

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

BPK PERWAKILAN PROVINSI GORONTALO

DAFTAR ISI

DAFT	AR ISI	2
DAFT	AR TABEL	3
DAFT	AR LAMPIRAN	4
BAB 1	I. PENDAHULUAN	5
A.	Latar Belakang	5
B.	Dasar Pelaksanaan Kegiatan	5
C.	Tujuan Kegiatan	5
D.	Ruang Lingkup	6
E.	Penyelenggara Survei	6
BAB 1	II. DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI	7
A.	Rancangan Desain Kuesioner	7
B.	Responden Survei	9
C.	Metode Pencacahan	9
D.	Metode Pengolahan Data dan Analisis	9
E.	Rekomendasi Survei	.10
BAB 1	III. HASIL SURVEI	.11
A.	Profil Responden	.11
B.	Hasil Survei	.12
BAB 1	IV. EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	.14
A.	Evaluasi atas Hasil Survei	.14
B.	Tindak Lanjut atas Hasil Survei	.15
BAR	V PENITTIP	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan	7
Tabel 2 Pertanyaan Survei Persepsi Anti Korupsi	8
Tabel 3 Jenis Kelamin Responden	11
Tabel 4 Kelompok Usia Responden	11
Tabel 5 Tingkat Pendidikan Responden	11
Tabel 6 Pekerjaan Responden	11
Tabel 7 Jenis Layanan yang Diterima Responden	12
Tabel 8 Hasil Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	12
Tabel 9 Hasil Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi	12

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Responden Survei
Lampiran 2	Tangkapan Layar Tampilan Survei
Lampiran 3	Tangkapan Layar Pengiriman Survei kepada Responden

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 olehpemerintah 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 Gorontalo sebagai lembaga negara merupakan lembaga penyelenggara layanan publik. Untuk itu BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo berkomitmen untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas dan anti korupsi sekaligus adaptif atas perubahan. Untuk meningkatkan kulitas layanan publik yang diselenggarakan BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo, BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo menyelenggarakan Survei Persepsi KualitasPelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Hasil survei SPKP dan SPAK nantinyaakan diolah dalam bentuk Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (IPAK). SPKP dan SPAK diselenggaraan secara rutin setiap bulan, guna memantau perkembangan kualitas layanan publik yang diselenggarakan BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo 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 KeuanganPeraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentangPembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
- 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. menjaring masukan pengguna layanan dan sebagai sarana evaluasi kinerja pelayanan publik pada BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo;
- 2. meningkatkan kualitas layanan publik yang prima serta mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel di BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo;
- 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 April 2023 pada BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo yang telah menerima pelayanan sampai dengan bulan Februari 2023.

E. Penyelenggara Survei

Penyelenggara SPKP dan SPAK BPK pada BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo dilakukan oleh Inspektorat Utama (Itama BPK) dan BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo. Tim dari Inspektorat Utama bertindak sebagai mitra pengelolaan survei dan mempunyai peran sebagai berikut.

- 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 Gorontalo 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 persespi anti korupsi. Sedangkan 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; 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 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 Pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1.	Informasi Layanan	Informasi atas layanan BPK tersedia melalui	1 s.d. 6
		berbagai media elektronik dan nonelektronik	
		antara lain website, telepon, WhatsApp, live	
		chat, informasi langsung, kunjungan, dan	
		sebagainya.	
2.	Persyaratan Layanan	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai	1 s.d. 6
		dengan persyaratan yang diinformasikan	
		secararesmi.	
3.	Prosedur Pelayanan	Pegawai BPK melaksanakan prosedur	1 s.d. 6
		pelayanan sesuai dengan prosedur	
		pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	
4.	Jangka waktu layanan	Pegawai BPK menyelesaikan layanan	1 s.d. 6
		sesuai dengan jangka waktu pelayanan	
		yangdiinformasikan secara resmi.	
5.	Tarif/ Biaya	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau	1 s.d. 6
		biaya atas pelayanan yang diberikan.	

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
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,datau saluran lain)	1 s.d. 6
		Apabila Bapak/Ibu pernah melakukan pengaduanatas 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 Pertanyaan Survei 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	(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)	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 Gorontalo pada periode bulan Februari 2023.
 Dalam hal ini responden telah menerima layanan BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo secara tuntas.

b. Jenis layanan

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 penilitian 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 kepadaresponden 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 deskriptifadalah jenis analisis data yang digunakan untuk menggambarkan, menampilkan, dan meringkas sekumpulan data sehingga lebih mudah dipahami. Alat kerja deskritif 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: 21 orangJenis Kelamin Responden

Tabel 3 Jenis Kelamin Responden

No.	Jonis Kolomin	Frekuensi		
	Jenis Kelamin	Jumlah %	%	
1.	Laki-laki	10	47,62	
2.	Perempuan	11	52,38	
	Jumlah	21	100,00	

2. Kelompok Usia Responden

Tabel 4 Kelompok Usia Responden

Nic	Danton a Usia	Frekı	ıensi	
No.	Rentang Usia	Jumlah	%	
1.	Kurang dari 25 tahun	-	-	
2.	25 s.d. 34 tahun	2	9,52	
3.	35 s.d. 44 tahun	10	47,62	
4.	45 s.d. 54 tahun	8	38,10	
5.	55 s.d 64 tahun	1	4,76	
6.	Lebih dari 64 tahun	-	-	
	Jumlah 21 21			

3. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 5 Tingkat Pendidikan Responden

No.	Jenis Pendidkan	Frekuensi		
NO.	Jenis Pendidkan	Jumlah	%	
1.	Setingkat SMA	-	-	
2.	Setingkat D3	2	9,52	
3.	Setingkat S1	18	85,71	
4.	Setingkat S2	1	4,76	
5.	Setingkat S3	-	-	
6.	Lainnya	-	-	
	Jumlah 21 100,00			

4. Pekerjaan Responden

Tabel 6 Pekerjaan Responden

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi		
		Jumlah	%	
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)/Aparatur Sipil Negara	20	95,24	
	(ASN)			
2.	Pelajar/Mahasiswa	-	-	
3.	Lainnya	1	4,76	
	Jumlah		100,00	

5. Jenis Layanan yang Diterima Responden

Tabel 7 Jenis Layanan yang Diterima Responden

No.	Ionia I avanan	Frekuensi		
	Jenis Layanan	Jumlah %	%	
1.	Pemeriksaan	20	95,24	
2.	Edukasi	2	9,52	
3.	Non Pemeriksaan	3	14,29	

B. Hasil Survei

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Tabel 8 Hasil Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Komponon Sunvoi		Indeks	
110.	Komponen Survei	April 2023	Maret 2023	
1.	Informasi atas layanan BPK tersedia melalui berbagai media elektronikdan	3,71	3,78	
	non elektronik, antara lain website, telepon, WhatsApp, live chat,			
	informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya			
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang	3,78	3,85	
	diinformasikan secara resmi.			
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan	3,81	3,85	
	prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.			
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu	3,78	3,76	
	pelayanan yang diinformasikan secara resmi.			
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang	3,94	3,91	
	diberikan.			
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan	3,75	3,85	
	kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.			
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara	3,65	3,81	
	profesional (responsif, ramah, mudah dikenali).			
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk	3,65	3,68	
	email, WhatsApp, telepon, atau saluran lain).			
9.	Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat.	3,78	-	
	IPKP	3,76	3,81	

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Tabel 9 Hasil Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi

No.	Komponen Survei	Indeks	
	Komponen Survei	April 2023	Maret 2023
1.	Pegawai BPK tidak melakukan diskriminasi terhadap permintaan layanan	3,90	3,94
	dari siapapun.		
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	3,81	3,85
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas	3,90	3,89
	lainnya.		
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang,	3,94	3,96
	barang, dan fasilitas lainnya.		
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam	3,94	3,94
	pemberian layanan.		
	IPAK	3,90	3,91

3. Masukan Reponden

- a. Amanah dalam menjalankan tugas.
- b. Alhamdulillah, selama ini sudah sangat baik, kadang membuka wawasan saya dan staf tentang keuangan. Cuma terkadang pada saat banyak kegiatan, permintaan data juga banyak sehingga staf kewalahan.
- c. Pegawai BPK telah melakukan layanan yang memadai sehingga menjadi rujukan dalam meningkatkan kinerja.
- d. Pelayanan BPK selama yang saya temui sudah baik, profesional dan sama sekali tidak ada unsur pungli di dalamnya. Semoga pelayanan BPK terus meningkat dan dapat memberikan audit yang membantu serta mengedukasi pemda dalam mewujudkan *good governance*.
- e. Kalau boleh, untuk jadwal pemeriksaan diluar dari bulan Suci Ramadhan.
- f. BPK is the best.
- g. Lebih baik lagi kedepannya.
- h. Peningkatan kinerja dan pelayanan secara berkesimanbungan.
- i. BPK sangat baik selama melakukan pemeriksaan.
- j. Sangat baik.

BAB IV. EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Evaluasi atas Hasil Survei

BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo telah melakukan survei IPKP dan IPAK pada Bulan April 2023. Hasil survei periode bulan April 2023 menunjukkan bahwa IPKP dan IPAK BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo adalah masing-masing sebesar 3,76 dan 3,90. Hasil survei IPKP dan IPAK pada Bulan April 2023 mengalami penurunan dibandingkan dengan Bulan Maret 2023 sebesar 3,81 dan 3,91. Evaluasi atas hasil survei tersebut dijelaskan sebagai berikut.

1. Evaluasi atas Hasil Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Hasil survei IPKP pada Bulan April sebesar 3,76. Hasil tersebut mengalami penurunan dibandingkan dengan hasil survei pada Bulan Maret sebesar 3,81. Penurunan tertinggi terjadi pada aspek komponen survei "Pegawai BPK memberikan layanan luring dan *daring* secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali)". BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo telah menetapkan prosedur pengaduan dan/atau permintaan informasi publik kepada BPK baik secara luring maupun daring. Prosedur tersebut telah disebarluaskan pada *website* perwakilan dan media sosial *lnstagram*. BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo selalu berupaya untuk menerima dan/atau menindaklanjuti setiap pengaduan dan/atau permintaan informasi publik kepada BPK sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Hasil survei IPKP pada Bulan April juga terdapat aspek komponen survei dengan nilai tertinggi yaitu "Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan". Kepala Perwakilan BPK Provinsi Gorontalo telah berupaya untuk selalu mengingatkan dan menghimbau kepada seluruh pegawai untuk selalu menjunjung nilai Integritas, Independensi dan Profesionalisme (IIP). Selain itu, Kepala Perwakilan BPK Provinsi Gorontalo selalu menyampaikan kepada seluruh pejabat entitas pemeriksaan dalam kegiatan *entry* dan/atau *exit meeting* pemeriksaan bahwa pemeriksaan yang dilaksanakan oleh BPK tidak dipungut biaya dan merupakan mandat dari peraturan perundang-undangan.

2. Evaluasi atas Hasil Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi

Hasil survei IPAK pada Bulan April sebesar 3,90. Hasil tersebut mengalami penurunan dibandingkan dengan hasil survei pada Bulan Maret sebesar 3,91. Penurunan tertinggi terjadi pada aspek komponen survei "Pegawai BPK tidak melakukan diskriminasi terhadap permintaan layanan dari siapapun" dan "Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur". BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo telah menetapkan prosedur pengaduan dan/atau permintaan informasi publik kepada BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo. Prosedur tersebut telah disebarluaskan pada website perwakilan dan media sosial *Instagram*. BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo selalu berupaya untuk menerima dan/atau menindaklanjuti setiap pengaduan dan/atau permintaan informasi publik kepada BPK sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan tanpa melakukan diskriminasi terhadap permintaan layanan dari siapapun. Selain itu, pegawai BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo dilarang meminta dan menerima uang, barang, dan/atau fasilitas lainnya baik langsung maupun tidak langsung yang terkait dengan pelayanan yang diberikan.

Permasalahan selama pelaksanaan survei IPKP dan IPAK diantaranya adalah jumlah responden yang mengisi kuesioner hanya sebanyak 21 responden dari target minimal sebanyak 30 responden. BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo telah berupaya untuk menyebarkan dan/atau mengingatkan kembali untuk mengisi kuesioner survei. Selain itu, terdapat beberapa masukan dari responden yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo diantaranya adalah pelayanan BPK terus meningkat dan dapat memberikan audit yang membantu serta mengedukasi pemda dalam mewujudkan *good governance* dan permintaan data dan/atau dokumen selama pemeriksaan terkadang tidak dapat dipenuhi dengan segera karena berbenturan dengan kegiatan lainnya. BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo akan berupaya untuk melakukan evaluasi atau perbaikan dengan memperhatikan masukan atau saran dari responden.

B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei

BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo akan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berkualitas dan anti korupsi sekaligus adaptif atas perubahan. BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo akan melaksanakan evaluasi atas masukan dari responden dengan melaksanakan rencana langkahlangkah kegiatan sebagai berikut:

Tabel 10 Rencana Kegiatan Tindak Lanjut Masukan Responden

No.	Masukan Responden	Rencana Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Alhamdulillah, selama ini sudah sangat baik, kadang membuka wawasan saya dan staf tentang keuangan. Cuma terkadang pada saat banyak kegiatan, permintaan data juga banyak sehingga staf kewalahan.	 Tim Pemeriksa BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo akan lebih mengatur manajemen waktu permintaan data dan/atau dokumen dengan menyesuaikan jangka waktu pemeriksaan; dan Tim Pemeriksa BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo akan menyampaikan permintaan data dan/atau dokumen secara terjadwal. 	Dilakukan pada saat periode Pemantauan Tindak Lanjut dan Kerugian Daerah dan Pemeriksaan Kinerja/PDTT yang dilaksanakan secara reguler pada waktu priode pemeriksaan
2.	Pelayanan BPK selama yang saya temui sudah baik, profesional dan sama sekali tidak ada unsur pungli di dalamnya. Semoga pelayanan BPK terus meningkat dan dapat memberikan audit yang membantu serta mengedukasi pemda dalam mewujudkan good governance.	 Pemeriksaan oleh BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo dapat menghasilkan rekomendasi yang "SMART" rekomendasi yang Specific, Measurable, Achievable, Reliable, dan Time Bound (SMART) dan dapat ditindaklanjuti oleh entitas pemeriksa serta meningkatkan kepercayaan publik atas kualitas dan manfaat, serta dampak hasil pemeriksaan BPK; Pemeriksa BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo dapat memberikan edukasi terkait pemeriksaan keuangan selama pelaksanaan pemeriksaan. Membuat media-media publikasi terkait tugas dan fungsi BPK. Mengaktifkan layanan edukasi melalui pemanfaatan media sosial yang sudah dimilik oleh BPK GTO: Instagram dan Twitter, Youtube, dll 	Dilakukan pada saat periode Pemantauan Tindak Lanjut dan Kerugian Daerah dan Pemeriksaan Kinerja/PDTT yang dilaksanakan secara reguler pada waktu priode pemeriksaan

BAB V. PENUTUP

Itama BPK dan BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo telah melakukan SPKP dan SPAK periode bulan April 2023 pada BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo. Survei dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo yang telah menerima pelayanan sampai dengan bulan Maret 2023. 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. Pengolahan data hasil survei dilakukan melalui tahapan penyuntingan (editing) dan penyahihan (validasi). Sedangkan alat kerja deskritif yang digunakan untuk mendapatkan nilai IPKP dan IPAK menggunakan statistik sederhana yaitu dengan merata-ratakan skor yang diberikan responden atas setiap pertanyaan survei. Hasil survei SPKP dan SPAK tersebut diolah dalam bentuk IPKP dan IPAK. Hasil survei periode bulan April 2023 menunjukkan bahwa IPKP dan IPAK BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo adalah masing-masing sebesar 3,76 dan 3,90. Hasil survei IPKP dan IPAK pada Bulan April 2023 mengalami penurunan dibandingkan dengan Bulan Maret 2023 sebesar 3,81 dan 3,91.

Sebagai instansi pemerintah berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan sedang berproses meraih predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo berkomitmen mewujudkan pelayanan publik berkualitas dan anti korupsi sekaligus adaptif atas perubahan.

Akhirnya dengan semangat integritas, independensi, dan profesionalisme untuk memberikan kontribusi terbaik, BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo akan terus berupaya membangun kultur organisasi perwakilan yang lebih baik agar kepercayaan pemilik kepentingan terhadap kinerja BPK semakin meningkat. Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan publik BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo yang berkualitas dan anti korupsi sekaligus adaptif atas perubahan.

DATA RESPONDEN SURVEI KOMPONEN HASIL EVALUASI ATAS PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS BULAN APRIL TAHUN 2023

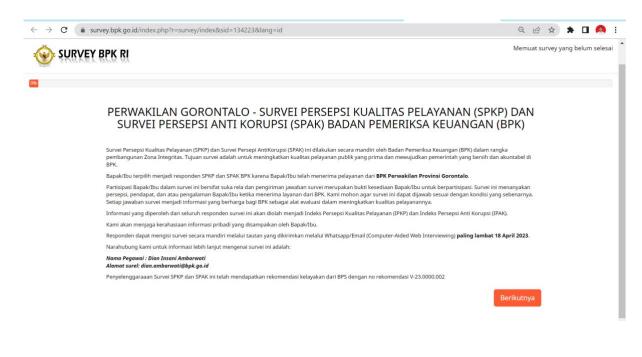
Nama Satker: BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo

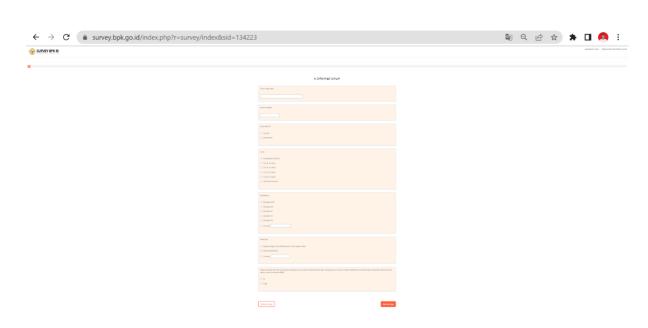
No.	Nama	No. Whatsapp	Alamat Email	Jenis Layanan Yang Diterima
1	Non Adeline Lalu, SE, MAP	085240496000	nonadelina_lalu@yahoo.co.id	Layanan Pemeriksaan
2	Abdul Zakie Neo, SSTP, M.Si	08114329882	abdul zakir@yahoo.com	Layanan Pemeriksaan
3	Amna Odja, SE	08124440394	amna.deangela@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
4	andi Idham,SE	085298625194	idhamandi71@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
5	Moh. Iryanto Datau,S.Sos	08124484414	muhammadiryanto80@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
6	dr. Meyrin Kadir	085242384164	arumiices45@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
7	Roos Panai, S.Kep, Ns, M.PH	08124447208	roospanai@yahoo.co.id	Layanan Pemeriksaan
8	H. Nirwan Utiarahman, ST, M,Si	081317779965	nirwan.utiarahman@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
9	Anita Theresia Djakaria, ST	082191513782	farel.alzaniel08@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
10	Ismail Huntua,S.Ag,M.Pd.I	085256781177	ishut17@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
11	dr. Serly Daud M.Kes	0811438974	serlydaud.eralnabila@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
12	RONI TANINGO	085333377232	ronitaningo75@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
13	IRWAN DAI	082111646668	irwandai965@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
14	RAHMAWATY DAI	082189088985	rahmawatydai76@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
15	RUSNI HAMID	085399601944	rusnihamid27@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
16	Yemmy Gretha Utiarahman SE, M.Ec.Dev	08114309369	yemmy884@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
17	Dr Ismawaty Gobel, S.PT, M.SI	081356044268	gobelismawati@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
18	Drs. Rivay Bumulo, M.Si	085341707041	rivaybumulo.dkp@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
19	Sukril Gobel SE, M.Si. CGCAE	082195715068	sukrilgobel8@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
20	Misranda Edy Umar Nalole SE, M.Si	0811436516	Misranda65@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
21	Dra. Aisa Ibrahim	081244043939	puputo_gtlo@yahoo.com	Layanan Pemeriksaan

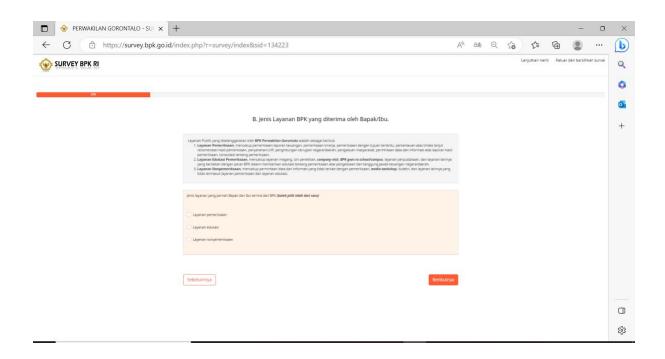
No.	Nama	No. Whatsapp	Alamat Email	Jenis Layanan Yang Diterima
22	dr Yana Yanti Suleman SH	081356083711	nanang010170@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
23	Sudjono Kai	081355112112	sudjonokai27@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
24	Kasmudin Sabi	085217223055	mudinsabi@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
25	Ronal Ismail	081246800086	Ronalistanto99@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
26	Suwartono Hulawa, SE	085256842281	hulawasuwartono@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
27	Nur Firda Maya Zulfiah,SE	082187614405	callmefirdha@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
28	Nining Abuniyo, A.Md	085398060026	niningabuniyo03@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
29	Herlina Bakar, SE	08124490708	herlinabakar78@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
30	Mardin Tangahu, SE	081340545477	mardintangahu@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
31	Iin Rosaline Darwis, SE	085298238587	iinrosalinadarwis@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
32	Binur Hunowu, SE	085298159244	binurwakidenhunowu@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
33	Susanto Mustafa Biki, SE	082271316366	dinda030213@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
34	Mohamad Ilyas Kumali, SE	082290417766	ilyaskumali77@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
35	Sidik, S.IP	085340464844	abbassidik@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
36	Lisda Latif, STP	085210107781	lisdalatif29@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
37	Fitri Mamu, SE.I	082292006451	fitrimamu5@gmail,com	Layanan Pemeriksaan
38	Anisha W.D. Kumala, S.STP	082258592920	anishabayukaluku@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
39	Ervina Rubai, SE	082347070485	ervirubai@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
40	Sukrin Hatlah, S.Ag	082344698714	sukrinhatlah74@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
41	EFENDI HUNAWA, SE	085256468299	efendihunawa@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
42	RUDY NAUE, S.E.M.Si	085240170075	rudyznaue@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
43	Hj YUNIAR TETY PIKOLI, S.PT	08124447276	kabidanggaranbk@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
44	ADE YUSRIYANTI CONO, SE	08114253735	yucenyucen21@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
45	MARWAN D. MURSIDI, S.Sos., M.H	08124478029	marwanmursidi@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
46	DR MUHAMMAD KASIM, S.Si.Apt, M.Sc	085342146699	kasim_260@yahoo.co.id	Layanan Pemeriksaan

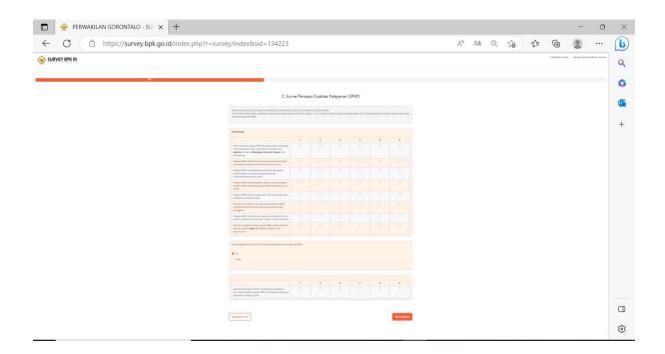
No.	Nama	No. Whatsapp	Alamat Email	Jenis Layanan Yang Diterima
47	AMRIN UMAR	08114346009	amrinumar6@gmail.com	Layanan Pemeriksaan
48	Apriansyah	082292601177	apridjer@gmail.com	Layanan Non Pemeriksaan
49	Feriyanto K. Tuna	082372063734	feriyantotuna@gmail.com	Layanan Edukasi
50	Alya Amirunis Pusadan	081243910737	alya.pusadan@gmail.com	Layanan Edukasi

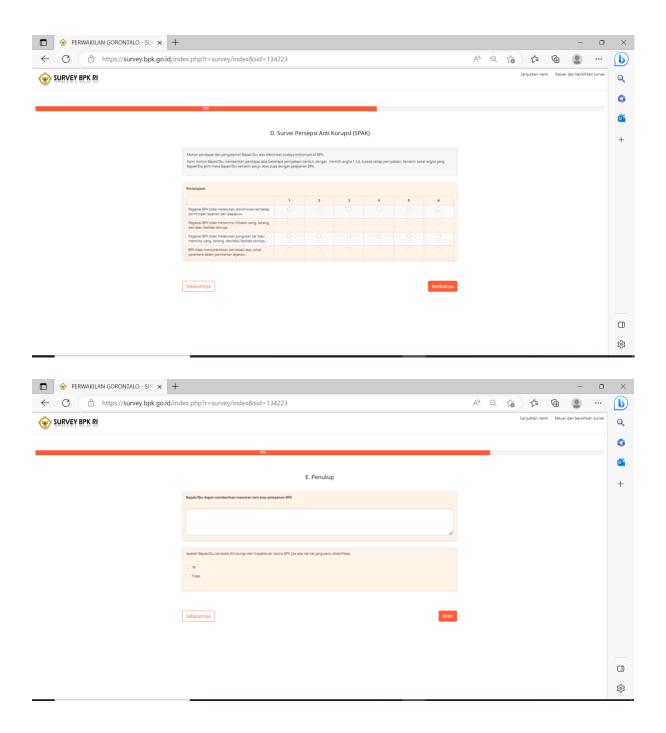
TANGKAPAN LAYAR TAMPILAN SURVEI

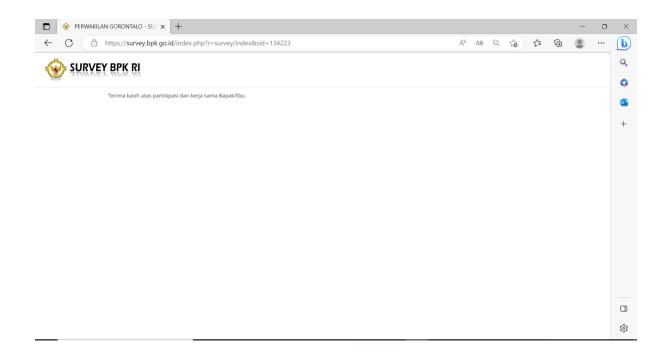




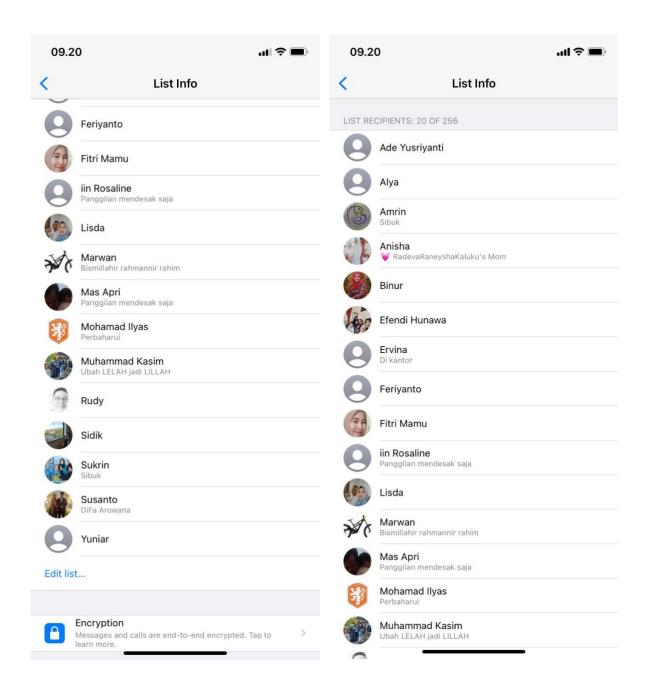


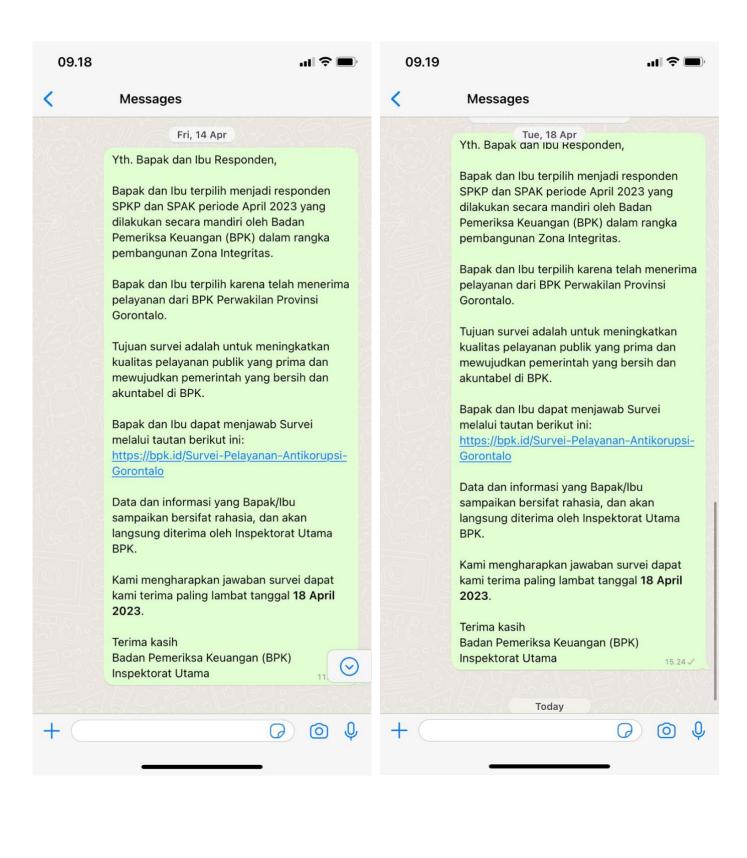






TANGKAPAN LAYAR PENGIRIMAN SURVEI KEPADA RESPONDEN









Messages

Tue, 11 Apr

Messages and calls are end-to-end encrypted. No one outside of this chat, not even WhatsApp, can read or listen to them. Tap to learn more.

You created a broadcast list with 20 recipients



PERWAKILAN GORONTALO - SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEP...

survey.bpk.go.id

Yth. Bapak dan Ibu Responden,

Bapak dan Ibu terpilih menjadi responden SPKP dan SPAK periode April 2023 yang dilakukan secara mandiri oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dalam rangka pembangunan Zona Integritas.

Bapak dan Ibu terpilih karena telah menerima pelayanan dari BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo.

Tujuan survei adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima dan mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel di BPK.

Bapak dan Ibu dapat menjawab Survei melalui tautan berikut ini:

https://bpk.id/Survei-Pelayanan-Antikorupsi-Gorontalo

Data dan informasi yang Bapak/Ibu sampaikan bersifat rahasia, dan akan langsung diterima oleh Inspektorat Utama











