



HASIL SURVEI INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Periode Juli 2025

BADAN PEMERINTAHAN KELAYANAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA



Nilai Indeks

* Responden : 73 *

3.48

* Skala 4

Nilai Persentase

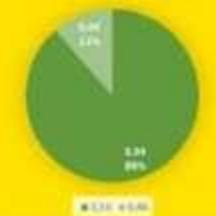
86,96%

G
Giat
E
Empati
N
Netral
T
Tegas
A
Asertif
M
Mandiri
U
Unggul

Informasi Layanan



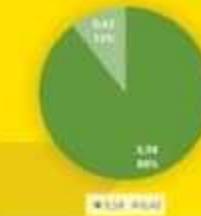
Persyaratan Layanan



Prosedur Layanan



Jangka Waktu Layanan



Tarif/Biaya



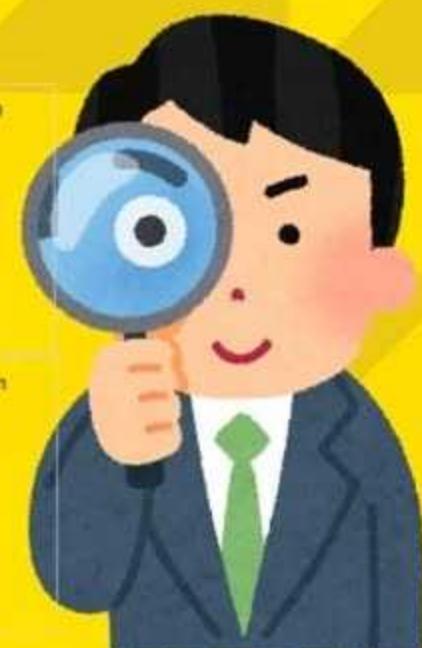
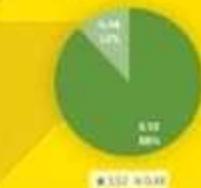
Sarana Prasarana



Profesionalisme Petugas



Sarana Pengaduan dan
Respon Pengaduan





**LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PERIODE BULAN JULI 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.....	2
BAB II DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI.....	3
A. Rancangan Desain Kuesioner	3
B. Responden Survei	4
C. Pengumpulan Data	6
D. Metode Pencacahan	6
E. Metode Pengolahan Data dan Analisis	6
1. Metode Pengolahan Data.....	6
2. Metode Analisis.....	6
F. Rekomendasi Survei	6
BAB III HASIL SURVEI	7
A. Profil Responden.....	7
1. Jenis Kelamin Responden.....	7
2. Kelompok Usia Responden	7
3. Tingkat Pendidikan Responden.....	7
4. Pekerjaan Responden	8
5. Jenis Layanan yang Diterima Responden.....	8
B. Hasil Survei.....	8
1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)	8
2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	9
3. Masukan Responden	9
BAB IV EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	11
A. Evaluasi atas Hasil Survei.....	15
B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei.....	15
BAB V PENUTUP.....	17

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 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). SPKP dan SPAK diselenggaraan secara rutin setiap bulan, guna memantau perkembangan kualitas layanan publik yang diselenggarakan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara berdasarkan persepsi penerima layanan.

B. Dasar Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan SPKP dan SPAK BPK diselenggarakan berdasarkan :

1. Peraturan BPK Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan; dan
2. 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 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas 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;
3. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025; dan
4. Keputusan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Nomor 2/K/I-XIII.2/1/2024 tentang Kerangka Kerja Manajemen Integritas pada Badan Pemeriksa Keuangan.

C. Tujuan Kegiatan

SPKP dan SPAK BPK dilakukan dengan tujuan:

1. menjaring masukan pengguna layanan dan sebagai sarana evaluasi kinerja pelayanan publik pada BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara;
2. meningkatkan kualitas layanan publik yang prima serta mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel di BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara;
3. memenuhi ketentuan Evaluasi atas Pembangunan Zona Integritas sesuai Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2025 tentang

Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025.

D. Ruang Lingkup

SPKP dan SPAK periode bulan Juli 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 Juli 2025.

E. Penyelenggara Survei

Seiring beralihnya peran penyelenggara SPKP dan SPAK sepenuhnya ke bawah kendali BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara, maka tanggung jawab atas keseluruhan proses survei, mulai dari perancangan instrumen, pelaksanaan pengumpulan data, hingga analisis statistik berada pada satuan kerja tanpa keterlibatan langsung dari Inspektorat Jenderal (Itjen) BPK. Dengan demikian, metodologi yang diterapkan kini menyesuaikan konteks lokal kelembagaan, menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis persepsi yang dikalibrasi secara internal guna menjamin validitas dan reliabilitas hasil. Pergeseran ini sekaligus menegaskan kemandirian satuan kerja dalam mengukur dan mengevaluasi performa pelayanan publik melalui indikator numerik yang dapat ditindaklanjuti, serta memperkuat otonomi institusional dalam pengelolaan data perceptual secara terstandar dan akuntabel.

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 PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, dengan uraian sebagai berikut.

1. Peubah dan Referensi Waktu

Peubah dalam survei ini adalah persepsi layanan publik dan persepsi anti korupsi. Referensi waktu (penilaian) yang diberikan responden atas dua peubah tersebut adalah saat responden selesai menerima layanan.

2. Persepsi Kualitas Pelayanan

Peubah persepsi kualitas layanan dipengaruhi oleh delapan variabel, yaitu

- a. Informasi layanan;
- b. Persyaratan layanan;
- c. Prosedur layanan;
- d. Jangka waktu layanan;
- e. Tarif/biaya;
- f. Sarana prasana layanan;
- g. Profesionalisme petugas; serta
- h. Layanan pengaduan.

Responden diminta untuk memberikan penilaian dengan memberikan skala 1-6, yaitu semakin besar angka yang diberikan menandakan bahwa responden semakin puas dengan layanan yang diberikan. Adapun skala yang dipergunakan adalah skala interval, yaitu dalam skala tersebut terdapat keteraturan, perbedaan antar skala (jarak) bermakna dan sama.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi kualitas pelayanan sebagai berikut:

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1.	Informasi Layanan	Informasi atas layanan BPK tersedia melalui berbagai media elektronik dan noneliktronik antara lain <i>website</i> , telepon, <i>WhatsApp</i> , <i>live chat</i> , informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya.	1 s.d. 6
2.	Persyaratan Layanan	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	1 s.d. 6
3.	Prosedur Pelayanan	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	1 s.d. 6
4.	Jangka waktu layanan	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	1 s.d. 6
5.	Tarif/ Biaya	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	1 s.d. 6

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
6.	Sarana prasarana	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	1 s.d. 6
7.	Profesionalisme petugas	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali)	1 s.d. 6
8.	Sarana pengaduan	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , telepon, atau saluran lain)	1 s.d. 6
		Apabila Bapak/Ibu pernah melakukan pengaduan atas layanan BPK, pegawai BPK merespon pengaduan Bapak/Ibu dengan cepat	1 s.d. 6

3. Persepsi Anti Korupsi

Peubah persepsi anti korupsi dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu

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

Responden diminta untuk memberikan penilaian dengan memberikan skala 1-6, yaitu semakin besar angka yang diberikan menandakan bahwa responden semakin puas dengan layanan yang diberikan. Adapun skala yang dipergunakan adalah skala interval, yaitu dalam skala tersebut terdapat keteraturan, perbedaan antar skala (jarak) bermakna dan sama.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi anti korupsi sebagai berikut.

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1.	Diskriminasi layanan	Pegawai BPK tidak melakukan diskriminasi terhadap permintaan layanan dari siapapun.	1 s.d. 6
2.	Pelayanan sesuai dengan prosedur	(<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 Juli 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. Adanya e-Book Buku Pintar Pemeriksaan LKPD dan Buku Pintar Usulan Status TLRHP BPK disusun sebagai media edukatif untuk meningkatkan pemahaman pemeriksa terhadap pemeriksaan laporan keuangan pemerintah daerah serta percepatan penyelesaian tindak lanjut hasil pemeriksaan dan kerugian 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. Aplikasi Tanjik Hukum memfasilitasi layanan, dokumentasi, dan edukasi hukum keuangan negara/daerah secara efisien, terakses, serta terklasifikasi bagi pegawai BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara. Di samping itu, terdapat inovasi Tanjik Hukum Online, BedKo, PROPAGANDA (Pemahaman Risiko Hukum dalam Pemeriksaan Keuangan Negara/Daerah), BPKawan Sehati (Sehat, Sejahtera, dan Inklusif), Lomba Cerdas Cermat – Pengelolaan Keuangan Negara (LCC-PKN), Forum Kehumasan, BPK Kawan Muda (Maju Untuk Daerah), BPK Kawan Peduli Literasi, yang memperluas jangkauan media edukasi terkait pemeriksaan BPK dan pengelolaan keuangan negara/daerah kepada masyarakat luas.
 - 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, SIPUTIK (Sistem Informasi Pelayanan Umum dan TI BPK Kaltara), SIJAGO (Sistem Informasi SPJ Go Online), SIPUSKA (Sistem Informasi, Belantara, Benuanta, *Modern Workplace*, e-CommStake, Buku Saku ZI, Buku Saku PPG, Buku Saku Layanan Publik, SIGARA, BPK Bersua, Desain Label Barang Milik Negara (BMN) dengan QR Code dan Label Warna, Sistem Informasi BPK Provinsi Kalimantan Utara (SIBTARA), Aplikasi e-Tamu, Pick Up Online Point, yang memperluas pelayanan publik pada umumnya dan menjangkau akses informasi kepada *stakeholder* eksternal.
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 penitian 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 penyaihan (validasi).

a. Penyuntingan

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

b. Penyaihan

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

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

2. Metode Analisis

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah jenis analisis data yang digunakan untuk menggambarkan, menampilkan, dan meringkas sekumpulan data sehingga lebih mudah dipahami. Alat kerja deskritif yang digunakan untuk mendapatkan nilai IPKP dan IPA 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 Juli 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 Juli 2025, yang berjumlah 73 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	36	49,32
2.	Perempuan	37	50,68
	Jumlah	73	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	46	63.01%
2.	25 s.d. 34 tahun	8	10.96%
3.	35 s.d. 44 tahun	9	12.33%
4.	45 s.d. 54 tahun	8	10.96%
5.	55 s.d. 64 tahun	1	1.37%
6.	Lebih dari 64 tahun	1	1.37%
	Jumlah	73	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	7	9.59%
2.	Setingkat D3	10	13.70%
3.	Setingkat S1	29	39.73%
4.	Setingkat S2	12	16.44%
5.	Setingkat S3	2	2.74%
6.	Lainnya	0	0.00%
	Jumlah	73	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)	21	28.77%
2.	Pelajar/Mahasiswa	44	60.27%
3.	Lainnya	0	0.00%
Jumlah		73	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	33	45.21%
2.	Edukasi	46	63.01%
3.	Non Pemeriksaan	11	15.07%

B. Hasil Survei

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Hasil survei dari 73 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara adalah sebesar 3,48 dari skala 4,00 atau 86,96% 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	3,33
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi	3,50
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi	3,51
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi	3,44
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan	3,53
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna	3,50
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali)	3,53
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , telepon, atau saluran lain)	3,48
9.	Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat (jika pernah)	-
IPKP		3,48

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Hasil survei dari 73 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi anti korupsi BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara adalah sebesar 3,51 dari skala 4,00 atau 87,81% 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.	3,47
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	3,48
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya.	3,55
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya.	3,53
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,53
IPAK		3,51

3. Masukan Responden

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, 63 dari 73 responden yang mengisi masukan menyatakan kepuasannya atas layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara.

Tabel 3.8
Masukan Survei

No	Masukan
1	Tingkatkan pelayanan khususnya pada permintaan pelayanan advis teknis, hingga kekeliruan dalam pengelolaan keuangan dapat diminimalisir.
2	Sudah sangat baik
3	Agar tetap mempertahankan performa yang sangat baik
4	Terus pertahankan dan tingkatkan
5	Mohon pelayanan ditingkatkan lebih baik lagi
6	BPK provinsi kalimantan utara sudah sangat baik
7	Layanan yang sudah baik bahkan prima agar tetap konsisten bahkan lebih meningkat lagi.
8	Tidak ada, terima kasih
9	Ya
10	Perluas dan perkaya metode pencegahan <i>fraud</i> maupun pengendalian internal pemda sehingga fungsi pengawasan berfungsi sejak dini
11	Tetap profesional, berintegritas, independen dan edukasi ke pemda
12	lebih di tingkatkan semakin di depan
13	Pelayanan BPK sdh bagus.
14	Sudah sangat luar biasa
15	Pelayanan audit dapat memberi masukkan/kiat2 terkait temuan dilapangan agar temuan tidak berulang.
16	Tetap amanah dan birokrasi yang bersih.
17	Dalam pemeriksaan hendaklah bijaksana terutama mengenai penerapan peraturan antara daerah dan pusat. Di mana daerah selalu lambat dan terkadang salah

No	Masukan
	menafsirkan mungkin perlu ada pembinaan sehingga semuanya pemeriksaan tidak harus menjadi temuan.
18	Kami ingin menanyakan Bagaimanakah ketentuan pengaturan honorarium narasumber dalam Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2025 tentang Standar Harga Satuan Regional, dan apakah penetapannya harus didasarkan pada surat keputusan atau cukup melalui surat tugas? _
19	Tidak ada
20	Tidak ada
21	agar lebih ketat pemeriksaannya
22	lebih di perhatikan lagi untuk masyarakat
23	Tidak ada karna udah sangat baik atas pelayanannya
24	Memperluas infomasi dalam online
25	Tidak ada
26	tidak ada
27	Pelayanan sudah sangat baik. Namun, akan lebih bagus lagi jika BPK dapat meningkatkan penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat agar semakin banyak yang memahami tugas, fungsi, serta prosedur pelayanan BPK. Selain itu, sistem layanan digital bisa terus dikembangkan agar semakin cepat dan efisien.
28	iya
29	Tidak ada
30	Tidak ada, Sangat baik
31	Ya
32	Tidak ada
33	okee semuanya aman
34	SIAPP!!!
35	Pelayanan sudah cukup baik, namun akan lebih optimal jika informasi publik disampaikan lebih cepat dan mudah diakses masyarakat umum.
36	Semoga BPK terus meningkatkan pelayanan, khususnya dalam kemudahan akses informasi dan waktu tanggapan yang lebih cepat.
37	tidak ada
38	sukses dan terus berkembang
39	bagus semoga kedepannya bisa menjadi yg terbaik
40	Pelayanan yang sangat baik
41	saya rasa cukup
42	Pelayanan sudah sangat baik, namun akan lebih baik lagi jika ada peningkatan dalam hal kemudahan akses informasi melalui media digital dan peningkatan kecepatan dalam proses administrasi.
43	Tida ada
44	Terima kasih atas pelayanan yang sudah sangat baik sejauh ini. Ke depan, semoga pelayanan bisa terus ditingkatkan, terutama dalam hal pemanfaatan teknologi informasi agar lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat luas.
45	Transparansi dan Akuntabilitas, dapat memastikan proses pemeriksaan dilakukan dengan transparan dan akuntabilitas sehingga masyarakat dapat memahami dengan baik proses atau langkah-langkah yang dilakukan serta hasil dari proses yang dilakukan
46	Saya mengapresiasi pelayanan yang telah diberikan oleh BPK, khususnya BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara, yang selama ini sudah berjalan dengan baik dan profesional.
47	cukup baik

No	Masukan
48	Ya
49	pelayanan bagus
50	tidak ada
51	Nanti saja
52	tidak ada
53	Tidak ada
54	Menjaga Komitmen nyata, birokrasi yang bersih, akuntabel dan melayani, transparan dari pimpinan dan seluruh jajaran dalam pembangunan zona integritas di Provinsi Kaltara.
55	Lebih sigap/cepat lagi dalam melayani.
56	peningkatan sosialisasi dan edukasi publik
57	saya harap BPK bisa terus meningkatkan pelayanan berbasis teknologi, memperluas sosialisasi hasil pemeriksaan, serta menjaga integritas dan profesionalisme agar pelayanan semakin cepat, transparan, dan terpercaya.
58	Tidak ada sih, karena BPK telah melakukan pelayanan dengan baik
59	Dipertahankan dan lebih dipermudah pelayanannya
60	Sebagai masukan, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara diharapkan terus meningkatkan inovasi layanan berbasis digital agar akses informasi lebih cepat dan mudah, memperkuat komunikasi dua arah dengan stakeholders dan instansi seperti mahasiswa, serta menjaga konsistensi dalam memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan profesional kepada seluruh pengguna layanan.
61	Tidak ada
62	Sudah cukup memuaskan
63	sudah sangat baik, agar pelayanan BPK dipertahankan. Terima kasih

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, 73 responden yang mengisi jawaban terkait kelayakan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara mendapatkan predikat Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) menyatakan kepuasannya atas layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara.

Tabel 3.9
Jawaban Survei Kelayakan

No	Jawaban
1	Sangat setuju dan layak mendapat predikat (WBBM), hal ini berdasarkan realita pelayanan yg diberikan selama ini bahwa pelayanan BPK perwakilan Kalimantan Utara sudah sesuai dg Standar pelayanan publik sebagaimana di atur dalam undang2 No 25 tahun 2009.
2	Layak mendapatkan predikat WBBM karena pelayanan yg transparan, tanpa pungli, jelas, memuaskan sesuai dgn ketentuan
3	Sangat layak karena memberikan pelayanan dengan sangat baik
4	Ya, karena pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi maupun Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik
5	Ya, BPK perwakilan kALTARA sangat transparan dan ramah pelayanan setiap pemeriksaan,

No	Jawaban
6	Menurut saya BPK provinsi kalimantan utara sangat layak untuk mendapatkan predikat WBBM
7	Ya. Karena BPK telah mampu memberikan layanan yang prima yang memuaskan pelanggan.
8	Ya sangat layak
9	Ya layak, karna pelayanan BPK mulai dari Informasi dan Pemeriksaan sangat memudahkan dan tegas
10	Ya
11	Sangat layak mengingat apa yang sudah Pemda terima dari pelayanan konsultasi, penguatan kinerja, perbaikan tata kelola dan pengendalian internal sehingga Pemda Malinau dapat menerapkan good governance
12	Bpk ri perwakilan kaltara layak mendapatkan wbbm krn sdh profesional, berintegritas dan independen
13	Ya Karena pelayanan sangat baik
14	BPK Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat WBBM karena memiliki Integritas, Independen dan Profesional.
15	Ya, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Hal ini didasarkan pada peningkatan kualitas pelayanan yang telah mereka tunjukkan, termasuk ilmu dan pengalaman baru yang diperoleh dari pelayanan BPK.
16	Ya, karena BPK menerapkan integritas dan profesionalisme dalam pekerjaan sehingga mampu mendapatkan WBBM
17	Ya, karena BPK menerapkan integritas, independen dan profesionalisme
18	Sangat layak
19	Sangat layak karena selama pelayanan didaerah telah menunjukkan kridibilitas baik.
20	Ya Sangat layak untuk mendapatkan predikat yang baik dengan perjalanan selama ini di Kalimantan Utara
21	Ya, karena selama pemeriksaan BPK selalu mengedepankan integritas dalam mendukung anti korupsi.
22	Ya, karena menurut pandangan saya BPK perwakilan Kalimantan Utara selama ini sudah bekerja secara profesional
23	Ya agar semua layak mendapatkan predikat
24	Ya, karena telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, dan akuntabel.
25	Ya karena agar bisa teratur
26	ya
27	Ya
28	Ya, karna sangat pantas atas semua cara pelayanan bahkan etika yang mereka punya
29	Ya, karena merupakan langkah yg penting dalam mewujudkan pemerintahan yg transparan dan akuntabel, serta memberikan layanan publik yg berkualitas.
30	Yaa karena biar kota mkin bersih dan teratur
31	Layak, karena pelayanan yang diberikan BPK perwakilan provinsi kalimantan utara sudah menunjukkan transparansi, profesionalisme, serta akuntabilitas. selain itu, pegawai memberikan pelayanan secara ramah, cepat, dan sesuai prosedur tanpa pungutan liar.
32	ya
33	ya, karna BPK Kaltara sangat layak mendapatkan predikat menuju wilayah birokrasi bersih dan melayani

No	Jawaban
34	Ya, karena pelayanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara sudah berjalan dengan baik, transparan, responsif, dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi maupun pelayanan. Selain itu, pegawai bersikap ramah, profesional, serta tidak ada pungutan liar yang saya rasakan selama berurusan dengan BPK.
35	jelas
36	Ya, penyampaian yang di sampaikan mudah di mengerti dan layanan yang di berikan sangat baik
37	Ya, layak
38	Ya, layak
39	Ya
40	Yaa, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara, seperti BPK pada umumnya, memiliki komitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) melalui reformasi birokrasi
41	ya, karna mereka layak
42	Ya, karena mereka sangat lah layak dan cocok
43	Ya, karena BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara telah menunjukkan komitmen terhadap transparansi, akuntabilitas, serta pelayanan yang profesional dan responsif kepada masyarakat.
44	ya, karena BPK Perwakilan Kalimantan Utara telah menunjukkan pelayanan yang transparan, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
45	layak karena programnya terstruktur
46	yaa
47	layak
48	pengamatan dan pengalaman, pelayanan yang diberikan bersifat responsif, cepat, dan ramah, mencerminkan budaya birokrasi yang melayani.
49	Ya
50	Ya, karena pelayanan yang diberikan oleh BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara sudah cukup baik, transparan, dan profesional. Petugas melayani dengan ramah, responsif, serta memberikan informasi yang dibutuhkan dengan jelas dan akurat.
51	Ya, karna tarakan saya rasa suds cukup memenuhi semua persyaratannya
52	Ya, saya menilai BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) karena telah menunjukkan komitmen terhadap integritas, transparansi, dan pelayanan publik yang prima. Pelayanan yang diberikan terasa cepat, responsif, dan ramah, serta mampu memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan jelas.
53	Ya, itu karena didukung oleh pencapaian positif dalam survei kepuasan, serta komitmen yang ditunjukkan dalam upaya perbaikan internal.
54	ya
55	Perwakilan Kalimantan Utara telah menunjukkan komitmen terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas pengawasan keuangan daerah.
56	mengikuti pemerintah
57	Ya
58	Ya
59	ya setuju
60	Saya tidak dapat menjawabnya dikarenakan saya blm pernah mencoba pelayanan dari BPK
61	Layak banget
62	Ya

No	Jawaban
63	iya, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat WBBM karena telah melakukan memberikan layanan ataupun sinergi dengan Pemprov Kaltara dalam hal pengelolaan dan pemeriksaan keuangan daerah melalui berbagai kegiatan evaluasi, asistensi, dan Pemprov Kaltara telah berhasil mempertahankan opini WTP untuk yang ke 11 kali berturut-turut di Tahun 2024.
64	Iya
65	Ya, karena pelayanan di kantor BPK perwakilan provinsi Kalimantan Utara sangat baik
66	ya, menurut saya BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat menuju wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM) dalam pembangunan zona integritas (ZI) hal ini di dasarkan pada beberapa alasan yaitu transparasi dan akuntabilitas, pelayanan publik yang prima, integritas pegawai yang tinggi
67	Ya, menurut saya pribadi BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Pembangunan Zona Integritas (ZI). Hal ini terlihat dari komitmen yang kuat dalam menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan integritas di setiap aspek pelayanan. BPK juga terus berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui inovasi berbasis teknologi, penyederhanaan proses kerja, serta sikap responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pemangku kepentingan. Dengan budaya kerja profesional dan pengawasan internal yang baik, BPK berhasil membangun kepercayaan publik sehingga sangat pantas memperoleh predikat tersebut.
68	Ya karena BPK telah melakukan pelayanan dengan baik
69	Sangat layak
70	Ya, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) karena telah menunjukkan komitmen kuat dalam membangun zona integritas melalui peningkatan kualitas layanan, transparansi, akuntabilitas, serta budaya kerja yang profesional dan bebas dari korupsi.
71	Ya, karena pelayanannya sangat bagus serta kerjasamanya yang baik
72	Layak
73	sangat layak. karena sarana dan prasarana sudah sangat layak.

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 86,96%, sedangkan hasil SPAK menunjukkan tingkat persepsi anti korupsi sebesar 87,81%.
2. Berdasarkan masukan responden atas hasil SPKP dan SPAK kepada menunjukkan bahwa mayoritas menilai pelayanan BPK Kaltara telah berjalan sangat baik, namun tetap mendorong peningkatan pada aspek kecepatan layanan teknis, perluasan sosialisasi publik, pemanfaatan teknologi informasi, penguatan edukasi antikorupsi, serta transparansi dan aksesibilitas informasi guna mendukung terwujudnya birokrasi yang bersih, akuntabel, dan melayani.
3. Faktor paling signifikan yang mendorong keberhasilan BPK Kaltara menuju WBBM adalah komitmen kolektif terhadap integritas, profesionalisme, dan pelayanan publik berbasis digital yang berorientasi pada kepuasan pengguna. Dengan terus memperkuat sinergi internal dan eksternal, serta meningkatkan kualitas layanan berbasis data dan teknologi, BPK Kaltara berada pada jalur yang tepat dalam mewujudkan birokrasi bersih, efektif, dan melayani.
4. Sebagai faktor pengungkit yang paling signifikan dalam pembangunan Zona Integritas menuju WBBM, adalah komitmen kolektif terhadap integritas, profesionalisme, dan pelayanan publik berbasis digital yang berorientasi pada kepuasan pengguna.
5. Faktor pengungkit selanjutnya ialah seringnya publikasi hasil SPKP dan SPAK melalui website, Instagram, serta distribusi informasi hukum via WhatsApp Group KOPI HITAM memperkuat visibilitas layanan BPK Kaltara dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan layanan informasi hukum.
6. Faktor yang menjadi penghambat adalah di samping masih perlunya pemerataan pemahaman antar pemangku kepentingan terkait peran BPK, serta kebutuhan akan inovasi layanan yang lebih proaktif dan edukatif, juga terdapat perangkapan tugas petugas layanan, serta belum optimalnya manajemen pengetahuan antar pelaksana.
7. 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. BPK Kaltara berkomitmen meningkatkan kualitas layanan advokasi teknis guna meminimalisasi potensi kesalahan pengelolaan keuangan daerah sejak tahap perencanaan hingga pertanggungjawaban. Untuk itu, BPK Kaltara akan mengoptimalkan peran pemeriksa di dalam layanan pemeriksaan sebagai agen kehumasan yang mengedukasi entitas terperiksa dalam perbaikan tata kelola keuangan daerah. Di samping itu, publik juga dapat memanfaatkan inovasi Tanjik Hukum Online dalam rangka memperluas akses informasi hukum dan edukasi hukum keuangan negara yang dapat diakses secara online.
2. Sebagai upaya menjaga konsistensi mutu layanan yang telah dinilai sangat baik oleh masyarakat, BPK terus memperkuat sistem kontrol internal dan memperluas edukasi hukum kepada pemda secara preventif dan berkesinambungan. Sebagai langkah strategis, BPK Kaltara akan mengoptimalkan pengembangan kompetensi pemeriksa melalui Diklat Prapemeriksaan LKPD dan KTF untuk Pemeriksaan Tematik.

3. Pelayanan publik akan terus dikembangkan melalui inovasi teknologi informasi untuk mempercepat akses data, memperluas jangkauan sosialisasi hasil pemeriksaan, serta menyederhanakan proses administrasi berbasis digital. Untuk itu, telah dikembangkan inovasi Belantara, adalah aplikasi layanan terpadu daring yang meningkatkan transparansi, efektivitas pengawasan, dan kualitas pelayanan publik secara cepat dan interaktif. (<https://belantara.rinakala.com/>).
4. Peningkatan kompetensi pemeriksa dan pembinaan berbasis kontekstual akan dioptimalkan untuk memastikan kebijakan pusat-daerah dapat dipahami dan diterapkan secara selaras, serta mengurangi temuan berulang dalam pemeriksaan. Untuk itu, di dalam Grup Whatsapp KOPI HITAM telah disebarluaskan informasi hukum yang mengedukasi masyarakat terkait dengan update peraturan terbaru yang bersifat strategis, seperti Peraturan Presiden No. 72 Tahun 2025 tentang Standar Harga Satuan Regional.
5. Sebagai bentuk penguatan zona integritas, BPK Kaltara akan terus menjaga profesionalisme, integritas, dan akuntabilitas, serta memperluas peran edukatif kepada masyarakat guna membangun budaya antikorupsi dan tata kelola yang transparan. Untuk itu, BPK Kaltara terus mempertahankan inovasi PROPAGANDA di lingkungan internal dan juga kepada pengunjung BPK Kaltara, yaitu inovasi penyampaian informasi hukum yang efektif untuk meningkatkan pemahaman pemeriksa BPK tentang risiko hukum.
6. Sebagai respons atas dominasi layanan edukasi dan Tanjik Hukum Online dalam survei, BPK Kaltara akan mempercepat layanan teknis, memperluas jangkauan sosialisasi publik, serta meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi guna memperkuat aksesibilitas, transparansi, dan edukasi antikorupsi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
7. Untuk menjaga dan meningkatkan tingkat kepuasan serta persepsi antikorupsi yang telah mencapai lebih dari 86%, BPK Kaltara berkomitmen memperkuat sinergi lintas unit, menyederhanakan manajemen pengetahuan, meminimalisasi perangkapan tugas, serta terus mendorong keterlibatan aktif masyarakat melalui publikasi rutin dan optimalisasi media digital dalam mendukung terwujudnya birokrasi yang bersih, akuntabel, dan melayani. Salah satu program strategis untuk mengoptimalkan kegiatan dimaksud dapat diusulkan Forum Kehumasan, Media Gathering, serta Talk Show di RRI.

BAB V

PENUTUP

Meskipun capaian Indeks SPKP dan SPAK BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara masing-masing berada pada kisaran 86,96% dan 87,81% yang mencerminkan apresiasi publik terhadap profesionalisme, integritas, dan kualitas layanan, tren penurunan skor survei menjadi perhatian serius dalam konteks keberlanjutan Zona Integritas menuju WBBM. Oleh karena itu, penting untuk memperkuat kembali strategi peningkatan layanan dan promosi yang lebih adaptif, kolaboratif, serta berbasis data.

Dalam rangka menjaga dan mendorong kembali kepercayaan masyarakat, BPK Kaltara akan memfokuskan upaya pada perluasan literasi hukum keuangan negara, akselerasi layanan digital, penguatan respon layanan teknis yang lebih cepat, serta penyusunan SOP yang relevan dengan ekspektasi pemangku kepentingan. Inovasi seperti SIBTARA, Tanjik Hukum Online, Belantara, Bedko, Benuanta, dan E-Commstake akan terus dievaluasi efektivitasnya, tidak hanya sebagai instrumen transparansi, tetapi juga sebagai media interaktif untuk memperluas partisipasi publik dalam pengawasan layanan publik.

Sebagai bentuk akuntabilitas, monitoring kinerja akan dilakukan berbasis indikator terukur dan berbasis umpan balik masyarakat secara berkelanjutan. Dukungan dari para stakeholder, termasuk Tim Penilai Internal (TPI), menjadi elemen penting dalam memperkuat komitmen birokrasi bersih, responsif, dan melayani. Dengan demikian, BPK Kaltara tetap konsisten dalam memperjuangkan predikat WBBM sebagai refleksi nyata pelayanan publik yang berintegritas dan terpercaya.

LAMPIRAN

A. Lampiran I – Data Responden Survei

No	Nama	Nomor HP
1	Adi Irwansyah Moh Saan	081256840766
2	Aminah Susilowati, S.Kom	082147277389
3	Seseang	081342033159
4	Dedy Tri Wahyudi	081386504870
5	H. Ladullah S.Hi	081346513659
6	Adi Nata Kusuma	08115410277
7	Dr. Drs. H. Moch. Sukkri, SH., MH.	081334860853
8	Hurin'in	082132954539
9	LASMITA DEWI, S.H.	082279408385
10	Septinorah	081350929911
11	Stepanus Dolof Dawa	085247807919
12	Ruslan	081250455222
13	Kartini, S.E, M.Si	081346369288
14	A Srinorlita	08125492081
15	Vesty Rivadly Kalenggihang	081347611839
16	Elsa Juliati	082250532103
17	Misra	082158967123
18	Ruslan	+6281250455222
19	Yaftha lasung	085350029296
20	Hernalom Panjaitan	082255283225
21	Samuel Tora	085246239650
22	Wantoro	081347301888
23	Devina Tandi Allo	089518378126
24	Irma Rante	081317739025
25	Shinta	082358877851
26	annisa dwi fitri	081345040275
27	Anisa Natalia	082211755415
28	Hesti Ayu Nensi	082256771767
29	Masnah	082248870739
30	Andi Nur Fadilla Wulandari	085348183746
31	Zunaira	089530806733
32	Nencya	085246196763
33	Alfrid Baba Nong	081251747865
34	Risma	082294241048
35	Nur Asya Syahadah	081254408086
36	Nurfatmasari	081254547049
37	BOIH	089654957387

No	Nama	Nomor HP
38	Syarifah Allya Syifayati	089629915261
39	Prengki	085279410225
40	Ansiska	081351884903
41	wenty avrillia ainaini	08988032946
42	Evan Daniel	082148023059
43	Arbayani	0138270506
44	Azirah	081345936217
45	EXSEL ARJUNA PIAMBA	085393975430
46	reno suratman	081351885865
47	Ika novitasari	082154533594
48	Bobi	082112392849
49	Marsya artha utami	085708129414
50	Darmius Jonathan	081351679213
51	Risqi nur awaliyah sahrani saputri	085821976987
52	Selviani Hairunisa	081348419316
53	Selviani Nurwulandari	082252676996
54	Riqhi Fahrezy	089531760343
55	Aulia Bella Prasetya	082151226130
56	Muhammad alam muchti nurrahna	082211843181
57	Muhammad Dani	085183966003
58	Lifia Andini	082255698380
59	syaifullah	082256672980
60	Zubair	081346834807
61	Reski Amalia Muhlis	082296226477
62	Wantoro	081347301888
63	SUBUR	082333232222
64	Aril	089510852578
65	Muhammad Iswandi	082153220832
66	Chesyah Dwi Aqifah	085325534236
67	Dewi jelista	082149639058
68	Hairul	0895325836941
69	Angga adi prayudah	082154617797
70	Asriadi	082255237377
71	IPDA ANJAS DICKY FEBRIAN, S.Tr.K.	081334392022
72	Dewantara Wahyu Pratama., S.H., M.H.	085728232862
73	AMELIA AYU SEKARINI, S.H.	082234566795

B. Lampiran II – Tangkapan Layar Tampilan Survei



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

BAGIAN PEMERIKSA KELUARGA PERWAGILAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR DALAM RANGKA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENJADI WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI TAHUN 2018

TENTANG SURVEI SPKP DAN SPAK

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) ini dilakukan secara mendalam oleh Badan Perwakilan Kepolisian (BPK) dalam rangka pembangunan Zona Integritas. Tujuan survei adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima dan mencapai pemenuhan yang berhasil dan akurat oleh BPK.

Bapak/Ibu yang mengisi SPKP dan SPAK BPK, karena Bapak/Ibu telah memenuhi pelayanan di BPK Perwakilan Kalimantan Timur.

Partisipasi Bapak/Ibu dalam dalam survei ini bersifat suka rela dan pengiriman jawaban merupakan bukti kesetujuan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi.

Survei ini memungkinkan penyepele, pendek, dan atau pengalaman Bapak/Ibu ketika menerima layanan dari BPK.

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

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

Kami akan mengejek kerahasiaan informasi pribadi yang disampaikan oleh Bapak/Ibu.

Next

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

