



**LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)  
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)  
PERIODE I TAHUN 2023**

**PADA BPK PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI UTARA**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Pelaksanaan Kegiatan .....	1
C. Tujuan Kegiatan.....	2
D. Ruang Lingkup.....	2
E. Penyelenggara Survei.....	2
BAB II DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI .....	3
A. Rancangan Desain Kuesioner .....	3
B. Responden Survei .....	5
C. Metode Pencacahan .....	5
D. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	5
E. Rekomendasi Survei .....	6
BAB III HASIL SURVEI.....	7
A. Profil Responden.....	7
B. Hasil Survei.....	8
BAB IV EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT .....	11
A. Evaluasi atas Hasil Survei.....	11
B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei .....	11
BAB V KESIMPULAN DAN PENUTUP .....	13
A. Kesimpulan .....	13
B. Penutup .....	13

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Pertanyaan kepada Responden Untuk Menilai Persepsi Kualitas Pelayanan ..	3
Tabel 2.2	Pertanyaan Kepada Responden Untuk Menilai Persepsi Anti Korupsi .....	4
Tabel 3.1	Jenis Kelamin Responden.....	7
Tabel 3.2	Kelompok Usia Responden .....	7
Tabel 3.3	Tingkat Pendidikan Responden .....	7
Tabel 3.4	Pekerjaan Responden.....	7
Tabel 3.5	Jenis Layanan yang Diterima Responden.....	8
Tabel 3.6	Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan .....	8
Tabel 3.7	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).....	8
Tabel 3.8	Masukan Responden.....	9

## **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 Sulawesi Utara sebagai lembaga negara merupakan Lembaga penyelenggara layanan publik, berkomitmen untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas dan anti korupsi sekaligus adaptif atas perubahan. Untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang diselenggarakan BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara, BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara menyelenggarakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Hasil survei SPKP dan SPAK akan diolah dalam bentuk Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (IPAK). SPKP dan SPAK diselenggarakan secara rutin, guna memantau perkembangan kualitas layanan publik yang diselenggarakan BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara 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 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;
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;
3. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023; dan
4. Surat Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur, dan Pengawasan Kementerian PANRB Nomor B/11/PW.99/2023 tanggal 28 Mei 2023 perihal Tanggapan terhadap Penyampaian Evaluasi atas Pembangunan ZI Menuju WBK di BPK Tahun 2023.

### **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 Sulawesi Utara;
2. Meningkatkan kualitas layanan publik yang prima serta mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel di BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara; dan
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 I Tahun 2023 pada BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara yang telah menerima pelayanan pada periode I Tahun 2023.

### **E. Penyelenggara Survei**

Penyelenggara SPKP dan SPAK BPK pada BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dilakukan oleh Inspektorat Utama (Itama BPK) dan BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara.

Tim dari Inspektorat Utama bertindak sebagai mitra pengelolaan survei dan mempunyai peran sebagai berikut.

1. Itama mengembangkan dan menyusun desain survei serta mengajukan rencana survei kepada BPS untuk mendapat rekomendasi kelayakan survei sehingga SPKP dan SPAK yang dilaksanakan setiap unit/satuan kerja di BPK dapat distandardisasi dan dapat diperbandingkan; dan
2. Itama melakukan pengelolaan data dan jawaban responden sehingga hasil survei dapat menunjukkan kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh (nama satker) secara objektif.

## BAB II DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI

### A. Rancangan Desain Kuesioner

Desain kuesioner dalam SPKP dan SPAK dirancang dengan berpedoman pada Surat Edaran Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

#### 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

- a. Informasi layanan;
- b. Persyaratan layanan;
- c. Prosedur layanan;
- d. Jangka waktu layanan
- e. Tarif/biaya
- f. Sarana prasarana layanan
- g. Profesionalisme petugas; serta
- h. 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 digunakan 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 2.1 Pertanyaan kepada Responden Untuk Menilai 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, <i>WhatsApp</i> , <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 Layanan	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	1 s.d. 6
4.	Jangka Waktu Layanan	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	1 s.d. 6

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
5.	Tarif/Biaya	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	1 s.d. 6
6.	Sarana Prasarana Layanan	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.	Layanan 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; dan
- 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 digunakan 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 2.2 Pertanyaan Kepada Responden Untuk Menilai 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 jawaban responden atas variable prosedur layanan pada SPKP)</i>	1 s.d. 6
3.	Penerimaan Imbalan	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya	1 s.d. 6
4.	Pungutan Liar	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. Responden Survei

### 1. Kriteria Responden

Kriteria responden survei, yaitu:

- a. Penerima layanan BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara pada periode I Tahun 2023, dalam hal ini responden telah menerima layanan BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara secara tuntas.
- b. Jenis layanan pemeriksaan, edukasi pemeriksaan, dan nonpemeriksaan

Responden merupakan penerima setidaknya salah satu jenis layanan berikut.

- 1) **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.
- 2) **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.
- 3) **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.

### 2. Pengumpulan Data

Survei SPKP dan SPKP dilakukan BPK secara rutin. 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.

## C. 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)*.

## D. 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 ganda serta data tidak lengkap.

b. Penyahihan

Kegiatan penyahihan dilakukan untuk mengecek data dan proses 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.

**E. 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

Survei dilakukan dengan cara menyebarkan angket/kuesioner kepada 45 responden. Klasifikasi profil responden terdiri dari jenis kelamin responden, kelompok usia responden, tingkat pendidikan responden, pekerjaan responden, dan jenis layanan yang diterima responden. Profil responden dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Laki-laki	33	73%
2.	Perempuan	12	29%
<b>Jumlah</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

**Tabel 3.2 Kelompok Usia Responden**

No.	Rentang Usia	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Kurang dari 25 tahun	-	-
2.	25 s.d. 34 tahun	2	4%
3.	35 s.d. 44 tahun	7	16%
4.	45 s.d. 54 tahun	18	40%
5.	55 s.d. 64 tahun	18	40%
6.	Lebih dari 64 tahun	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

**Tabel 3.3 Tingkat Pendidikan Responden**

No.	Jenis Pendidikan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Setingkat SMA	-	-
2.	Setingkat D3	1	2%
3.	Setingkat S1	15	33%
4.	Setingkat S2	23	51%
5.	Setingkat S3	6	13%
6.	Lainnya	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

**Tabel 3.4 Pekerjaan Responden**

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Aparatur Sipil Negara (ASN)	43	96%
2.	Pelajar/Mahasiswa	-	-
3.	Lainnya	2	4%
<b>Jumlah</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

**Tabel 3.5 Jenis Layanan yang Diterima Responden**

No.	Jenis Layanan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pemeriksaan	40	89%
2.	Edukasi	9	20%
3.	Nonpemeriksaan	7	16

## B. Hasil Survei

### 1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Mengacu pada metode analisis yang dijelaskan pada bab sebelumnya, terlihat bahwa hasil perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara sebesar 3,78 yang dapat dilihat pada Tabel 3.6.

**Tabel 3.6 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan**

No.	Komponen Survei	Indeks
1.	Informasi atas layanan BPK tersedia melalui berbagai media elektronik dan non elektronik, antara lain <i>website</i> , telepon, <i>WhatsApp</i> , <i>live chat</i> , informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya	3,59
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi	3,73
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	3,75
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan	3,85
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,81
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali)	3,82
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , telepon, atau saluran lain)	3,69
9.	Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat	4,00
<b>IPKP</b>		<b>3,78</b>

### 2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Berdasarkan metode analisis yang dijelaskan pada bab sebelumnya, terlihat bahwa hasil perhitungan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara sebesar 3,89 yang dapat dilihat pada Tabel 3.7.

**Tabel 3.7 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)**

No.	Komponen Survei	Indeks
1.	Pegawai BPK tidak melakukan diskriminasi terhadap permintaan layanan dari siapapun	3,90
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	3,76
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya	3,94
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	3,94
<b>IPAK</b>		<b>3,89</b>

### 3. Masukan Responden

Selain pengisian angket/kuesioner, responden juga berkesempatan untuk memberikan masukan dalam bentuk narasi kepada BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara terkait kualitas pelayanan dan persepsi anti korupsi. Masukan responden yang terkumpul sebanyak 31 masukan yang dapat dilihat pada tabel 3.8.

**Tabel 3.8 Masukan Responden**

No.	Masukan Responden
1.	Terus lakukan layanan sesuai aturan dan ketentuan yang ada dan tingkatkan sinergitas komunikasi dengan masyarakat yang membutuhkan informasi
2.	Pertahankan dan terus tingkatkan metode pemeriksaan agar dapat lebih mendorong perbaikan pengelolaan keuangan dan penyelenggaraan pemerintahan di daerah
3.	Pelayanan BPK sangat baik terutama dalam penyampaian kelengkapan dokumen pemeriksaan
4.	Terima kasih agar terus meningkatkan pelayanan
5.	Kedepan jika ada Pemeriksaan, semoga dalam memintakan dokumen kepada setiap OPD, mohon untuk dipertimbangkan. Jangka waktunya agar tidak terlalu singkat.
6.	Kami banyak belajar dari layanan BPK
7.	Sejauh ini proses pemeriksaan BPK dan pelayanan informasi termasuk konsultasi NSPK pengelolaan keuangan daerah dan pengaduan dari Tim Pemeriksa maupun Staf BPK sangat baik. Pelayanan permintaan dokumen yang difasilitasi secara online pun diproses cepat dengan ketepatan layanan yang prima. Harapan kami BPK akan semakin super pelayanannya dan jaya kedepannya. Terima kasih.
8.	Terima kasih atas Pelayanan Pemeriksaan maksimal dari BPK RI
9.	Pelayanan yang diberikan sudah baik
10.	Saya kira pertanyaan atas setiap klasifikasi berbeda
11.	Kiranya dapat membuka konsultasi terkait tata cara pemeriksaan atau pun pelaksanaan kegiatan pengelolaan keuangan khusus inspektorat daerah selaku aparat pengawas internal
12.	Fleksibel
13.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tetap mempertahankan regulasi yang sudah berlaku.</li><li>- Memelihara Integritas sebagai pemeriksa.</li><li>- Bertanggung jawab.</li></ul>
14.	Pelayanan prima yang selama ini kami rasakan dari BPK RI Perwakilan Manado agar tetap dipertahankan
15.	Selama ini kami puas dengan layanan BPK, sangat profesional, tegas dalam tugas namun tetap humanis. Sukses BPK dalam perannya pengawasan dan edukasi
16.	Integritas dan Independen BPK agar tetap dijaga dan semakin ditingkatkan dan juga selain sebagai pemeriksa diharapkan semakin memberikan rekomendasi saran tindakan pencegahan. Sehingga Pemerintah Daerah sebagai objek pemeriksaan dari hari ke hari akan semakin baik bukan hanya dalam penyajian LKPD tapi juga sejumlah pelaksanaan tugas pokok lainnya. Maju Terus BPK RI
17.	Jika memungkinkan agar dapat dibuka link yang bisa diakses mengenai aturan perundangan
18.	Pelayanan BPK semakin baik, konstruktif, dan sangat solutif dalam melakukan pemeriksaan sekaligus koordinasi tentang antisipasi terhadap berbagai regulasi dan implementasi pengelolaan anggaran
19.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Untuk mengkoordinasikan tim kiranya memperhatikan saat sholat ataupun saat jam ibadah</li><li>- Memperhatikan waktu yang terlalu larut malam</li><li>- Permintaan data kiranya disesuaikan dengan kebutuhan pemeriksaan dan terkesan terlalu tergesa-gesa</li></ul>
20.	Selama ini sudah berjalan dengan baik dan kami selalu mendapat pelayanan yang baik

No.	Masukan Responden
21.	Secara umum sudah baik
22.	Mohon keterbukaan informasi terkait LHP pemerintah daerah
23.	Pelayanan BPK yang kami rasakan hingga saat ini sangat baik, responsive, dan komunikatif. Kami juga bisa diskusi hal-hal terkait regulasi dan temuan, sehingga kami bisa memperkecil resiko yang kemungkinan akan terjadi di kemudian hari. Semoga BPK semakin terdepan dan sukses selalu
24.	Pelayanan pemeriksaan BPK memakan waktu kurang lebih 2 bulan, apabila memungkinkan perlu dipersingkat waktunya
25.	Pelayanan dapat dipertahankan dan jika dimungkinkan dibarengi dengan peningkatan inovasi untuk pelayanan
26.	Pertahankan pelayanan yang sudah sangat baik
27.	Layanan sudah bagus, jadi pertahankan layanan
28.	Tak dapat dipungkiri, regenerasi auditor di BPK terus berjalan. Kualitas SDM auditor muda di lapangan harus perlu kita dukung terus dan menjadi perhatian tersendiri baik dari segi masih minimnya pengalaman, etika, dan tata cara berkomunikasi yang baik sehingga profesionalitas BPK dapat tetap tercermin dan terukur dalam setiap pelaksanaan kegiatan
29.	Mengusulkan layanan bimtek untuk APIP minsel
30.	Mohon agar personil auditor BPK yang melakukan pemeriksaan menjunjung tinggi kode etik termasuk etika pemeriksaan yang santun, kalimat yang sopan dan tidak membentak yang diperiksa
31.	Semoga kedepan pelayanan yang diberikan baik dalam proses audit, BPK juga dapat melakukan proses pembinaan agar pengelolaan keuangan pada pemerintah daerah dapat jalan sesuai dengan pendoman ketentuan yang berlaku dan juga sesuai dengan standar akuntansi pemerintah

## BAB IV

### EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

#### A. Evaluasi atas Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, terdapat satu komponen pada Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP), yaitu pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat yang mendapatkan indeks dengan nilai sempurna sebesar 4,00. Adapun faktor yang mendorong keunggulan tersebut adalah selalu mengedepankan kecepatan, ketepatan, dan bahasa yang mudah dipahami. Selain itu, BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara senantiasa mengutamakan fasilitas pelayanan yang prima kepada masyarakat, serta selalu berintegritas dan profesional dalam menjalankan tugas. Pencapaian nilai yang sempurna ini adalah sesuatu hal yang membanggakan dan BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara akan terus mempertahankan hal ini ke depannya.

Meskipun demikian, BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara tidak mudah berpuas diri dan akan terus meningkatkan kualitas pelayanan dan anti korupsi, terlebih pada komponen Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP), yaitu Informasi atas layanan BPK tersedia melalui berbagai media elektronik dan nonelektronik, antara lain *website*, telepon, *WhatsApp*, *live chat*, informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya yang mendapatkan indeks sebesar 3,59 yang merupakan nilai yang paling rendah dari seluruh komponen penilaian survei yang ada. Kendala yang menyebabkan hal tersebut adalah kurang tersebarannya informasi terkait keberadaan *website* BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara, nomor telepon, dan *WhatsApp* BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara kepada masyarakat.

Selain kuesioner, responden juga menyampaikan masukan kualitas pelayanan dan anti korupsi kepada BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. Masukan responden yang telah diterima oleh BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara merupakan pandangan dan harapan masyarakat kepada BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara ke depannya. Hal ini merupakan sesuatu yang penting dan akan menjadi tolak ukur dalam mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan dan anti korupsi yang ada di BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. Sebagian besar responden menyampaikan pendapat yang positif dan membangun. Untuk masukan responden yang membangun tidak hanya menjadi masukan saja, tetapi akan menjadikannya motivasi dalam mencapai kualitas pelayanan dan anti korupsi yang lebih baik lagi.

Faktor pendorong lainnya dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas adalah tekad atau motivasi para pegawai BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara untuk menunjukkan hasil kerja kepada masyarakat agar BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara lebih dikenal publik. Faktor penghambat lainnya yaitu persepsi responden melalui masukan responden yang beranggapan bahwa pemeriksaan yang dilakukan BPK memakan waktu kurang lebih dua bulan perlu dipersingkat waktunya, namun hal tersebut telah diatur dalam peraturan perundang-undangan dan tidak memungkinkan untuk mempersingkat waktu pemeriksaan dengan luasnya ruang lingkup pemeriksaan.

#### B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei

Atas hasil survei tersebut, BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara akan mempertahankan kualitas pelayanan dan anti korupsi yang ada, dan mengambil

Langkah-langkah penting ke depannya. Langkah-langkah untuk mengoptimalkan keunggulan yang telah dimiliki adalah:

- a. Kebutuhan entitas selaku penerima layanan BPK yaitu permintaan data awal yang diberikan oleh pemeriksa akan lebih diperhatikan lagi;
- b. Mengedepankan kecepatan, ketepatan, dan bahasa yang mudah dipahami; dan
- c. Terus memperkuat nilai dasar BPK, yaitu Independensi, Integritas, dan Profesionalisme kepada seluruh pegawai

Langkah-langkah yang direncanakan untuk mengurangi hambatan yang ada, antara lain:

- a. Menyebarkan informasi terkait *website* resmi BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara kepada masyarakat luas;
- b. Mencantumkan nomor telepon sekaligus menjadi nomor *Whatsapp* BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara di *website* resmi dan seluruh *platform* media sosial yang dimiliki; dan
- c. Mengadakan *live chat* dan kunjungan secara rutin.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis survei kualitas pelayanan dan anti korupsi BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei ini adalah 45 responden dari berbagai unsur di masyarakat yang telah menerima pelayanan dari BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara; dan
2. Secara umum kualitas pelayanan pada BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara sudah sangat baik dari pandangan para responden yang mewakili masyarakat. Hal ini terlihat dari hasil Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) mendapatkan nilai keseluruhan sebesar 3,78 dengan nilai per komponen sekitar 3,59 – 4,00 dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) mendapatkan nilai keseluruhan sebesar 3,89 dengan nilai per komponen diatas 3,76 – 3,96.

#### **B. Penutup**

Sesuai dengan hasil survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi anti korupsi pada perioden I tahun 2023 diperoleh hasil yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dinilai sangat baik di mata masyarakat. Hal ini tentunya menjadi motivasi bagi BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara untuk terus melakukan berbagai inovasi dalam meningkatkan pelayanan dan integritas, independensi, dan profesionalisme.

Sebagai instansi pemerintah yang sedang berproses untuk meraih predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) , BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara berkomitmen untuk mewujudkan pelayanan publik dan anti korupsi yang lebih baik lagi.

Demikian laporan hasil survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Periode I tahun 2023, sebagai laporan untuk mengetahui besaran indeks kualitas pelayanan dan anti korupsi pada BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai pedoman peningkatan layanan dan anti korupsi mendatang.