



BPK Perwakilan
Provinsi Kalimantan Utara

HASIL SURVEI

INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Periode Februari 2025

* Responden : 33 *

Nilai Indeks

3.92

*Skala 4

G
Giat

E
Empati

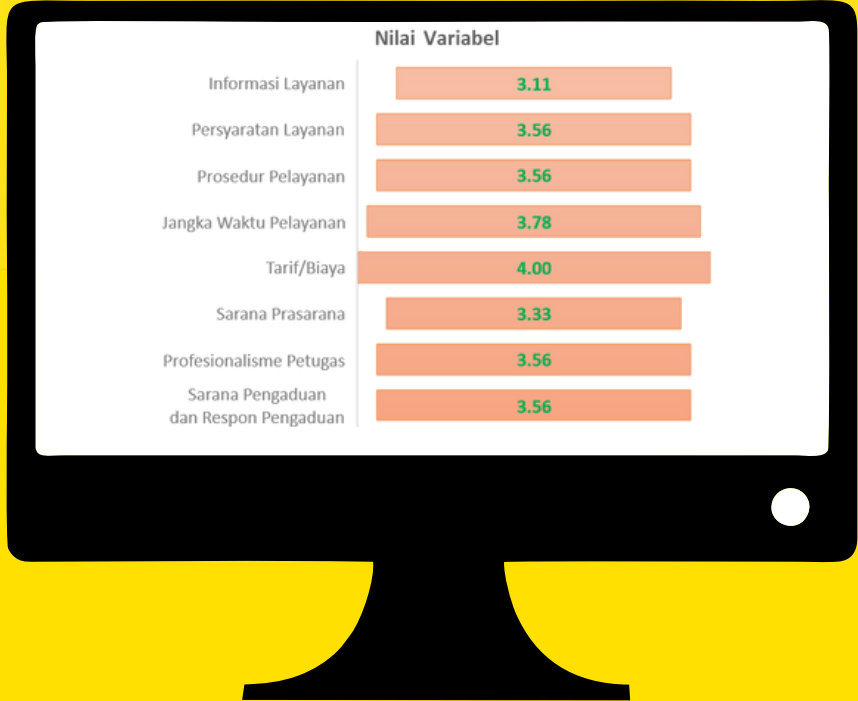
N
Netral

T
Tegas

A
Asertif

M
Mandiri

U
Unggul



Nilai Persentase

97,92%





BPK Perwakilan
Provinsi Kalimantan Utara

HASIL SURVEI
INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI
Periode Februari 2025

* Responden : 33 *

Nilai Indeks

3.96

*Skala 4

Nilai Variabel

Diskriminasi Layanan	4.00
Pelayanan Sesuai Prosedur	3.78
Penerimaan imbalan	4.00
Pungutan Liar	4.00
Percaloan	4.00

Nilai Persentase

98.89%





**LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PERIODE BULAN FEBRUARI 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	10
A. Evaluasi atas Hasil Survei.....	14
B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei.....	14
BAB V PENUTUP.....	16

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 Februari 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 Februari 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 Februari 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 Februari 2025, yang berjumlah 33 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	4	12,12
2.	Perempuan	29	87,88
Jumlah		33	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	30	90,91
2.	25 s.d. 34 tahun	0	0
3.	35 s.d. 44 tahun	0	0
4.	45 s.d. 54 tahun	3	9,09
5.	55 s.d. 64 tahun	0	0
6.	Lebih dari 64 tahun	0	0
Jumlah		33	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	21,21
2.	Setingkat D3	0	0
3.	Setingkat S1	23	69,70
4.	Setingkat S2	3	9,09
5.	Setingkat S3	0	0
6.	Lainnya	0	0
Jumlah		33	100,00

4. Pekerja 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)	3	9,09
2.	Pelajar/Mahasiswa	33	90,91
3.	Lainnya	0	0
Jumlah		33	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	6	16,67
2.	Edukasi	27	75,00
3.	Non Pemeriksaan	3	8,33

B. Hasil Survei

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Hasil survei dari 33 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara adalah sebesar 3,92 dari skala 4,00 atau 97,92% 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	3,92
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	3,94
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,90
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,90
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	4,00
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,86
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali).	3,98
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , telepon, atau saluran lain).	3,84
9.	Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat (jika pernah)	-
IPKP		3,92

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Hasil survei dari 33 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi anti korupsi BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara adalah sebesar 3,96 dari skala 4,00 atau 98,89% 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.	3,96
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	3,98
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya.	3,94
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya.	3,94
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,94
IPAK		3,96

3. Masukan Reponden

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, 33 responden yang mengisi masukan menyatakan kepuasannya atas layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara.

Tabel 3.8
Masukan Survei

No	Masukkan
1	Dalam rangka perbaikan tatakelola pemerintahan yang baik BPK dapat memberikan layanan consulting dan advis teknis
2	Semoga ke depannya ada di buka layanan utk berkonsultasi terimakasih
3	- agar BPK meningkatkan informasi layanan apa saja yg diberikan - agar BPK memberikan masukan dan layanan pendampingan perbaikan tatakelola - agar membuka kelas magang/bimtek sesuai isu / permasalahan yg sering ditemukan di Pemda, misal: tata kelola aset, pengendalian perjadiin dll
4	Secara umum, pelayanan yang diberikan oleh BPK sudah baik dan menunjukkan profesionalisme yang tinggi. Namun, saya berharap ke depannya BPK dapat lebih meningkatkan sosialisasi terkait hasil pemeriksaan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat luas. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan juga bisa lebih dioptimalkan agar akses terhadap informasi menjadi lebih cepat dan efisien. Komunikasi yang lebih intens dan terbuka antara BPK dengan instansi terkait juga akan sangat membantu dalam memperkuat kerja sama dan efektivitas pemeriksaan. Saya juga berharap BPK dapat lebih membuka ruang partisipasi publik agar masyarakat merasa dilibatkan dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan transparan.
5	pelayanan yang di berikan BPK terhadap tamu yang berkunjung sudah sangat bagus sekali, tetap pertahankan dan tingkat kan lagi
6	Saran saya agar BPK terus meningkatkan pelayanan publik dengan memperluas akses informasi secara digital dan mempercepat proses layanan. Selain itu, pelatihan berkala untuk peningkatan kompetensi dan integritas pegawai juga penting agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan makin baik ke depannya.

No	Masukkan
7	Tetap semangat 😊
8	pelayanan sangat bagus dari BPK
9	Pelayanan BPK perwakilan provinsi Kalimantan Utara sudah sangat baik dan saya harap terus dipertahankan.
10	pelayanannya sangtttt baik bangtt
11	Terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kontribusinya dalam mewujudkan pengelolaan keuangan negara yang lebih baik, transparan, dan akuntabel demi kepentingan seluruh masyarakat.
12	Saya tidak ada masukan atas pelayanan BPK, sejauh ini sangat baik sekali dan ramah dalam melakukan prosedur pelayanan

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, 33 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	Pernyataan
1	Layak mendapatkan WBBM, karena telah menjalankan integritas dan profesionalisme
2	Ya Sangat setuju karena telah bekerja secara profesional dan ber integritas
3	Ya, pegawai BPK berintegritas dan profesional dlm melaksanakan tugas
4	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 didukung oleh berbagai upaya nyata yang telah dilakukan oleh BPK Perwakilan Kaltara dalam menciptakan lingkungan kerja yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pelayanan publik. Di antaranya adalah peningkatan kualitas pelayanan, keterbukaan informasi, penerapan sistem pengendalian internal yang efektif, serta komitmen pimpinan dan seluruh pegawai terhadap integritas dan anti-korupsi. Selain itu, adanya inovasi layanan serta kemudahan akses masyarakat terhadap informasi hasil pemeriksaan juga menunjukkan semangat reformasi birokrasi yang kuat.
5	Yaa, Saya menilai BPK Perwakilan Kalimantan Utara layak menuju predikat WBBM karena sudah menunjukkan kinerja yang transparan, akuntabel, dan berintegritas. Pelayanannya juga makin mudah diakses, cepat, dan terbuka lewat teknologi. Selain itu, pegawainya punya budaya kerja yang profesional dan terus meningkatkan kualitas kerja. Ini semua mencerminkan komitmen terhadap birokrasi yang bersih dan melayani.
6	Ya, pegawainya seru banget. ramah dan cara menjelaskannya asik. acaranya juga dibuat dengan tipe gen Z banget, semoga next bisa dapet kesempatan berkunjung ke BPK lagi. terima kasih bapak, ibu dan kakak kakak pegawai. sukses terus kalian
7	Iya, menurut saya BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Pelayanan publik yang diberikan sudah berjalan dengan baik, responsif, dan informatif. Salah satu program kerja yang saya rasakan langsung adalah kegiatan company visit, yang menunjukkan keterbukaan BPK terhadap dunia pendidikan khususnya kepada mahasiswa.
8	Ya
9	ya

No	Pernyataan
10	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 karena pelayanan yang diberikan sudah transparan, responsif, dan akuntabel. Selain itu, pegawai memberikan informasi dengan jelas dan ramah, serta tidak terdapat indikasi praktik korupsi atau pungutan liar dalam pelayanan publik.
11	Ya, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkannya
12	Ya
13	ya, karena telah memberikan pelayanan yang baik dan ramah serta cara pegawai berinteraksi dengan berbagai pihak secara adil dan tidak diskriminatif
14	Ya, karena BPK perwakilan provinsi Kalimantan Utara memiliki pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat yang saya rasakan melalui company visit. Para pegawai memberikan layanan yang ramah, sambutan yang hangat, materi yang luar biasa. Pada intinya melalui pelayanan BPK saya mendapatkan ilmu baru dan pengalaman yang luar biasa.
15	Ya, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara menurut saya sangat layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Hal ini didasari pada peningkatan kualitas pelayanan yang saya rasakan sendiri, sikap profesional pegawai dalam memberikan informasi maupun layanan. Selain itu, tidak ditemukan indikasi praktik korupsi maupun pungutan liar selama berinteraksi dengan instansi tersebut.
16	Ya, saya menilai BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Pembangunan Zona Integritas (ZI), karena menurut saya pelayanan BPK Kalimantan Utara sudah transparan, cepat, dan ramah. serta adanya keterbukaan informasi yang mendukung pengawasan publik. dan juga bebas dari praktik koruptif
17	Iya
18	Sangat Layak mendapatkan predikat menuju wilayah birokrasi bersih dan melayani pembangunan zona integritas
19	Ya
20	Ya, menurut saya BPK perwakilan provinsi Kalimantan Utara sudah cukup layak mendapatkan predikat menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Pembangunan Zona Integritas (ZI) karena pelayanan dari pihak BPK perwakilan Kalimantan Utara sudah sangat baik, ramah dan menjamu dengan cukup baik.

No	Pernyataan
21	Untuk menentukan apakah BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Pembangunan Zona Integritas (ZI), perlu dilakukan evaluasi terhadap beberapa aspek, seperti: 1. *Komitmen pimpinan*: Apakah pimpinan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara memiliki komitmen yang kuat untuk mewujudkan birokrasi yang bersih dan melayani? 2. *Pengelolaan keuangan*: Apakah BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara memiliki sistem pengelolaan keuangan yang transparan, akuntabel, dan bebas dari korupsi? 3. *Pelayanan publik*: Apakah BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara memiliki sistem pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan? 4. *Pengawasan internal*: Apakah BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara memiliki sistem pengawasan internal yang efektif untuk mencegah terjadinya penyimpangan dan korupsi? 5. *Budaya anti-korupsi*: Apakah BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara memiliki budaya anti-korupsi yang kuat dan diterapkan dalam setiap aspek kegiatan? Jika BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara telah memenuhi kriteria-kriteria di atas dan menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam pembangunan zona integritas, maka layak untuk mendapatkan predikat Menuju WBBM. Namun, perlu dilakukan evaluasi yang lebih mendalam dan objektif untuk menentukan kelayakan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara mendapatkan predikat tersebut.
22	Ya
23	Ya, berpotensi layak. Sebagai pengawas keuangan negara, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara punya peran kunci mewujudkan birokrasi bersih. Jika mereka aktif membangun Zona Integritas dan memberikan pelayanan baik dalam tugasnya, predikat WBBM bisa diraih.
24	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 didasarkan pada komitmen kuat yang ditunjukkan oleh seluruh jajaran dalam menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan pelayanan publik yang prima. Selain itu, berbagai inovasi dalam pelayanan, peningkatan kualitas pengawasan internal, serta budaya kerja yang berintegritas menjadi indikator bahwa BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara terus berupaya menciptakan birokrasi yang bersih dan melayani masyarakat dengan profesional.
25	Ya, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dalam Pembangunan Zona Integritas (ZI) karena menunjukkan komitmen dan kinerja nyata dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan melayani.
26	Ya, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju WBBM Pembangunan ZI
27	Ya
28	Ya, menurut saya dengan melalui WBBM atas Pembangunan Zona Integritas, wilayah kaltara menjadi semakin beraturan dan BPK Perwakilan Kalimantan Utara dapat melakukan fokus kebijakan dalam melakukan pemeriksaan
29	Ya
30	ya.

No	Pernyataan
31	Tidak
32	ya
33	Ya, karna BPK Kaltara telah melakukan tugas sebagaimana mestinya

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 97,92%, sedangkan hasil SPAK menunjukkan tingkat persepsi anti korupsi sebesar 98,89%.
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 diperiksa 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 97,92% dan 98,89%. 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 mempetahankan 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	Pirdaus	082210247000
2	Yuniar Asfiati	082253756946
3	Dhani SUBROTO	082227888872
4	Auliya'i Shifa'a	085704180849
5	Asty	
6	Mayang Sari	082264292277
7	Nova Fitriana	082354821300
8	Erlivia Ramadhaniyanti	089629676731
9	Dina Arafa	082149821489
10	Nurzariva	082256778129
11	Treisna avrilia.t	085349430677
12	Fitria Oktaviani	082159815807
13	RIZKI DWI WULANDARI	08997210501
14	Sepmiyanti Riko	081352607795
15	Adelia Putri	081521527012
16	Dheah Juwita	082325847211
17	Annisa Shashih Prameswari	085822038584
18	Suriansyah	089528412052
19	Rabiatul Isnaeni	082213505298
20	Nurfita Safitri	081238300708
21	Marsahnda	085245764924
22	Syahirah	085346361359
23	Mahesa Sukmawati	089508534951
24	Lisdawati	082159817262
25	Muhammad Asri Ramadhan	082251784331
26	Bunga Najwa Balloteng	082254885499
27	Hamnah Al Muti'ah	089531759322
28	Voni Indriani	082250956120
29	Nur' Aini	082350530697
30	Aulia Amanda	081253853929
31	Nourma	081258083265
32	Azzura	082350660548
33	Mis Sriani	085393971885

B. Lampiran II – Tangkapan Layar Tampilan Survei

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

BAGIAN PEMERIKSA KELURAHAN 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 menunjukkan 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

