



**LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PERIODE III TAHUN 2024**

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	3
D. Ruang Lingkup.....	4
E. Penyelenggara Survei.....	4
F. Kuesioner Survei.....	5
BAB II SURVEI	6
A. Rancangan Desain Kuesioner	6
B. Kriteria Responden	7
C. Metode Pencacahan	8
D. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	8
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	9
A. Analisis Hasil Survei.....	9
B. Evaluasi atas Hasil Survei.....	12
C. Tindak Lanjut atas Hasil Survei	12
BAB IV DATA SURVEI	13
A. Data Responden	13
B. Profil Responden.....	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.....	6
Tabel 2. 2 Pertanyaan Kepada Responden Untuk Menilai Persepsi Anti Korupsi.....	7
Tabel 3. 1 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	9
Tabel 3. 2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	9
Tabel 3. 3 Masukan Responden	10
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	13
Tabel 4. 2 Kelompok Usia Responden.....	13
Tabel 4. 3 Tingkat Pendidikan Responden.....	13
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden	13
Tabel 4. 5 Jenis Layanan yang Diterima Responden	14

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 oleh BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara, BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara menyelenggarakan survei mandiri yang terdiri dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Hasil SPKP dan SPAK akan diolah dalam bentuk Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks 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 Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara 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; dan
3. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2024 tentang Teknis Pengusulan Unit/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2024.

C. Tujuan Kegiatan

SPKP dan SPAK BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara 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 dengan Surat Edaran MenPANRB 3-2024 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2024.

D. Ruang Lingkup

SPKP dan SPAK tahun 2024 pada BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara yang telah menerima pelayanan pada Periode III tahun 2024.

E. Penyelenggara Survei

Penyelenggara SPKP dan SPAK pada BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dilaksanakan secara mandiri oleh BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. Survei mandiri terhadap hasil pembangunan ZI Menuju WBK adalah survei yang dilakukan oleh unit kerja/satuan kerja yang melakukan pembangunan ZI atau dilakukan secara terpadu di tingkat unit kerja/satuan kerja untuk memperoleh tanggapan/umpan balik dari pengguna layanan atas persepsi anti korupsi dan kualitas layanan yang diterima. Untuk memastikan survei tersebut memenuhi standar mutu, maka survei hasil pembangunan ZI wajib memenuhi ketentuan berikut:

1. Survei dilakukan terhadap semua jenis layanan pada unit kerja/satuan kerja yang melakukan pembangunan ZI;
2. Survei dilakukan secara berkelanjutan sampai dengan pelaksanaan evaluasi oleh Tim Evaluasi Penilaian ZI kepada seluruh penerima layanan yang telah selesai menerima layanan dari unit kerja/satuan kerja yang melaksanakan Pembangunan ZI;
3. Pertanyaan/ Pernyataan survei minimal mencakup persepsi kualitas pelayanan, yang meliputi aspek prosedur, persyaratan, biaya, waktu, penyelesaian, respon, performa, sarana dan pengaduan. Sedangkan persepsi anti korupsi meliputi aspek integritas, tindakan diskriminasi, indikasi kecurangan pelayanan, pemberian imbalan diluar ketentuan yang berlaku, praktik pungutan liar, dan praktik percaloan;
4. Pelaksanaan survei dengan menggunakan Microsoft Form. Permintaan akses dan tata cara penggunaan laman tersebut akan dikoordinasikan oleh Tim Penilai Internal (TPI) dhi. Inspektorat Penegakan Integritas;
5. Unit kerja/satuan kerja agar berkoordinasi dengan TPI untuk memastikan penyelenggaraan survei sesuai dengan kaidah statistik dan metodologi yang berlaku secara umum;
6. Setiap unit kerja/satuan kerja wajib menyusun laporan pelaksanaan survei mandiri yang selanjutnya menjadi bukti dukung komponen hasil dalam LKE; dan
7. TPI dapat melakukan validasi atas hasil survei mandiri yang dilakukan unit kerja/satuan kerja sebagai bagian dari proses evaluasi ZI.

F. Kuesioner Survei

Dalam kuesioner survei terdapat pernyataan yang perlu diberikan skala oleh para responden. Pernyataan tersebut terdiri dari pernyataan terkait Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebanyak delapan pernyataan dan pernyataan terkait Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) sebanyak empat pernyataan. Selain itu, responden diberikan kesempatan untuk memberikan masukan responden kepada BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dalam bentuk narasi.

BAB II SURVEI

A. Rancangan Desain Kuesioner

Desain survei disusun berdasarkan ketentuan pada Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2024 tentang Teknis Pengusulan Unit/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2024.

1. Perubahan dan Referensi Waktu

Perubahan dalam survei ini adalah persepsi layanan publik dan persepsi anti korupsi. Referensi waktu (penilaian) yang diberikan responden atas dua perubahan tersebut adalah saat responden selesai menerima layanan.

2. Persepsi Kualitas Pelayanan

Perubahan 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; dan
- 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
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

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
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

Perubah persepsi anti korupsi dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu

- a. Diskriminasi layanan;
- b. Penerimaan imbalan;
- c. Pungutan liar; dan
- d. 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, perbedaan 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.	Penerimaan Imbalan	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan / fasilitas lainnya	1 s.d. 6
3.	Pungutan Liar	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya	1 s.d. 6
4.	Percaloan	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	1 s.d. 6

B. Kriteria Responden

Kriteria responden survei, yaitu:

- a. Penerima layanan BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara pada periode III Tahun 2024, dalam hal ini responden telah menerima layanan BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara secara tuntas; dan
- 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; dan
- 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.

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 ketidakserasian 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 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.

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis 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 3,65 yang dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3. 1 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	3,49
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi	3,63
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi	3,62
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi	3,59
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan	3,76
6.	Pelayanan <i>luring</i> dan <i>daring</i> yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,62
7.	Pegawai BPK memberikan layanan <i>luring</i> dan <i>daring</i> secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali)	3,60
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , telepon, atau saluran lain)	3,56
9.	Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat	4,00
IPKP		3,65

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 3,76 yang dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

No.	Komponen Survei	Indeks
1.	Pegawai BPK tidak melakukan diskriminasi terhadap permintaan layanan dari siapapun	3,68
2.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,71
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya	3,78
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya	3,80
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan	3,81
IPAK		3,75

3. Masukan Responden

Selain pengisian 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 64 masukan yang dapat dilihat pada tabel 3.3.

Tabel 3. 3 Masukan Responden

No.	Masukan Responden
1	Mohon ditingkatkan terkait jumlah personil yg ditugaskan utk melakukan pemeriksaan
2	Tetap mempertahankan integritas
3	Sebagian pegawai BPK ada yang tidak suka senyum.. Mohon agar lebih senyum dan ramah.
4	Agar kedepannya bisa lebih baik dari sebelumnya.
5	Agar dapat melakukan sosialisasi berkelanjutan sampai dengan lingkungan masyarakat
6	Pelayanan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang ditetapkan/diterapkan oleh BPK
7	Lebih di optimalkan
8	Apabila dimungkinkan, sebaiknya ke depan BPK dapat membuka layanan non pemeriksaan
9	Sudah berjalan dengan baik dan berharap akan terus dan tetap konsisten
10	Semakin banyak memberikan edukasi bagi Pemda
11	Lembaga BPK ada yg terkesan dominannya hanya fungsi pembinaan kpd kab/kota atau bahkan daerah prov. Seharusnya ttp melakukan tindakan tegas apabila tdk sesuai dgn peraturan
12	Sudah baik
13	Diharapkan kepada pegawai BPK yang melaksanakan penugasan di tiap Kabupaten/ Kota di Wilayah Sulawesi Utara agar dapat membuka ruang diskusi dengan para Auditor di Inspektorat Daerah yang di kunjungi BPK pada saat melaksanakan pengawasan/ audit sehingga bisa saling sharing pendapat.Terima kasih
14	Dipertahankan dan terus ditingkatkan
15	Mendorong kesetaraan kompetensi Auditor Inspektorat dengan Auditor BPK.
16	Lebih meningkatkan kerja sama yg baik untuk peningkatan kompetensi bagi pegawai
17	Berterima kasih bahwa dengan EPPID BPK RI lebih mempercepat, mempermudah dan mengarahkan bagi pemerintah khususnya pengelola keuangan lebih mentaati berbagai regulasi dalam pengelolaan keuangan daerah
18	Tingkatkan peran edukasi ke APIP
19	Lebih ditingkatkan
20	sekiranya ke depan layanan yang diberikan oleh BPK akan lebih baik lagi dan bisa menunjang kegiatan pengawasan di daerah
21	Sampai saat ini puas dengan pelayanan dari BPK
22	ketika ada temuan penyalahgunaan keuangan harus disampaikan secara trnsparan ke publik.
23	Semoga integritas tetap dipertahankan bahkan lebih ditingkatkan
24	Semoga kedepannya semakin baik lagi
25	Publikasi media dan saluran pelayanan BPK bisa di lbh di publikasikan lebih luas
26	Sebaiknya ada pembimbingan dalam rangka peningkatan kualitas pengawasan APIP yang beesinergi dengan BPK
27	Sangat memuaskan
28	sudah sangat baik
29	Sebagai masukan ada folder untuk upload dokumen, folder sesuai dengan per akun jenis yang diperiksa agar lebih rapi dan memudahkan pemeriksa. Sehingga tidak double permintaan. Terimakasih.

No.	Masukan Responden
30	Agar kedepan BPK Perwakilan sulut dapat memfasilitasi pelaksanaan diklat pengawasan/pemeriksaan agar bisa diikuti oleh APIP diwilayah Sulawesi Utara
31	selama ini kami puas dengan layanan yg telah diberikan BPK
32	Pelaksanaan layanan BPK juga harus mencakup layanan edukasi
33	terus meningkatkan kinerja dengan obrik Pemkab sehingga arah perbaikan penyelenggaraan Pemerintahan akan terasa untuk kemakmuran masyarakat Indonesia
34	Untuk layanan pemeriksaan berupa kriteria yg harus di patuhi baiknya di sosialisasikan terlebih dahulu
35	Cepat respon atas setiap laporan dari masyarakat
36	BPK semakin hebat dlm pelayanan
37	Pertahankan apa yg sdh d lakukan saat ini. Demi nama baik BPK itu sendiri Kami bangga dan puas
38	Pelayanan BPK sudah maksimal tp tolong pegawai yg senior lebih banyak toleransinya dg pemeriksa
39	Semoga tetap kompeten dan berintegritas
40	lebih banyak senyum supaya tidak tegang suasana
41	Baik dan lebih ditingkatkan lagi
42	Selalu dalam pemeriksaan memberikan solusi yang baik dalam pengelolaan keuangan
43	selalu mengedepankan profesionalitas dalam bekerja untuk Sulut Maju
44	Mempertahankan Kualitas Pelayanan yang telah dilaksanakan
45	Pelayanan BPK sudah baik, Terima kasih
46	Untuk dapat melakukan evaluasi terkait temuan yg tidak dapat ditindaklanjuti karena yg bersangkutan telah menjalani hukuman pidana.
47	Tetap Maju terus buat BPK untuk membantu Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara
48	Mempertahankan atas apa yg sudah dilakukan selama ini
49	lebih meningkatkan pemahaman regulasi2 yang baru dan sistem yang baru sesuai dengan Peraturan yang berlaku
50	Terus memberikan yg terbaik bagi bangsa
51	Masukan untuk BPK harus mempertahankan maupun meningkatkan kualitas pelayanan baik dalam lingkup internal maupun eksternal
52	Komitmen dalam Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi tetap dipertahankan
53	Melakukan sosialisasi secara berkala mengenai pentingnya integritas dan nilai-nilai antikorupsi kepada seluruh pegawai, mulai dari pimpinan hingga staf.
54	Pertahankan Integritas
55	Lebih teliti dalam tindak lanjut
56	BPK Sulut dapat mengadakan lebih banyak kegiatan sosialisasi terkait fungsi dan hasil audit kepada masyarakat.
57	Pelayanan BPK sangat baik sekali dan terus berkelanjutan
58	Pelayanan tatap muka di Tingkatkan
59	layanan edikasi/pendidikan mungkin dapat dibuka di BPK perwakilan
60	Pelatihan dan sertifikasi auditor secara berkala: Meningkatkan keterampilan auditor dengan pelatihan terkini mengenai audit berbasis teknologi, serta penerapan metode audit forensik untuk mendeteksi potensi fraud.
61	Penguatan Pengawasan dan sosialisasi terhadap pelayanan publik
62	Pemeriksaan terkait pemeriksaan belanja fisik, yang melakukan mekanisme lelang, agar lebih melihat proses dan tapannya
63	Kalau boleh diperkenankan,, Mohon dilakukan Audit atas pengelolaan Dana Desa. Mengingat jumlah dana desa & alokasi dana desa yg lumayan besar dan APIP tidak ada anggaran utk melakukan pengawasan terhadap area ini.
64	Mendorong Pemerintah Daerah untuk mengoptimalkan fungsi inspektorat.

B. Evaluasi atas Hasil Survei

Sebelum hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Periode III tahun 2024 terbit, BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara telah melakukan survei IPKP dan IPAK serta menerima hasil SPKP dan SPAK Periode II tahun 2024 dengan nilai IPKP 3,61 dan IPAK 3,78. Hasil survei pada Periode III tahun 2024 menunjukkan IPKP dan IPAK BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara masing-masing sebesar 3,65 dan 3,75. Dari hasil survei tersebut menunjukkan bahwa IPKP dan IPAK BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara pada Periode III tahun 2024 mengalami kenaikan pada IPKP dan mengalami penurunan pada IPAK pada periode II tahun 2024.

Terdapat satu komponen survei pada Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) yang mengalami penurunan cukup signifikan, yaitu Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi yang mendapatkan indeks sebesar 3,59 pada Periode III tahun 2024, sedangkan pada periode II tahun 2024 mendapatkan indeks sebesar 3,68. Kendala yang menyebabkan hal tersebut adalah beberapa layanan yang masuk tidak disertai informasi yang lengkap sehingga membutuhkan waktu untuk melakukan konfirmasi untuk menindaklanjuti.

C. 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 peningkatan pelayanan dan anti korupsi ke depannya 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. Memberikan penyelesaian terhadap layanan sesuai dengan jangka waktu yang sudah ditentukan; dan
- b. Terus melakukan pengembangan pelayanan dan berinovasi terhadap layanan yang diberikan.

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara diisi oleh 142 responden penerima layanan Periode III Tahun 2024. Secara rinci data responden terdapat pada **Lampiran 1**.

B. Profil 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 4. 1 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	
		Jumlah	%
1	Laki-laki	71	50,00
2	Perempuan	71	50,00
Jumlah		142	100%

Tabel 4. 2 Kelompok Usia Responden

No	Rentang Usia	Frekuensi	
		Jumlah	%
1	25 sd 34 tahun	28	19,72
2	35 sd 44 tahun	62	43,66
3	45 sd 54 tahun	39	27,46
4	55 sd 64 tahun	12	8,45
5	Lebih dari 64 tahun	1	0,70
Jumlah		142	100%

Tabel 4. 3 Tingkat Pendidikan Responden

No	Jenis Pendidikan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1	Setingkat SMA	-	-
2	Setingkat D3	-	-
3	Setingkat S1	96	67,61
4	Setingkat S2	43	30,28
5	Setingkat S3	3	2,11
6	Lainnya	-	-
Jumlah		142	100%

Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Aparatur Sipil Negara (ASN)	141	99,30
2	Swasta	1	0,70
Jumlah		142	100%

Tabel 4. 5 Jenis Layanan yang Diterima Responder

No	Jenis Layanan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1	Pemeriksaan	124	65,96
2	Edukasi	23	12,23
3	Nonpemeriksaan	41	21,81
Jumlah		188	100%

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 mandiri ini adalah 142 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 3,65 dengan nilai per komponen sekitar 3,47 – 3,80 dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) mendapatkan nilai keseluruhan sebesar 3,75 dengan nilai per komponen sekitar 3,71 – 3,81.

B. Penutup

Hasil survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi anti korupsi Periode III Tahun 2024 mengalami peningkatan pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan mengalami penurunan pada Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) jika dibandingkan antara hasil survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi anti korupsi pada Periode II tahun 2024. 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.

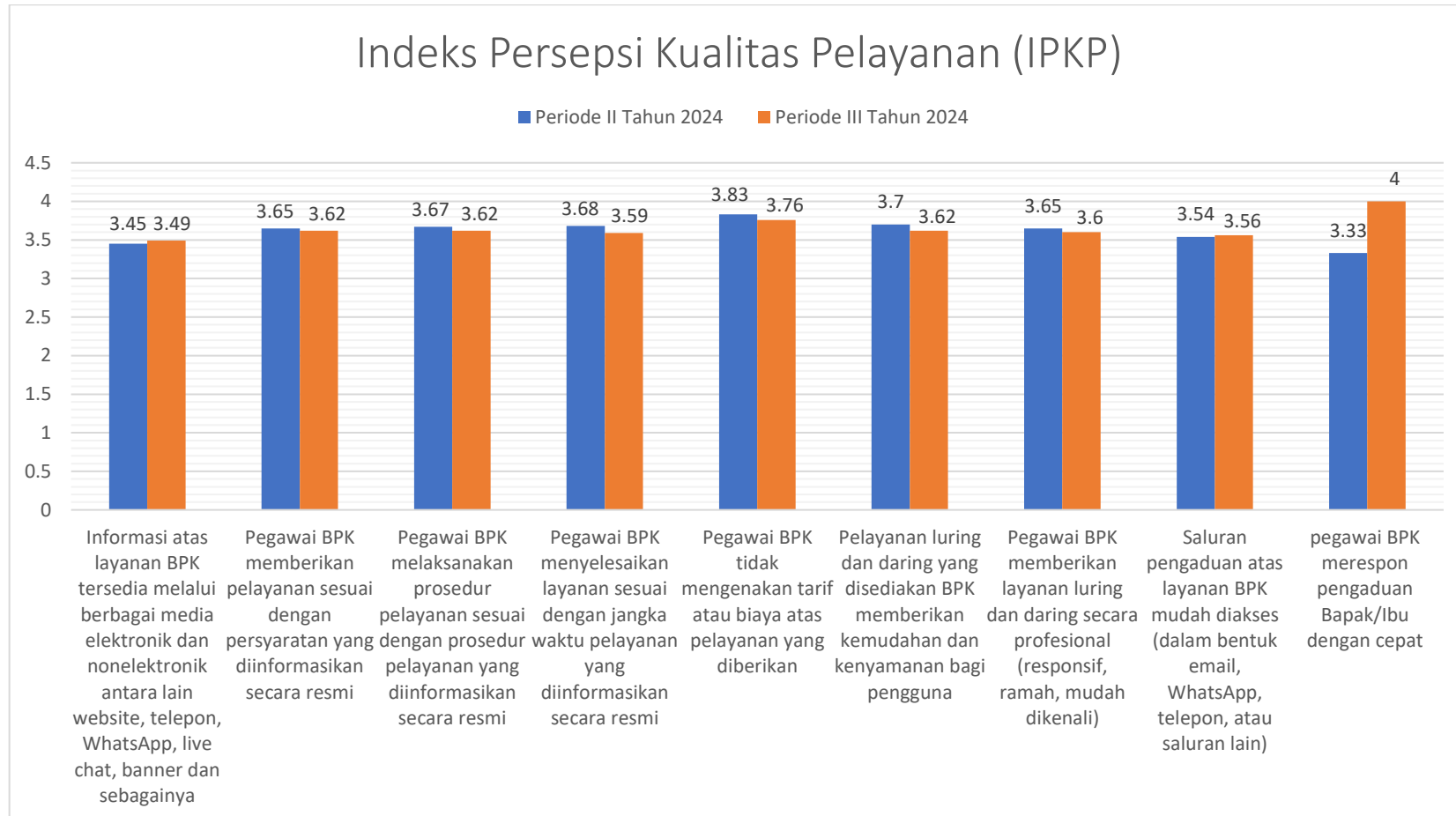
Demikian laporan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Periode III Tahun 2024, sebagai laporan untuk mengetahui besaran indeks kualitas pelayanan dan anti korupsi pada BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai pedoman peningkatan layanan dan anti korupsi mendatang.

Daftar Responden

No	Nama	No HP	Email
1	Adnan A. Pratama, ST, MM	+628122738112	adnanmokodompit@gmail.com
2	Adrianus Efraim Dolongseda	085255439305	efraimdolongseda@gmail.com
3	AJENG CAHYANI HATAM,S.KOM	085256068333	yuyupontohatam@gmail.com
4	Alfi Rantung	081340656542	rantungalfi@gmail.com
5	Alivia Tricahyani Samuda	085173220836	weviisamuda@gmail.com
6	Alwiyah Mokodompit	082194041311	mamaulkesayanan@gmail.com
7	Anando Kosegeran	081343711350	lvankosegeran@gmail.com
8	Anathasia Jeanette Hillary Ole	085298495186	anathasia1508@gmail.com
9	Andre Sembel	0811436983	andre_sembel@yahoo.com
10	Andres Rogahang	081313162737	rogahangandreas@gmail.com
11	Andy Widyananto	08114304197	widyanantoandy@gmail.com
12	Aneke Reini Gosal	087703663808	reinegosal7@gmail.com
13	Arly Pontolowokan	089666772970	apontolowokan@gmail.com
14	Ashari sugeha	081340788719	asharisugeha9@gmail.com
15	Astri Juanita Makalalag	082189232467	makalalagastri@gmail.com
16	Cintiarita Tampangela	085212140001	cintiarita0408@gmail.com
17	Clay June H. Dondokambey	082196030683	claydondokambey14@gmail.com
18	Conny Tidajoh	085256763942	connytidajoh@gmail.com
19	Cristy Randy Rawung	08114334242	cristyrandyrawung@gmail.com
20	DEASY A. LENDEON, SE	085256647040	deasylendeon@gmail.com
21	Debora Pelealu	082111827386	Borapelealu@gmail.com
22	DEISSY MOKODOMPIT	081271971607	mokodompitessy@yahoo.co.id
23	Denny Allan Senduk	082347533000	dennysenduk123@gmail.com
24	Deo Tompodung	08114370834	deotompodung@gmail.com
25	Dini Gonibala	081527806794	Gonibaladini@gmail.com
26	Dr. Denny Mangala, M.Si	081240652796	Dennymangala7@gmail.com
27	Dra. Vonny Lazarus	081384800401	Veldylazarus@gmail.com
28	Drs. JAMES J. TOMBOKAN	081238612324	jamestombokan433@gmail.com
29	Drs. Ridel Paputungan	081213417163	inspekturbolsel@gmail.com
30	Ebby B. Rares	081291204760	raresbechtel@gmail.com
31	Edwin Mokorimban	081245769859	edwinmoko79@gmail.com
32	Endang Wahjoesoelistorini	085399377753	lhkpnpontoh@gmail.com
33	Engelien Kandou	082232827474	engelien.kandou@gmail.com
34	Enrico Sarilim	085256426777	sarilim.enrico@gmail.com
35	ERNIE M	082192683599	erniemokoginta11@gmail.com
36	Estinovia anastasia lomamay	085824436627	Estinovialomamay19@gmail.com
37	Fanny Irawan Popitod	085256636088	fannypopitod@gmail.com
38	Feriyanto Punuh	082194011584	feriyanto.punuh@gmail.com
39	Fernando Pandengkalu	08114316779	cioicen@gmail.com
40	Filly Elvia Pajow, SE, MM	082195004546	fillyelvia@gmail.com
41	Fitry Valentine Mawu	085398281119	fitrymawu@gmail.com
42	Frisilia Adisty Ligatu, SE	081243380229	lia_ligatu@yahoo.com
43	Gloria Sampouw	08981555087	itdakkgloria@gmail.com
44	Grace	081343729449	dotulonggrace@gmail.com
45	Halens Ryanlie Ole	081340220471	ryanlie.ole@gmail.com
46	Hanif Wicaksana Saragih, S.T.	089687540717	hanifwsaragih@gmail.com
47	Haryanto Tuiyo	082189676289	haryanto.tuiyo@gmail.com
48	Haryono S. Djakia	082189456262	haryonodjakia86@gmail.com
49	helena ratuliu	081286192949	hratuliu2@gmail.com
50	HENDRA MAAHANA	081291111072	maahanahendra@gmail.com
51	Hendra Pandeynuwu	081243139896	hpandeynuwu74@gmail.com
52	Herdy F. Wuisan	081340606097	herdyfranklyn@gmail.com
53	Herianto Kaharu	085394953031	riankaharu73@gmail.com
54	Herlina Ligatu, S.E	082191431944	ligatuherlina@gmail.com
55	Hermawan Manoppo	085256399000	lovewanicha8180@gmail.com
56	Hesti Pua, SE	082195146094	hestipua38@gmail.com
57	Hj.Farida Mooduto Spd.MM	082191497892	faridamohoduto@gmail.com
58	Hornal Ontorael	08114399252	hornal.ontorael@gmail.com
59	I wayan mudiyasa	I wayan mudiyasa	Wayanmudi@gemailcom
60	Ignatiar Keyko Diana Mewoh	085242783401	keykodianam@gmail.com
61	Indah	081248433819	indahamalliahgobel@gmail.com

62	Indra	85340235595	Indramerentek86@gmail.com
63	INDRAWAN B MOKOGINTA	081340609940	wa2naso1981@gmail.com
64	Inontat Makalalag SE	082298498383	hjinonmakalalag@gmail.com
65	Irwan Rondonuwu	085399530001	irwanrondonuwu.ir@gmail.com
66	Ischaal L Bangki	085298082505	ishellilies@gmail.com
67	Ishak S. Usman	085337337374	ishakusman28@gmail.com
68	Isriani	082312117728	isrianimasri182@gmail.com
69	Ivane f wongkar	08124563176	wong lagi anda gmail.com
70	Jannely Busdan	085283842441	janebusdan1012@gmail.com
71	Jessy Wenden, S.E.M.E., Ak	085353260627	jessywensen1@gmail.com
72	JHON FIESGRALD WUNGOW	085298531727	isakwungow@gmail.com
73	Jonly Ampou, SIK., ME	081340404029	jonly.ampou@gmail.com
74	Junet Kawahe	08114334434	Junetkawahe@gmail.com
75	Jurike Moningka	085256291777	Jurikemoningka@gmail.com
76	K N R Gerungan	085342343434	khristiangerungan@gmail.com
77	Kartika Sari Mokoagow	081224079919	ikhasary@gmail.com
78	Landy Pesik	085240898418	landypesik@gmail.com
79	Leidy Manongko	081241385085	maleidyaanggereina@gmail.com
80	Leslie Mokodongan	082188802246	Lesliemokodongan00@gmail.com
81	Lucky Rafael Aloysius Alouw	085240046695	lucky.rafael@gmail.com
82	Lucy Mandey	081340397834	lucycfmandey@gmail.com
83	Margaretha Mait	085240570797	nancymargarethamait@gmail.com
84	Mario R	085656808185	mariochiko07@gmail.com
85	Martha Kaparang	082357882877	ita_kaparang@yahoo.co.id
86	Mecky Tumimomor	0811436945	teditumimomor@gmail.com
87	Meita S. Merentek	085240792078	syalomeita3031@gmail.com
88	Meita Sumangkut	085145277745	Meita sumangkut@gmail.com
89	Meity Angraini Kamasi	085394908808	kamasimeity@gmail.com
90	Melati Putri Stevani Ningkiula	082344999726	Ningkiulamelati@gmail.com
91	Melky Matindas	087869440555	melkymatindas@gmail.com
92	Meybi Gopai	085817376298	meybigopai23@gmail.com
93	Meysi Damopolii	081241510394	meysi.damopolii@gmail.com
94	Mohammad Nizar Hilmi	082166608002	mnizarhilmi21@gmail.com
95	Nicolina Lumintang	082194191118	caeciliaranny018@gmail.com
96	Nita Maringka	082187653444	nita.nidya@gmail.com
97	Nixy Pasuhuk,SH	081340788192	Pineleng
98	Nolvi Kumesan	082188073869	nolvikumesan01@gmail.com
99	Novdiansyah Abug	085756647964	Citizenovdiansyah@gmail.com
100	Noviane Mawey	081362090543	novianemawey02111984@gmail.com
101	Novita Sulistianingsih	082335151988	novitalababa271@gmail.com
102	Nurhasana Adariku	082394754424	nuradariku@gmail.com
103	Nurlela Modeong	085143812201	nurlela.barti19@gmail.com
104	Parman Ginano	081298756771	parmanginano@gmail.com
105	Pit Pasiak	082188755800	pit.pasiak13@gmail.com
106	Priskha Onta	085240352450	priskhaonta@gmail.com
107	Puspita Idowati Rajagukguk	081242898508	idopuspita@gmail.com
108	Ramang Bano	082337709066	Ramang.bano84@gmail.com
109	Reiner Ch. Sompie, SH	081340177633	teddysompie1977@gmail.com
110	Ricoh Pangalila	081524731654	ricoh.pangalila91@gmail.com
111	Riki ridwan	085347725543	rikiridwan@gmail.com
112	Rino M. A. Kuntag, S.E	085253000566	rinokunt@gmail.com
113	Rizky Abdul Malik Yusuf	081342073388	rizkyusuf163@gmail.com
114	Rizky Dini	085241200025	rizkydini06@gmail.com
115	Ronald Ferdinandus	0811432386	minselakuntansi@gmail.com
116	Ronald Waani	08114350107	ronaldefraimwaani@gmail.com
117	Rudy Mokoagow	082319173070	madyainsp@gmail.com
118	Sarwenda	081343999084	Sawendapaputungan@gmail.com
119	Seriyanto	085240988990	seritanyo94@gmail.com
120	Serly Pasa, SE, ME	081340091332	serlypasanew@gmail.com
121	Silvana	085298357928	silvalamaindi.1988@gmail.com
122	Sintike Mentari Modo	082288838180	Sintikemodo88@gmail.com
123	Siska Siwu	085824433866	siwusiska@gmail.com
124	Siti Sakina Nani	082292200248	sitisakinanani@gmail.com
125	Sofian W. Mokoginta	085240838837	fianmokoginta@gmail.com

Grafik Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)



Grafik Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)