



**BPK Perwakilan
Provinsi Kalimantan Utara**



HASIL SURVEI INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Periode April 2025

* Responden : 46 *

Nilai Indeks

3.72

*Skala 4

Nilai Persentase

93,03%

G
Giat

E
Empati

N
Netral

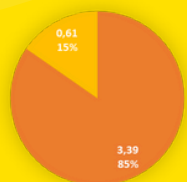
T
Tegas

A
Asertif

M
Mandiri

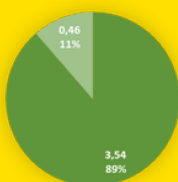
U
Unggul

Informasi Layanan



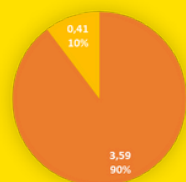
■ 3,39 ■ 0,61

Persyaratan Layanan



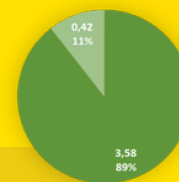
■ 3,54 ■ 0,46

Prosedur Layanan



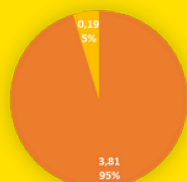
■ 3,59 ■ 0,41

Jangka Waktu Layanan



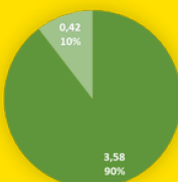
■ 3,58 ■ 0,42

Tarif/Biaya



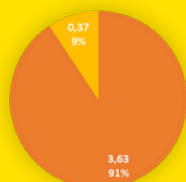
■ 3,81 ■ 0,19

Sarana Prasarana



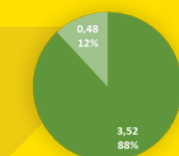
■ 3,58 ■ 0,42

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 April 2025

* Responden : 46 *

Nilai Indeks

3.79

Nilai Persentase

94,78%

*Skala 4

G
Giat

E
Empati

N
Netral

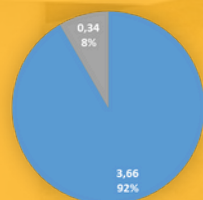
T
Tegas

A
Asertif

M
Mandiri

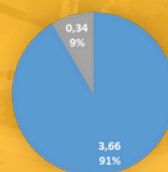
U
Unggul

Diskriminasi Layanan



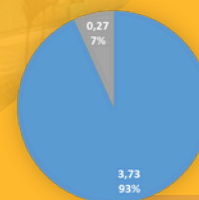
■ 3,66 ■ 0,34

Pelayanan sesuai dengan
Prosedur



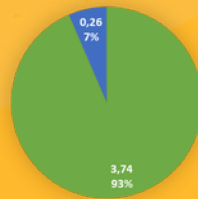
■ 3,66 ■ 0,34

Penerimaan Imbalan



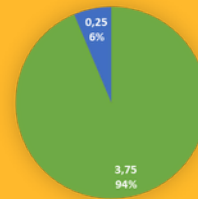
■ 3,73 ■ 0,27

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 APRIL 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	13
A. Evaluasi atas Hasil Survei.....	13
B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei.....	13
BAB V PENUTUP.....	15

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 April 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 April 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 April 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 (swacacah). Responden dapat mengisi survei secara mandiri melalui tautan yang dikirimkan melalui *Whatsapp/Email (Computer-Aided Web Interviewing)*.

E. Metode Pengolahan Data dan Analisis

1. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data hasil survei dilakukan melalui tahapan penyuntingan (editing) dan penyahihan (validasi).

a. Penyuntingan

Kegiatan penyuntingan dilakukan untuk mengecek adanya kemungkinan kesalahan pengisian daftar pertanyaan dan ketidaserasian informasi (*inconsistency*). Dalam tahapan ini dilakukan pula pengecekan atas kemungkinan adanya data dobel serta data tidak lengkap.

b. Penyahihan

Kegiatan penyahihan dilakukan untuk mengecek data dan proses proses perbaikan data yang salah menjadi data yang benar (valid), berdasarkan pelaksanaan kegiatan penyuntingan.

Dalam melakukan proses pengolahan data, tim pengolah data dapat melakukan konfirmasi kepada responden survei terkait atas jawaban responden yang dinilai tidak konsisten maupun anomali.

2. Metode Analisis

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah jenis analisis data yang digunakan untuk menggambarkan, menampilkan, dan meringkas sekumpulan data sehingga lebih mudah dipahami. Alat kerja deskriptif yang digunakan untuk mendapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menggunakan statistik sederhana yaitu dengan merata-ratakan skor yang diberikan responden atas setiap pertanyaan survei.

F. Rekomendasi Survei

Pelaksanaan SPKP dan SPAK BPK telah mendapatkan rekomendasi **LAYAK** dari Badan Pusat Statistik (BPS) dengan Nomor rekomendasi **V-23.0000.002** tanggal 8 April 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 April 2025, yang berjumlah 46 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	28	60,87
2.	Perempuan	18	39,13
Jumlah		46	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	1	2,17
2.	25 s.d. 34 tahun	9	19,57
3.	35 s.d. 44 tahun	21	45,65
4.	45 s.d. 54 tahun	15	32,61
5.	55 s.d. 64 tahun	0	0,00
6.	Lebih dari 64 tahun	0	0,00
Jumlah		46	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	6,52
2.	Setingkat D3	10	21,74
3.	Setingkat S1	25	54,35
4.	Setingkat S2	8	17,39
5.	Setingkat S3	0	0
6.	Lainnya	0	0
Jumlah		46	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)	41	89,13
2.	Pelajar/Mahasiswa	0	0
3.	Lainnya	5	10,87
Jumlah		46	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	31	67,39
2.	Edukasi	4	8,70
3.	Non Pemeriksaan	16	34,78

B. Hasil Survei

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Hasil survei dari 46 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara adalah sebesar 3,72 dari skala 4,00 atau 93,03% 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.	3,71
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.	3,74
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	3,87
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,65
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali).	3,72
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , telepon, atau saluran lain).	3,65
9.	Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat (jika pernah)	-
IPKP		3,72

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Hasil survei dari 46 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi anti korupsi BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara adalah sebesar 3,79 dari skala 4,00 atau 94,78% 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.	3,77
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	3,72
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.	3,78
IPAK		3,79

3. Masukan Reponden

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, 39 dari 46 responden yang mengisi masukan menyatakan kepuasannya atas layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara.

Tabel 3.8
Masukan Survei

No	Masukkan
1	Diperlukan akses yg lebih banyak dalam melakukan koordinasi
2	BPK berperan penting dalam menciptakan pengelolaan keuangan negara yang lebih akuntabel dan transparan
3	Pertahankan
4	Mantap
5	 
6	Pelayanan konsultasi
7	Semoga Tetap Berintegritas dalam melaksanakan tugas.
8	Pelayanan BPK sudah sangat bagus dalam hal pemeriksaan keuangan
9	Buat petugas BPK, agar lebih sering memberikan edukasi tentang pengelolaan keuangan daerah dan edukasi penggunaan digitalisasi keuangan apbd.
10	nihil
11	Pekerjaan mereka sangat luar biasa
12	1. Publikasi hasil pemeriksaan keuangan secara lebih terbuka kepada masyarakat (tentunya dengan tetap memperhatikan aturan terkait kerahasiaan). 2. Meningkatkan keterbukaan informasi publik melalui website resmi atau media sosial agar masyarakat lebih mudah mengakses informasi terkait pemeriksaan dan rekomendasi yang diberikan.
13	Profesionalisme dan kinerjanya sangat baik supaya tetap dipertahankan
14	Menjadikan BPK Prov Kaltara sebagai mitra dalam melakukan perbaikan dan pembinaan.
15	pelayanan yang di berikan sudah sesuai SOP yang telah di tetapkan oleh BPK, dan cara melayaninya juga ramah dan sopan

No	Masukkan
16	Tetap konsisten dan semoga semakin maju
17	pelayanan yang diberikan sudah baik dan semoga bisa memberikan pemahaman guna perbaikan kedepannya
18	Semoga pelayanan BPK kedepannya lebih baik lagi
19	Tidak ada
20	Semoga BPK perwakilan Kalimantan Utara dapat terus mempertahankan dan meningkatkan prosedur pelayanan yg baik
21	Membuat informasi hasil pemeriksaan bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat.
22	Jadilah pembina pelayanan dalam pemeriksaan sehingga menuju wilayah birokrasi bersih dan melayani
23	Semoga BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara selalu konsisten dalam melaksanakan tugas dan fungsinya
24	Smoga Bpk dapat melaksanakan tugas dan pungsi dgn baik.
25	Saran dan masukan untuk pelayanan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dapat disampaikan melalui berbagai saluran informasi yang disediakan BPK.
26	Teruslah memberi pembinaan dalam hal pelayanan pemeriksaan sehingga menuju wilayah birokrasi dan bersih
27	Semoga BPK perwakilan provinsi kalimantan utara konsisten dalam melaksanakan tugas..tetap semangat
28	lanjutkan
29	Lanjutkan sesuai prosedur
30	Semoga BPK dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan tupoksi yang sesuai.
31	Nggak punya saran
32	Tidak ada masukan
33	Masukan terkait permintaan data apakah bisa dilakukan pada saat jam kerja. Terima kasih
34	sejauh ini pelayanan di BPK baik semoga terus meningkat
35	BPK perlu menjadi mitra satuan pendidikan dalam hal pengelolaan keuangan sekolah, demi menghindari terjadinya penyimpanan yg berujung pada tindakan kriminal.
36	semoga BPK Kaltara pegang teguh integritas dan terus konsisten memberikan pelayanan terbaik bagi bumi pertiwi
37	SEMAKIN MAJU
38	baik
39	Berharap BPK Perwakilan Provinsi kalimantan Utara banyak melakukan sosialisasi tentang anti korupsi.

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, 46 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	Jawaban
1	Ya, karena dalam melayani tidak menerima imbalan

No	Jawaban
2	Ya, BPK Provinsi Kalimantan Utara memiliki potensi yang cukup besar untuk mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dan untuk mencapainya dalam Pembangunan Zona Integritas (ZI). Predikat ini diberikan kepada instansi pemerintah yang berhasil membangun sistem birokrasi yang bersih, transparan, dan melayani publik dengan baik, melalui upaya peningkatan kualitas dan integritas dalam pengelolaan pemerintahan.
3	Sangat LAYAK, layanan profesional, fasilitas mantap, SOP konsisten
4	Ya sangat layak karena integritas BPK sangat menjunjung tinggi integritas tim
5	Ya...dengan adanya BPK pengelolaan keuangan daerah dapat diwujudkan secara transparan dan akuntabel
6	Ya karena bekerja dengan baik
7	Ya, demi mewujudkan BPK maju terdepan, profesional dan berintegritas.
8	Ya
9	saat ini BPK Perwakilan Kaltara telah memberikan pelayanan terbaik kepada Pemerintah daerah dengan komitmennya yang baik diantaranya , Meningkatkan efektivitas pengelolaan keuangan negara, Menurunkan tingkat penyalahgunaan wewenang, Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui proses pemeriksaan yang baik
10	Layak untuk mendapatkan
11	Ya, karena semua layanan dapat dijangkau dengan mudah dan transparan , tentunya bersih dari semua indikator kejahatan korupsi, kolusi, nepotisme
12	ya, karena BPK telah menjaga konsistensi dalam mewujudkan pembangunan zona integritas
13	Ya, Karena pekerjaan di lakukan sesuai dengan prosedur
14	Ya, BPK Perwakilan Provinsi Kaltara telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan aturan yang berlaku
15	ya karena telah memenuhi indikator 1.Komitmen Pimpinan dan Pegawai 2.Implementasi Reformasi Birokrasi, 3.Kepatuhan terhadap Regulasi dan Standar Pelayanan 4,Survei Kepuasan Masyarakat dan Stakeholder
16	Ya. Layak karena sudah melakukan pelayanan/Tufoksinya dengan sangat baik sehingga birokrasi bebas dari kkn.
17	BPK Prov Kaltara sudah layak mendapatkan predikat WBBM dan ZI Pegawai BPK Prov Kaltara melayani dengan baik, ramah dan mengedepankan pendekatan yang lebih humanis.
18	ya
19	ya layak untuk mendapatkan predikat
20	Ya, sangat baik
21	Ya karena BPK Perwakilan Prov Kaltara telah melaksanakan kewajibannya secara profesional dalam memberikan pelayanan saat pemeriksaan sehingga dapat memberikan pemahaman yang dapat diterima guna perbaikan kedepannya
22	Ya
23	Ya, karena pegawai BPK adalah orang yang berintegritas tinggi dalam menjalankan tugas dimana mereka ditempatkan, memaksimalkan waktu yang ada dalam pelaksanaan tugas dan tidak menyia-nyiakan waktu tersebut. Pegawai BPK adalah orang-orang yang memiliki kompetensi dalam hal audit dan pemeriksaan.
24	Ya, karena BPK perwakilan Provinsi Kalimantan Utara sudah melaksanakan layanan sesuai prosedur dan aturan yg berlaku

No	Jawaban
25	Iya. Karena BPK perwakilan Kaltara sudah bekerja dengan maksimal dan Pegawai BPK bekerja melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur berlaku.
26	Ya
27	Ya, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju wilayah birokrasi bersih dan melayani karena melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan ketentuan dan prosedur sesuai yang diatur oleh pemerintah
28	Layak, jika BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan untuk mendapatkan predikat WBBM dan ZI.
29	Layak. Jika memenuhi proses pembangunan Zona Integritas pada area pengungkit difokuskan pada enam area perubahan yang merupakan bagian dari area perubahan reformasi birokrasi. Pembangunan area pengungkit merupakan komponen yang menjadi faktor penentu pencapaian sasaran hasil pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM.
30	Ya, sungguh layak
31	Ya Dengan memenuhi sebagian besar program Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Sistem Manajemen SDM, Penguatan Pengawasan, Penguatan Akuntabilitas Kinerja dan Penguatan Kualitas Pelayanan Publik dan mewujudkan tujuan pembangunan Zona Integritas adalah untuk mewujudkan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN.
32	Ya
33	Ya layak,karena sudah melaksanakan tupoksi yang sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku
34	ya, karena provinsi kalimantan utara sdh melakukan tugasnya dengan baik konsisten, Profesional
35	Ya layak, karena telah mewujudkan wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani melalui upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi, dan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan tujuan untuk menciptakan instansi dan birokrat yang bersih dari KKN sehingga mampu menyelenggarakan pelayanan publik dengan misi reformasi.
36	Layak, jika BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara memenuhi syarat-syarat untuk mendapatkan predikat WBBM dan ZI.
37	ya layak dapat Predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani(WBBM) Pembangun Zona Integritas
38	Ya, karena sudah sesuai dengan peraturan yg berlaku
39	Ya Dalam melakukan tugasnya sesuai prosedur, dan pegawai nya tegas.
40	Ya
41	Ya, karena pelayanan nya sangat baik
42	Layak, karena layanan yang diberikan sesuai eksplorasi.
43	layak sekali
44	YA
45	Ya
46	iya, karena BPK Perwakilan Provinsi kalimantan Utara mampu memberikan layanan cepat, transparan, responsif dan profesional.

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 91,08%, sedangkan hasil SPAK menunjukkan tingkat persepsi anti korupsi sebesar 94,78%.
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 *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 91,08% dan 94,78%. 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	Andi Salahuddin	082138517893
2	Isna Noor Achmad	082255650274
3	Dimas Aditya	081287125999
4	Nur Ismariah	081255653440
5	Ulfa Yanti	082255678889
6	Pradhika	081252825051
7	Eva Juani	082250334434
8	Reni anggraeni	081347060366
9	Juni Kurniawan	081254579914
10	Evi har	081250688043
11	Wahyudi	085246530009
12	Deny Ary Nurdiono	082158848874
13	FITRIANINGSIH	085332231949
14	Ramli Paris	082159633431
15	Hasriadi	082153445363
16	Nejon Hermandex Trisanto Siagian, S. Ak	081347361122
17	Ujank Ardi	082149609744
18	sabariah	081348067233
19	irwansyah kadir	082225419058
20	Rilma Ruzaimah	085247088212
21	Dhede Stiawan, SE	0822 513 48984
22	Wilma	081347023808
23	Isdianto	081253015535
24	Rizal Rachman	082252753759
25	Vicky	082194194702
26	Hamidah	081220276555
27	Tomi Gunawan	085246583431
28	Nanang maskur	085346108906
29	Eko mardianto	081345529535
30	Sangkuriang	085250226464
31	Lady Dianasari	082153258288
32	Hamidah	081220276555
33	Yanti	082254653028
34	Salbiah	082189570645
35	Mardiana Martha	082153059975
36	Joni	082251445567
37	Bungan matius	085246334633
38	Hairil anwar	081345202043
39	Jainal Abidin	082158057787
40	Surya	0851-2988-8852
41	Nuraeni & Riska	081351921943
42	Alimin, S.Ag , M.Pd	081346589874
43	Dheny Purnomo	081316202973
44	Andri R. Tampubolon	081375984221
45	MUHAMMAD TAUFIQ ANSYARI	081549606554
46	Fajar Mentari, S.Pd., C.Med., Sp.Ap.	081932605330

B. Lampiran II – Tangkapan Layar Tampilan Survei

The image shows two side-by-side screenshots of a survey form. The left screenshot displays the title and introductory text, while the right screenshot shows the 'INFORMASI UMUM' (General Information) section with input fields for name, phone number, gender, and age.

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 (WBBM)
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 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

