

3.4. SURVEI TERHADAP RESPONDEN MASYARAKAT UMUM.

Survei terhadap masyarakat umum dilaksanakan untuk pertama kalinya pada tahun 2014. Bertujuan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kelembagaan dan kinerja BPK RI. Tahun 2015 merupakan tahun kedua dilakukan pengukuran persepsi masyarakat terhadap kelembagaan dan kinerja BPK RI. Pada sub bab ini akan disajikan data hasil survei tahun 2015 terhadap responden masyarakat umum. Selain itu akan dilakukan perbandingan hasil perolehan dari survei tahun 2014 dan tahun 2015

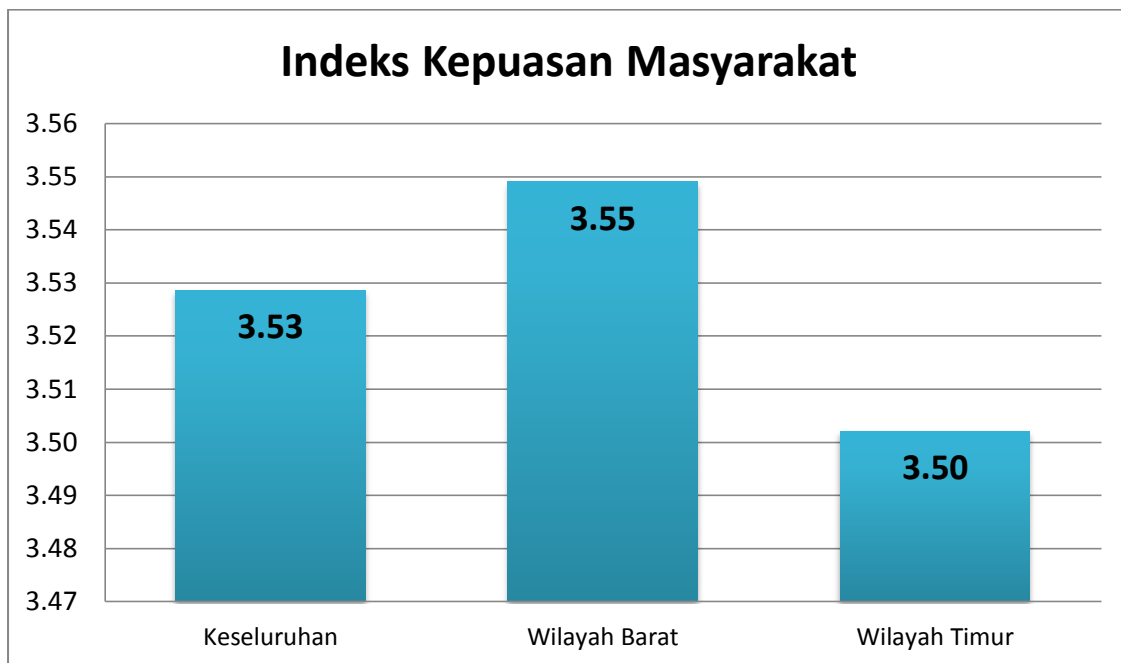
3.4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat.

Terkait pelayanan publik, BPK bukanlah lembaga pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Pada kegiatan survei ini, masyarakat hanya ditanya tentang persepsinya terhadap kinerja BPK.

Untuk menjamin kualitas jawaban dari responden, maka kriteria yang digunakan untuk memilih responden adalah berusia minimal 20 tahun, berpendidikan minimal SLTA, mengenal BPK dan mengetahui tugas dan wewenang BPK.

Pada survei terhadap masyarakat ini ada 20 pernyataan yang ditanyakan persepsinya kepada responden serta ditanyakan pula saran atau masukan responden kepada BPK.

Berdasarkan hasil survei, diperoleh hasil sebagai berikut :



Gambar 46. Indeks Kepuasan Masyarakat atas Kinerja BPK Berdasarkan Wilayah

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Kinerja BPK adalah 3,53 (dalam skala 5). Ini berarti secara keseluruhan, responden sudah puas dengan kinerja BPK. Jika dibagi berdasarkan responden yang berada di wilayah Barat dan

Timur, maka dari gambar di atas dapat dilihat bahwa responden yang berada di wilayah Barat relatif lebih puas dibandingkan dengan responden yang berada di wilayah Timur.

Tabel 108. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2015 dan Tahun 2014

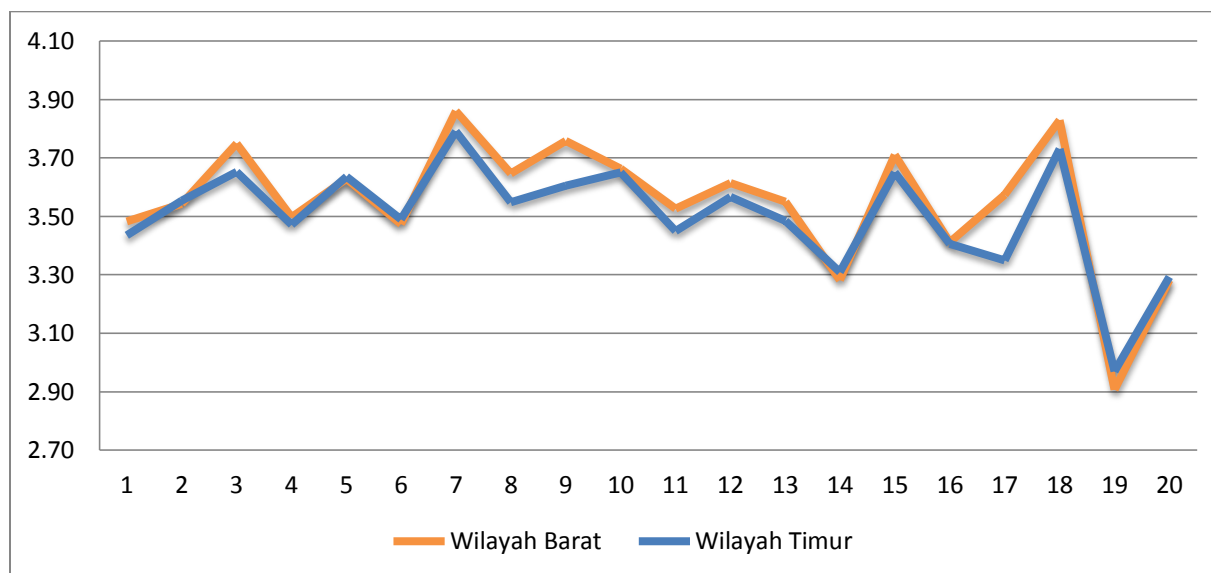
INDEKS	KATEGORI	2015	2014
Kepuasan Masyarakat atas Kinerja dan Penilaian Kriteria Hasil PMPRB BPK	Keseluruhan	3.53	3.72
	Wilayah Barat	3.55	3.77
	Wilayah Timur	3.50	3.66

Pada tahun 2014 secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Kinerja BPK adalah 3,72 (dalam skala 5). Walaupun tidak terlalu besar selisihnya, telah terjadi penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas Kinerja BPK. Perlu dilakukan kajian lanjut untuk mengetahui akar penyebab kejadian tersebut.

Tabel 109. Indeks Kepuasan Masyarakat.

No	Atribut Dalam Indikator	INDEKS KEPUASAN			TOP OF TWO BOXES		
		TOTAL	Wilayah Barat	Wilayah Timur	TOTAL TTB	Wilayah Barat	Wilayah Timur
1	BPK merupakan lembaga auditor keuangan yang bebas dari KKN	3.46	3.48	3.44	67.01%	67.38%	66.54%
2	BPK telah mampu mendorong peningkatan praktek tata kelola pemerintah yang bersih dari KKN	3.55	3.54	3.55	77.44%	76.23%	78.93%
3	BPK telah mampu mendorong instansi pemerintah pusat dan daerah serta lembaga negara lainnya untuk patuh terhadap peraturan dalam pengelolaan anggaran negara	3.71	3.75	3.65	85.52%	86.28%	84.56%
4	Para auditor BPK telah bekerja secara profesional dan berintegritas	3.49	3.50	3.47	77.51%	78.03%	76.82%
5	BPK telah menerapkan standar pemeriksaan yang modern dan mutakhir	3.63	3.63	3.64	84.41%	84.40%	84.43%
6	BPK telah berhasil menyelamatkan keuangan negara dari potensi kerugian	3.48	3.47	3.49	73.32%	73.19%	73.49%
7	BPK terus meningkatkan kualitas SDM auditor dan karyawannya	3.83	3.86	3.79	91.68%	92.76%	90.23%
8	BPK telah menjalankan fungsi sebagai lembaga auditor keuangan negara dengan baik	3.60	3.65	3.55	80.95%	82.45%	79.03%
9	Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, BPK telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai	3.69	3.76	3.61	86.26%	88.49%	83.41%
10	Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, BPK telah didukung SDM yang berkualitas	3.66	3.66	3.65	85.79%	85.67%	85.96%

No	Atribut Dalam Indikator	INDEKS KEPUASAN			TOP OF TWO BOXES		
		TOTAL	Wilayah Barat	Wilayah Timur	TOTAL TTB	Wilayah Barat	Wilayah Timur
11	Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, BPK telah didukung oleh jumlah SDM yang memadai	3.49	3.53	3.45	75.79%	77.74%	73.30%
12	BPK merupakan lembaga auditor keuangan negara yang kredibel dan dapat dipercaya	3.59	3.61	3.57	79.27%	79.45%	79.05%
13	Pemeriksaan yang dilakukan oleh BPK telah dilaksanakan secara benar dan obyektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3.52	3.55	3.49	79.85%	81.05%	78.30%
14	BPK telah mampu mencegah para penyelenggara negara dari tindakan KKN	3.29	3.28	3.31	61.95%	60.50%	63.78%
15	Pimpinan BPK merupakan orang-orang pilihan yang telah sesuai dengan kapasitas dan kompetensinya	3.68	3.71	3.65	85.26%	85.81%	84.55%
16	BPK telah berhasil menjalankan reformasi birokrasi dengan baik	3.41	3.41	3.41	73.17%	73.38%	72.89%
17	Pimpinan, auditor dan seluruh karyawannya telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menjalankan reformasi birokrasi	3.48	3.57	3.35	77.18%	81.40%	71.69%
18	BPK telah menunjukkan komitmen untuk melakukan perbaikan terus menerus	3.79	3.83	3.73	94.21%	95.30%	92.83%
19	BPK telah menyelenggarakan komunikasi yang baik dengan masyarakat	2.93	2.91	2.97	47.08%	46.58%	47.72%
20	Secara umum saya puas dengan kinerja BPK	3.29	3.28	3.29	67.13%	66.77%	67.60%
INDEKS KEPUASAN KINERJA DAN PENILAIAN KRITERIA HASIL PMPRB BPK		3.53	3.55	3.50	77.54%	78.14%	76.76%



Gambar 47. Indeks Kepuasan Masyarakat

Jika melihat indeks per pernyataan, terdapat 5 (lima) pernyataan yang memiliki indeks tertinggi seperti tersaji pada Tabel 110. Berdasarkan Tabel 110 terlihat bahwa secara umum, BPK

dipersepsikan oleh masyarakat sebagai lembaga negara yang terus berupaya meningkatkan kualitas SDMnya sehingga dalam menjalankan tugas dan fungsinya didukung oleh SDM yang berkualitas. Selain itu, BPK juga dipersepsikan sebagai lembaga yang berkomitmen melakukan perbaikan terus menerus dan didukung dengan sarana yang memadai. Namun hal yang cukup positif adalah BPK telah dipersepsikan mampu mewujudkan salah satu misinya yaitu mendorong semua instansi negara untuk patuh terhadap semua peraturan dalam pengelolaan keuangan negara.

Tabel 110. Besar Indeks Kepuasan Masyarakat

NO	PERTANYAAN	INDEKS
1	BPK terus meningkatkan kualitas SDM auditor dan karyawannya	3.83
2	BPK telah menunjukkan komitmen untuk melakukan perbaikan terus menerus	3.79
3	BPK telah mampu mendorong instansi pemerintah pusat dan daerah serta lembaga negara lainnya untuk patuh terhadap peraturan dalam pengelolaan anggaran negara	3.71
4	Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, BPK telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai	3.69
5	Pimpinan BPK merupakan orang-orang pilihan yang telah sesuai dengan kapasitas dan kompetensinya	3.68

Lima pernyataan yang memiliki indeks terendah tersaji pada Tabel 111. Berdasarkan Tabel 111 dapat dilihat bahwa ada 3 isu besar yang masih harus dibenahi, yaitu (1) komunikasi dengan masyarakat, (2) komitmen untuk bebas dari KKN dan upaya untuk mencegah penyelenggara negara melakukan tindakan KKN, dan (3) komitmen untuk menjalankan reformasi birokrasi.

Tabel 111. Terendah Indeks Kepuasan Masyarakat

NO	PERTANYAAN	INDEKS
1	BPK telah menyelenggarakan komunikasi yang baik dengan masyarakat	2.93
2	Secara umum saya puas dengan kinerja BPK	3.29
3	BPK telah mampu mencegah para penyelenggara negara dari tindakan KKN	3.29
4	BPK telah berhasil menjalankan reformasi birokrasi dengan baik	3.41
5	BPK merupakan lembaga auditor keuangan yang bebas dari KKN	3.46

Tabel 112. Menyajikan Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Responden. Jika dilihat berdasarkan jenis responden, maka terlihat tokoh masyarakat baik formal maupun informal, PNS/TNI/Polri dan akademisi memiliki persepsi yang lebih positif terhadap kinerja BPK. Adapun tokoh pengusaha/wiraswasta dan mahasiswa memiliki indeks kepuasan yang relatif rendah walaupun masih dalam skala memuaskan.

Tabel 112. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Responden.

no	Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Kinerja dan Hasil Pemeriksaan BPK	TOTAL	Tokoh masyarakat							
			formal	informal	pengusaha/wiraswasta	PNS/TNI/POLRI	Karyawan Swasta	Ibu Rumah Tangga	Mahasiswa	Akademisi
1	BPK merupakan lembaga auditor keuangan yang bebas dari KKN	3.46	3.67	3.37	3.28	3.54	3.35	3.50	3.37	3.60
2	BPK telah mampu mendorong peningkatan praktek tata kelola pemerintah yang bersih dari KKN	3.55	3.89	3.71	3.47	3.61	3.31	3.43	3.46	3.53
3	BPK telah mampu mendorong instansi pemerintah pusat dan daerah serta lembaga negara	3.70	3.93	3.74	3.57	3.75	3.56	3.70	3.63	3.74

	lainnya untuk patuh terhadap peraturan dalam pengelolaan anggaran negara									
4	Para auditor BPK telah bekerja secara profesional dan berintegritas	3.49	3.65	3.48	3.35	3.59	3.30	3.41	3.56	3.53
5	BPK telah menerapkan standar pemeriksaan yang modern dan mutakhir	3.64	3.58	3.72	3.78	3.67	3.67	3.58	3.48	3.60
6	BPK telah berhasil menyelamatkan keuangan negara dari potensi kerugian	3.48	3.74	3.71	3.37	3.85	3.16	3.38	3.16	3.46
7	BPK terus meningkatkan kualitas SDM auditor dan karyawannya	3.83	3.90	3.90	3.73	3.85	3.79	3.74	3.79	3.93

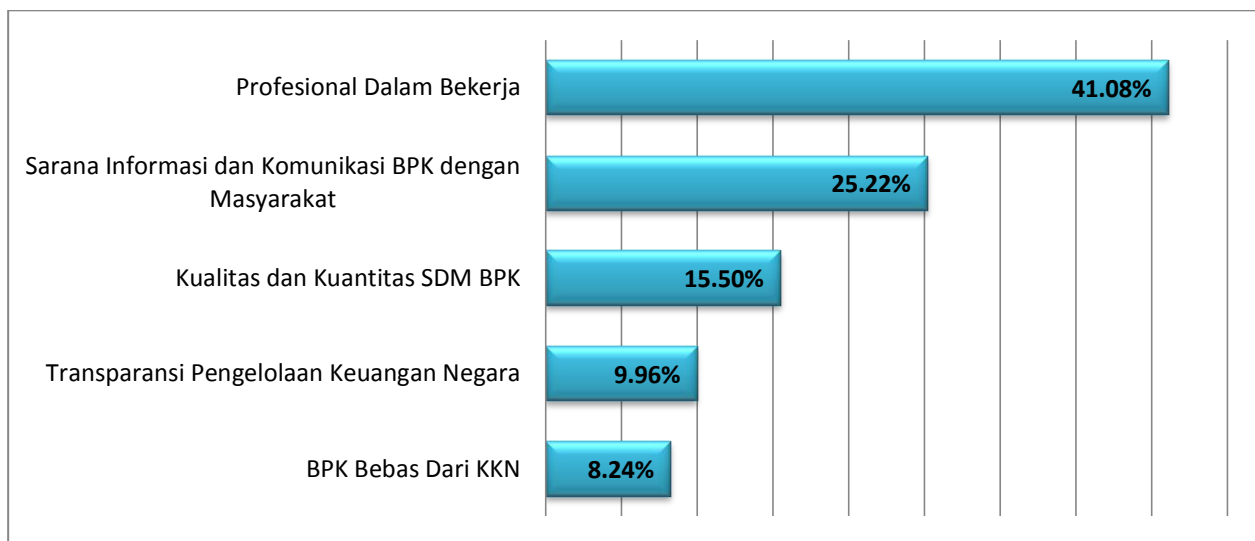
no	Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Kinerja dan Hasil Pemeriksaan BPK	TOTAL	Tokoh masyarakat formal	Tokoh masyarakat informal	Tokoh pengusaha/wiraswasta	PNS/TNI/POLRI	Karyawan Swasta	Ibu Rumah Tangga	Mahasiswa	Akademi
8	BPK telah menjalankan fungsi sebagai lembaga auditor keuangan negara dengan baik	3.60	3.80	3.65	3.53	3.72	3.36	3.63	3.55	3.59
9	Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, BPK telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai	3.69	3.72	3.60	3.88	3.63	3.60	3.77	3.64	3.69
10	Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, BPK telah didukung SDM yang berkualitas	3.66	3.72	3.69	3.73	3.70	3.59	3.67	3.56	3.59
11	Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, BPK telah didukung oleh jumlah SDM yang memadai	3.49	3.48	3.42	3.47	3.59	3.38	3.63	3.56	3.38
12	BPK merupakan lembaga auditor keuangan negara yang kredibel dan dapat dipercaya	3.59	3.76	3.67	3.48	3.72	3.38	3.54	3.44	3.75
13	Pemeriksaan yang dilakukan oleh BPK telah dilaksanakan secara benar dan obyektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3.52	3.69	3.54	3.43	3.56	3.30	3.52	3.49	3.63
14	BPK telah mampu mencegah para penyelenggara negara dari tindakan KKN	3.29	3.56	3.37	3.23	3.47	2.96	3.42	3.10	3.22
15	Pimpinan BPK merupakan orang-orang pilihan yang telah sesuai dengan kapasitas dan kompetensinya	3.68	3.82	3.73	3.71	3.72	3.57	3.72	3.62	3.57
16	BPK telah berhasil menjalankan reformasi birokrasi dengan baik	3.41	3.54	3.37	3.34	3.51	3.33	3.62	3.32	3.25
17	Pimpinan, auditor dan seluruh karyawannya telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menjalankan reformasi birokrasi	3.47	3.71	3.47	3.40	3.48	3.39	3.60	3.37	3.38
18	BPK telah menunjukkan komitmen untuk melakukan perbaikan terus menerus	3.79	3.90	3.72	3.70	3.85	3.68	3.76	3.86	3.82
19	BPK telah menyelenggarakan komunikasi yang baik dengan masyarakat	2.94	2.97	2.80	2.86	3.13	2.94	3.19	2.73	2.86
20	Secara umum saya puas dengan kinerja BPK	3.29	3.46	3.32	3.20	3.52	3.15	3.33	3.10	3.21

Pada kegiatan survei ini juga ditanyakan saran atau masukan masyarakat untuk BPK. Tabel 113 menyajikan beberapa aspek yang banyak disarankan oleh masyarakat :

- Harapan agar BPK menjadi lembaga yang profesional dalam bekerja
- BPK diharapkan meningkatkan jalur komunikasi dengan masyarakat
- BPK diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas n kuantitas SDM
- Peningkatan kinerja dalam mencegah penyelenggara negara dari tindakan KKN
- Harapan terhadap BPK untuk memiliki integritas dan tegas dalam menjalankan tugas

Tabel 113. Saran dan Masukan Responden Masyarakat Umum untuk Meningkatkan Kinerja BPK di Masa mendatang

No	Indikator Saran dan Masukan Terhadap Keadaan BPK	Jumlah Saran yang Masuk	Persentase	Ranking
1	Profesional Dalam Bekerja	334	41.08%	1
2	Sarana Informasi dan Komunikasi BPK dengan Masyarakat	205	25.22%	2
3	Kualitas dan Kuantitas SDM BPK	126	15.50%	3
4	Transparansi Pengelolaan Keuangan Negara	81	9.96%	4
5	BPK Bebas Dari KKN	67	8.24%	5
Total		813	100.00%	



Gambar 48. Tampilan Grafik Saran dan Masukan Responden Masyarakat Umum untuk Meningkatkan Kinerja BPK di Masa mendatang.