



**LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)  
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)  
PERIODE MARET 2024  
PADA BPK PERWAKILAN  
PROVINSI BALI**

## DAFTAR ISI

<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	<b>4</b>
A. Latar Belakang	4
B. Dasar Pelaksanaan Kegiatan	4
C. Tujuan Kegiatan	4
<b>BAB II. DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI</b>	<b>5</b>
<b>BAB III. HASIL SURVEI</b>	<b>9</b>
<b>BAB IV. EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT</b>	<b>16</b>
<b>BAB V. PENUTUP</b>	<b>18</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
Tabel 2.2	Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)
Tabel 3.1	Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
Tabel 3.2	Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)
Tabel 3.3	Masukan atas Hasil SPKP dan SPAK
Tabel 3.4	Identifikasi Permasalahan atas Hasil SPKP dan SPAK

## 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 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 Bali sebagai lembaga negara merupakan lembaga penyelenggara layanan publik. Untuk itu BPK Perwakilan Provinsi Bali berkomitmen untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas dan anti korupsi sekaligus adaptif atas perubahan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan BPK Perwakilan Provinsi Bali, BPK Perwakilan Provinsi Bali 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 Perwakilan Provinsi Bali berdasarkan persepsi penerima layanan.

### **B. Dasar Pelaksanaan Kegiatan**

Pelaksanaan SPKP dan SPAK BPK diselenggarakan berdasarkan :

1. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

### **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 Bali;
2. Meningkatkan kualitas layanan publik yang prima serta mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel di BPK Perwakilan Provinsi Bali;
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 Maret 2024 dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Bali yang telah menerima pelayanan sampai dengan bulan Februari 2024.

## BAB II. DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI

### A. Rancangan Desain Kuesioner

Desain kuesioner dalam SPKP dan SPAK dirancang dengan memedomani 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, dengan uraian sebagai berikut:

#### 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;
- a. Persyaratan layanan;
- b. Prosedur layanan;
- c. Jangka waktu layanan;
- d. Tarif/biaya;
- e. Sarana prasana layanan;
- f. Profesionalisme petugas; serta
- g. 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, perbedaan antar skala (jarak) bermakna dan sama.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi kualitas pelayanan ditunjukkan pada Tabel 2.1 berikut:

**Tabel 2.1 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)**

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, WhatsApp, <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 petugas	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, WhatsApp, 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, perbedaan antar skala (jarak) bermakna dan sama.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi anti korupsi ditunjukkan pada Tabel 2.2 berikut.

**Tabel 2.2 Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)**

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 variabel ini serupa dengan pertanyaan terkait variabel prosedur layanan pada SPKP. Untuk menghindari duplikasi pertanyaan dan inkonsistensi	1 s.d. 6

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
		jawaban, penilaian atas variabel ini menggunakan jawaban responden atas variabel prosedur layanan pada SPKP)	
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. Kriteria Responden Survei

Kriteria responden survei yaitu:

1. Penerima layanan BPK Perwakilan Provinsi Bali pada periode bulan Maret 2024. Dalam hal ini responden telah menerima layanan BPK Perwakilan Provinsi Bali secara tuntas.
2. Jenis layanan pelaksanaan pemeriksaan, audiensi, kunjungan mahasiswa.
3. Responden merupakan penerima setidaknya salah satu jenis layanan tersebut.

## C. 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.

## D. 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*).

## E. 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.

## **F. 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

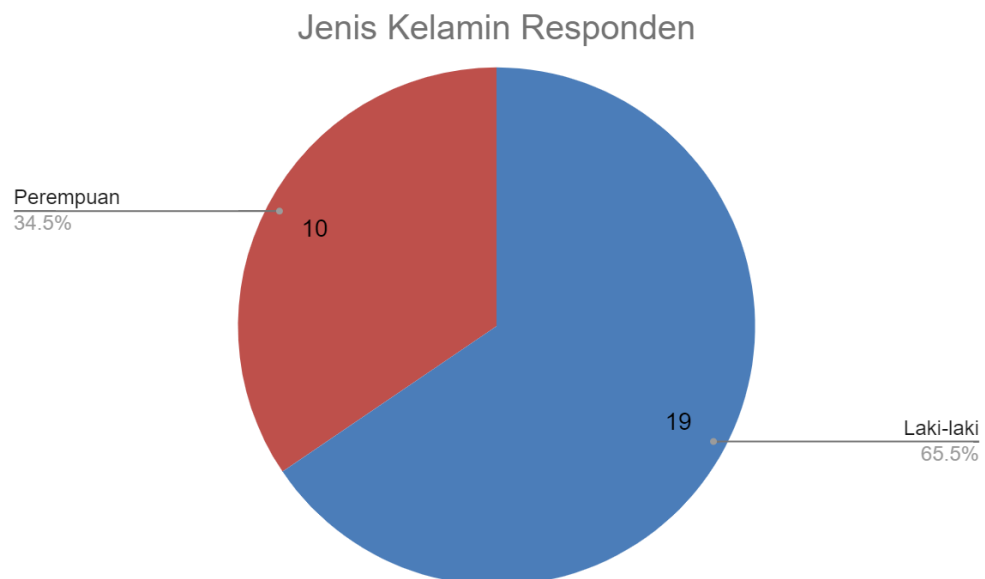
#### A. Profil Responden

Laporan ini menyajikan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) yang diselenggarakan oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Bali pada tahun 2024. Responden survei ini berasal dari beberapa responden yang terdiri dari 19 orang laki-laki dan 10 orang perempuan dengan rentang pendidikan terbanyak adalah S1 sejumlah 18 orang, 6 orang dengan pendidikan setingkat SMA, 3 orang setingkat S2 dan terakhir 2 orang setingkat D3. Responden adalah para penerima layanan pemeriksaan, audiensi dan lainnya yang berinteraksi dengan BPK Perwakilan Provinsi Bali.

Karakteristik Responden:

Jenis Kelamin:

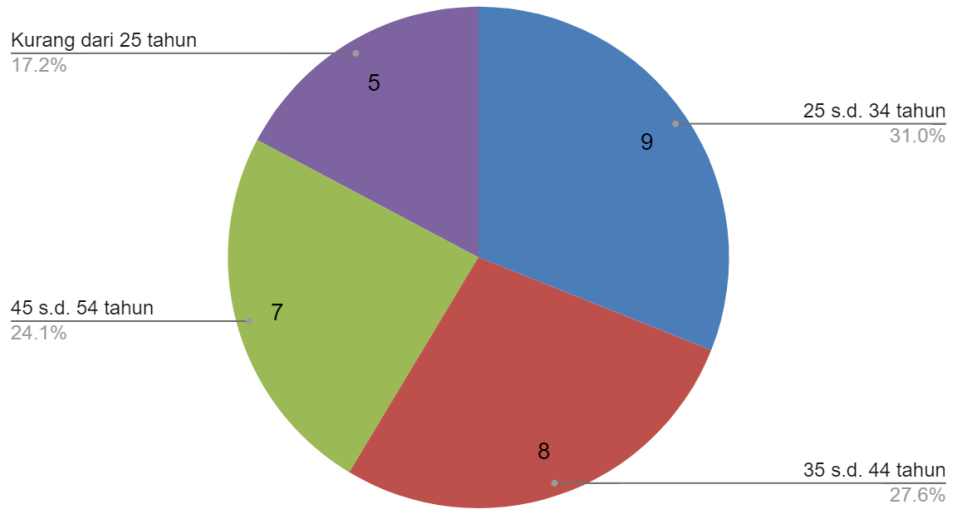
- Pria: 65,5%
- Wanita: 34,5%



Usia:

- 25-34 tahun : 31,1%
- 35-44 tahun : 27,6%
- 45-54 tahun : 24,1%
- Kurang dari 25 tahun : 17,2%

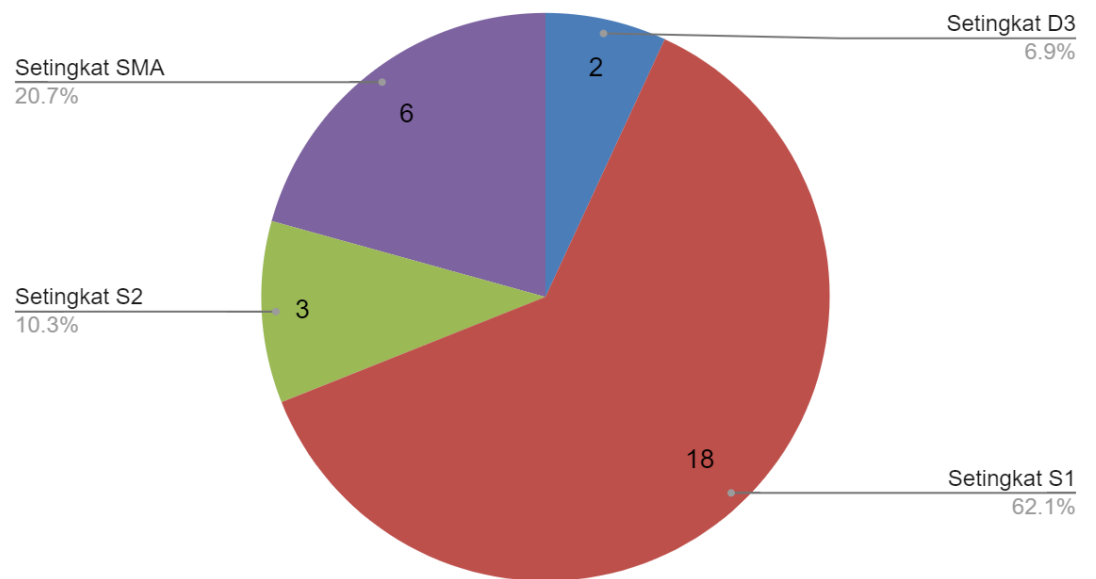
### Usia Responden



### Pendidikan:

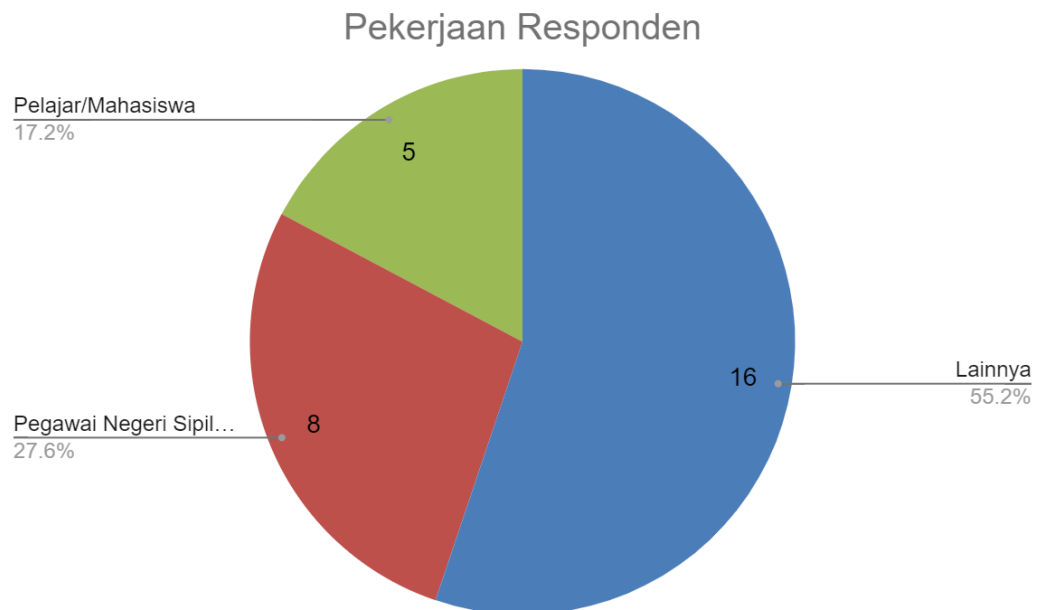
- Setingkat D3 : 6,9%
- Setingkat S1 : 62,1%
- Setingkat S2 : 10,3%
- Setingkat SMA : 20,7%

### Pendidikan Responden



Pekerjaan:

- PNS : 27,6%
- Pelajar/Mahasiswa : 17,2%
- Lainnya : 55,2%

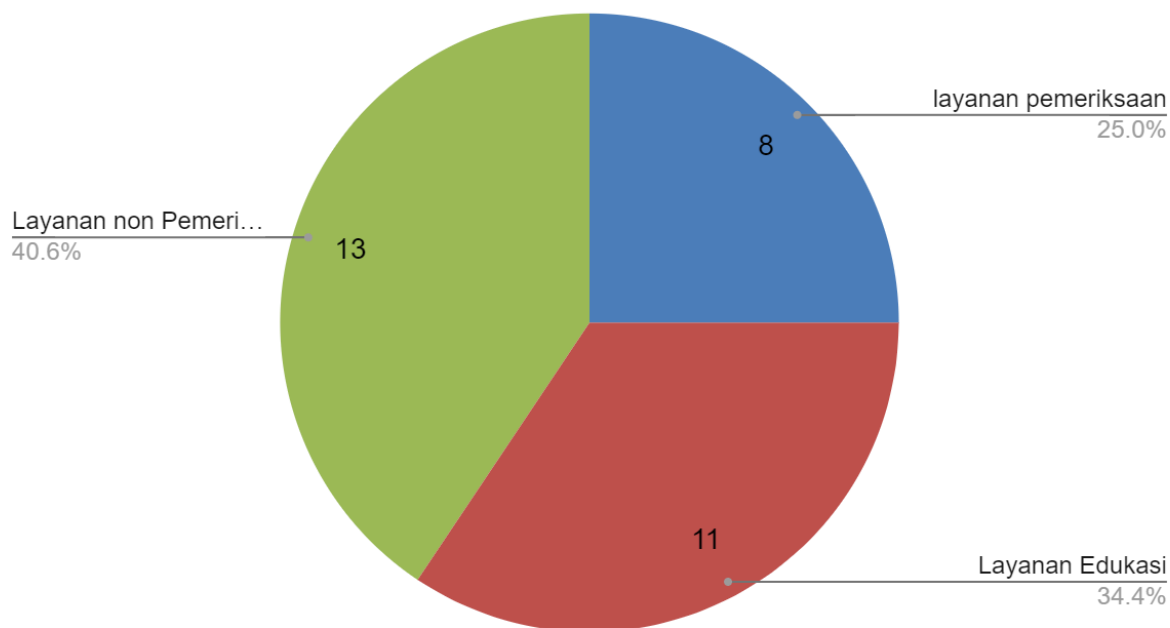


### Jenis Layanan Responden

Berdasarkan data survei BPK Perwakilan Provinsi Bali, dari 29 responden terdapat 8 penerima layanan terkait pemeriksaan, 11 orang pengguna Layanan Edukasi, dan 13 orang pengguna Layanan non Pemeriksaan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diterima oleh responden lebih banyak terkait layanan non pemeriksaan.

Jumlah penerima layanan terkait non pemeriksaan yang lebih tinggi menunjukkan bahwa peran BPK di masyarakat tidak hanya memastikan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan negara yang sesuai tupoksi BPK, tetapi juga telah terjalinnya kerjasama yang baik antara pemerintah daerah maupun swasta dan masyarakat dengan BPK. Layanan Edukasi BPK Perwakilan Provinsi Bali juga diterima 134,4 persen responden, menunjukkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pengelolaan keuangan yang baik.

## Jenis Layanan



### Metode Pengambilan Data:

- Survei dilakukan secara online melalui survei.bpk.go.id yang diinformasikan langsung kepada responden melalui pesan di WhatsApp.
- Responden merupakan penerima layanan BPK Perwakilan Provinsi Bali di bulan Maret 2024.

### Tujuan Survei:

- Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPK Perwakilan Provinsi Bali.
- Memetakan persepsi masyarakat terhadap praktik anti korupsi di lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Bali.

### Hasil survei ini diharapkan dapat:

- Meningkatkan kualitas pelayanan BPK Perwakilan Provinsi Bali.
- Memperkuat komitmen BPK Perwakilan Provinsi Bali dalam mewujudkan *good governance* dan *clean government*.

## B. Hasil Survei

### 1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Hasil survei dari 29 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Bali adalah sebesar 3,90 dari skala 4,00 atau 97,5% yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut:

**Tabel 3.1 Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)**

No	Komponen Survei	Indeks / Maret 2024
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	3.862
2	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	3.908
3	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3.908
4	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3.885
5	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	3.954
6	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3.816
7	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali)	3.908
8	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk email, WhatsApp, telepon, atau saluran lain)	3.908
9	Pernah melakukan pengaduan atas layanan BPK, pegawai BPK merespon pengaduan Bapak/Ibu dengan cepat	4.000

## 2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Hasil survei dari 29 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Bali adalah sebesar 3,91 dari skala 4,00 atau 97,75 % yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut:



No	Masukkan	Variabel
	menjadi lebih baik lagi.	Prosedur Pelayanan

Dari masukan tersebut, maka dapat diidentifikasi bahwa tidak terdapat permasalahan yang mendesak dalam pelayanan, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 3.4 berikut:

**Tabel 3.4**  
**Identifikasi Permasalahan atas Hasil SPKP dan SPAK**

No		Nilai / Prosentase
1	Informasi Pelayanan	5,5%
2	Persyaratan Pelayanan	0%
3	Prosedur Pelayanan	0%

Dari pertanyaan kuesioner tentang masukan, didapatkan 1 (satu) masukan dari responden agar BPK Perwakilan Provinsi Bali dapat melaksanakan sosialisasi dan informasi publik mengenai layanan yang disediakan BPK serta beberapa masukan agar pelayanan yang sudah baik dapat ditingkatkan agar lebih baik lagi. Sisanya menilai bahwa pelayanan BPK sudah baik dan tidak perlu perbaikan.



## BAB IV. EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

### A. Evaluasi atas Hasil Survei

Berdasarkan masukan atas hasil survei tersebut di atas, maka hal-hal yang menjadi bahan evaluasi adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan determinasi responden, sebagian besar didominasi oleh layanan publik. Adapun hasil SPKP menunjukkan tingkat kepuasan atas layanan publik sebesar 97,5%, sedangkan hasil SPAK menunjukkan tingkat persepsi anti korupsi sebesar 97,75%.
2. Aspek keunggulan atas layanan BPK menurut sebagian besar responden adalah layanan pelaksana pemeriksaan BPK Perwakilan Provinsi Bali. BPK Perwakilan Provinsi Bali menyusun strategi pemeriksaan yang bersifat strategis dengan memperhatikan unsur tematik, holistik, integratif, dan spasial. Dengan memperhatikan unsur ini, BPK dapat melakukan pemeriksaan secara komprehensif mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pada seluruh pemerintah daerah di Provinsi Bali.
3. Aspek unggulan lainnya atas layanan BPK Perwakilan Provinsi Bali adalah pelayanan penanganan pengaduan Masyarakat/Publik, pegawai BPK Perwakilan Provinsi Bali merespon pengaduan dengan cepat.
4. Berdasarkan masukan responden atas hasil SPKP dan SPAK menunjukkan bahwa terdapat ekspektasi agar standar layanan BPK Perwakilan Provinsi Bali tetap dipertahankan dan untuk terus dimutakhirkan sesuai dengan perkembangan zaman.
5. Berdasarkan masukan responden atas hasil SPKP dan SPAK juga menunjukkan bahwa BPK Perwakilan Provinsi Bali selain melakukan pemeriksaan perlu menyebarluaskan bentuk layanan BPK melalui berbagai media. Selama ini, masyarakat hanya mengetahui layanan BPK berupa pemeriksaan dan kurang ada publikasi ke publik atas layanan-layanan yang disediakan BPK Perwakilan Provinsi Bali.
6. Faktor yang masih menjadi kendala pelaksanaan survei antara lain:
  - a. Beberapa responden hanya membuka survei melalui link yang telah disediakan namun tidak menyelesaikan pengisian formulir survei tersebut;
  - b. Tidak semua responden memberikan masukan atau saran untuk perbaikan BPK Perwakilan Provinsi Bali ke depan.

### B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei

BPK Perwakilan Provinsi Bali akan menindaklanjuti masukan yang didapat dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dengan sebaik-baiknya agar dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi, meningkatkan kualitas layanan publik yang prima dan mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel di BPK Perwakilan Provinsi Bali. Atas evaluasi hasil survei tersebut di atas, BPK Perwakilan Provinsi Bali melakukan tindak lanjut sebagai berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi terkait layanan publik yang disediakan dan diselenggarakan oleh BPK Perwakilan Provinsi Bali.
2. Meningkatkan pemberian informasi atas layanan BPK Perwakilan Provinsi Bali yang tersedia melalui berbagai media elektronik dan nonelektronik, antara lain *website*, telepon, WhatsApp, *live chat*, informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya.
3. Melakukan pengecekan rutin atas seluruh layanan yang diselenggarakan oleh BPK Perwakilan Provinsi Bali baik secara *offline* maupun *online* agar sesuai dengan standar dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Melaksanakan manajemen pengetahuan tentang SOP layanan publik sehingga para petugas layanan publik BPK memperoleh pemahaman yang memadai atas layanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan BPK.

5. Melakukan komunikasi secara menyeluruh dengan melibatkan seluruh pegawai BPK Perwakilan Provinsi Bali agar dapat mendukung peningkatan pelayanan publik yang prima. Perlunya dukungan secara berkelanjutan dari Tim Pemeriksa untuk melakukan sosialisasi kepada entitas terperiksa selaku responden survei atas layanan pemeriksaan BPK agar mempertahankan hasil survei yang optimal.
6. BPK Perwakilan Provinsi Bali terus berupaya meningkatkan kualitas pemeriksaan agar memberikan manfaat yang lebih besar dalam peningkatan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan negara.
7. Mengoptimalkan sistem pengendalian mutu BPK di tingkat pemeriksaan dan tata kelola organisasi untuk meningkatkan kualitas dan manfaat hasil pemeriksaan BPK;
8. Mengembangkan inovasi yang dapat memperkuat integritas dan pelayanan publik di lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Bali.
9. Melakukan pembinaan (mentoring dan coaching), yang dilakukan secara menyeluruh dengan memanfaatkan seluruh satuan kerja, berbagai komunitas, dan saluran komunikasi di lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Bali.
10. Melakukan pengawasan kepada pegawai di lingkup satuan kerja, sehingga tidak terjadi pelanggaran integritas, kode etik, dan disiplin pegawai.

## BAB V. PENUTUP

Sebagian besar responden menunjukkan kepuasan layanan publik yang berintegritas dan anti korupsi masing-masing sebesar 91,25% dan 91,00%. Survei yang dilakukan terhadap penerima layanan BPK Perwakilan Provinsi Bali memberikan hasil positif, dimana sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPK Bali selama ini sudah baik. Hal ini dapat dilihat pada tabel identifikasi permasalahan atas hasil SPKP dan SPAK dimana persentase hal-hal yang memerlukan perbaikan masih tergolong wajar.

BPK Perwakilan Provinsi Bali berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanannya kepada publik. Hal ini dilakukan dengan mempertahankan aspek layanan yang unggul dan meningkatkan aspek layanan. Salah satu fokus utama adalah meningkatkan publikasi atas kegiatan-kegiatan layanan yang telah dipenuhi untuk membangun kepercayaan publik atas reputasi BPK Perwakilan Provinsi Bali.

Hal yang masih memerlukan perhatian dari hasil survei tersebut adalah masukan untuk perlu dilakukan sosialisasi mengenai layanan yang dapat diberikan oleh BPK, karena masyarakat umum kurang mengetahui jenis layanan yang ada di BPK selain layanan pemeriksaan.

BPK Perwakilan Provinsi Bali bertekad untuk menghadirkan layanan publik yang prima dan berlandaskan integritas. Upaya ini dilakukan dalam rangka mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani. Salah satu fokus utama adalah meningkatkan kepuasan para stakeholder melalui berbagai langkah strategis, diantaranya yakni;

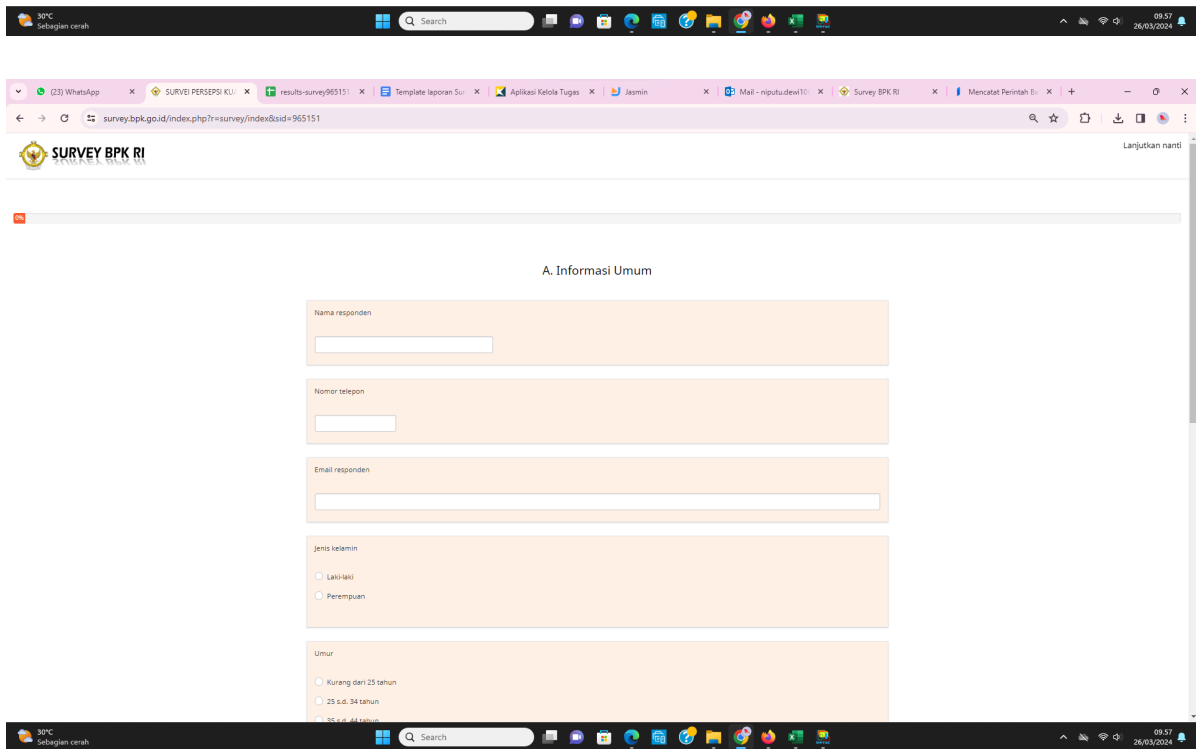
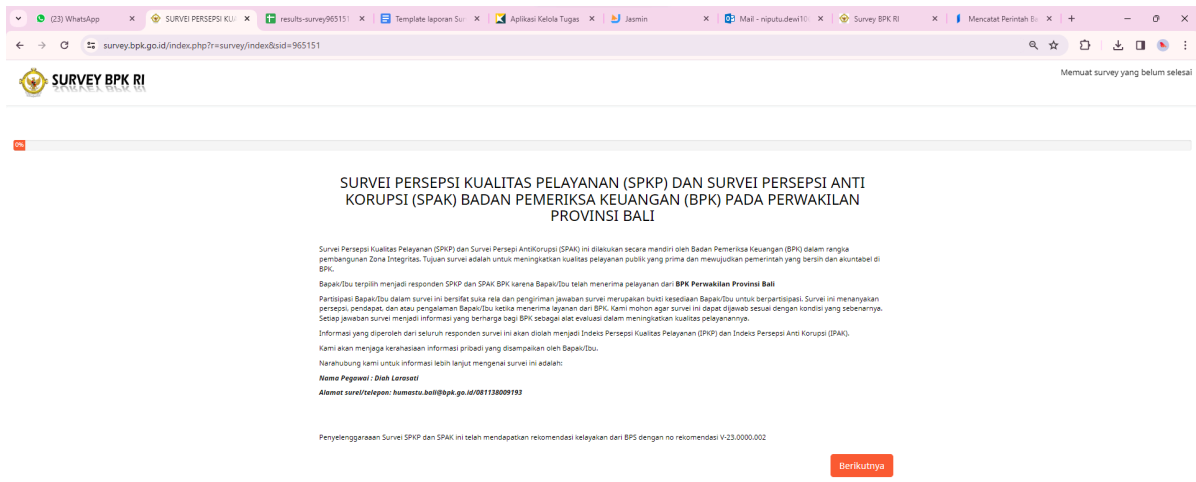
1. Peningkatan Kualitas Layanan
2. Peningkatan Integritas Layanan
3. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia
4. Mengembangkan atau mensosialisasikan aplikasi dan layanan online untuk memudahkan akses informasi dan layanan.
5. Penguatan Kemitraan dan Peningkatan *Public Awareness*.

Kami ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para stakeholder BPK yang telah berpartisipasi sebagai responden. Kontribusi stakeholder sangat berharga dalam membantu kami meningkatkan kualitas layanan.

- Inspektorat Utama BPK selaku Tim Penilai Internal (TPI) yang telah memberikan bimbingan teknis kepada BPK Perwakilan Provinsi Bali. Bimbingan dan arahan TPI sangat bermanfaat dalam upaya BPK Perwakilan Provinsi Bali membangun Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).
- Responden survei yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian atas kinerja BPK Perwakilan Provinsi Bali.
- Masyarakat luas yang telah mendukung BPK Perwakilan Provinsi Bali dalam rangka pembangunan Zona Integritas menuju WBBM. Dukungan ini menjadi kekuatan bagi kami untuk terus berbenah dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

BPK Perwakilan Provinsi Bali berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan integritas. BPK Perwakilan Provinsi Bali juga akan mengembangkan inovasi yang dapat memperkuat integritas dan pelayanan publik. Terima kasih atas dukungan dan kepercayaan kepada BPK Perwakilan Provinsi Bali.

## Lampiran 2 Tangkapan Layar Tampilan Survei



## Lampiran 3 Tangkapan Layar Pengiriman Survei kepada Responden



### BADAN PEMERIKSA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI BALI

Jl. D.I. Panjaitan No. 2, Renon, Telp. (0361) 229193, Fax (0361) 229184, 256205, Denpasar, Bali

No. : 119/S/XIX.DPS/03/2024  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner  
Pembangunan Zona Integritas Menuju  
WBBM

Denpasar, 6 Maret 2024

**Kepada Yth.**  
**Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar**  
**di**  
**Gianyar**

Sehubungan dengan proses Evaluasi atas Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) BPK Perwakilan Provinsi Bali Tahun 2024, salah satu fokus pemantauan tersebut adalah pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) kepada penerima layanan. Berkaitan dengan dengan survei tersebut dan telah berakhirnya pemeriksaan interim LKPD 2023 kami mohon perkenan Bapak untuk dapat membantu menugaskan pegawai di Inspektorat dan BPKAD untuk menjadi responden melalui tautan <https://bpk.id/surveibali-ZI2024>. Jumlah responden yang diharapkan minimal 5 (lima) orang responden dari tiap instansi. Kami mengharapkan informasi tersebut dapat kami terima selambat-lambatnya pada tanggal 18 Maret 2024.

Untuk memudahkan komunikasi dan penjelasan lebih lanjut, Bapak dapat menghubungi kontak BPK Perwakilan Provinsi Bali (hp/wa: 081138009193).

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

  
**Kepala Perwakilan,**  
  
**I Gusti Ngurah Satria Perwira**  
**NIP 197505212000031002**

mail.bpk.go.id/owa/humastu.bali@bpgk.go.id/Offline=disabled#path=/mail/sentItems

Mail

Search Mail and People

New | Delete | Archive | Move to | Categories

Sent Items

itdakarangasem@gm...  
Permohonan Pengisian Kuesioner  
Dengan hormat, bersama ini kami samp...

inspektorklungkun...  
Permohonan Pengisian Kuesioner  
Dengan hormat, bersama ini kami samp...

inspektorbangli@g...  
Permohonan Pengisian Kuesioner  
Dengan hormat, bersama ini kami samp...

inspektortjembrana...  
Permohonan Pengisian Kuesioner  
Dengan hormat, bersama ini kami samp...

itkabtaban@gmail...  
Permohonan Pengisian Kuesioner  
Dengan hormat, bersama ini kami samp...

lulsuryanti30@gmail...  
Permohonan Pengisian Kuesioner  
Dengan hormat, bersama ini kami samp...

inspektortdps@gmail...  
Permohonan Pengisian Kuesioner  
Dengan hormat, bersama ini kami samp...

inspektortganyar@...  
Permohonan Pengisian Kuesioner  
Dengan hormat, bersama ini kami samp...

Last month

bali@atrbpn.go.id  
(No subject)  
Dengan Hormat, Bersama ini kami samp...

Yan Hasri  
PERMINTAAN DATA

Permohonan Pengisian Kuesioner Pembangunan Zona Integritas Menuju WBBM BPK Perwakilan Provinsi Bali

Perwakilan Bali  
Wed 3/6, 3:46 PM  
inspektortganyar@yahoo.com

Surkel 119 - Sekda Gian...  
239 KB

Download

Dengan hormat,  
bersama ini kami sampaikan Permohonan Pengisian Kuesioner Pembangunan Zona Integritas Menuju WBBM BPK Perwakilan Provinsi Bali Tahun 2024 terlampir.  
Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

*mohon konfirmasi apabila telah menerima email ini.*

Best Regards,  
Subbagian Hubungan Masyarakat dan Tata Usaha Kepala Perwakilan BPK Perwakilan Provinsi Bali  
Jalan D.I. Panjaitan No. 2, Renon, Denpasar  
Telepon (0361)229193 Facsimile (0361)256205

Ida Ayu Surya Maharani

Selamat pagi Bapak/Ibu. Mohon ijin menyampaikan untuk kuisioner tidak di share kembali di grup BPK karena sampun dibantu sebar oleh Bu Dayu melalui japri. Terima kasih banyak Bapak/Ibu, ampura merepotkan.

10.53

19/4/2024

Ida Ayu Surya Maharani  
Selamat pagi Bapak/Ibu. Mohon ijin menyampaikan untuk kuisioner tidak di share kembali di grup BPK karena sampun dibantu sebar oleh Bu Dayu melalui japri. Terima kasih banyak Bapak/Ibu, ampura merepotkan.

nggih gek, suksma mewali gek

11.44 ✓

SENIN

Salam hormat,

Kami dari Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Bali mengundang Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam pengisian form kuesioner SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) BPK PADA PERWAKILAN PROVINSI BALI. Partisipasi Bapak/Ibu sangat penting bagi kami untuk membantu BPK dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan budaya anti korupsi serta turut mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel di BPK.

Mohon partisipan / responden dapat mengisi kuesioner pada tautan [bpk.id/surveibali-ZI2024](http://bpk.id/surveibali-ZI2024) , dengan batas akhir pengisian 24 April 2024.

Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya. Partisipasi Bapak/Ibu sangat berarti bagi kami dalam mewujudkan BPK Perwakilan Provinsi Bali yang berwibawa dan terpercaya.

Hormat kami,  
Tim BPK Perwakilan Provinsi Bali  
Narahubung: Diah Larasati, [humastu.bali@bpgk.go.id](mailto:humastu.bali@bpgk.go.id) 081138009193

08.56 ✓

Sampun tyang isi nggih. Terima kasih

09.02

nggih suksma Gek atas bantuannya 🙏

09.11 ✓

Ketik pesan

Search

12:10  
26/04/2024