



BPK Perwakilan
Provinsi Kalimantan Utara

HASIL SURVEI INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Periode Maret 2025

* Responden : 123 *

Nilai Indeks

3.77

*Skala 4

Nilai Persentase

94,21%

G
Giat

E
Empati

N
Netral

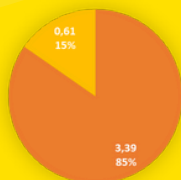
T
Tegas

A
Asertif

M
Mandiri

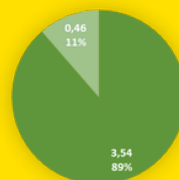
U
Unggul

Informasi Layanan



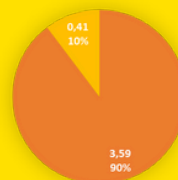
■ 3,39 ■ 0,61

Persyaratan Layanan



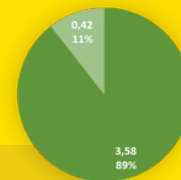
■ 3,54 ■ 0,46

Prosedur Layanan



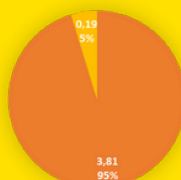
■ 3,59 ■ 0,41

Jangka Waktu Layanan



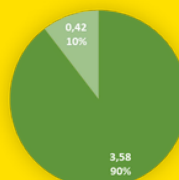
■ 3,58 ■ 0,42

Tarif/Biaya



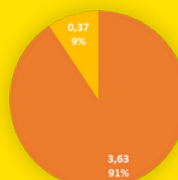
■ 3,81 ■ 0,19

Sarana Prasarana



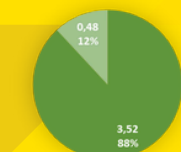
■ 3,58 ■ 0,42

Profesionalisme Petugas



■ 3,63 ■ 0,37

Sarana Pengaduan dan
Respon Pengaduan



■ 3,52 ■ 0,48





**BPK Perwakilan
Provinsi Kalimantan Utara**

HASIL SURVEI INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI Periode Maret 2025

*** Responden : 123 ***

Nilai Indeks

3.83

Nilai Persentase

95,69%

***Skala 4**

G
Giat

E
Empati

N
Netral

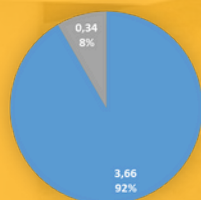
T
Tegas

A
Asertif

M
Mandiri

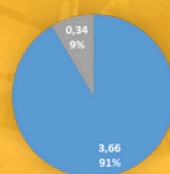
U
Unggul

Diskriminasi Layanan



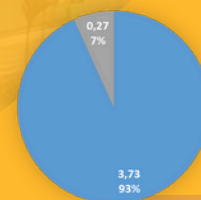
■ 3,66 ■ 0,34

Pelayanan sesuai dengan
Prosedur



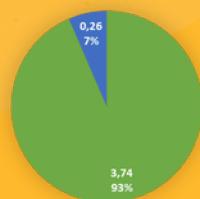
■ 3,66 ■ 0,34

Penerimaan Imbalan



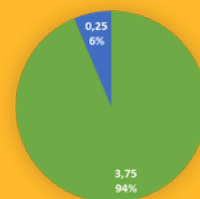
■ 3,73 ■ 0,27

Pungutan Liar



■ 3,74 ■ 0,26

Percaloan



■ 3,75 ■ 0,25





**LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PERIODE BULAN MARET 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 Reponden.....	9
BAB IV EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	19
A. Evaluasi atas Hasil Survei.....	19
B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei.....	19
BAB V PENUTUP.....	21

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 diselenggarakan 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. menjangkau 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 Maret 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 Maret 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 persespi 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, perbedaaan 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 nonelektronik 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	<i>(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)</i>	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 Maret 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 penelitian ini adalah responden mengisi kuesioner secara mandiri (swacach). 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

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 Maret 2025, yang berjumlah 123 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	87	70,73
2.	Perempuan	36	29,27
Jumlah		123	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	0	0
2.	25 s.d. 34 tahun	17	13,82
3.	35 s.d. 44 tahun	34	27,64
4.	45 s.d. 54 tahun	48	39,02
5.	55 s.d. 64 tahun	23	18,70
6.	Lebih dari 64 tahun	1	0,81
Jumlah		123	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	11	8,94
2.	Setingkat D3	3	2,44
3.	Setingkat S1	72	58,54
4.	Setingkat S2	37	30,08
5.	Setingkat S3	0	0
6.	Lainnya	0	0
Jumlah		123	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)	120	97,56
2.	Pelajar/Mahasiswa	0	0
3.	Lainnya	3	2,44
Jumlah		123	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	98	79,67
2.	Edukasi	24	19,51
3.	Non Pemeriksaan	19	15,45

B. Hasil Survei

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Hasil survei dari 123 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara adalah sebesar 3,77 dari skala 4,00 atau 94,21% 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	3,64
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	3,76
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,78
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,77
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	3,91
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,76
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali).	3,80
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , telepon, atau saluran lain).	3,72
9.	Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat (jika pernah)	-
IPKP		3,77

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Hasil survei dari 123 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi anti korupsi BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara adalah sebesar 3,83 dari skala 4,00 atau 95,69% 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.	3,80
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	3,80
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya.	3,84
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya.	3,84
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,86
IPAK		3,83

3. Masukan Reponden

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, 81 dari 123 responden yang mengisi masukan menyatakan kepuasannya atas layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara.

Tabel 3.8
Masukan Survei

No	Masukkan
1	Ya
2	sudah mantap
3	Cukup
4	BPK dapat menjaga independensi dalam pemeriksaan tanpa adanya intervensi atau kepentingan tertentu
5	layanan pengaduan lebih luas disosialisasikan
6	1. Saat meminta data pemeriksaan agar di sesuaikan dgn tupoksi opd tersebut, krn ada beberapa data yg di minta tidak sesuai kewenangan opd yg di maksud. 2. Agar format data yg berikan oleh BPK jgn berubah2, kalau pun berubah setidaknya opd bisa di berikan waktu utk menginput kembali. Krn kadang data yg di minta bnyk. Demikian masukan dari saya, terima kasih
7	Melayani dengan profesional
8	Sudah baik
9	Mudahan mendapat WBBM
10	Harus sering sidak terkait pemeriksaan.
11	Pemeriksaan doble dengan Inspektorat, mungkin bisa dilakukan pembagian antara inspektorat dan BPK biar tidak tumpang tinggi
12	Sudah sangat baik, tetap pertahankan kredibilitas dalam mengarahkan Pemerintah menjadi lebih baik

No	Masukkan
13	<p>**Masukan untuk BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara**</p> <ol style="list-style-type: none"> **Penguatan Kolaborasi dengan Pemangku Kepentingan Lokal** - BPK dapat memperkuat hubungan dengan pemerintah daerah, masyarakat, dan lembaga non-pemerintah untuk membangun kesadaran bersama tentang pentingnya transparansi dan akuntabilitas. Misalnya, melalui forum diskusi publik atau sosialisasi hasil audit. **Pengembangan Sistem Digital Terintegrasi** - Mengembangkan platform digital yang lebih komprehensif untuk mempermudah akses informasi, pelaporan keuangan, dan tindak lanjut hasil audit. Ini akan meningkatkan efisiensi serta mempercepat proses kerja. **Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)** - Meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan yang lebih intensif, khususnya di bidang audit berbasis teknologi dan tata kelola keuangan yang sesuai dengan standar internasional. **Inovasi Layanan Publik** - Membuat program inovasi layanan yang proaktif, seperti klinik konsultasi keuangan untuk pemerintah daerah atau bimbingan teknis untuk peningkatan pengelolaan anggaran daerah. **Meningkatkan Transparansi Proses Audit** - Selain laporan hasil audit, BPK dapat mengembangkan laporan perkembangan proses audit yang dapat diakses publik secara berkala untuk menunjukkan komitmen terhadap keterbukaan. **Peningkatan Indeks Kepuasan Mitra Kerja dan Publik** - Melakukan survei kepuasan mitra kerja dan publik secara rutin untuk mendapatkan umpan balik konstruktif. Hasil survei ini dapat digunakan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelayanan. **Penguatan Zona Integritas (ZI)** - Melibatkan seluruh elemen organisasi secara aktif dalam pembangunan ZI, termasuk melakukan evaluasi berkala terhadap keberhasilan program ZI dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. **Publikasi dan Edukasi Publik** - Memanfaatkan media sosial dan platform digital untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang peran dan fungsi BPK serta pentingnya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel. **Fokus pada Pengawasan Dana Transfer Daerah dan Program Strategis** - Mengingat besarnya alokasi dana transfer ke daerah dan implementasi program strategis di Kalimantan Utara, BPK dapat memberikan perhatian khusus pada audit terhadap efisiensi, efektivitas, dan dampak program-program tersebut. **Sertifikasi dan Pengakuan Internasional** - Mengupayakan sertifikasi internasional di bidang audit keuangan atau tata kelola pemerintahan untuk menunjukkan standar kerja yang tinggi dan profesionalisme di tingkat global. <p>Masukan-masukan ini diharapkan dapat mendukung BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara dalam menjaga kepercayaan publik dan terus meningkatkan kinerjanya sebagai institusi yang berintegritas dan melayani.</p>
14	Agar disediakan layanan pembinaan atau diskusi terkait pengelolaan barang dan jasa dan kinerja pemerintah.
15	Fokus kerja demi kemajuan Kaltara dan pertahankan loyalitas dan integritas TIM.

No	Masukkan
16	<p>Secara umum, pelayanan yang diberikan oleh BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara sudah berjalan dengan baik, profesional, dan responsif. Namun demikian, terdapat beberapa masukan yang dapat menjadi bahan perbaikan dan penguatan ke depan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan Sosialisasi dan Diseminasi Hasil Pemeriksaan Perlu ditingkatkan lagi kegiatan sosialisasi hasil pemeriksaan secara lebih interaktif dan mudah dipahami, terutama bagi jajaran pemerintah daerah yang membutuhkan pemahaman lebih mendalam terkait tindak lanjut rekomendasi BPK. 2. Pemanfaatan Teknologi Informasi Perlu terus dikembangkan sistem pelayanan berbasis digital, seperti dashboard informasi, aplikasi konsultasi daring, atau sistem pelaporan tindak lanjut secara real-time untuk mempermudah komunikasi antara BPK dan entitas yang diperiksa. 3. Peningkatan Kapasitas Pendampingan Teknis Selain melakukan pemeriksaan, BPK juga diharapkan dapat lebih aktif memberikan pendampingan teknis atau forum sharing knowledge terkait tata kelola keuangan daerah yang baik, tanpa mengurangi independensi sebagai lembaga pemeriksa. 4. Respons Time yang Lebih Cepat Meskipun pelayanan sudah cukup baik, respons atas permintaan klarifikasi atau konsultasi dari mitra kerja diharapkan dapat dilakukan secara lebih cepat dan terstruktur.
17	Saya tidak tahu
18	Semoga pelayanannya lebih baik lagi
19	Ke depannya, jika membutuhkan data yg di minta, agar dapat melalui 1 pintu
20	Pertahankan pola pelayanan prima yang sudah baik
21	Tingkatkan pelayanan yang sudah baik.
22	Terus ditingkatkan dan serta memberikan pendampingan kepada kami
23	Ijin agar pemberitahuan surat permintaan data agar tidak mepet dengan deadline tanggal yang telah ditentukan
24	sdh bagus
25	Kalau bisa membuka layanan konsultasi secara daring dan resmi
26	Selalu Semangat bapak ibu dalam menjalankan tugas demi mencapai tujuan Indonesia bersih dari praktek kolusi nepotisme dan sejenisnya
27	Sangat Puas
28	Iya
29	Selalu semangat dalam menjalankan tugas
30	Smoga BPK dapat memberikan pelayanan yang terbaik
31	Masukan untuk mengatur ulang jadwal penyampaian LKPD agar penyusunan LKPD dapat maksimal dan ibadah Puasa juga bisa berjalan dengan lancar bagi yg menjalankan.
32	Layanan pemeriksaan sdh baik, tapi kalau bisa permintaan data atas pemeriksaan dilakukan di jam kerja
33	Pelayanan BPK sudah sangat baik, namun dapat ditingkatkan lagi dengan memperluas akses informasi digital
34	Tingkat terus kinerjanya
35	BPK betul2 memeriksa kegiatan yang ada dan tetap menjaga integritas untuk tidak menerima gratifikasi.
36	BPK dalam memberikan layanan sangat terukur, sehingga jika mungkin bisa menjadi nara sumber bagi kami dlm pelatihan pengelolaan kegiatan dan anggaran OPD, terimakasih.

No	Masukkan
37	lebih responsif terkait segala laporan yang masuk dan dapat lebih dekat dengan edukasi pendidikan anti korupsi di sekolah-sekolah
38	Agar BPK Perwakilan Provinsi Kaltara mendapatkan predikat WBBM
39	Sebagai lembaga pemeriksa keuangan negara, BPK-RI memiliki peran penting dalam menjaga transparansi dan akuntabilitas keuangan negara. Untuk meningkatkan pelayanan, BPK-RI dapat terus berinovasi, memperluas akses informasi, dan meningkatkan responsivitas terhadap pengaduan masyarakat, serta bisa menjadi tempat berkonsultasi.
40	Pelayanan lebih ditingkatkan dan lebih baik lagi kedepannya
41	Agar rekomendasi atas hasil layanan dapat di jadikan dasar dalam pengambilan keputusan
42	Agar tetap melaksanakan tugas yang transparan kepada masyarakat
43	Peningkatan akses pelayanan berbasis online sehingga mudah diakses
44	Terima kasih
45	tetap mempertahankan integritas dan lebih mengedepankan/ mengutamakan pencegahan dari pada penindakan
46	di tingkatkan lagi
47	Tingkatkan layanan
48	Mengedepankan profesionalisme, ramah dan bijak dalam memberikan penjelasan pencegahan kkn.
49	Kiranya dalam melakukan permintaan data/dokumen dapat memberikan waktu yang cukup agar instansi dapat mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan
50	Pertahankan kualitas pelayanan yg sudah prima
51	Lebih d tingkatkan lg kualitas pelayanan Prima
52	Kami sangat terbantuan dengan pemberian layanan dan edukasi oleh BPK
53	Meningkatkan pelayanan yang baik ramah dan bijak dalam memberikan solusi dan masukan kepada opd
54	Agar terus dapat mengedukasi masyarakat dengan baik
55	Semoga layanan semakin baik
56	Selama ini sudah sangat baik. Tinggal dipertahankan saja dan semoga tambah maju lembaga BPK Dan selalu bisa independen dalam melakukan pemeriksaan keuangan
57	U/ permintaan data agar tidak dadakan tanggal deadlinenya
58	Selamat ini kesan Pengawas itu baik internal atau eksternal sangat menakutkan, bisa tidak kesan itu tidak terlihat pada BPK (yang dipanggil merasa diberi pencerahan bukan dihakimi, mungkin bisa membuat rileks dan lebih terbuka dalam menjawab pertanyaan)
59	Profesional dan integritas dijaga dengan baik
60	BPK hendaknya bisa melaksanakan tugas ke semua ASN pengguna anggaran, jangan hanya sampel saja terima kasih
61	tetap berkerja dan semangat NKRI
62	Mohon lebih sering mengadakan sosialisasi sebab kemungkinan besar tidak seluruh ASN di Kaltara telah mendapatkan bimbingan pencegahan anti korupsi
63	Pelayanan yg BERINTEGRITAS
64	baik dan transparan
65	Ya

No	Masukkan
66	Agar dalam menentukan suatu temuan tidak hanya didasarkan pada pertanggungjawaban administratif tetap juga harus mempertimbangkan rasionalitas...
67	Edukasi ditingkatkan
68	Dalam melakukan pemeriksaan agar memperhatikan juga kegiatan pencegahan korupsi lainx, seperti MCP KPK
69	Cukup baik
70	iya
71	Pertahankan Pelayanan yang baik dan ramah
72	Kinerja perlu dipertahankan
73	Tetap bekerja secara profesional dan memberikan edukasi aparat pemerintah dan masyarakat
74	Kami Mohan kepada bapak,ibu BPK, selalu membimbing kami dan mengarah kami sistim pengolahan ke uangan yang baik dan sesuai dengan sasarannya.
75	Untuk masa sanggah kiranya bisa di beri lebih lama, mengingat ada kondisi dimana.ketika masa sanggah yang diberikan yang bersangkutan tidak ada ditempat atau pun kurang sehat
76	Agar selalu berpegang pada kode etik
77	kiranya layan dimaksud mudah diakses bukan saja di wilayah pemerintah akan tetapi juga ke masyarakat secara luas, agar informasi dan layanan yg diterima berbanding lurus dan masyarakat juga tidak gagal paham terhadap cara dan kinerja dalam memberikan layanan
78	Pemeriksaan agar mengatur waktu dengan OPD agar bisa di hadirkan semua yang terlibat dalam kegiatan tersebut
79	Pertahankan sistem pelayanan yg baik serta meningkatkan lagi pelayananx baik dari sisi kuantitas maupun kualitasnya
80	Agar lebih didalami lagi khususnya jika ada laporan terkait korupsi dan jual beli jabatan
81	Ok

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, 123 responden yang mengisi jawaban terkait kelayakan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara mendapatkan predikat Zona Intergitas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) menyatakan kepuasannya atas layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara.

Tabel 3.9
Jawaban Survei Kelayakan

No	Masukkan
1	Ya, sebab BPK Perwakilan Provinsi Kaltara telah bekerja secara profesional dengan tetap menjaga integritas dan independensinya.
2	Ya
3	Ya, karena BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara menjalankan dedikasi dalam menerapkan prinsip2 reformasi birokrasi yg bersih, memperkuat sistem pengendalian internal dan mecegah praktik korupsi
4	mantap
5	Ya, Pelaksanaan telah sesuai dengan prosedur yang ada, hanya saja pihak kemitraan yang terlambat dalam pemenuhan permintaan.

No	Masukkan
6	BPK Perwakilan Kalimantan Utara telah menunjukkan komitmen kuat dalam aspek-aspek transparansi dan akuntabilitas, pelayanan publik, upaya pencegahan korupsi, maka layak mendapatkan predikat Menuju WBBM.
7	Ya, sangat layak krna didukung dgn fasilitas dan sdm yg profesional dan akuntabel
8	ya, karena BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara menjalankan dedikasi dalam menerapkan prinsip-prinsip revormasi birokrasi yang bersih, memperkuat sistem pengendalian internal dan mencegah pratik korupsi
9	Ya. Layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Pembangunan Zona Integritas (ZI).
10	BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan dikarenakan tidak terdapat indikasi menerima sogokan berupa bingkisan atau lainnya
11	Ya. Karena pelayanan yg dilakukan sangat baik serta mendidik
12	Ya
13	Ya
14	Ya, karena BPK sangat transparan dalam pelayanan
15	Ya, Dalam pelayanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara secara terbuka dalam melakukan pemeriksaan.
16	Ya, Pelayanan sudah sangat baik.
17	Ya,
18	Segala jenis kegiatan yg menjurus ke perbaikan administrasi keuangan dan lainnya, untuk menuju Indonesia bersih dari tindak segala bentuk korupsi kita harus dukung demi kemajuan sistem pemerintahan Indonesia.
19	Ya, pemeriksaaan di DLH sudah sesuai dengan aturan yang berlaku
20	ya, karena telah menerapkan standar pelayanan berintegritas
21	Ya karena BPK perwakilan prov Kalimantan Utara memberikan layanan terbaik
22	Ya Dengan keterbukaan informasi dan pelayanan yang digital memungkinkan pengawasan melekat pada setiap unsur pimpinan sehingga memastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cepat, tepat dan akurat
23	Ya, layak mendapatkan predikat WBBM. Alasan: Komitmen terhadap Integritas dan Pelayanan Publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menerapkan prinsip-prinsip Zona Integritas (ZI) melalui penguatan akuntabilitas, transparansi, dan pengawasan internal. Upaya ini terlihat dari keberhasilan BPK dalam memberikan rekomendasi yang tepat dan relevan kepada instansi pemerintahan di wilayah Kalimantan Utara. Inovasi dalam Pelayanan Adanya inovasi dalam mekanisme audit dan konsultasi, termasuk penerapan teknologi digital, mencerminkan langkah progresif menuju birokrasi yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta mitra kerja. Keterbukaan Informasi Publik BPK Perwakilan Kalimantan Utara telah mempraktikkan keterbukaan informasi dengan baik, termasuk menyediakan akses kepada laporan hasil pemeriksaan yang dapat diakses oleh publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Hal ini menunjukkan akuntabilitas dan transparansi yang tinggi. Budaya Kerja Berbasis Nilai-Nilai Anti-Korupsi Dengan adanya pelatihan internal, pembentukan budaya kerja profesional, serta

No	Masukkan
	<p>penguatan pengawasan internal, BPK berhasil menciptakan lingkungan kerja yang mendukung integritas dan bebas dari korupsi.</p> <p>Peningkatan Kualitas Pelayanan Feedback positif dari pemerintah daerah maupun masyarakat terkait layanan audit dan konsultasi menunjukkan bahwa BPK telah mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan bermanfaat.</p> <p>Kesimpulan: Berdasarkan indikator-indikator tersebut, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Dengan pencapaian ini, diharapkan BPK dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan menjadi role model bagi instansi lainnya di wilayah Kalimantan Utara.</p>
24	Layak, namun perlu diperkuat kegiatan sosialisasi atau pembinaan terhadap Perangkat Daerah terkait peraturan pengelolaan barang dan jasa pemerintah.
25	Sangat layak mendapatkan predikat. Kerja TIM BPK tetap di pertahankan.
26	<p>Ya, layak.</p> <p>Hal ini didasarkan pada beberapa indikator yang dapat diamati antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komitmen Pimpinan dan Pegawai 2. Peningkatan Kualitas Layanan 3. Pengendalian Gratifikasi dan Pencegahan Korupsi 4. Kepuasan Stakeholder 5. Kinerja dan Capaian Program Reformasi Birokrasi
27	Layak, asalkan dengan personil yang juga berintegritas.
28	Ya, karena BPK Perwakilan Prov. Kaltara telah mampu menerapkan indikator2 menuju WBBM & ZI
29	Saya tidak tahu
30	Layak , karena BPK perwakilan provinsi Kalimantan Utara selama ini sudah memberikan pelayanan yang baik
31	Ya, karena SOP sdh di terapkan dalam setiap Pemeriksaan
32	Ya Layak diberikan, karena BPK perwakilan Kalimantan Utara memberikan pelayanan dengan prima tanpa ada imbalan apapun
33	Layak supaya di Provinsi Kalimantan Utara masuk dalam kategori Birokrasi Bersih.dan memberikan pelayan yang prima.
34	Sangat Layak
35	Ya, karena BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara telah menunjukkan komitmen terhadap prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, pembangunan Zona Integritas yang jelas, kinerja yang inovatif dalam memberikan layanan publik, serta berkomitmen pada pencegahan korupsi dan manajemen yang efektif
36	ya
37	Ya karena BPK RI perwakilan Kaltara memberikan layanan yang prima
38	BPK semakin menunjukan kedewasaan dalam segala hal salah satunya mengadakan survei seperti sekarang
39	Ya. Karena melakukan pelayanan pemeriksaan dan edukatif
40	Ya , Saya kira BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak untuk mendapatkan predikat WBBM
41	Ya. Layak BPK Perwakilan Prov Kaltara Utara mendapat predikat menuju Wil birokrasi bersih dan melayani
42	ya, memang seharusnya BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara berbenah untuk lebih maju dan mendapatkan Zona Integritas dan WBBM, karena sebagai instansi yang melakukan audit dan pembinaan kepada Instansi lain Pemerintah Daerah Provinsi Kalimantan Utara

No	Masukkan
43	Layak mendapatkan predikat semakin memperbaiki diri
44	Ya Kalimantan Utara harusnya layak mendapatkan predikat wilayah birokrasi bersih
45	Ya Karena
46	Ya. Tidak pernah meminta pembayaran utk pemeriksaan
47	Ya, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju WBBM karena telah menunjukkan pelayanan publik yang prima, komitmen terhadap integritas, transparansi, serta inovasi berkelanjutan dalam membangun budaya kerja yang bersih dan profesional.
48	Belum tahu
49	Ya..karena kinerja BPK beberapa tahun terakhir sdh lumayan baik
50	Ya, semua pegawai BPK Perwakilan Propinsi Kaltara memiliki integritas tinggi dalam memberikan pelayanan sehingga secara institusi BPK Perwakilan Kaltara layak mendapatkan predikat WBBM.
51	ya, sebagai bentuk penghargaan bagi mereka yang sudah berintegritas dalam melaksanakan tugas di daerah Kalimantan Utara dengan ke khasan daerah masing-masing
52	Ya..BPK Perwakilan Provinsi Sangat aktif dalam fungsi audit dalam menjalankan tugas
53	BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara Layak Mendapatkan Predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani dikarenakan Fungsi BPK-RI sebagai lembaga pengawas keuangan Negara yang mampu memberikan masukan dan rekomendasi yang konstruktif untuk perbaikan dalam pengelolaan keuangan daerah.
54	Ya, layak, BPK sangat profesional dalam melaksanakan tugasnya
55	Ya, dapat mendapatkan WBBM
56	ya
57	Ya, karena kinerja yang dilakukan dalam melayani layak menerima predikat yang baik
58	Ya. Krn melaksanakan tusi sesuai aturan
59	Ya Karena BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara sangat profesional dalam menjalankan tugas dan kewajibannya
60	ya..karena dalam pelayanan terasparan bebas korupsi, kulosi dan nepotesme
61	Ya, karena sudah sesuai dengan prosedur layanan baik pada saat pemeriksaan maupun non pemeriksaan dengan memberikan kemudahan dalam akses pelayanan
62	Sangat layak. Selama diberikan layanan edukasi dan pemeriksaan yang saya terima, saya mendapatkan informasi dan layanan sebagaimana mestinya tanpa adanya hal-hal lain
63	Ya. layak mendapatkan predikat meuju wilayah birokrasi yang bersih
64	YA. dikarenakan pelayanan diberikan maksimal tanpa harus melibatkan permainan uang
65	Layak. Krn kinerja yang baik dan berintegritas
66	Sangat Layak
67	layak sekali, karena baik layanan mau pun pemeriksaan sdh sangat bagus dan propesional
68	layak
69	Ya, karena bpk melaksanakan tugasnya sesuai dgn sop,
70	ya, karena layanan diberikan sesuai dengan ketentuan
71	Layak karena sangat beritegritas
72	layak pelayanan sudah memenuhi WBBM
73	Ya, krn BPK merupakan lembaga yg mengedepankan integritas dan pencegahan praktek knn.
74	Ya
75	Ya, karena sudah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang sudah diinformasikan
76	Iya layak karena BPK Kalimantan Utara sudah memberikan pelayanan yg baik
77	Ya krn pelayanan sdh cukup baik

No	Masukkan
78	Sangat layak karena BPK selain memberikan edukasi dan layanan terbaik kepada ASN juga memberikan bimbingan terhadap rambu rambu yang tdk boleh dilanggar sehingga memberika.n perlindungan dan juga memberiiikan edukasi terhadap hal hal yg tdk boleh dilanggar
79	YA, SUDAH LAYAK
80	Ya, krn BPK kalimantan utara merupakan lembaga yg membangun zona integritas menuju pelayanan publik bebas kkn
81	ya, sudah sesuai
82	Ya karena cukup baik sehingga layak
83	YA
84	Ya layak. Karena selama ini dalam memberikan layanan dalam pemeriksaan keuangan sudah sesuai dengan prosedur yg ditetapkan dan bapak serta ibu tim pemeriksa sangat ramah dan santun sehingga kita yg diperiksa tidak merasa terintimidasi sehingga bisa rikles dalam memberikan informasi sehingga bisa menghasilkan informasi yang benar2 dibutuhkan dan bisa dipertanggungjawabkan.
85	Ya, sudah layak karena sudah melaksanakan sesuai prosedur
86	Ya. Tepat waktu dan profesional
87	Ya
88	Ya. Sebagai daerah termuda di Indonesia sudah seharusnya Kaltara menjadi percontohan WBBM dan ZI karena masih sedikit ASN mestinya lebih mudah di awasi dan dibina
89	ya ..bekerja sesuai SOP
90	Ya supaya birokrasi bersih
91	Sangat layak
92	Ya. di karenakan mengikuti regulasi dan perkembangan zaman yang semakin modern
93	Ya, sebab telah memberikan edukasi terhadap masalah bahaya korupsi
94	Layak
95	Ya, alasannya karena Bpk melaksanakan kewenangannya dengan penuh tanggungjawab
96	Ya wajar karena kalimantan utara bersih dari korupsi
97	Ya karena integritas dan layanan yang diberikan
98	Ya
99	Ya, pelayanan baik dan layak mendapat apresiasi dengan predikat tsb
100	Ya
101	Layak
102	Ya karena dalam melaksanakan tugas tim bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku
103	Ya.. karena melayani sesuai sop
104	Ya layak
105	iya
106	Ya, karena Konsisten dengan Tupoksinya
107	Ya, sepetahuan saya sudah menjalankan tugas
108	Ia, karena saya setahu BPKP bekerja secara profesional
109	Ya, karena BPK, betul betul ingin bekerja dalam penataan keuangan dan pemakainya sesuai dengan sasarannya yng di pakai oleh daerah tersebut.
110	Ya layak karena telah melakukan tugas nya secara profesional
111
112	sangat layak, pihak BPK perwakilan Provinsi Kalimantan Utara dalam memberikan layanan sesuai tugas dan fungsinya sangat profesional dan berintegritas tinggi
113	Ya, karena selama ini beberapa kali pemeriksaan yang dilakukan BPK memberikan pembinaan dan pendampingan terhadap kegiatan kegiatan yang selesai di kerjakan oleh Pemerintah/OPD

No	Masukkan
114	Ya, layak mendapatkan predikat WBBM karena didukung fasilitas yg memadai, SDM yg berkualitas serta sistem pelayanan yg baik
115	Ya, karena selama ini BPK banyak memeriksa dan melayani dengan baik
116	belum..karena masih....
117	Ya pelayanan cepat
118	YA
119	ya dikarenakan BPK harus dapat merepresentasikan bagaimana menjalankan birokrasi secara bersih dan bertujuan layanan optimal
120	Ya
121	Ya
122	Ia alasannya konsisten
123	Ya

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 94,21%, sedangkan hasil SPAK menunjukkan tingkat persepsi anti korupsi sebesar 95,69%.
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 penguangkit 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 penguangkit 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 *dilist* 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 purna 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 94,21% dan 95,69%. 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 ucapkan 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 Responden	Nomor Telepon
1	Abd. Azis Hasan	082153855706
2	Elvan	081288813611
3	Irawan	081254195555
4	Taharuddin	081254510702
5	FAISAL TRI PURWANTO	0813 5012 7349
6	Arti Dhannurin	081253802087
7	Wasil	08124102611
8	HERYANTO VERNANDO SALONG, S.E	085250962474
9	DESSY	081347800777
10	Dina F	085250889227
11	Teguh Arifianto	081254898353
12	Agretha	08115902587
13	Kartini, S.E, M.Si	081346369288
14	Fitdiah Safittry	081217872555
15	Priyono	081258349973
16	Edi Kuswanto	085247459776
17	Muhammad Ramdhani	085214111100
18	Sugeng	082240001117
19	Diana	085363575330
20	Ade Prianata	087878701557
21	Romy Rieska Setiadi	081255556854
22	Dewi Parasamy Wijayanti	085253042440
23	Cakra Ludra Marhomi	082261111750
24	Rosmini	081212415494
25	Jerry	081352527992
26	Agus Perdiansyah	082251114592
27	Aston	085292638888
28	Sipta Meylina	081322934807
29	Bayu Ramadhan	08125365547
30	Samsul Lawi	082158059750
31	Deasy	082254942785
32	Muhammad Ikhwan	082157717766
33	Nurmawang	081351337856
34	Devi Ruyen	085292622222
35	NURUL HIKMAH	085247569618
36	Jasa Mukhlis	081258036163
37	Enos Ramba	081346456544
38	Tuwo	0811585682
39	Mochammad Hidayat	085347449007
40	Ari Agung Sopian	081346330433
41	Tiawan	+6282298882329
42	Maryanto, S.Hut, MP	081332167897

43	Tuwo	0811585682
44	Rusnani	082287553251
45	Andi Alamsyah	085255088658
46	Siti Rachmaniyah	081347242079
47	Heyden G Balang	08115444025
48	Rahdani	082257777348
49	Anita Alimuddin	081285509587
50	AKHMAD, S.IP, M.Si.	081357067880
51	RAHAYU	081350929668
52	ADNAN SAPUTRA. S.IP	082250713234
53	JULKIPLI	081352602477
54	Muh Rosyit	081282286767
55	Sultani	085396967880
56	Hendryk Redi Candra Buana	081234554164
57	Triyoga	08115405479
58	Muhlis	085247898525
59	Harri Bin Idris	081296555173
60	Tonggo	082351454154
61	Ganang Ramandita	082251592757
62	Arif Siswadi	081255561059
63	Herwin	082272233323
64	Fitri Yanti	085159204933
65	Joned	082155780099
66	Herry Ageng Santoso	082149171000
67	Abdul Munir	081140001011
68	Subhan	085247960441
69	MUHAMMAD NUR	08115940821
70	Khavid Fahmi, S.I.P	081347397697
71	Emma Oktasari R	081346584165
72	Syamsul Daris	081250297555
73	Mutiah	081255584292
74	Hasanuddin	085246170289
75	Muhammad Ikhwan	082157717766
76	Rusdiana	08118706999
77	Muhammad Effendi	082250203444
78	IVA SANTI	082254594780
79	Syamsul Daris	081250297555
80	Fadly	082255508979
81	Irfan Muchamad Ghozali	082158025578
82	Hariani Asri	082143307437
83	AMINA	081346517418
84	Hj. Leppa	081382618568
85	Antonius Gesi Kolin	082286863828
86	ELAM, SE	082154621929
87	Zulkifli	085245215404
88	Abdul Ghoni	082158129872

89	Kasir	082151446969
90	Made Wirama	081241445304
91	Hendry	08115905452
92	BUNADI, S.IP	082255691168
93	Harman	08115376624
94	Apriani Marten, S. SY. Par	081255648315
95	Dinas Pendidikan	082353244385
96	Hairul	082255091434
97	Aprisal	081350200735
98	Rohadiansyah	0811594458
99	Hasruni	08125402264
100	Khairil	08125406157
101	Sri Hartati	081251450135
102	Sudarmin	081347174114
103	Sarinah	08115380763
104	Prana Hermana	085388212169
105	ERNAWATI	08125387702
106	Jasmin	081347738439
107	Hamlis	081346411220
108	Ludia Malisan,S.I,Pust	082191969017
109	Athirah	085246607448
110	Taufik	082251631400
111	Sirajuddin	081347583788
112	Azis	081258519316
113	Iskandar Dinata SE	081350930772
114	SRI LESTARI PUJI RAHAYU	082154693578
115	Marliah	085211226867
116	H. ASMAR	081212331197
117	Mitfahul Fariz	085250522025
118	Dewi Puspita Sari	082296269927
119	Ilham Bahar	081347698465
120	Nurhayati	082124773062
121	M. Armansyah	081292594479
122	Nurhayati	082124773062
123	M. Armansyah	081292594479

B. Lampiran II – Tangkapan Layar Tampilan Survei

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

BADAN PEMERIKSA KEUANGAN PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DALAM RANGKA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BERSIH DAN MELAYANI
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 pembangunan Zona Integritas. Tujuan survei adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima dan mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel di BPK.

Bapak dan 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 bersifat sukarela dan pengiriman jawaban survei merupakan bukti kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi.

Survei ini menanyakan persepsi, 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 data evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

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

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

INFORMASI UMUM

1. Nama Responden *

Enter your answer

2. Nomor Telepon

Enter your answer

3. Jenis Kelamin *

☐ Pria

☐ Wanita

4. Umur *

☐ Kurang dari 25 tahun

C. Lampiran III – Tangkapan Layar Pengiriman Survei kepada Responden

