

## **Pelayanan Publik Perwakilan BPKP Jawa Tengah - Berbenah Menuju yang Terbaik**

Komitmen Perwakilan BPKP Jawa Tengah untuk mewujudkan pelayanan prima pada tahun 2020 diwujudkan dengan membentuk layanan secara daring melalui [www.Becikmulya.com](http://www.Becikmulya.com), sebuah Forum Komunikasi Pendampingan dan pengawasan APIP Daerah. Melalui media tersebut diharapkan pelayanan kepada stakeholder dapat dilakukan dengan jangkauan yang lebih luas, cepat dan fleksibel sesuai kebutuhan sehingga dapat mempercepat penyelesaian permasalahan yang dirasakan oleh stakeholder.

Pelayanan yang prima menuntut SDM yang kompeten dan profesional, perkembangan teknologi informasi menjadi tantangan dalam pelaksanaan tugas assurance dan consulting. Menjawab tantangan tersebut Perwakilan BPKP menyelenggarakan **Library Café** sebuah terobosan media pembelajaran yang diharapkan akan mampu mengoptimalkan *transfer knowledge* dan *sharing experience*.

Komitmen membutuhkan umpan balik, hasil survey pelayanan publik Perwakilan Jawa Tengah menunjukkan hasil baik. Pada Aspek Prosedur Pelayanan dari 100 responden, 41,7% menjawab sangat mudah, 47,9% menjawab mudan dan sisanya sebesar 10,4% menjawab cukup mudah. Demikian pula untuk aspek kejelasan biaya dan kecukupan sarana prasarana pendukung, kurang dari 15% responden yang merasakan cukup baik. Pada persepsi indikasi adanya kecurangan, 87,5% responden menyatakan tidak ada indikasi kecurangan dalam pelayanan yang diberikan. Namun demikian kompetensi dan keahlian masih perlu ditingkatkan, ditunjukkan oleh 39,8% dan 45,9% sangat memadai dan memadai dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan sedangkan sisanya 14,3% responden menjawab cukup memadai.