



**LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PERIODE III 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	13
A. Evaluasi atas Hasil Survei.....	13
B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei.....	13
BAB V KESIMPULAN DAN PENUTUP	15
A. Kesimpulan	15
B. Penutup	15

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 47 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	35	74,47%
2.	Perempuan	12	25,53%
Jumlah		47	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	23	48,94%
4.	45 s.d. 54 tahun	18	38,30%
5.	55 s.d. 64 tahun	6	12,77%
6.	Lebih dari 64 tahun	-	-
Jumlah		47	100%

Tabel 3.3 Tingkat Pendidikan Responden

No.	Jenis Pendidikan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Setingkat SMA	-	-
2.	Setingkat D3	-	-
3.	Setingkat S1	28	59,57%
4.	Setingkat S2	17	36,17%
5.	Setingkat S3	2	4,26%
6.	Lainnya	-	-
Jumlah		47	100%

Tabel 3.4 Pekerjaan Responden

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Aparatur Sipil Negara (ASN)	47	100%
2.	Pelajar/Mahasiswa	-	-
3.	Lainnya	-	-
Jumlah		47	100%

Tabel 3.5 Jenis Layanan yang Diterima Responden

No.	Jenis Layanan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pemeriksaan	45	95,74%
2.	Edukasi	8	17,02%
3.	Nonpemeriksaan	6	12,77%

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 3,73 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	3,65
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi	3,80
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi	3,83
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi	3,72
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan	3,84
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,74
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali)	3,72
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , telepon, atau saluran lain)	3,72
9.	Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat	3,56
IPKP		3,73

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 3,84 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.	3,83
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.	3,83
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya.	3,84
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya	3,86
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,86
IPAK		3,84

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 25 masukan yang dapat dilihat pada tabel 3.8.

Tabel 3.8 Masukan Responden

No.	Masukan Responden
1.	Mungkin di tiap Perwakilan BPK RI bias disediakan wadah yang bisa dimanfaatkan oleh pemda untuk koordinasi dan konsultasi juga terkait pelaksanaan kegiatan di pemda.
2.	Kiranya BPK dapat lebih mempermudah daerah dalam menyelesaikan TGR bagi ASN atau pihak ketiga yang sudah menjalani hukuman pidana sehingga jumlah TGR atas kasus hukum yang telah memiliki kekuatan hukum tetap menjadi berkurang.
3.	Kapasitas dan keahlian serta pemahaman staf lebih ditingkatkan, mengurangi penugasan staf yang kurang pengalaman saat audit.
4.	Maju terus, selalu ada ruang untuk <i>continuous improvement</i>
5.	Tak dapat dipungkiri regenerasi SDM BPK terus berjalan. Peningkatan kualitas SDM BPK khususnya para anak muda <i>smart</i> ini merupakan tantangan yang harus terus kita dukung bersama terutama dari segi pengalaman serta tata cara komunikasi yang baik agar prinsip profesionalisme dapat selalu tergambar dalam setiap pelaksanaan tugasnya.
6.	Mempertahankan dan meningkatkan terus pelayanan dengan menyesuaikan dengan aturan apabila ada perubahan.
7.	Kiranya pimpinan BPK RI berkenan meningkatkan sarana dan prasarana (gedung) yang lebih luas (contoh lahan parkir yang masih kurang memadai dan gedung aula)
8.	BPK RI harus mempertahankan pelayanan yang selama ini kami rasakan.
9.	Semoga ke depan BPK RI semakin baik.
10.	Yang terbangun sekarang agar terus dijaga dan dipelihara.
11.	BPK RI bisa memberikan pelatihan kepada auditor di Insektorat Daerah agar lebih kompeten lagi.
12.	Kiranya dapat dikembangkan satu sistem/aplikasi terintegrasi dalam penyelenggaraan anggaran Negara dari hulu ke hilir, yang dapat digunakan baik ditingkat pusat hingga daerah, desa/kelurahan/RT/RW baik dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan perbaikan berkesinambungan, sehingga dapat meminimalisir mis-administrasi dan peluang korupsi.
13.	Kiranya kedepan kinerja BPK tetap terjaga bahkan semakin baik.
14.	Tetaplah melayani dengan humanis, dan selalu bersedia berdiskusi dan memberikan masukan jika ada hal-hal yang ingin ditanyakan sesuai dengan ketentuan.
15.	Mempermudah proses pemantauan tindak lanjut, khusus untuk status 4 (tidak dapat ditindaklanjuti) agar dapat diselesaikan di tingkat perwakilan saja.
16.	Mohon dalam pelaksanaan pemantauan tindak lanjut agar juga dapat melibatkan Perangkat Daerah terkait agar juga menjadi perhatian dan tanggung jawab bersama.
17.	Mohon kiranya memberikan informasi dan edukasi terkait pemeriksaan dalam mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangan secara baik dan benar.
18.	Pelayanan berintegritas bebas dari KKN oleh BPK Perwakilan Provinsi Sualwesi Utara kiranya selalu dipertahankan bahkan semakin ditingkatkan.
19.	Waktu pemeriksaan kalau memungkinkan lebih diperpendek agar tidak menyita waktu yang banyak.
20.	Agar lebih tingkatkan kepercayaan masyarakat.
21.	Lebih sering memberikan bimbingan atau pelatihan kepada Inspektorat Daerah.
22.	Lebih banyak lagi memberikan diklat/bimbingan kepada APIP Daerah.
23.	Lebih tingkatkan lagi peran dan fungsi pengawasan dan non pengawasan.

No.	Masukan Responden
24.	Dalam melaksanakan pelayanan pemeriksaan kami mohon jangan terlalu prosedural dengan aturan yang baku karena kami dalam melaksanakan tugas tidak lepas dari proses kebijakan pimpinan, dan tidak menimbulkan kerugian daerah hanya perbedaan asumsi dalam menggambarkan proses administrasi dokumen. Dalam melaksanakan konfirmasi atas suatu kasus yang timbul seyogyanya konfirmasi dilakukan kepada PNS yang dahulu menjalankan tugas dimaksud bukan kepada PNS yang baru dalam tugas tersebut.
25.	Dalam rangka memaksimalkan Tugas Pokok APIP Kabupaten Minahasa Tenggara, mungkin ke depan bisa ada kerjasama antara BPK dengan Pemda Kab. Minahasa Tenggara dalam peningkatan SDM APIP baik dalam bentuk pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis, atau <i>coaching clinic</i> di Bidang Pengawasan. Dan kami harapkan di Sulawesi Utara ada Balai Pendidikan dan Pelatihan Pemeriksaan Keuangan Negara.

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 III tahun 2023 terbit, BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara telah melakukan survei IPKP dan IPAK serta menerima hasil SPKP dan SPAK Periode I dan II tahun 2023. Hasil survei pada periode III tahun 2023 menunjukkan IPKP dan IPAK BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara masing-masing sebesar 3,73 dan 3,84. Dari hasil survei tersebut menunjukkan bahwa IPKP dan IPAK BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara mengalami penurunan dibandingkan dengan hasil IPKP dan IPAK pada periode II.

Meskipun demikian, terdapat satu komponen survei pada Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) yang mengalami peningkatan nilai indeks, yaitu Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat yang mendapatkan indeks sebesar 3,56 yang pada periode II hanya mendapatkan indeks 3,33 Adapun faktor yang mendorong peningkatan pada indeks ini adalah pegawai BPK dapat mengedukasi masyarakat/pengadu agar pengaduan yang disampaikan disertai dengan dokumen yang lengkap sehingga tindak lanjutnya jelas dan tidak membutuhkan waktu lama menunggu konfirmasi baik dari pihak pengadu ataupun satuan kerja terkait.

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. Selain itu, terdapat faktor penghambat lainnya yaitu pendapat responden yang dicurahkan melalui masukan responden antara lain pemeriksaan yang memakan waktu lama perlu dipersingkat waktunya, dan diharapkan proses tindak lanjut untuk status empat di tingkat perwakilan saja. Namun hal tersebut telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

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 pemeriksaan; memberikan bimbingan atau pelatihan kepada 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 menginformasikan kepada pihak-pihak terkait tentang peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang jangka waktu pemeriksaan dan proses pelaksanaan pemantauan TLRHP.

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 47 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 3,73 dengan nilai per komponen sekitar 3,56 – 3,84 dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) mendapatkan nilai keseluruhan sebesar 3,84 dengan nilai per komponen sekitar 3,83 – 3,86.

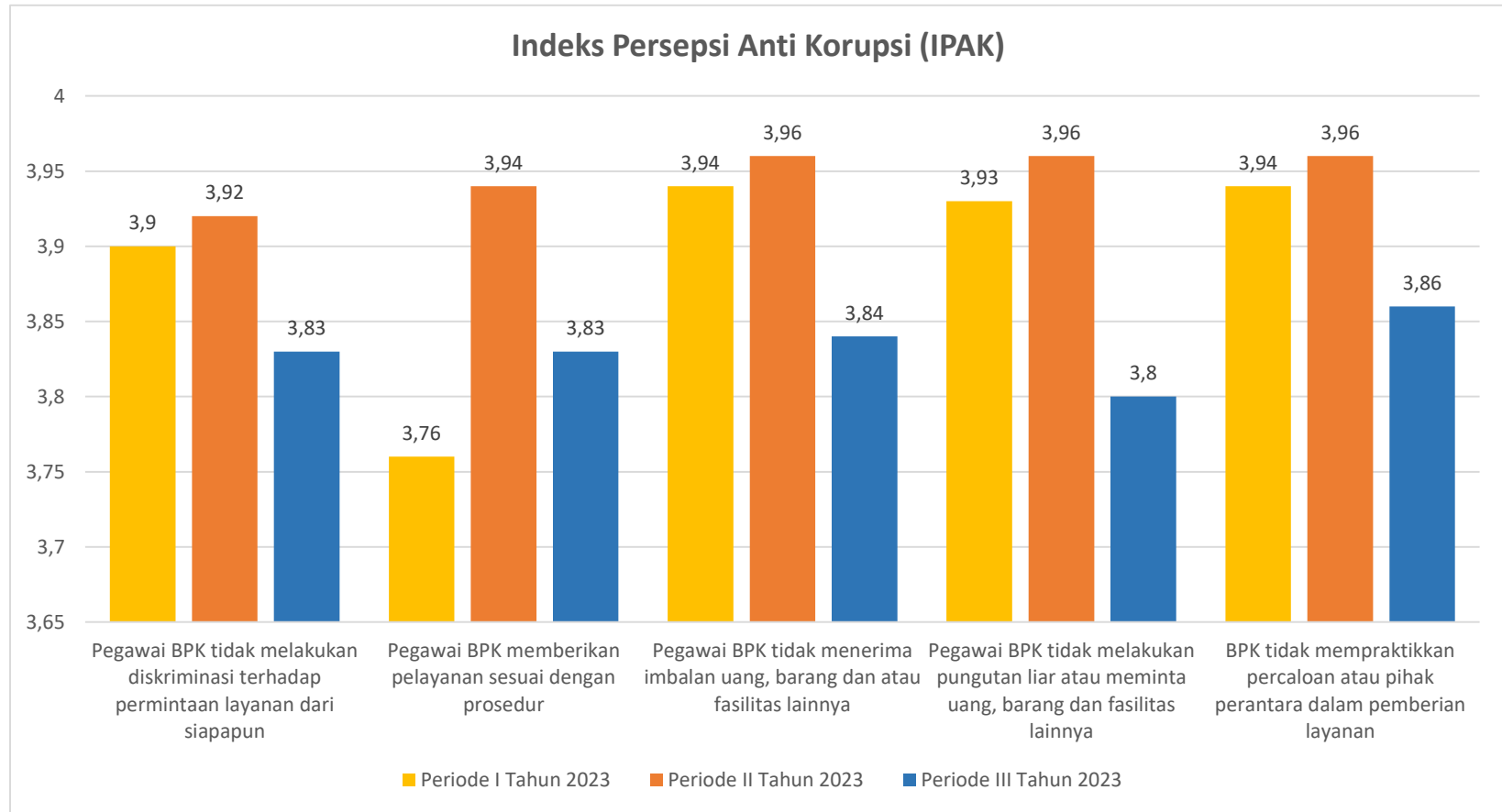
B. Penutup

Hasil survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi anti korupsi pada periode III tahun 2023 memperoleh hasil yang menurun jika dibandingkan antara hasil survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi anti korupsi pada periode I dengan periode II. Meskipun demikian, BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara akan tetap meningkatkan pelayanan kepada masyarakat 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 III 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.

Grafik Survei Persepsi Anti Korupsi (spak) Periode I – III Tahun 2023



Grafik Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Periode I – III Tahun 2023

