



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

PADA BPK PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI UTARA

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL.....	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Dasar Pelaksanaan Kegiatan.....	3
C. Tujuan Kegiatan	4
D. Ruang Lingkup	4
E. Penyelenggara Survei	4
BAB II DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI.....	5
A. Rancangan Desain Kuesioner.....	5
B. Responden Survei.....	7
C. Metode Pencacahan	7
D. Metode Pengolahan Data dan Analisis	7
E. Rekomendasi Survei.....	8
BAB III HASIL SURVEI	9
A. Profil Responden	9
B. Hasil Survei	10
BAB IV EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	12
A. Evaluasi atas Hasil Survei	12
B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei	13
BAB V KESIMPULAN DAN PENUTUP.....	14
A. Kesimpulan.....	14
B. Penutup.....	14

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pertanyaan kepada Responden Untuk Menilai Persepsi Kualitas Pelayanan.....	5
Tabel 2.2 Pertanyaan Kepada Responden Untuk Menilai Persepsi Anti Korupsi.....	6
Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden	9
Tabel 3.2 Kelompok Usia Responden	9
Tabel 3.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	9
Tabel 3.4 Pekerjaan Responden	9
Tabel 3.5 Jenis Layanan yang Diterima Responden	10
Tabel 3.6 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	10
Tabel 3.7 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).....	10
Tabel 3.8 Masukan Responden	11

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 II 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 II 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 BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara 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 II 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 34 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	23	68%
2.	Perempuan	11	32%
Jumlah		34	100%

Tabel 3.2 Kelompok Usia Responden

No.	Rentang Usia	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Kurang dari 25 tahun	-	-
2.	25 s.d. 34 tahun	-	-
3.	35 s.d. 44 tahun	7	21%
4.	45 s.d. 54 tahun	13	38%
5.	55 s.d. 64 tahun	14	41%
6.	Lebih dari 64 tahun	-	-
Jumlah		34	100%

Tabel 3.3 Tingkat Pendidikan Responden

No.	Jenis Pendidikan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Setingkat SMA	2	6%
2.	Setingkat D3	-	-
3.	Setingkat S1	7	21%
4.	Setingkat S2	19	56%
5.	Setingkat S3	6	18%
6.	Lainnya	-	-
Jumlah		34	100%

Tabel 3.4 Pekerjaan Responden

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Aparatur Sipil Negara (ASN)	33	97%
2.	Pelajar/Mahasiswa	-	-
3.	Lainnya	1	3%
Jumlah		34	100%

Tabel 3.5 Jenis Layanan yang Diterima Responden

No.	Jenis Layanan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pemeriksaan	32	94%
2.	Edukasi	10	29%
3.	Nonpemeriksaan	8	24%

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 3,83 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	3,80
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi	3,90
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi	3,94
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi	3,88
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan	3,98
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,88
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara professional (responsif, ramah, mudah dikenali)	3,94
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , telepon, atau saluran lain)	3,84
9.	Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat	3,33
IPKP		3,83

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 3,95 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	3,92
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	3,94
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya	3,96
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya	3,96
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan	3,96
IPAK		3,95

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 21 masukan yang dapat dilihat pada tabel 3.8.

Tabel 3.8 Masukan Responden

No.	Masukan Responden
1.	Pelayanan BPK atas tugas pengawasan sangat baik terutama terkait konsultasi
2.	Tak dapat dipungkiri regenerasi SDM auditor pada BPK terus berjalan. Peningkatan kualitas SDM muda pada BPK merupakan suatu tantangan yang harus terus kita dukung bersama baik dari segi pengalaman, etika, dan tata cara komunikasi yang baik agar profesionalitas BPK dapat tetap tercermin dan terjaga dalam setiap pelaksanaan kegiatan
3.	Pelayanan BPK sangat baik, edukatif dan memberikan solusi
4.	Dalam melakukan pemeriksaan pegawai BPK sangat profesional dan berintegritas, hal ini mendorong dan memotivasi Pemerintah Daerah untuk semakin meningkatkan kinerja khususnya dalam penyajian Laporan Keuangan
5.	Sangat profesional
6.	Tetap semangat dalam memberikan pelayanan terbaik
7.	Selama ini pelayanan BPK terutama dalam pemeriksaan maupun dalam penyediaan data dan informasi yang dibutuhkan oleh kami selaku Kepala BKAD sangat baik. Bahkan banyak ilmu dan pengetahuan baru yang kami dapatkan dari BPK dalam hal cara-cara melakukan peningkatan kualitas pengelolaan keuangan daerah
8.	Sudah baik, semoga lebih di tingkatkan lagi pelayanannya
9.	Tindak Lanjut dapat dilakukan secara digitalisasi
10.	Mohon untuk Pihak BPK dapat membantu mengecek Anggaran Dari Inspektorat Kota, karena tidak sesuai dengan Amanat Perundang - Undangan Yang Ada Yaitu Surat KEMENDAGRI No. 700.1.1/8737/SJ Tanggal 9 Desember 2022. (Anggaran tidak mencapai 1%, di luar gaji & tunjangan). Sesuai dengan Mandatory Spending. Karena anggaran yang ada tidak sesuai dengan tugas, dimana tugas semakin bertambah namun anggaran tidak disesuaikan. Terima Kasih, atas bantuannya.
11.	Kerjasama Pemerintah Kota dengan BPK sangat baik dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih demi kemajuan pembangunan daerah dan kesejahteraan masyarakat
12.	Sejauh ini pelayanan bidang humas dan media sudah sangat baik. Mungkin kedepan bisa menggelar media gathering dengan Kepala BPK Sulut yang baru
13.	Mohon dalam pemeriksaan agar anggota tim auditor juga tetap menghargai secara moril setiap personil entitas yang diperiksa terutama saat wawancara
14.	Untuk Pelayanan Pemeriksaan BPK telah dilakukan dengan baik
15.	BPK agar terus melakukan pengembangan serta inovasi terhadap layanan yang diberikan
16.	Kiranya dapat mempertahankan integritas auditor auditor BPK saat ini
17.	Memberikan sosialisasi kepada Pemda terkait audit, pendidikan kepada auditor Inspektorat dan pelayanan pengaduan
18.	Kami puas dgn pelayanan dan cara kerja tim BPK Perwakilan Sulut
19.	Pelayanan BPK RI Perwakilan Provinsi Sulut sangat baik, kiranya dipertahankan bahkan ditingkatkan melalui inovasi inovasi terbaru jika ada dan tetap menjaga integritas maupun kredibilitas dalam setiap prosedur tugas baik itu tugas pemeriksaan LKPD maupun pelayanan lainnya oleh BPK RI
20.	Secara umum selama kami berinteraksi dgn BPK baik pada saat pemeriksaan ataupun non pemeriksaan sdh baik dan kami merasa puas
21.	Dipertahankan pelayanan yang sudah dilakukan

BAB IV EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Evaluasi atas Hasil Survei

Sebelum hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Periode II tahun 2023 terbit, BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara telah melakukan survei IPKP dan IPAK dan menerima hasil SPKP dan SPAK Periode I tahun 2023 yang dilaksanakan pada tanggal 12 s.d. 16 Juni 2023. Hasil survei pada periode II tahun 2023 menunjukkan IPKP dan IPAK BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara masing-masing sebesar 3,83 dan 3,95. Dari hasil survei tersebut menunjukkan bahwa IPKP dan IPAK BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara mengalami peningkatan dibandingkan dengan hasil IPKP dan IPAK pada periode I sebesar 3,78 dan 3,89.

Berdasarkan hasil survei yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, terdapat satu komponen pada Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP), yaitu pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan yang mendapatkan indeks dengan nilai hampir sempurna sebesar 3,98. Adapun faktor yang mendorong keunggulan tersebut adalah pegawai BPK senantiasa menegakkan dan menjaga integritas saat bekerja dan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan secara formal tanpa pungutan apapun, namun tetap mengutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat, serta Kepala Perwakilan BPK Provinsi Sulawesi Utara selalu berupaya untuk mengingatkan dan menghimbau kepada seluruh pegawai untuk menjunjung Independensi, Integritas dan Profesional (IIP) dalam menjalankan tugas. Pencapaian nilai yang sangat baik ini adalah sesuatu hal yang membanggakan dan BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara akan terus meningkatkan hal ini ke depannya.

Meskipun demikian, terdapat satu komponen survei pada Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) yang mengalami penurunan nilai indeks yang cukup signifikan, yaitu Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat yang mendapatkan indeks sebesar 3,33 yang merupakan nilai yang paling rendah dari seluruh komponen penilaian survei yang ada. Komponen ini juga merupakan satu-satunya indeks yang mengalami penurunan, yang pada periode I mendapatkan indeks sebesar 4,00, namun pada periode II hanya mendapatkan indeks 3,33. Kendala yang menyebabkan hal tersebut adalah beberapa pengaduan tidak disertai informasi yang lengkap sehingga membutuhkan waktu untuk melakukan konfirmasi untuk menindaklanjuti pengaduan.

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 dijadikan 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 baik dan lebih dikenal publik, serta senantiasa mengembangkan inovasi-inovasi terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat. Faktor penghambat lainnya yaitu pendapat responden yang dicurahkan melalui masukan responden yang memberikan kesan bahwa tim pemeriksa BPK kurang menghargai secara moril setiap personal entitas yang diperiksa terutama saat wawancara. Pada kenyataannya, tim pemeriksa BPK sebelum sampai berakhirnya proses wawancara dengan entitas pastinya akan selalu menghargai dan memperhatikan kenyamanan pihak yang diwawancarai.

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, yaitu mendapatkan sosialisasi terkait audit, pendidikan kepada auditor di Inspektorat dan pelayanan pengaduan;
- b. Terus melakukan pengembangan pelayanan dan berinovasi terhadap layanan yang diberikan; dan
- c. Terus memperkuat nilai dasar BPK, yaitu Independensi, Integritas, dan Profesionalisme kepada seluruh pegawai.

Langkah-langkah yang direncanakan untuk mengurangi hambatan yang ada adalah mengencangkan sosialisasi terkait prosedur pengaduan masyarakat agar pihak yang melakukan pengaduan memberikan informasi dan dokumen secara lengkap.

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 34 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 3,83 dengan nilai per komponen sekitar 3,33 – 3,98 dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) mendapatkan nilai keseluruhan sebesar 3,95 dengan nilai per komponen sekitar 3,92 – 3,96.

B. Penutup

Sesuai dengan hasil survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi anti korupsi pada periode II tahun 2023 diperoleh hasil yang tinggi. Bila dibandingkan antara hasil survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi anti korupsi pada periode I dengan periode II menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dinilai sangat baik di mata masyarakat dan pelayanan yang diberikan benar-benar ditingkatkan dari sebelumnya. Hal ini tentunya menjadi suatu kebanggaan sekaligus 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 II 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.