelamin	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Laki-laki	48	55,55
2.	Perempuan	40	45,45
Jumlah		88	100,00

2. Kelompok Usia Responden

Tabel 4 Responden Berdasarkan Kelompok Usia

No.	Rentang Usia	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Kurang dari 25 tahun	7	7,95
2.	25 s.d. 34 tahun	10	11,36
3.	35 s.d. 44 tahun	24	27,28
4.	45 s.d. 54 tahun	37	42,05
5.	55 s.d 64 tahun	10	11,36
6.	Lebih dari 64 tahun	0	0
Jumlah		88	100

3. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 5 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Jenis Pendidikan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Setingkat SMA	4	4,55
2.	Setingkat D3	10	11,36
3.	Setingkat S1	53	60,22
4.	Setingkat S2	19	21,59
5.	Setingkat S3	1	1,14
6.	Lainnya	1	1,14
Jumlah		88	100

4. Pekerjaan Responden

Tabel 6 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)/Aparatur Sipil Negara(ASN)	79	89,77
2.	Pelajar/Mahasiswa	6	6,82
3.	Lainnya	3	3,41
Jumlah		88	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	73	73
2.	Edukasi	17	17
3.	Non Pemeriksaan	10	10
Jumlah		100	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	3,25
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	3,52
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,64
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,62
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	3,81
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,62
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali)	3,62
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , telepon, atau saluran lain)	3,41
9.	pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat.	

IPKP	3,56
-------------	-------------

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.	3,60
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan	3,64
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya	3,70
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya	3,72
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,64
IPAK		3,67

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 selalu baik dalam memberikan pelayanan serta cepat dan mudah.
2. *Good services.*
3. Pelayanannya sudah bagus, semoga bisa dipertahankan atau bisa ditingkatkan lagi.
4. Untuk pelayanan edukasi khususnya magang/PKL menurut saya sudah bagus karena pelaksanaannya dilakukan secara *rolling* sehingga setiap mahasiswa mendapatkan pengalaman dari setiap subbagian di BPK dalam waktu yang sesuai dengan kesepakatan. Mungkin masukan yang dapat diberikan adalah pada saat mahasiswa sudah melaksanakan PKL pada satu subbagian dan sedang melaksanakan PKL pada subbagian yang lain maka mahasiswa tersebut tidak lagi dibebani dengan tugas dari subbagian yang sebelum sehingga mahasiswa tersebut bisa lebih fokus untuk mengerjakan tugas pada subbagian yang sedang dilaksanakan.
5. Sudah bagus.
6. Dipertahankan integritasnya, *good jobs* atas pelayanan BPK dalam melakukan tugasnya.
7. Semoga terus baik dan lebih baik.
8. BPK Perwakilan Provinsi NTB Semakin TRUST ME, Terpercaya, Responsif, Unggul, Sinergi, Terintegrasi, Melayani dan Empati.
9. Supaya pelayanan melalui media elektronik diperbanyak.
10. Pemeriksaan BPK terhadap Laporan Keuangan SKPD semakin baik.
11. Pemeriksaan yang pernah dilakukan terhadap OPD/kantor kami sangat baik karena ketika kami menyampaikan data atau konfirmasi terhadap permasalahan, kalau tidak bisa bertemu langsung kami bisa menyampaikan data menggunakan elektronik atau melalui WA, terimakasih
12. Pelayanan BPK sudah baik, tapi ke depannya lagi semakin ditingkatkan.
13. Semoga BPK Perwakilan Provinsi NTB bisa *sharing* ilmu.
14. Sosialisasi layanan BPK selain pemeriksaan.

15. Semoga pelayanan BPK Perwakilan Provinsi NTB semakin baik di masa - masa yang akan datang.
16. Untuk masukan mungkin ini terkait dengan ketika BPK *Goes to campus*, untuk melibatkan seluruh teman-teman yang sedang magang/PKL di BPK NTB.
17. Bekerjalah secara profesional dan ttpa junjung integritas BPK.
18. BPK perwakilan NTB sepanjang sepengetahuan kami melaksanakan tugas di daerah sangat profesional.
19. BPK perwakilan provinsi NTB telah menjalankan fungsinya dengan sangat profesional sepanjang pengetahuan saya di daerah.
20. BPK diharapkan dapat menerima konsultasi atas pelaksanaan kegiatan ditahun berjalan, memberikan pembinaan terhadap kelemahan yang ditemukan, tidak serta merta menjadikan temuan bila hal tersebut disebabkan atas kealpaan / ketidaktahuan atau ketidaksengajaan di pihak yang diaudit, terima kasih.
21. Pelayanan BPK bisa lebih santai, senyum namun tetap fokus dengan pelayanannya.
22. Layanan yang telah diberikan oleh BPK sangat baik, harapan saya mudah-mudahan ke depannya semakin baik dan lebih ditingkatkan lagi.
23. Berikan lebih banyak tugas kepada anak magang. Terima kasih atas pelayanan dan keramahan para pegawainya selama menjalani magang.
24. Berharap ada pendampingan terhadap pelaksanaan pekerjaan sehingga kami bisa belajar dan diarahkan dgn tepat. Terima kasih.
25. Sukses dan Berkah selalu.
26. Semoga BPK Perwakilan Provinsi NTB lebih baik kedepannya.
27. Secara umum sudah sangat bagus, kedepan kami berharap informasi melalui media atau *banner* di tempat-tempat strategis di wilayah area perkantoran atau minimal di setiap kecamatan ada terpasang sebagai himbauan dan pengingat kepada setiap ASN untuk selalu bekerja dengan baik, jujur, bertanggung jawab dan profesional serta senantiasa mengutamakan pelayanan terbaik dan bermutu kepada masyarakat.
28. Semoga semakin profesional.

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 tarif atau biaya dan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi. 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 bahwa seluruh komponen Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sudah mendapat penilaian yang baik, yang mendapatkan apresiasi tinggi yaitu, Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan/atau fasilitas lainnya sebagai imbalan atas pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan keberhasilan BPK Perwakilan Provinsi NTB dalam menegakkan komitmen dan membina integritas para pegawainya.

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. Pelayanan melalui media elektronik diperbanyak.
2. Sosialisasi layanan BPK selain pemeriksaan.
3. Berharap ada pendampingan terhadap pelaksanaan pekerjaan sehingga kami bisa belajar dan diarahkan dengan tepat

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 melalui media elektronik diperbanyak, adanya sosialisasi layanan BPK selain pemeriksaan dan adanya pendampingan oleh BPK pada saat pelaksanaan pekerjaan.
 - 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 sehingga diperlukan sosialisasi terkait layanan BPK selain pemeriksaan.
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 selain pemeriksaan, sedangkan BPK Perwakilan Provinsi NTB sendiri telah menyediakan ruang dan fasilitas untuk 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 dalam penyediaan layanan selain pemeriksaan, 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.
 - b. Untuk memberikan layanan edukasi yang lebih luas ke masyarakat, BPK Perwakilan Provinsi NTB melaksanakan sosialisasi pada acara *car free day*.

BAB V. PENUTUP

Sesuai hasil survei pada bulan Maret 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

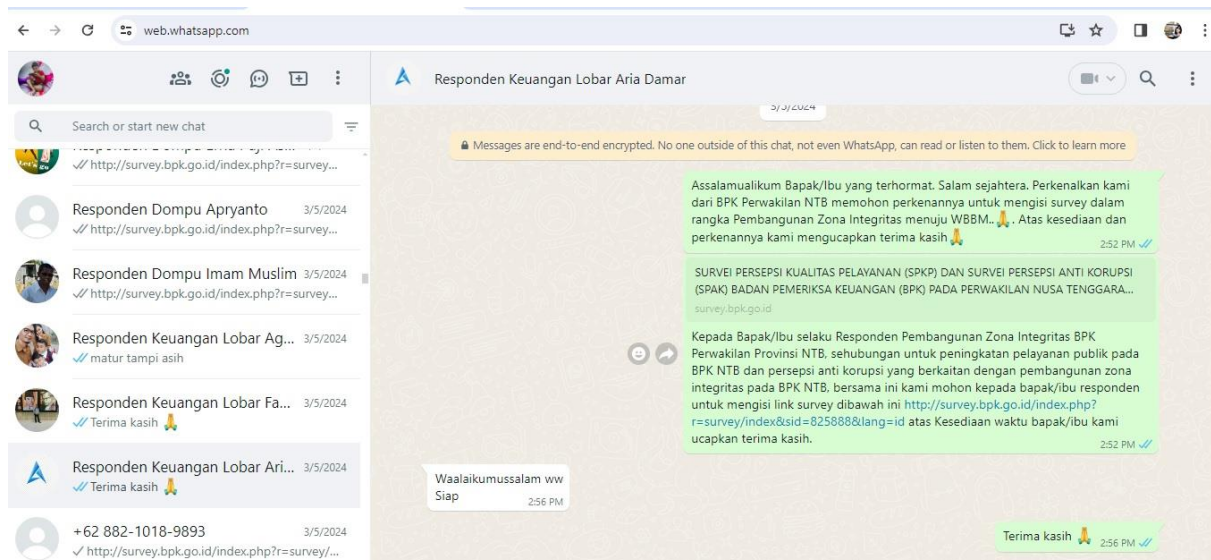
Responses

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

Lampiran 2



Daftar Responden

No	Nama responden	Nomor telepon
1	Didi Hermansyah, SE	08123777124
2	Agnes Nggona	085337567961
3	Tiara	081353545218
4	Diah	081803615989
5	Abdul Hafid	081249721576
6	Munauwarah	082339427741
7	kaharuddin	082312366643
8	Silviana	081393975705
9	Reza Rizky Ardiansyah	081239545545
10	Labni, SE, M.Ak	081999988965
11	Rusmiati	081237149100
12	Suci ramdayani	082339203002
13	Sri sukrawati	085338977019
14	Luh Adhira Wrethykandayun	081805295488
15	wasilah, SE	082342020142
16	Zainul Hasanain	081997945398
17	Usman Mekka	081339789432
18	Lodya Rani, S.Ak	
19	Supratman	081918441930
20	Windi Ita Shafitri	087843005361
21	Novitasari	081803722877
22	Made Patrya	081339810071
23	Sri Haryani	085338202100
24	Stiawan Sugeng Hariady	082341698127
25	Bq. Nina oktapiana,SE	081907687679
26	Abdul mufachir	08175751485
27	indah mariana	087763042935
28	Meri herlina	081933162997
29	Stiawan Sugeng Hariady	082341698127
30	Agus A, Choleq. SE., MM	087863451572
31	Husnianto	081339555507
32	Waridi, S. Sos	087763254729
33	Stiawan Sugeng Hariady	082341698127
34	Baiq Rohaini	081803637176

No	Nama responden	Nomor telepon
35	HIDAYATULLOH	081997675556
36	I GUSTI NGURAH PUTU UTSMA	08175726526
37	Lalu Roni Kuswandi	081803714926
38	SAPTONO	085239842129
39	Ahmadul Hadi	081997660085
40	Yuniyawati	081805700117
41	Lalu Teguh Ratna Wibawa	081997942522
42	HIFNI	
43	Farhaini	0818543788
44	Risky	085333002121
45	BAIQ RITA ARYANTI	08175788559
46	Yunita	085338855430
47	Feri Rakhmat Joko Suparno	081933145987
48	ZULKIFLI, S.IP.	082340369690
49	Baiq Dewi Chandrawulan	085337973636
50	AHMAD KOSASIH	085964076545
51	Pathurrahman	081997982999
52	Ali Kurniawan	087780296072
53	Ali Kurniawan	087780296072
54	Baiq Diny Silfia Bahrain	081237065582
55	Lalu Bagus Wikrama	081918133334
56	M. Tohri habibi	081997936465
57	Hesti Kurnianti	081933178886
58	SUPRATMAN	081805746645
59	Samsul hakim,S.Sos.	087758018531
60	Rani Setiawati	082235322869
61	Mira Feriyanti	081917300085
62	Hadeli	081997861144
63	Tresni Dewi Kartika SH	981918477805
64	Nurjannah	085934801455
65	AHMAD FATHONI, SE	08175736609
66	MOH RAMDANI	085338915508
67	Wita diawati apriami Amd.Perkes	087751645020
68	A Muzammil Hadi	081917004797
69	Muksin	081815795420
70	ZULKIFLI,	082340369690
71	Laely Yulianti	085338892597
72	BAIQ YUNIAR ERLIAWANTY, SH	082236877393
73	Yusmeli Hartini	081918415993

No	Nama responden	Nomor telepon
74	Temarwuth Abdus Salam	081997797876
75	Iva Yeni Rohmi	081246749566
76	Jinan Ambar	081907597474
77	Ahmad Bardan Salim	087763110159
78	LALU HARIANTO SUTRISNO	087863459693
79	Sanima	082339689996
80	Yahsir wahyu purnomo	081239388190
81	Suriadi	08175719010
82	dr. H. Muhammad Hasbi Santoso, M.Kes	08175721654
83	Suriadi Anto,S.Pi	081918221770
84	Haryna septa rahima	085235378029
85	Rima rosmawati	081918287870
86	Sinawan	081997683228
87	Hary Rahman	085338905696
88	Siti Aminah	081802628786