



HASIL SURVEI INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN Periode Oktober 2024

* Responden : 1 *

Nilai Indeks

4.00

*Skala 4

Nilai Persentase

100%

G
Giat

E
Empati

N
Netral

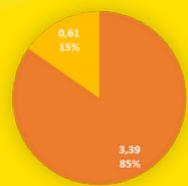
T
Tegas

A
Asertif

M
Mandiri

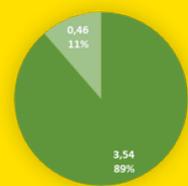
U
Unggul

Informasi Layanan



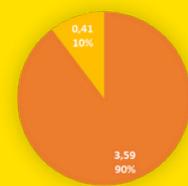
■ 3,39 ■ 0,61

Persyaratan Layanan



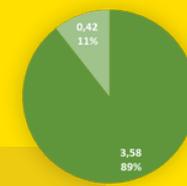
■ 3,54 ■ 0,46

Prosedur Layanan



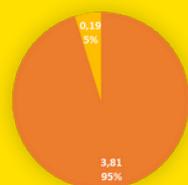
■ 3,59 ■ 0,41

Jangka Waktu Layanan



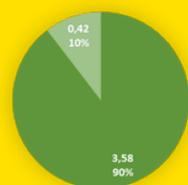
■ 3,58 ■ 0,42

Tarif/Biaya



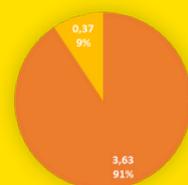
■ 3,81 ■ 0,19

Sarana Prasarana



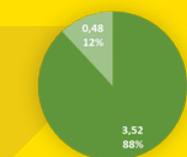
■ 3,58 ■ 0,42

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 Oktober 2024

* Responden : 1 *

Nilai Indeks

4.00

*Skala 4

Nilai Persentase

100%

G
Giat

E
Empati

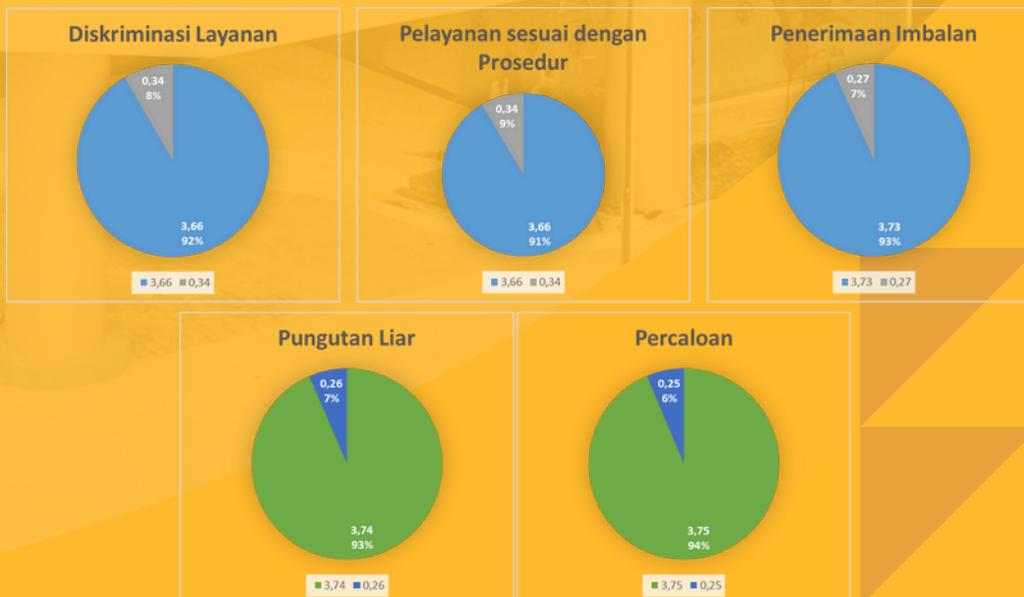
N
Netral

T
Tegas

A
Asertif

M
Mandiri

U
Unggul



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan | Akuntabel | Kompeten | Harmonis | Loyal | Adaptif | Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**



**LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PERIODE BULAN OKTOBER 2024**

PADA BPK PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

**TIM PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS
BPK PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA MENUJU WBBM
TARAKAN
2024**

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..... | 2 |
| 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..... | 5 |
| 1. Metode Pengolahan Data | 5 |
| 2. Metode Analisis | 5 |
| 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..... | 10 |
| B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei | 10 |
| BAB V PENUTUP | 12 |

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 Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan 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;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah; dan
4. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

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 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

D. Ruang Lingkup

SPKP dan SPAK periode bulan Oktober 2024 pada BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara yang telah menerima pelayanan sampai dengan bulan Oktober 2024.

BAB II DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI

A. Rancangan Desain Kuesioner

Desain kuesioner dalam SPKP dan SPAK dirancang dengan memedomani Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

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

- 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, 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 |
| 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

- a. Diskriminasi layanan;
- b. Pelayanan sesuai dengan prosedur;
- c. Penerimaan imbalan;
- d. Pungutan liar; serta
- e. 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 Oktober 2024. Dalam hal ini responden telah menerima layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara secara tuntas.
2. Jenis layanan

Responden merupakan penerima setidaknya salah satu jenis layanan berikut.

- 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 Tanjick 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 Tanjick 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 Tanjok 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 permintaan data dan informasi yang tidak terkait dengan pemeriksaan, media workshop, buletin, dan layanan lainnya yang tidak termasuk layanan pemeriksaan dan layanan edukasi..

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. Waktu pengumpulan data dilakukan secara simultan pada bulan Oktober 2024 dengan kesiagaan Petugas PIK dalam menerima data calon responden dan mengirimkan link survei kepada calon responden.

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 digigunakan untuk menggambarkan, menampilkan, dan meringkas sekumpulan data sehingga lebih mudah dipahami. Alat kerja deskritif yang

digunakan untuk mendapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menggunakan statistik sederhana yaitu dengan merata-ratakan skor yang diberikan responden atas setiap pertanyaan survei.

F. Rekomendasi Survei

Pelaksanaan SPKP dan SPAK BPK telah mendapatkan rekomendasi **LAYAK** dari Badan Pusat Statistik (BPS) dengan Nomor rekomendasi **V-23.0000.002** tanggal 8 Maret 2023.

BAB III HASIL SURVEI

A. Profil Responden

Para responden adalah penerima purna layanan publik BPK, yang berasal dari entitas pemeriksaan BPK baik para Aparatur Sipil Negara pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota di wilayah Kalimantan Utara dan masyarakat pada umumnya, yang menerima layanan pada bulan Oktober 2024, yang berjumlah 1 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 | 1 | 100,00 |
| 2. | Perempuan | 0 | 0 |
| Jumlah | | 1 | 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 | 100,00 |
| 2. | 25 s.d. 34 tahun | 0 | 0 |
| 3. | 35 s.d. 44 tahun | 0 | 0 |
| 4. | 45 s.d. 54 tahun | 0 | 0 |
| 5. | 55 s.d. 64 tahun | 0 | 0 |
| 6. | Lebih dari 64 tahun | 0 | 0 |
| Jumlah | | 1 | 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 | 1 | 100,00 |
| 2. | Setingkat D3 | 0 | 0 |
| 3. | Setingkat S1 | 0 | 0 |
| 4. | Setingkat S2 | 0 | 0 |
| 5. | Setingkat S3 | 0 | 0 |
| 6. | Lainnya | 0 | 0 |
| Jumlah | | 1 | 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) | 0 | 0 |
| 2. | Pelajar/Mahasiswa | 1 | 100,00 |
| 3. | Lainnya | 0 | 0 |
| Jumlah | | 1 | 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 | 0 | 0 |
| 2. | Edukasi | 1 | 100,00 |
| 3. | Non Pemeriksaan | 0 | 0 |

B. Hasil Survei

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Hasil survei dari 1 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara adalah sebesar 4,0 dari skala 4,00 atau 100,00% 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 | 4,00 |
| 2. | Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi. | 4,00 |
| 3. | Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi. | 4,00 |
| 4. | Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi. | 4,00 |
| 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. | 4,00 |
| 7. | Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali). | 4,00 |
| 8. | Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , telepon, atau saluran lain). | 4,00 |
| 9. | Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat (jika pernah) | - |
| IPKP | | 4,00 |

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Hasil survei dari 1 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi anti korupsi BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara adalah sebesar 4,00 dari skala 4,00 atau 100,00% 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. | 4,00 |
| 2. | Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur | 4,00 |
| 3. | Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya. | 4,00 |
| 4. | Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya. | 4,00 |
| 5. | BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan. | 4,00 |
| IPAK | | 4,00 |

3. Masukan Reponden

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

Tabel 3.8
Masukan Survei

| No. | Masukan |
|-----|--|
| 1. | Untuk pelayanan, semua nya sangat baik |

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, 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. | Masukan |
|-----|---|
| 1. | YA karena BPK perwakilan provinsi Kalimantan Utara melakukan pelayanan yang baik, efisien dan profesional... Selain itu pembangunan zona integritas... Ya, karena dengan pembangunan zona integritas, BPK dapat menciptakan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi |

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 publik Prakerin/PKL BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara (BPK Kaltara) dan layanan Tanjik Hukum Online. Adapun hasil SPKP menunjukkan tingkat kepuasan atas layanan publik sebesar 100,00%, sedangkan hasil SPAK menunjukkan tingkat persepsi anti korupsi sebesar 100,00%.
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 JDIIH 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 ketidaksiian survei.
6. Perlunya dukungan Tim Pemeriksa untuk melakukan sosialisasi kepada entitas terperiksa selalu responden survei atas layanan pemeriksaan BPK pada Semester II-2024 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 100,00% dan 100,00%. 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 | Muhammad Yudiansyah | 082350898742 |

B. Lampiran II – Tangkapan Layar Tampilan Survei

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

BADAN PEMERIKSA KEUANGAN PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DALAM RANGKA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BERSAH (DARI KORUPSI)
TAHUN 2024

TENTANG SURVEI SPKP DAN SPAK

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) ini dilakukan secara mandiri oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dalam rangka pembangunan Zona Integritas. Tujuan survei adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima dan menajukkan pemerintah yang bersih dan akuntabel di BPK.

Bapak dan Ibu beresil menjadi responden SPKP dan SPAK karena Bapak dan Ibu telah menerima pelayanan dari **BPK Perwakilan Kalimantan Timur**.

Partisipasi Bapak/Ibu dalam dalam survei ini bersifat sukarela dan pengisian jawaban survei merupakan bukti kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi.

Survei ini menyatakan 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 alat 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

* Required

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

Microsoft Forms
bpk.id

Selamat sore Bapak/Ibu,

Sehubungan dengan pemenuhan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK), dalam rangka penilaian Zona Integritas BPK Kaltara menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), mohon kesediaan Bapak/Ibu utk mengisi survei berikut. Penilaian terbaik disertai masukan dari Bapak/Ibu membantu membangun organisasi BPK Kaltara menjadi lebih baik. Untuk itu, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi survei tersebut melalui tautan berikut ini:
<https://bpk.id/Survei-SPKP-SPAK-BPK-Kaltara>

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Hormat kami,
BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara

18:43 ✓✓