



Badan Pemeriksa Keuangan
Perwakilan Provinsi Banten

Laporan
Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

SPKP

dan

Survei Persepsi Anti Korupsi

SPAK

periode Maret 2023



INTEGRITAS - INDEPENDENSI - PROFESIONALISME



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

**PADA
BPK PERWAKILAN PROVINSI BANTEN**

APRIL 2023

DAFTAR ISI

Daftar Isi.....	1
Daftar Tabel.....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
Latar Belakang.....	3
Dasar Pelaksanaan Kegiatan.....	3
Tujuan Kegiatan.....	4
Ruang Lingkup.....	4
Penyelenggara Survei.....	4
BAB II DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI..	5
Rancangan Desain Kuesioner.....	5
Responden Survei.....	7
Metode Pencaahan.....	8
Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	8
Rekomendasi Survei.....	8
BAB III HASIL SURVEI.....	9
Profil Responden.....	9
Hasil Survei.....	10
Masukan Responden.....	11
BAB IV EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	13
Evaluasi atas Hasil Survei.....	13
Tindak Lanjut atas Hasil Survei.....	15
BAB V PENUTUP.....	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Daftar Pertanyaan Responden Persepsi Kualitas Pelayanan.....	5
Tabel 2	Daftar Pertanyaan Responden Persepsi Anti Korupsi	6
Tabel 3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	9
Tabel 4	Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	9
Tabel 5	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	9
Table 6	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	10
Tabel 7	Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	10
Tabel 8	Komponen dan hasil Survei IPKP.....	10
Tabel 9	Komponen Hasil Survei IPAK.....	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 pelayanan 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 Banten sebagai lembaga negara merupakan lembaga penyelenggara layanan publik. Untuk itu BPK Perwakilan Provinsi Banten berkomitmen untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas dan anti korupsi sekaligus adaptif atas perubahan. Untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang diselenggarakan BPK Perwakilan Provinsi Banten, BPK Perwakilan Provinsi Banten menyelenggarakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Hasil survei SPKP dan SPAK nantinya akan diolah dalam bentuk Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (IPAK). SPKP dan SPAK diselenggarakan secara rutin setiap bulan, guna memantau perkembangan kualitas layanan publik yang diselenggarakan oleh BPK Perwakilan Provinsi Banten 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;
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.

C. Tujuan Kegiatan

SPKP dan SPAK BPK dilakukan dengan tujuan:

1. menjangking masukan pengguna layanan dan sebagai sarana evaluasi kinerja pelayanan publik padaBPK Perwakilan Provinsi Banten;
2. meningkatkan kualitas layanan publik yang prima serta mewujudkan pemerintah yang bersih danakuntabel di BPK Perwakilan Provinsi Banten;
3. memenuhi ketentuan Evaluasi atas Pembangunan Zona Integritas sesuai SE Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

D. Ruang Lingkup

SPKP dan SPAK periode bulan Maret 2023 pada BPK Perwakilan Provinsi Banten dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Banten yang telah menerima pelayanan sampai dengan bulan Februari 2023.

E. Penyelenggara Survei

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

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

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 Perwakilan Provinsi Banten secara objektif.

BAB II. DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI

A. Rancangan Desain Kuesioner

Desain kuesioner dalam SPKP dan SPAK dirancang dengan memedomani 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 prasana 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 dipergunakan adalah skala interval, yaitu dalam skala tersebut terdapat keteraturan, perbedaaan antar skala (jarak) bermakna dan sama.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Responden Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1.	Informasi Layanan	Informasi atas layanan BPK tersedia melalui berbagai media elektronik dan nonelektronik antara lain <i>website</i> , telepon, <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 Pelayanan	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	1 s.d. 6

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
4.	Jangka waktu layanan	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	1 s.d. 6
5.	Tarif/ Biaya	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	1 s.d. 6
6.	Sarana prasarana	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	1 s.d. 6
7.	Profesionalisme perugas	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali)	1 s.d. 6
8.	Sarana pengaduan	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk email, <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; serta
- 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 dipergunakan adalah skala interval, yaitu dalam skala tersebut terdapat keteraturan, perbedaaan antar skala (jarak) bermakna dan sama.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi anti korupsi sebagai berikut.

Tabel 2. Daftar Pertanyaan Responden Persepsi Anti Korupsi

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1.	Diskriminasi layanan	Pegawai BPK tidak melakukan diskriminasi terhadap permintaan layanan dari siapapun.	1 s.d. 6

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
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; serta	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya	1 s.d. 6
5.	Percaloan	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	1 s.d. 6

B. Responden Survei

1. Kriteria Responden

Kriteria responden survei yaitu:

- a. Penerima layanan BPK Perwakilan Provinsi Banten pada periode bulan Februari 2023. Dalam hal ini responden telah menerima layanan BPK Perwakilan Provinsi Banten secara tuntas.
- b. Jenis layanan pemeriksaan, non pemeriksaan dan terkait pendidikan. 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 berulang setiap bulan. Tipe

pengumpulan data yang digunakan adalah *longitudinal*, yaitu data dikumpulkan pada waktu yang berbeda dari waktu dan dilakukan terus menerus untuk melihat perubahan yang terjadi.

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 dobel 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

Total responden: 36 orang

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Laki-laki	30	83,33
2.	Perempuan	6	16,67
Jumlah		36	100,00

2. Kelompok Usia Responden

Tabel 4. Responden Berdasarkan Kelompok Usia

No.	Rentang Usia	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Kurang dari 25 tahun	-	-
2.	25 s.d. 34 tahun	1	2,78
3.	35 s.d. 44 tahun	7	19,44
4.	45 s.d. 54 tahun	14	38,89
5.	55 s.d. 64 tahun	13	36,11
6.	Lebih dari 64 tahun	1	2,78
Jumlah		36	100,00

3. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 5. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Jenis Pendidikan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Setingkat SMA	-	-
2.	Setingkat D3	1	2,78
3.	Setingkat S1	8	22,22
4.	Setingkat S2	22	61,11
5.	Setingkat S3	5	13,89
6.	Lainnya	-	-
Jumlah		36	100,00

4. Pekerjaan Responden

Tabel 6. Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)/Aparatur Sipil Negara (ASN)	32	88,8
2.	Pelajar/Mahasiswa	-	-
3.	Lainnya	4	11,1
	Jumlah	36	100,00

5. Jenis Layanan yang Diterima Responden

(pada pertanyaan ini, responden dapat memilih lebih dari satu jawaban)

Tabel 7. Responden Berdasarkan Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pemeriksaan	30	83,33
2.	Edukasi	10	27,78
3.	Non Pemeriksaan	2	5,56

B. Hasil Survei

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Tabel 8. Komponen dan Hasil Survei IPKP

No.	Komponen Survei	Indeks
1.	Informasi atas layanan BPK tersedia melalui berbagai media elektronik dan non elektronik, antara lain <i>website</i> , telepon, WhatsApp, <i>live chat</i> , informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya	3,39
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	3,66
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,70
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,64
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	3,94
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,58
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali).	3,70
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk email, WhatsApp, telepon, atau saluran lain).	3,50
9.	Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat.	-
	IPKP	3,64

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Tabel 9. Komponen dan Hasil Survei IPAK

No.	Komponen Survei	Indeks
1.	Pegawai BPK tidak melakukan diskriminasi terhadap permintaan layanan dari siapapun.	3,81
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	3,70
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya.	3,92
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.	3,90
IPAK		3,86

C. Masukan Reponden

Masukan-masukan responden atas pelayanan yang telah diterima dari BPK Perwakilan Provinsi Banten maupun harapan untuk layanan selanjutnya sebagai berikut:

1. Layanan BPK Perwakilan Banten sudah sangat baik dan sesuai dengan harapan;
2. Pelayanan BPK sangat baik dan profesional dalam pemeriksaan yang efektif, efisien, transparandan akuntabel;
3. Disamping melakukan pemeriksaan, diharapkan memberikan pembinaan;
4. Lebih ditingkatkan pelayanannya, agar terus dijaga dan ditingkatkan dan pertahankan yang sudah baik. Saya sudah puas, tinggal ditingkatkan inovasinya;
5. Aparat BPK profesional dan berintegritas;
6. Dalam pelayanan BPK dapat mempertahankan profesionalisme;
7. Pelayanan yang dilakukan oleh BPK sudah cukup sangat baik, hanya terkait dengan prosedur atas layanan entitas, masih banyak yang belum memahami proseduralnya, sehingga harus lebih sering melaksanakan sosialisasi atas layanan yang diberikan;
8. Pelayanan pemeriksaan sangat jelas dan dapat dipahami;
9. Tetap pertahankan komitmen dan integritas BPK sebagai badan/lembaga yg memeriksa pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan negara;
10. Adanya bimbingan secara berkala terhadap penyelesaian atas tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan;
11. Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik untuk terus dipertahankan. Tingkatkan terus yang baik agar menjadi lebih baik lagi;
12. Mohon untuk terus ditingkatkan yang berkaitan dengan pelayanannya;
13. Pelayanan BPK selain dalam hal pemeriksaan, agar dibuka lebih luas

layanan konsultasi terkait pengelolaan keuangan;

14. Pemeriksaan BPK bukan hanya bersifat memperbaiki namun juga mencegah terjadinya kesalahan;
15. Apabila ada informasi keterkaitan tentang pengumpulan data, dimohon untuk tidak memberikan informasinya secara mendadak;
16. Untuk pelayanan konsultasi dan edukasi peluangnya agar lebih dipermudah dan diperluas;
17. Agar lebih ditingkatkan layanannya baik melalui media WA atau yang lainnya;
18. Pelayanan konsultasi atas permasalahan yang dihadapi untuk mendapatkan rekomendasi tertulis dari BPK yang dapat dijadikan pedoman penyelesaian masalah;
19. Ada bimbingan teknis atau pelatihan untuk para penyelenggara kegiatan konstruksi (PPTK) pada dinas-dinas teknis, agar ada kesamaan dalam penilaian kualitas karena selama ini selalu ada temuan terkait kualitas proyek.

BAB IV. EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Evaluasi atas Hasil Survei

Berdasarkan hasil SPKP diketahui, nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) yang mendapat apresiasi tinggi yaitu pelayanan BPK yang tidak dikenakan biaya dan pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur serta petugas yang memberikan pelayanan responsif, ramah dan mudah dikenali. Sedangkan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan yaitu penyediaan informasi layanan BPK melalui berbagai media elektronik dan non elektronik, antara lain website, telepon, *WhatsApp*, *live chat*, informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya dan kemudahan serta kenyamanan bagi pengguna pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK.

Sedangkan berdasarkan hasil SPAK diketahui nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) yang mendapat apresiasi tinggi yaitu pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya serta tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya. Hal ini menunjukkan keberhasilan BPK Perwakilan dalam menegakkan dan membina integritas terutama kepada para pemeriksa. Aspek yang perlu peningkatan yaitu dalam pelayanan pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.

Selain hasil kuesioner berupa indeks persepsi, responden juga menyampaikan masukan terkait layanan yang diberikan oleh BPK. Sebagian besar responden menyampaikan pendapat positif atas layanan diberikan oleh BPK selama ini. Namun demikian ada beberapa masukan yang perlu diperhatikan oleh BPK Perwakilan Provinsi dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan perwakilan, antara lain:

1. Apabila ada informasi keterkaitan tentang pengumpulan data, dimohon untuk tidak memberikan informasinya secara mendadak;
2. Pelayanan konsultasi atas permasalahan yang dihadapi untuk mendapatkan rekomendasi tertulis dari BPK yang dapat dijadikan pedoman penyelesaian masalah;
3. Ada bimbingan teknis atau pelatihan untuk para penyelenggara kegiatan kontruksi (PPTK) pada dinas-dinas teknis, agar ada kesamaan dalam penilaian kualitas karena selama ini selalu ada temuan terkait kualitas proyek.

Berdasarkan hasil survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dan Indeks Persepsi Anti Korupsi serta masukan dari responden maka dapat diketahui beberapa kondisi sebagai berikut:

1. Aspek yang menjadi keunggulan dalam pelayanan BPK Perwakilan Provinsi Banten adalah aspek layanan publik. Faktor yang mendukung keunggulan layanan tersebut adalah tidak dikenakan tarif atas layanan yang diberikan kepada *stakeholder*, dengan cara yang mengedepankan kecepatan, keramahan dan bahasa yang mudah dipahami, namun tetap dilaksanakan sesuai dengan prosedur layanan yang telah ditetapkan secara formal. Untuk itulah, BPK Perwakilan Provinsi Banten berkomitmen memberikan fasilitas pelayanan prima, diantaranya hotline pelayanan informasi publik dan pengaduan masyarakat.
2. Berdasarkan hasil survei, aspek yang dinilai responden masih memerlukan perbaikan dalam keunggulannya beserta faktor-faktor yang menjadi kendala

sebagaimana disebutkan dalam masukan responden diantaranya adalah harapan pemberian pembinaan, termasuk bimbingan teknis dan pelatihan untuk penyelenggaraan kegiatan konstruksi, permintaan konsultasi dalam pedoman penyelesaian masalah, permintaan pelayanan melalui berbagai media termasuk *Whatsapp*, harapan pengumpulan data yang diinformasikan tidak mendadak.

- a. Perihal harapan-harapan tersebut sebenarnya telah difasilitasi dengan berbagai fasilitas pelayanan untuk kemudahan beserta media yang mendukung layanan tersebut. Namun hasil survei mengindikasikan bahwa layanan-layanan tersebut belum dikenal/belum diketahui publik secara luas, sehingga mempengaruhi hasil survei yang menunjukkan bahwa responden tidak mengetahui bahwa layanan tersebut telah diberikan. Kemungkinan faktor penyebab kondisi tersebut adalah kurangnya sosialisasi pada masyarakat atau *stakeholder*. kendalanya adalah media pemasaran hanya bisa dilakukan melalui website BPK ataupun *banner* yang terletak di kantor perwakilan, sehingga masyarakat kurang terinformasi atas telah adanya layanan tersebut.
 - b. Selain itu, kendala yang lain yang dihadapi adalah anggaran yang kurang mendukung untuk melakukan sosialisasi dalam bentuk kunjungan ke *stakeholder* seperti sekolah, kampus, serta media.
 - c. Kendala lainnya yang ditunjukkan oleh hasil survei dan pendapat responden adalah BPK masih dianggap sebagai lembaga yang hanya melaksanakan fungsi pemeriksaan dan tidak mengembangkan dan memiliki pelayanan jenis yang lain.
3. Faktor pendorong lainnya dalam melaksanakan pelayanan publik adalah tekad pegawai pemeriksa maupun non pemeriksa untuk menunjukkan hasil kerja pemeriksaan kepada masyarakat agar BPK lebih dikenal publik bahwa BPK turut berperan mendorong pembangunan yang berkelanjutan untuk memberikan kemakmuran bagi masyarakat.
- Faktor penghambat lainnya adalah persepsi responden dari hasil survei yang menunjukkan bahwa *stakeholder* beranggapan bahwa BPK juga memiliki fungsi pembinaan sedangkan hal tersebut seharusnya bukan tugas dan kewenangan BPK.
4. Atas hal yang menjadi masukan dari responden dan penting untuk ditindaklanjuti kedepannya, dan merupakan bahan evaluasi terutama pada kegiatan pemeriksaan sebagai kegiatan pelayanan, yaitu harapan *stakeholder* agar permintaan data tidak dikirimkan secara mendadak. Kedepannya BPK Perwakilan Provinsi Banten akan merumuskan penjadwalan dalam pengiriman surat permintaan data awal pemeriksaan dengan durasi waktu pengiriman surat permintaan terhadap waktu pemenuhan/*entry briefing* yang dirasa cukup. Selanjutnya atas penjadwalan tersebut akan dievaluasi lagi kelayakan penerapan durasinya melalui survei kepuasan kepada *stakeholder*.
5. Permasalahan lainnya yang dapat diketahui dari hasil survei tersebut, yaitu para responden juga mengharapkan adanya pelayanan berupa konsultasi sekaligus edukasi, sedangkan BPK Perwakilan Provinsi Banten sendiri telah menyediakan ruang dan fasilitas untuk kedua hal tersebut. Hasil survei menunjukkan keterbatas pemahaman yang secara tidak langsung merupakan dampak kurangnya sosialisasi, sehingga perlu adanya peningkatan variasi metode dan luasan sosialisasi di masa mendatang.

6. Hal lainnya dari hasil survei responden yang mengindikasikan perlunya sosialisasi produk layanan adalah adanya masukan responden yang mengharapkan media *Whatsapp* sebagai sarana pelayanan publik, sedangkan BPK Perwakilan Provinsi Banten telah memiliki saluran Hotline *Whatsapp* guna memenuhi permintaan data dan Informasi serta penyampaian pengaduan masyarakat.

B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei

Atas hasil survei tersebut, BPK Perwakilan Provinsi Banten akan mempertahankan standar dan kualitas pelayanan yang telah baik, dan mengambil langkah-langkah perbaikan serta inovasi atas layanan yang masih mendapat catatan dan persepsi kurang baik dari responden.

1. Berikut rencana atas langkah-langkah yang disusun BPK Perwakilan Provinsi Banten untuk memenuhi harapan *stakeholder* berdasarkan hasil survei, diantaranya
 - a. Kebutuhan *stakeholder* agar permintaan data tidak dikirimkan secara mendadak. Kedepannya BPK Perwakilan Provinsi Banten akan merumuskan penjadwalan dalam pengiriman surat permintaan data awal pemeriksaan dengan durasi waktu pengiriman surat permintaan terhadap waktu pemenuhan/entry briefing yang dirasa cukup. Selanjutnya atas penjadwalan tersebut akan dievaluasi lagi kelayakan penerapan durasinya melalui survei kepuasan kepada *stakeholder*.
 - b. Sesuai dengan harapan responden dalam penyediaan layanan konsultasi, sebenarnya BPK Perwakilan Provinsi Banten telah memberikan layanan tersebut. Untuk menilai kepuasan pelayanan konsultasi yang disediakan, BPK Perwakilan Provinsi Banten akan melakukan survei setiap kali layanan selesai diberikan.
Hasil survei kepuasan pengguna layanan/stakeholder tersebut berguna untuk memberikan informasi lebih lanjut mengenai area pelayanan mana yang masih memerlukan perbaikan dalam pelayanan. Hasil survei kepuasan pelayanan tersebut nantinya akan dirangkum secara semesteran dan tahunan untuk dipublikasikan, sekaligus sebagai bahan perbaikan layanan.
 - c. Untuk memberikan layanan edukasi yang lebih luas, BPK Perwakilan Provinsi Banten berencana membuat layanan *e-library*, yang ditujukan tidak saja bagi pegawai BPK namun juga masyarakat yang memerlukan produk ke-BPK-an, seperti JDIH, LHP, karya ilmiah BPK. Layanan *e-library* akan direncanakan dibuat dalam bentuk ruang publik yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan BPK kepada *stakeholder*
2. Langkah yang direncanakan akan ditempuh dalam meningkatkan kinerja/mengurangi permasalahan/ hambatan yang akan diimplementasikan, antara lain berupa:
 - a. Menyediakan layanan pemantauan *feedback* ketidakpuasan *stakeholder* pada hasil survei kepuasan pelayanan dan monitoring atasan langsung atas hasil *feedback*. Layanan ini pada dasarnya dirancang untuk memenuhi kebutuhan *stakeholder* yang hasil survei menunjukkan ketidakpuasan

- seperti yang diuraikan pada poin 1b sebelumnya. Pemantauan *feedback* atas ketidakpuasan pelanggan ini akan dituangkan pada laporan semesteran dan tahunan untuk jadi bahan evaluasi.
- b. Perencanaan sosialisasi kepada *stakeholder* yang lebih luas, diantaranya sosialisasi dalam bentuk kunjungan kepada *stakeholder* seperti sekolah, kampus, serta media-media.
 - c. Diklat untuk peningkatan kapasitas pelayanan publik baik bagi pemeriksa maupun penunjang pemeriksaan.
3. Langkah-langkah untuk menindaklanjuti masukan responden tersebut, selanjutnya akan dituangkan dalam rencana garis besar yang disampaikan dalam perincian kegiatan beserta perkiraan waktu sebagai berikut.

Tabel 9. Rencana Kegiatan Tindak Lanjut

No	Uraian Kegiatan	Jadwal Pelaksanaan	Uraian
1	Pengiriman surat permintan data awal pemeriksaan	Juni- Des 2023	Jadwal pelaksanaan di semester II, disesuaikan dengan jadwal Entry meeting rik sem II. Pengiriman permohonan data pada 14 hari kalender sebelum entry
	Evaluasi durasi surat permintaan data	Okt- Des 2023	Hasil survei entitas atas durasi permintaan data. Hasil survei akan digunakan untuk melakukan evaluasi kecukupan penetapan durasi
2	Survei kepuasan pelayanan	Apr-Des 2023	Diberikan setiap kali pelayanan selesai diberikan, selanjutnya tiap akhir semester dievaluasi kendala yang ada dalam pelayanan
3.	Monitoring <i>feedback</i> kepuasan pelayanan	Apr- Des 2023	Dilakukan setelah mendapatkan <i>negative feedback</i> atas survei kepuasan pelanggan. Kegiatan ini dapat diberikan melalui kegiatan audiensi
4.	Sosialisasi Produk Layanan perwakilan provinsi Banten	September 2023	Diantaranya untuk sekolah, kampus, serta media-media. Sosialisasi ini disesuaikan dan sekaligus sosialisasi layanan <i>e-library</i>
5	e-Library	November 2023	Untuk layanan dapat diberikan sementara di R. PIK, sedangkan untuk bahan literasi diberikan di Ruang Perpustakaan. Layanan ini menyesuaikan dengan realisasi fisik ruang publik

BAB V. PENUTUP

Sesuai hasil survei pada bulan Maret 2023 atas layanan publik dan persepsi anti korupsi diperoleh hasil yang cukup tinggi yang diberikan oleh para responden. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPK Perwakilan Provinsi Banten baik berupa layanan pemeriksaan, edukasi dan non pemeriksaan sudah dinilai baik.

Hal ini tentunya menjadi motivasi bagi BPK perwakilan Banten untuk terus melakukan berbagai inovasi, dalam rangka meningkatkan pelayanan dan juga mempertahankan integritas serta meningkatkan profesionalisme.


Terakhir, kami ucapkan terima kasih kepada para responden yang telah mengisi kuesioner dan pihak Itama yang telah memfasilitasi pelaksanaan survei ini. Surevi ini akan dilaksanakan dalam beberapa bulan ke depan, dalam rangka mengukur persepsi dan menjangking berbagai masukan yang lebih luas lagi dalam rangka peningkatan pelayanan BPK Perwakilan Provinsi Banten.



SPKP & SPAK BPK Maret 2022

 **BPK Perwakilan Provinsi Banten**
Jl. Palka No.1 Palima, Serang-Banten

 www.banten.bpk.go.id
humastu.banten@bpk.go.id

 HP : 0877 8889 4500 (PIK)
(0254) 250025 (Telp) / (0254) 250037

INTEGRITAS - INDEPENDENSI - PROFESIONALISME