



**LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PERIODE BULAN JANUARI 2025**

PADA BPK PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

**TIM PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS
BPK PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA MENUJU WBBM
TARAKAN
2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Kegiatan	1
C. Tujuan Kegiatan.....	1
D. Ruang Lingkup.....	2
E. Penyelenggara Survei.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI.....	3
A. Rancangan Desain Kuesioner	3
B. Responden Survei	4
1. Kriteria Responden	Error! Bookmark not defined.
2. Pengumpulan Data.....	5
C. Metode Pencacahan	5
D. Metode Pengolahan Data dan Analisis	6
1. Metode Pengolahan Data	6
2. Metode Analisis	6
E. Rekomendasi Survei	6
BAB III HASIL SURVEI	7
A. Profil Responden.....	7
1. Jenis Kelamin Responden	7
2. Kelompok Usia Responden.....	7
3. Tingkat Pendidikan Responden	7
4. Pekerjaan Responden	8
5. Jenis Layanan yang Diterima Responden	8
B. Hasil Survei.....	8
1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP).....	8
2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).....	9
3. Masukan Responden.....	9
BAB IV EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	12
A. Evaluasi atas Hasil Survei.....	12
B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei.....	12
BAB V PENUTUP.....	14

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Responden Menurut Jenis Kelamin	7
Tabel 3.2	Responden Menurut Usia	7
Tabel 3.3	Responden Menurut Pendidikan Terakhir	7
Tabel 3.4	Responden Menurut Pekerjaan	8
Tabel 3.5	Responden Menurut Jenis Layanan yang Diterima	8
Tabel 3.6	Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)	8
Tabel 3.7	Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)	9
Tabel 3.8	Masukan Survei	9
Tabel 3.9	Jawaban Survei Kelayakan	10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Responden Survei	14
Lampiran 2	Tangkapan Layar Tampilan Survei	14
Lampiran 3	Tangkapan Layar Pengiriman Survei kepada Responden	14

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.

Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara sebagai lembaga negara merupakan lembaga penyelenggara layanan publik. Untuk itu BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara berkomitmen untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas dan anti korupsi sekaligus adaptif atas perubahan. Untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang diselenggarakan, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara 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 diselenggaraan secara rutin setiap bulan, guna memantau perkembangan kualitas layanan publik yang diselenggarakan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara berdasarkan persepsi penerima layanan.

B. Dasar Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan SPKP dan SPAK BPK diselenggarakan berdasarkan :

1. Peraturan BPK No. 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan; dan
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 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PAN dan RB (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 Kalimantan Utara;
2. meningkatkan kualitas layanan publik yang prima serta mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel di BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara;
3. memenuhi ketentuan Evaluasi atas Pembangunan Zona Integritas sesuai Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2024 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2024.

D. Ruang Lingkup

SPKP dan SPAK periode bulan Januari 2025 pada BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara yang telah menerima pelayanan sampai dengan bulan Januari 2025.

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 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PAN dan RB (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

- 1) Informasi layanan;
- 2) Persyaratan layanan;
- 3) Prosedur layanan;
- 4) Jangka waktu layanan;
- 5) Tarif/biaya;
- 6) Sarana prasana layanan;
- 7) Profesionalisme petugas; serta
- 8) 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 sebagai berikut:

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1.	Informasi Layanan	Informasi atas layanan BPK tersedia melalui berbagai media elektronik dan noneliktronik 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
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

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 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 <i>email</i> , <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

- Diskriminasi layanan;
- Pelayanan sesuai dengan prosedur;
- Penerimaan imbalan;
- Pungutan liar; serta
- 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 sebagai berikut.

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. Kriteria Responden

Kriteria responden survei yaitu:

1. Penerima layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara pada periode bulan Januari 2025. Dalam hal ini responden telah menerima layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara secara tuntas.
2. Jenis layanan
 - a. **Layanan Pemeriksaan**, mencakup pemeriksaan laporan keuangan, pemeriksaan kinerja, pemeriksaan dengan tujuan tertentu, pemantauan atas tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan, penyerahan LHP, pemeriksaan investigatif dalam rangka penghitungan kerugian negara/daerah, dengan inovasi berupa Aplikasi Tanjik Hukum yang salah satu fiturnya adalah Konsultasi Hukum Online, yang memudahkan pegawai dalam menanyakan terkait permasalahan dalam pelaksanaan pemeriksaan pengelolaan dan tanggung jawab keuangan negara.
 - b. **Layanan Edukasi Pemeriksaan**, mencakup layanan prakerin, layanan perpustakaan, layanan informasi hukum berupa kumpulan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah dalam <https://peraturan.bpk.go.id/>, tulisan hukum, catatan berita, dan infografis hukum dengan inovasi berupa Tanjik Hukum, yaitu Portal yang dikelola oleh Subbagian Hukum BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara yang di dalamnya berisi Peraturan Daerah/Kepala Daerah, Kompilasi Pendapat Hukum, Konsultasi Hukum Online, Help Desk Gratifikasi, Kriteria Pemeriksaan, Legislasi Naskah Dinas, Catatan Berita dan Tulisan Hukum. Selain itu, terdapat pula fitur yang menampilkan *Employee of The Month* pada Subbagian Hukum BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara. Melalui praktik yang telah dijalankan, adanya aplikasi Tanjik Hukum telah memberikan manfaat bagi pegawai pada BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara. Beberapa manfaat tersebut diantaranya memudahkan pegawai untuk mendapatkan layanan hukum dan terdapat media penyimpanan data, pengajuan layanan hukum yang mudah diakses, dan sebagai media pembelajaran karena adanya klasifikasi permasalahan hukumnya. Efisiensi dalam mengajukan permohonan pendapat hukum dan terdokumentasi dengan baik, menjadi sarana edukasi hukum keuangan negara/daerah bagi para pemeriksa BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara.
 - c. **Layanan Nonpemeriksaan**, mencakup layanan informasi publik, pengaduan masyarakat, Praktek Kerja Industri (Prakerin)/Praktek Kerja Lapangan (PKL) koordinasi dengan Aparat Penegak Hukum, dengan inovasi berupa Tanjik Hukum Online, SIPUTIK (Sistem Informasi Pelayanan Umum dan TI BPK Kaltara), SIJAGO (Sistem Informasi SPJ Go Online), SIPUSKA (Sistem Informasi Perpustakaan BPK Kaltara), e-Tamu BPK Kaltara, Pick Up Online Point.
3. Responden merupakan penerima setidaknya salah satu jenis layanan yang tersedia.

C. Pengumpulan Data

Survei SPKP dan SPAK 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 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)*.

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 ketidaserasan 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 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.

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

Para responden adalah penerima purna layanan publik BPK, yang berasal dari entitas pemeriksaan BPK baik para Aparatur Sipil Negara pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota di wilayah Kalimantan Utara dan masyarakat pada umumnya, yang menerima layanan pada bulan Januari 2025, yang berjumlah 39 orang. Hasil analisis statistik deskriptif untuk karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin Responden

Karakteristik pertama dari responden yang dianalisis adalah perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1
Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Laki-laki	21	53,85
2.	Perempuan	18	46,15
	Jumlah	39	100.00

2. Kelompok Usia Responden

Karakteristik kedua dari responden yang dianalisis adalah perbandingan jumlah responden berdasarkan usia yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2
Responden Menurut Usia

No.	Rentang Usia	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Kurang dari 25 tahun	20	51,28
2.	25 s.d. 34 tahun	2	5,13
3.	35 s.d. 44 tahun	7	17,95
4.	45 s.d. 54 tahun	6	15,38
5.	55 s.d. 64 tahun	4	10,26
6.	Lebih dari 64 tahun	0	0,00
	Jumlah	39	100,00

3. Tingkat Pendidikan Responden

Karakteristik ketiga dari responden yang dianalisis adalah perbandingan jumlah responden berdasarkan pendidikan yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.3 sebagai berikut:

Tabel 3.3
Responden Menurut Pendidikan Terakhir

No.	Jenis Pendidikan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Setingkat SMA	3	7,69
2.	Setingkat D3	0	0
3.	Setingkat S1	26	66,67
4.	Setingkat S2	10	25,54
5.	Setingkat S3	0	0
6.	Lainnya	0	0
	Jumlah	39	100,00

4. Pekerjaan Responden

Karakteristik keempat dari responden yang dianalisis adalah perbandingan jumlah responden berdasarkan pekerjaan yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.4 sebagai berikut:

Tabel 3.4
Responden Menurut Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)/Aparatur Sipil Negara (ASN)	17	43,59
2.	Pelajar/Mahasiswa	20	51,28
3.	Lainnya	2	5,13
Jumlah		39	100,00

5. Jenis Layanan yang Diterima Responden

Karakteristik kelima dari responden yang dianalisis adalah perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis layanan yang diterima yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.5 sebagai berikut: (pada pertanyaan ini, responden dapat memilih lebih dari satu jawaban)

Tabel 3.5
Responden Menurut Jenis Layanan yang Diterima

No.	Jenis Layanan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Pemeriksaan	15	38,46
2.	Edukasi	24	61,54
3.	Non Pemeriksaan	2	5,13

B. Hasil Survei

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Hasil survei dari 39 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara adalah sebesar 3,61 dari skala 4,00 atau 90,28% yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.6 sebagai berikut:

Tabel 3.6
Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

No.	Komponen Survei	Indeks
1.	Informasi atas layanan BPK tersedia melalui berbagai media elektronik dan non elektronik, antara lain <i>website</i> , telepon, <i>WhatsApp</i> , <i>live chat</i> , informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya	3,32
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi	3,68
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi	3,74
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi	3,69
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan	3,59
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna	3,66
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali)	3,69
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , telepon, atau saluran lain)	3,52
9.	Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat (jika pernah)	-
IPKP		3,61

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Hasil survei dari 39 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi anti korupsi BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara adalah sebesar 3,78 dari skala 4,00 atau 94,44% yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.7 sebagai berikut:

Tabel 3.7
Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

No.	Komponen Survei	Indeks
1.	Pegawai BPK tidak melakukan diskriminasi terhadap permintaan layanan dari siapapun.	3,79
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	3,73
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya.	3,76
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya.	3,79
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,81
IPAK		3,78

3. Masukan Responden

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, 17 dari 39 responden yang mengisi masukan menyatakan kepuasannya atas layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara.

Tabel 3.8
Masukan Survei

No	Masukkan
1	Dengan ada nya BPK di Provinsi Kalimantan Utara, saya berharap Kaltara semakin baik dan BPK Semakin Terdepan dalam Mengawal Keuangan Negara Khususnya di Kalimantan Utara
2	Dalam rangka pengawasan terhadap jalan administrasi keuangan kepemerintahan tentu tidak semua berzas pada regulasi yg ada, alangkah normatifnya jika pelanggaran itu tidak mutlak harus di orientasikan dengan Justisial tetapi lebih mengedepankan Azas manfaat dari kegiatan yg telah dilakukan namun kerugian negara yg di timbulkan tetap mempunyai azas mutlak pengembalian kerugian walau waktu kadang harus menjadi dispensasi.
3	Dapat memberikan edukasi dan menerima konsultasi permasalahan keuangan yang dihadapi pegawai secara pribadi ato OPD
4	BPK Prov. Kaltra secara priodik dapat melakukan sosialisasi tentang pemcegahan korupsi
5	Seharusnya banyak transparansi dari segala bidang demi layanan terbaik dan kemajuan bersama
6	pendampingan terhadap hasil temuan agar tetap berkelanjutan, karena temuan tidak selamanya ada unsur kesengajaan
7	Lanjutkan dan kuatkan komitmen pimpinan dalam membangun zona integritas dan sistem pelayanan publik yang cepet, tepat, dan transparan

No	Masukkan
8	Agar lebih lagi ditingkat dalam pendampingan
9	Terus meningkatkan integritas dan profesionalisme
10	untuk pelayanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara dapat terus mempertahankan pelayanan kepada publik
11	Kedepan saya berharap BPK bukan hanya bisa menjalankan tugas nya sebagai pemeriksa tapi juga dapat melakukan edukasi lebih aktif kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali
12	Menurut saya, pelayanan BPK sudah sangat baik. Saat kami melakukan study tour ke BPK, kami bisa melihat langsung bagaimana BPK melayani masyarakat dengan terbuka dan informatif. Layanan digitalnya juga sudah sangat mudah diakses, baik melalui website resmi maupun media sosial, sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi. Namun, sebagai masukan, BPK bisa lebih sering mengadakan kegiatan edukatif seperti sosialisasi atau seminar ke kampus-kampus atau sekolah-sekolah, agar semakin banyak generasi muda yang mengenal dan memahami peran BPK dalam mengawasi keuangan negara.
13	Semoga lebih baik lagi
14	tidak ada saran, saya hanya ingin menyampaikan semangat untuk BPK untuk kawal terus keuangan negara, jangan lupa terus libatkan kami BPKWAN MUDA 😊
15	Pelayanan nya sangat memuaskan
16	Sebagai masukan, BPK dapat terus meningkatkan sosialisasi hasil pemeriksaan kepada masyarakat agar lebih mudah dipahami dan diakses. Selain itu, penguatan layanan digital serta peningkatan kapasitas SDM dalam menghadapi dinamika pengawasan keuangan daerah juga penting untuk terus dikembangkan guna menjaga kualitas pelayanan yang prima.
17	Menurut saya, pelayanan BPK sudah sangat baik. Saat kami melakukan study tour ke BPK, kami bisa melihat langsung bagaimana BPK melayani masyarakat dengan terbuka dan informatif. Layanan digitalnya juga sudah sangat mudah diakses, baik melalui website resmi maupun media sosial, sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi. Namun, sebagai masukan, BPK bisa lebih sering mengadakan kegiatan edukatif seperti sosialisasi atau seminar ke kampus-kampus atau sekolah-sekolah, agar semakin banyak generasi muda yang mengenal dan memahami peran BPK dalam mengawasi keuangan negara.

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, 39 responden yang mengisi jawaban terkait kelayakan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara mendapatkan predikat Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) menyatakan kepuasannya atas layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara.

Tabel 3.9
Jawaban Survei Kelayakan

No	Pernyataan
1	Ya, Karena karena tidak hanya bertujuan memberantas korupsi...
2	LAYAK, karena layanan, fasilitas, ketaatan prosedur dan penyelenggaraan acara sangat professional

No	Pernyataan
3	Ya, karena Instansi yg mempunyai fungsi pengawasan Keuangan Negara...
4	Insya Allah layak krn melaksanakan tugas sesuai tupoksi yg di emban
5	ya karena seluruh pegawai telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai aturan
6	Ya...selama pemeriksaan pegawai BPK melaksanakan sesuai dengan perosedur...
7	Ya, Pemeriksaan oleh BPK Prov. Kaltara sudah sesuai dengan etika pemeriksaan
8	BPK Prov. Kalimantan Utara Layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)...
9	Layak dan sangat setuju demi prioritas terbaik...
10	Ya, karena BPK memiliki fungsi pengawasan yang signifikan...
11	layak, dengan kapasitas personil yang ada sekarang...
12	YA, SUDAH LAYAK
13	BPK kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju WBBM...
14	Ya, karena pelayanan yang diberikan oleh para perwakilan BPK...
15	Ya, karena BPK dalam menjalankan tugasx sudah profesional.
16	Sangat layak karena sudah bagus pelayanannya
17	BPK Perwakilan Provinsi Kalimanatan Utara layak mendapatkan predikat Menuju WBBM...
18	Iya, karena dari segi pelayanan, transparansi sgt baik.
19	Ya
20	Layak, dengan pelayanan edukasi yang baik...
21	ya
22	Ya. Karena pelayanan yang diberikan sangat baik...
23	Ya
24	Iya BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak untuk terus didorong...
25	Ya, menurut saya BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat menuju WBBM...
26	Ya, Karena pada saat saya mengikuti kegiatan bpkawan muda...
27	Ya, menurut saya BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju WBBM...
28	Ya, BPK sebagai lembaga audit negara memiliki dasar kuat...
29	Ya Sangat layak, dengan segala pelayanan terbaik...
30	Iya
31	Ya
32	Iya, Menurut saya, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju WBBM...
33	Ya, menurut saya BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju WBBM...
34	Ya, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju WBBM...
35	iya, sangat layak sekali
36	Ya karena pelayanan dari BPK perwakilan KALTARA yang sangat baik
37	Ya, karena melakukan sesuai dengan atura
38	Ya, Karena, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara telah menunjukkan kemajuan yang signifikan...
39	IYA

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 antara lain:

1. Berdasarkan determinasi responden, maka sebagian besar didominasi oleh Layanan Edukasi BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara (BPK Kaltara) dan layanan Tanjik Hukum Online. Adapun hasil SPKP menunjukkan tingkat kepuasan atas layanan publik sebesar 90,28%, sedangkan hasil SPAK menunjukkan tingkat persepsi anti korupsi sebesar 94,44%.
2. Aspek keunggulan layanan BPK Kaltara yang dapat diidentifikasi dari survei ini mencakup penerapan pelayanan yang baik, sesuai prosedur resmi dan ketentuan peraturan perundang-undangan, prinsip anti korupsi, serta otorisasi akses informasi yang tepat sesuai dengan kewenangan pejabat terkait. Layanan ini juga dinilai memenuhi syarat untuk mendapatkan predikat WBBM.
3. Berdasarkan masukan responden atas hasil SPKP dan SPAK kepada menunjukkan bahwa terdapat harapan agar membuka jalur konsultasi online mengenai pengelolaan keuangan untuk mempermudah pelayanan, mempertahankan pelayanan daring non-pemeriksaan seperti Tanjik Hukum Online yang dianggap sangat membantu, serta lebih aktif mengupdate informasi melalui media sosial agar masyarakat lebih mengetahui tentang pelayanan BPK Kaltara.
4. Faktor pengungkit lainnya atas pembangunan ZI BPK Kaltara menuju WBBM adalah layanan internal telah diintegrasikan dalam SIBTARA serta mempertahankan layanan publik yang telah diimplementasikan ditambah dengan inovasi Tanjik Hukum Online yang baru tahun 2024 diimplementasikan dan meningkatkan kepuasan layanan publik BPK Kaltara.
5. Faktor pengungkit selanjutnya ialah telah dilakukan publikasi atas hasil SPKP dan SPAK pada *website* dan Instagram BPK Kaltara sehingga meningkatkan *update* pengunjung *website* dan Instagram BPK Kaltara serta memberikan keyakinan yang memadai kepada netizen akan layanan publik BPK Kaltara.
6. Selain itu, berbagai informasi juga diberikan ke *Whatsapp Group* KOPI HITAM selaku Pengelola JDIH se-wilayah Kalimantan Utara. Berbagai informasi bermanfaat untuk dapat dijadikan studi tiru atas layanan informasi hukum UJDIH BPK Kaltara.
7. Faktor yang menjadi penghambat adalah petugas layanan yang ditugaskan definitif masih melakukan pemeriksaan sehingga petugas pelayanan dirangkap oleh 1 (satu) orang dan belum adanya manajemen pengetahuan prosedur layanan secara memadai antar pelaksana layanan sehingga perlu mendapatkan manajemen pengetahuan dari rekan sejawat.
8. Faktor yang masih menjadi kendala pelaksanaan survei yaitu dari responden yang telah *list* dan diberikan *link* formulir survei online, masih ada yang belum menyelesaikan pengisian formulir survei tersebut.

B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei

Atas evaluasi atas hasil survei tersebut di atas, maka BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara melakukan tindak lanjut sebagai berikut:

1. Perlu dipertahankan kampanye melalui media sosial terkait layanan publik yang telah diselenggarakan dan informasi-informasi hukum yang dapat disampaikan melalui pemutakhiran *website* UJDIH BPK Kaltara.
2. Perlu dilakukan pengawasan rutin atas seluruh layanan yang diselenggarakan oleh BPK Kaltara baik secara *offline* maupun *online* agar sesuai dengan standar dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Perlu dilakukan koordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara untuk meminimalisir risiko adanya dugaan laporan maladministrasi terhadap layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara.
4. Perlunya digalakkan 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. Terkait survei, sebaiknya petugas layanan langsung menginformasikan kepada penerima layanan agar bersedia dijadikan sebagai calon responden survei atas layanan yang diterimanya, memohon kesediaan waktu sebentar, menjelaskan terkait teknis pengisian survei, dan menunggu hingga formulir survei telah diisi oleh responden yang bersangkutan. Hal tersebut penting agar calon responden mendapatkan pemahaman yang memadai atas survei layanan yang diterimanya dan dapat diminimalisir ketidakisian survei.
6. Perlunya dukungan Tim Pemeriksa untuk melakukan sosialisasi kepada entitas terperiksa selaku responden survei atas layanan pemeriksaan agar mempertahankan hasil survei yang optimal.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara menunjukkan bahwa sebagian besar responden menunjukkan kepuasan layanan publik yang berintegritas dan anti korupsi masing-masing sebesar 90,28% dan 94,44%. Adapun aspek yang menjadi unggulan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara tetap akan dipertahankan, sedangkan aspek yang kurang unggul akan ditingkatkan kualitas dan kuantitasnya, yang salah satunya adalah kecepatan publikasi atas kegiatan-kegiatan layanan yang telah dipenuhi agar meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan publik atas reputasi BPK Kaltara. Adanya ekspektasi dari responden agar mempertahankan kualitas dan kuantitas layanan publik BPK. Untuk itu, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara berkomitmen untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas dan berintegritas dalam rangka mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, melalui peningkatan kepuasan layanan dari para *stakeholder*. Salah satu caranya adalah mendorong peningkatan pemahaman petugas layanan publik BPK melalui penyelenggaraan manajemen pengetahuan dari rekan sejawat.

Kami ucapan terima kasih kepada para *stakeholder* BPK selaku responden, Inspektorat Utama BPK selaku Tim Penilai Internal (TPI) yang melakukan bimbingan teknis kepada BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara, serta masyarakat luas yang mendukung BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara dalam rangka pembangunan Zona Integritas menuju WBBM.

LAMPIRAN

A. Lampiran I – Data Responden Survei

No	Nama	No. Whatsapp
1	Angga One Ambyapati	085246118222
2	Dimas Aditya	081287125999
3	Adi Irwansyah Moh Saan	081256840766
4	Hamsyah	08115306616
5	Agus Wahyono	085247699727
6	Yakup Anwar	081348599524
7	M. Idrus, Sh	0811596765
8	Siti Raehanun	085242514884
9	Warsito	082150120766
10	Ika Sinatra	+6282157705840
11	Christianus Lembang	082158758986
12	Dalmonce	082318386777
13	Toro	085641722210
14	Irda Hariyono Soekirno	081293355571
15	Hamzah	081350645804
16	Kantah Kota Tarakan	085245761074
17	Eko Syahrudi, S.Pi	085247741013
18	Olivia Pamilangan Andi Lolo	082187999799
19	Yohanna Thresia	085207810002
20	Muhammad Muaz Ihsan	081350933205
21	Andi Rosita Aulia	087770656838
22	Anindha	081251746674
23	Dina Arafa	082149821489
24	Nadila Hasbi Ananta	081257220188
25	Hasni Jayanti	085348004165
26	Muhammad Ariandy F	081242124401
27	Oriza Sativa	082351436105
28	Hariyanti	08154598221
29	Ribiyansari	082351766566
30	Nurjanah	082353204160
31	Muhammad Iqbal	082256172093
32	Nabilah Febriyanti	081254539175
33	Oriza Sativa	082351436105
34	Sherina Septiyana	089654486657
35	Amanda Kamila	082157566217
36	Handika Saputra	085348529343
37	Rosdiansyah	0812 5025 6572
38	Mahrani	089521616674
39	Nurtang Marlianti	089527873411

B. Lampiran II – Tangkapan Layar Tampilan Survei



**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)**

BAGIAN PEMERIKSA KELUARGA PEMERIKSA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DALAM RANGKA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENJUJU WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI
TAHUN 2024

TENTANG SURVEI SPKP DAN SPAK

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) ini dilakukan secara mandiri oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dalam rangka penilaian Zona Integritas. Tujuan survei adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima dan mencapai keseimbangan yang beretik dan akademis di BPK.

Bapak/Ibu terpilih menjadi responden SPKP dan SPAK BPK, karena Bapak dan Ibu telah menerima pelayanan dari BPK Perwakilan Kalimantan Timur

Partisipasi Bapak/Ibu dalam survei ini bermanfaat untuk melihat dan mengimprovisasi jaswal survei merupakan bukti kesadaran Bapak/Ibu untuk berpartisipasi.

Survei ini merupakan penilaian, pendapat, dan atau pengalaman Bapak dan Ibu ketika menerima layanan dari BPK.

Kami mohon agar survei ini dapat dijawab sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Setiap jawaban survei menjadi informasi yang berharga bagi BPK sebagai alat evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Informasi yang diperoleh dari seluruh responden survei ini akan diolah menjadi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (SPAK).

Kami akan mengevaluasi kerahasiaan informasi pribadi yang disampaikan oleh Bapak dan Ibu.

INFORMASI UMUM

1. Nama Responden *

2. Nomor Telepon

3. Jenis Kelamin *

4. Umur *

C. Lampiran III – Tangkapan Layar Pengiriman Survei kepada Responden

