



**BPK Perwakilan
Provinsi Kalimantan Utara**



HASIL SURVEI INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Periode Mei 2025

*** Responden : 93 ***

Nilai Indeks

3.67

***Skala 4**

Nilai Persentase

91,69%

G
Giat

E
Empati

N
Netral

T
Tegas

A
Asertif

M
Mandiri

U
Unggul

Informasi Layanan



90% 10% 0%

Persyaratan Layanan



90% 10% 0%

Prosedur Layanan



80% 20% 0%

Jangka Waktu Layanan



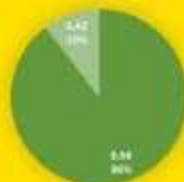
90% 10% 0%

Tarif/Biaya



90% 10% 0%

Sarana Prasarana



90% 10% 0%

Profesionalisme Petugas



80% 20% 0%

Sarana Pengaduan dan Respon Pengaduan



90% 10% 0%





**LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PERIODE BULAN MEI 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	6
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.....	11
A. Evaluasi atas Hasil Survei.....	18
B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei.....	18
BAB V PENUTUP.....	20

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 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 Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan;
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 Mei 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 Mei 2025.

BAB II

DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI

A. Rancangan Desain Kuesioner

Desain kuesioner dalam SPKP dan SPAK dirancang dengan memedomani 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, 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

- 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 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 Mei 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. 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, Buku Pintar Pemeriksaan LKPD, Buku Pintar Usulan Status TLRHP BPK, 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 penelitian ini adalah responden mengisi kuesioner secara mandiri (swacacah). Responden dapat mengisi survei secara mandiri melalui tautan yang dikirimkan melalui *Whatsapp/Email (Computer-Aided Web Interviewing)*.

E. Metode Pengolahan Data dan Analisis

1. Metode Pengolahan Data

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

a. Penyuntingan

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

b. Penyahihan

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

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

2. Metode Analisis

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah jenis analisis data yang digunakan untuk menggambarkan, menampilkan, dan meringkas sekumpulan data sehingga lebih mudah dipahami. Alat kerja deskriptif yang digunakan untuk mendapatkan nilai IPKP dan 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 Mei 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 Mei 2025, yang berjumlah 93 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	38,71
2.	Perempuan	57	61,29
Jumlah		93	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	63	67,74
2.	25 s.d. 34 tahun	4	4,30
3.	35 s.d. 44 tahun	9	9,68
4.	45 s.d. 54 tahun	10	10,75
5.	55 s.d. 64 tahun	6	6,45
6.	Lebih dari 64 tahun	1	1,08
Jumlah		93	100,00

3. Tingkat Pendidikan Responden

Karakteristik ketiga dari responden yang dianalisis adalah perbandingan jumlah responden berdasarkan pendidikan yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.3 sebagai berikut:

Tabel 3.3
Responden Menurut Pendidikan Terakhir

No.	Jenis Pendidikan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Setingkat SMA	11	11,83
2.	Setingkat D3	0	0,00
3.	Setingkat S1	65	69,89
4.	Setingkat S2	15	16,13
5.	Setingkat S3	2	2,15
6.	Lainnya	0	0
Jumlah		93	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)	28	30,11
2.	Pelajar/Mahasiswa	63	67,74
3.	Lainnya	2	2,15
Jumlah		93	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	25	26,88
2.	Edukasi	68	73,12
3.	Non Pemeriksaan	7	7,53

B. Hasil Survei

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Hasil survei dari 93 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara adalah sebesar 3,67 dari skala 4,00 atau 91,69% 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	3,46
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	3,70
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,72
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,70
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	3,70
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,70
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali).	3,76
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , telepon, atau saluran lain).	3,60
9.	Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat (jika pernah)	-
IPKP		3,67

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Hasil survei dari 93 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi anti korupsi BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara adalah sebesar 3,76 dari skala 4,00 atau 93,98% 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.	3,74
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	3,73
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya.	3,78
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya.	3,78
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,76
IPAK		3,76

3. Masukan Reponden

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, 50 dari 93 responden yang mengisi masukan menyatakan kepuasannya atas layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara.

Tabel 3.8
Masukan Survei

No	Masukkan
1	Dapat memberikan edukasi dan menerima konsultasi permasalahan keuangan yang dihadapi pegawai secara pribadi ato OPD
2	BPK Prov. Kaltra secara priodik dapat melakukan sosialisasi tentang pemcegahan korupsi
3	Seharusnya banyak transparansi dari segala bidang demi layanan terbaik dan kemajuan bersama
4	pendampingan terhadap hasil temuan agar tetap berkelanjutan, karena temuan tidak selamanya ada unsur kesengajaan
5	Lanjutkan dan kuatkan komitmen pimpinan dalam membangun zona integritas dan sistem pelayanan publik yang cepet, tepat, dan transparan
6	Agar lebih lagi ditingkat dalam pendampingan
7	Terus meningkatkan integritas dan profesionalisme
8	untuk pelayanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara dapat terus mempertahankan pelayanan kepada publik
9	Tidak ada
10	Tidak
11	Kedepan saya berharap BPK bukan hanya bisa menjalankan tugas nya sebagai pemeriksa tapi juga dapat melakukan edukasi lebih aktif kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali

No	Masukkan
12	Menurut saya, pelayanan BPK sudah sangat baik. Saat kami melakukan study tour ke BPK, kami bisa melihat langsung bagaimana BPK melayani masyarakat dengan terbuka dan informatif. Layanan digitalnya juga sudah sangat mudah diakses, baik melalui website resmi maupun media sosial, sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi. Namun, sebagai masukan, BPK bisa lebih sering mengadakan kegiatan edukatif seperti sosialisasi atau seminar ke kampus-kampus atau sekolah-sekolah, agar semakin banyak generasi muda yang mengenal dan memahami peran BPK dalam mengawasi keuangan negara.
13	Semoga lebih baik lagi
14	tidak ada saran, saya hanya ingin menyampaikan semangat untuk BPK untuk kawal terus keuangan negara, jangan lupa terus libatkan kami BPKWAN MUDA ☺
15	Pelayanan nya sangat memuaskan
16	Sebagai masukan, BPK dapat terus meningkatkan sosialisasi hasil pemeriksaan kepada masyarakat agar lebih mudah dipahami dan diakses. Selain itu, penguatan layanan digital serta peningkatan kapasitas SDM dalam menghadapi dinamika pengawasan keuangan daerah juga penting untuk terus dikembangkan guna menjaga kualitas pelayanan yang prima.
17	Menurut saya, pelayanan BPK sudah sangat baik. Saat kami melakukan study tour ke BPK, kami bisa melihat langsung bagaimana BPK melayani masyarakat dengan terbuka dan informatif. Layanan digitalnya juga sudah sangat mudah diakses, baik melalui website resmi maupun media sosial, sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi. Namun, sebagai masukan, BPK bisa lebih sering mengadakan kegiatan edukatif seperti sosialisasi atau seminar ke kampus-kampus atau sekolah-sekolah, agar semakin banyak generasi muda yang mengenal dan memahami peran BPK dalam mengawasi keuangan negara.
18	tidak ada
19	Tidak ada
20	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.
21	pelayanan yang di berikan BPK terhadap tamu yang berkunjung sudah sangat bagus sekali, tetap pertahankan dan tingkat kan lagi
22	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.
23	Tetap semangat☐
24	pelayanan sangat bagus dari BPK
25	Pelayanan BPK perwakilan provinsi Kalimantan Utara sudah sangat baik dan saya harap terus dipertahankan.
26	Tidak ada
27	Tidak ada. Sejauh ini sudah cukup baik.
28	pelayanannya sangttttt baik bangtt

No	Masukkan
29	Terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kontribusinya dalam mewujudkan pengelolaan keuangan negara yang lebih baik, transparan, dan akuntabel demi kepentingan seluruh masyarakat.
30	Saya tidak ada masukan atas pelayanan BPK, sejauh ini sangat baik sekali dan ramah dalam melakukan prosedur pelayanan
31	tidak
32	Tidak ada
33	semoga pelayanan nya ramah terus
34	semoga bisa diterima di BPK
35	cukup
36	Semoga lebih baik lagi
37	sdh sangat bagus
38	Tidak ada
39	BPK Kaltara hendaknya selalu dan terus menjaga integritas, komitmen dan mampu memberikan pelayanan prima pada masyarakat kaltara serta dekat masyarakat.
40	layanan yang di berikan sangat baik dan ramah
41	saran dari saya lebih baik perpustakaan nya di jadikan umum tapi tetap dijaga, karena waktu saya masuk kemarin saya lihat banyak buku ² yang sangat berguna untuk kami para pelajar/mahasiswa, lebih bermanfaat.
42	Diharapkan BPK Perwakilan Kalimantan Utara terus berbenah untuk semakin meningkatkan layanan terhadap publik khususnya di wilayah Kalimantan Utara.
43	Sosialisasi terkait mitigasi tindakan penyimpangan keuangan perlu ditingkatkan lagi karena ini sangat berguna bagi para ASN agar mampu meningkatkan kesadaran tertib administrasi dalam pengelolaan keuangan daerah.
44	Tidak ada
45	Utk staf analis hukum perlu d tambahkan agar analisa temuan yg d dasarkan analisa peraturan perundangan telat
46	Sudah sangat baik, pemeriksaan yang dilakukan sesuai prosedur dan etika pemeriksa.
47	AuditOrnya ditambah....
48	Layanan BPK sangat baik dalam pelayanan
49	terus tingkatkan layanan informasi, pendampingan, dan sosialisasi kebijakan
50	Agar pelayanan pemeriksaan selama ini terus dipertahankan

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, 93 responden yang mengisi jawaban terkait kelayakan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara mendapatkan predikat Zona Intergitas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) menyatakan kepuasannya atas layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara.

Tabel 3.9
Jawaban Survei Kelayakan

No	Jawaban
1	Insya Allah layak krn melaksanakan tugas sesuai tupoksi yg di emban
2	ya karena seluruh pegawai telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai aturan
3	Ya...selama pemeriksaan pegawai BPK melaksanakan sesuai dengan perosedur dan tanpa meminta imbalan utk kelancaran tugas
4	Ya, Pemeriksaan oleh BPK Prov. Kaltara sudah sesuai dengan etika pemeriksaan
5	BPK Prov. Kalimantan Utara Layak mendapatkan predikat MenujunWilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Pembangunan integritas karena seluruh prosedur layanan telah dijalankan dengan baik

No	Jawaban
6	Layak dan sangat setuju demi prioritas terbaik dan memberikan layanan kepuasan masyarakat yang komitmen dan terpercaya
7	Ya, karena BPK memiliki fungsi pengawasan yang signifikan dan dapat berkontribusi besar dalam menciptakan birokrasi yang bersih dan melayani melalui upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi, dan peningkatan kualitas pelayanan publik
8	layak, dengan kapasitas personil yang ada sekarang, sangat mendukung untuk predikat tersebut
9	YA, SUDAH LAYAK
10	BPK kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju WBBM Pembangunan ZI dengan Komitmen Pimpinan untuk membangun zona integritas, Sistem pelayanan publik yang cepat, tepat, dan transparan serta budaya kerja yang mendukung zona integritas
11	Ya, karena pelayanan yang diberikan oleh para perwakilan BPK di provinsi Kalimantan Utara sangat mementingkan urutan birokrasi yang di perlukan dan juga sangat terintegrasi
12	Ya, karena BPK dalam menjalankan tugasx sudah profesional.
13	Sangat layak karena sudah bagus pelayanannya
14	BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Pembangunan Zona Integritas (ZI), dikarenakan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara konsisten meningkatkan pelayanan publik dan konsisten menolak gratifikasi dan korupsi
15	Iya,karena dari segi pelayanan,transparansi sgt baik.
16	Ya
17	Layak, dengan pelayanan edukasi yang baik dan cukup jelas, saya rasa layak untuk mendapatkan predikat WBBM ZI
18	ya
19	Ya. Karena pelayanan yang diberikan sangat baik dan memuaskan. Banyak hal hal positif yang diberikan ketika saya melakukan company visit kemarin
20	Ya
21	Iya BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak untuk terus didorong dan didukung dalam upayanya menuju predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).
22	Ya, menurut saya BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat menuju WBBM karena telah menunjukkan komitmen terhadap integritas, peningkatan kualitas pelayanan publik, transparansi, serta inovasi yang mendukung birokrasi yang bersih dan melayani.
23	Ya, Karena pada saat saya mengikuti kegiatan bpkawan muda, pelayanan dari pegawai BPK sangat ramah dan welcome terhadap kami serta pada saat sesi diskusi setiap pertanyaan baik dari awal sampai akhir dapat dijawab dengan tepat
24	Ya, menurut saya BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dalam Pembangunan Zona Integritas. Hal ini dapat dilihat dari upaya yang telah dilakukan BPK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, menjaga akuntabilitas, serta menerapkan prinsip transparansi dalam setiap proses pemeriksaan keuangan negara. Selain itu, adanya inovasi layanan serta komitmen pegawai dalam menjaga integritas menunjukkan bahwa lembaga ini terus berbenah dan berorientasi pada pelayanan yang bersih dan melayani. Jika pencapaian tersebut terus dijaga dan ditingkatkan, predikat WBBM sangat layak untuk diberikan.
25	Ya, BPK sebagai lembaga audit negara memiliki dasar kuat dalam prinsip transparansi, akuntabilitas, dan integritas.

No	Jawaban
26	Ya Sangat layak, dengan segala pelayanan terbaik yang telah diberikan, tentu BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak untuk mendapatkan predikat menuju WBBM.
27	Iya
28	Ya
29	Iya, Menurut saya, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) karena telah menunjukkan komitmen kuat terhadap integritas, transparansi, serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini terlihat dari pelayanan yang responsif, pemanfaatan teknologi informasi, serta budaya kerja yang mendukung reformasi birokrasi secara konsisten.
30	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 dapat dilihat dari upaya yang telah dilakukan BPK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, menjaga akuntabilitas, serta menerapkan prinsip transparansi dalam setiap proses pemeriksaan keuangan negara. Selain itu, adanya inovasi layanan serta komitmen pegawai dalam menjaga integritas menunjukkan bahwa lembaga ini terus berbenah dan berorientasi pada pelayanan yang bersih dan melayani. Jika pencapaian tersebut terus dijaga dan ditingkatkan, predikat WBBM sangat layak untuk diberikan.
31	Ya, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) karena telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam membangun budaya kerja yang transparan, akuntabel, dan berintegritas. Peningkatan kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta inovasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan menjadi bukti nyata upaya perbaikan birokrasi secara berkelanjutan. Selain itu, respon positif dari stakeholder dan capaian kinerja yang konsisten mencerminkan kesungguhan BPK dalam menciptakan lingkungan kerja yang bersih dan melayani.
32	iya, sangat layak sekali
33	Ya karena pelayanan dari BPK perwakilan KALTARA yang sangat baik
34	Ya, karena melakukan sesuai dengan atura
35	Ya, Karena, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam membangun zona integritas dan mewujudkan birokrasi yang bersih dan melayani, sehingga layak mendapatkan predikat Menuju WBBM.
36	IYA
37	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.
38	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.

No	Jawaban
39	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
40	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.
41	Ya
42	ya
43	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.
44	Ya, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkannya
45	Ya
46	ya, karena telah memberikan pelayanan yang baik dan ramah serta cara pegawai berinteraksi dengan berbagai pihak secara adil dan tidak diskriminatif
47	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.
48	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.
49	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
50	Iya
51	Sangat Layak mendapatkan predikat menuju wilayah birokrasi bersih dan melayani pembangunan zona integritas
52	Ya
53	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	Jawaban
54	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.
55	Ya
56	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.
57	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.
58	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.
59	Ya, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju WBBM Pembangunan ZI
60	Ya
61	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
62	Ya
63	ya.
64	Tidak
65	ya

No	Jawaban
66	Ya, karna BPK Kaltara telah melakukan tugas sebagaimana mestinya
67	Ya, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara memiliki potensi untuk layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dalam Pembangunan Zona Integritas (ZI), karena sebagai lembaga pengawas keuangan negara, BPK memiliki posisi strategis dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas, yang sejalan dengan nilai-nilai WBBM.
68	saya belum punya kapasitas untuk menjawab ini. Namun kalau bisa dibilang, iya walau saya tidak tau alasan nya apa tapi BPK sudah cukup layak untuk itu melalu layanan edukasi yang telah diberikan.
69	ya karena memang pantas untuk mendapatkan predikat tersebut
70	Ya, karena saya ingin wilayah birokrasinya provinsi Kaltara itu bersih dan cepat melayani masyarakat
71	iya
72	Ya
73	Ya, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Pembangunan Zona Integritas (ZI). BPK, sebagai lembaga pengawas keuangan negara, memiliki peran penting dalam memastikan integritas dan efisiensi pengelolaan keuangan negara. Dengan menjalankan program ZI dan WBBM, BPK dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, penguatan sistem pengawasan internal, dan penguatan kompetensi sumber daya manusia, sehingga dapat mencapai visi dan misi BPK dalam menjaga integritas dan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya
74	ya
75	Ya, karna bersifat transparansi
76	Ya
77	Ya, karna kinerjanya bagus
78	Ya, karena BPK perwakilan Kalimantan Utara telah melakukan tupoksinya secara transparan dan akuntabel sesuai dgn aturan yang berlaku serta menjaga integritas dan komitmen sebagai lembaga negara
79	yaa
80	iya sangat layak
81	BPK Perwakilan Kalimantan Utara layak mendapatkan WBBM karena pelayanan prima yang diberikan telah memuaskan kami sebagai pengguna layanan.
82	Ya, penilaian yang dilakukan selama ini terasa cukup objektif tanpa ada penyimpangan ataupun permasalahan yang berarti
83	Ya, semua ada prosedurnya n pelaksanaan prosedur telah berjalan sebagaimana mestinya
84	Ya layak karena sudah sesuai dengan kinerja BPK
85	Layak untuk mendapatkan WBBM. Semoga tercapai dengan segera.
86	Ya
87	BPK RI Perwakilan Kaltara sangat layak mendapatkan Predikat WBBM dan ZI....
88	Layak
89	Ya. Baik profesional, komunikasi
90	Ya Krn telah memiliki kriteria: 1. Memiliki komitmen pimpinan yang kuat 2. Pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel 3. Pelayanan publik yang berkualitas

No	Jawaban
	4. Pengawasan internal yang efektif
91	Layanan WBBM sangat jelas
92	Ya (tetap fokus pada manajemen perubahan, penguatan tata laksana, dan akuntabilitas kinerja pelayanan publik)
93	BPK Perwakilan Prov kaltara Layak mendapatkan predikat Meuju wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani. Meningat layanan yg diberikan sangat profesional dan mumpuni untuk hal tsb

BAB IV

EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Evaluasi atas Hasil Survei

Berdasarkan masukan atas hasil survei tersebut di atas, maka hal-hal yang menjadi bahan evaluasi antara lain:

1. Berdasarkan determinasi responden, maka sebagian besar didominasi oleh Layanan Edukasi BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara (BPK Kaltara) dan layanan Tanjik Hukum Online. Adapun hasil SPKP menunjukkan tingkat kepuasan atas layanan publik sebesar 91,69%, sedangkan hasil SPAK menunjukkan tingkat persepsi anti korupsi sebesar 93,98%.
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 keterbatasan intensitas dan cakupan edukasi publik, sosialisasi antikorupsi, serta pendampingan berkelanjutan terhadap pemangku kepentingan menjadi tantangan utama, yang tercermin dari masukan terkait kurangnya kegiatan penyuluhan lintas kelompok, perlunya transparansi yang lebih luas, serta keberlanjutan pendampingan terhadap temuan pemeriksaan yang tidak selalu bersifat fraud. Di sisi lain, harapan atas penguatan kapasitas auditor dan analisis hukum juga mengindikasikan perlunya perbaikan struktural demi menjamin ketepatan tindak lanjut pemeriksaan serta peningkatan nilai tambah layanan publik dalam kerangka zona integritas menuju WBBM. Adapun akses terbatas perpustakaan mencerminkan kendala integrasi prinsip inklusif, partisipatif, dan transparan dalam pelayanan publik yang berdampak pada optimalisasi peran strategis BPK dalam pencapaian WBBM.
4. Sebagai faktor penguangkit dalam pembangunan Zona Integritas menuju WBBM, BPK Kaltara telah mengintegrasikan layanan internal ke dalam SIBTARA, mempertahankan mutu layanan publik, serta menghadirkan inovasi Tanjik Hukum Online yang mulai diimplementasikan pada tahun 2024 guna meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Selain itu, publikasi hasil survei SPKP dan SPAK melalui situs dan akun Instagram resmi serta distribusi informasi hukum ke WhatsApp Group KOPI HITAM turut memperkuat kredibilitas layanan publik sekaligus menjadi referensi studi tiru bagi pengelola JDIH se-wilayah Kalimantan Utara.
5. 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.
6. 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. Untuk memperluas cakupan literasi hukum dan nilai integritas, BPK Kaltara akan mengintensifkan penyuluhan hukum serta edukasi antikorupsi secara terstruktur dan tematik. Kegiatan ini akan melibatkan institusi pendidikan, pemda, serta komunitas, dengan indikator kinerja berupa jumlah kegiatan, mitra yang dilibatkan, dan peserta terjangkau. Salah satu program strategis untuk mengoptimalkan kegiatan dimaksud dapat diusulkan Forum Kehumasan, Media Gathering, serta Talk Show di RRI.

2. Menindaklanjuti masukan pengguna layanan, perpustakaan internal akan direvitalisasi sebagai fasilitas edukatif yang dapat diakses publik melalui sistem kunjungan terbuka terbatas, dengan pengawasan terpadu dan klasifikasi koleksi berdasarkan tingkat aksesibilitas. Ini merupakan upaya konkret penerapan pelayanan publik non-core yang berdampak positif terhadap persepsi publik. Atas hal tersebut, Subbagian HTUK dapat berkoordinasi dengan Perpustakaan BPK Pusat dan Perpustakaan Daerah Kota Tarakan.
3. Untuk memastikan keberlanjutan dan validitas data survei, sistem reminder otomatis dan pendekatan hybrid (online & offline) akan diterapkan, termasuk pemanfaatan QR code, grup digital strategis, dan kampanye partisipatif. Kinerja akan diukur melalui tingkat respons dan kelengkapan isian survei.
4. Sebagai upaya menjaga kualitas layanan tindak lanjut hasil pemeriksaan, akan dilaksanakan pelatihan berkelanjutan terkait analisis risiko, komunikasi publik, serta etika layanan. Kinerja dinilai melalui jumlah pelatihan dan relevansi materi terhadap kebutuhan teknis. Berbagai upaya dilakukan dengan peningkatan pemahaman para pemeriksa melalui Buku Pintar Pemeriksaan LKPD dan Buku Pintar Usulan Status Pemantauan Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Pemeriksaan BPK.
5. Guna menjamin keberlangsungan layanan tanpa tumpang tindih peran, perlu dilakukan pemetaan tugas dan rotasi petugas layanan non-pemeriksa, disertai skema back-up personil. Ini akan memperkuat kontinuitas layanan publik dan meningkatkan akuntabilitas layanan.
6. Akan dirumuskan SOP teknis dan pedoman layanan dalam format yang terintegrasi dan mudah dipahami oleh seluruh petugas. Mekanisme peer learning akan diperkuat guna memastikan pemahaman kolektif antar pelaksana terhadap alur layanan dan tanggung jawabnya. Untuk itu, Buku Saku Layanan Publik dalam bentuk digital sudah siap untuk diedarkan kepada seluruh pegawai.
7. Inovasi unggulan seperti SIBTARA dan Tanjik Hukum Online akan terus dikembangkan, dengan indikator keberhasilan berupa peningkatan trafik, jumlah interaksi, serta umpan balik positif dari pengguna. Diseminasi juga akan diperluas melalui kanal resmi seperti website, media sosial, dan grup WhatsApp KOPI HITAM.
8. BPK Kaltara menguatkan layanan edukasi publik dan sosialisasi antikorupsi melalui optimalisasi platform digital interaktif, seperti Belantara, Bedko, Benuanta, dan e-COMMSTAKE—guna memperluas jangkauan komunikasi, mempercepat respons publik, serta mendorong keterlibatan masyarakat secara inklusif. Selain itu, penguatan aspek teknis-operasional dilakukan melalui pemutakhiran data, monitoring berkelanjutan, dan penyusunan indikator kinerja berbasis waktu, agar seluruh inisiatif terpantau akuntabel dan sejalan dengan pembangunan Zona Integritas menuju WBBM.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara menunjukkan bahwa pembangunan Zona Integritas BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) telah menunjukkan kemajuan signifikan melalui capaian tingkat kepuasan publik atas layanan (SPKP) sebesar 91,69% dan persepsi antikorupsi (SPAK) sebesar 93,98%, yang mencerminkan tingginya kepercayaan responden terhadap integritas, profesionalisme, serta kepatuhan prosedural dalam penyelenggaraan layanan publik BPK Kaltara. Capaian tersebut diperkuat dengan implementasi berbagai inovasi pelayanan berbasis digital seperti SIBTARA, Tanjik Hukum Online, Belantara, Bedko, Benuanta, dan E-Commstake, yang tidak hanya memperluas jangkauan komunikasi dan edukasi antikorupsi, namun juga menghadirkan transparansi, interaktivitas, serta akuntabilitas dalam tata kelola informasi publik.

Namun demikian, hasil evaluasi atas survei SPKP dan SPAK juga menggarisbawahi sejumlah tantangan yang harus diatasi, antara lain terbatasnya intensitas edukasi publik lintas kelompok, keterbatasan akses layanan seperti perpustakaan, serta kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan yang inklusif dan responsif. Oleh karena itu, sebagai bentuk komitmen keberlanjutan, BPK Kaltara telah menyusun tindak lanjut strategis yang meliputi revitalisasi fasilitas, intensifikasi sosialisasi hukum dan antikorupsi, pembentukan SOP layanan berbasis manajemen pengetahuan, pelatihan teknis berkelanjutan, serta penguatan monitoring kinerja melalui indikator berbasis waktu dan umpan balik masyarakat. Seluruh langkah tersebut ditempuh guna memperkuat fondasi budaya kerja birokrasi yang bersih, melayani, dan terpercaya sebagai wujud nyata menuju predikat WBBM.

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	Nomor HP
1	Hamsyah	08115306616
2	Agus Wahyono	085247699727
3	Yakup Anwar	081348599524
4	M. IDRUS, SH	0811596765
5	SITI RAEHANUN	085242514884
6	Warsito	082150120766
7	Ika Sinatra	+6282157705840
8	Christianus Lembang	082158758986
9	DALMONCE	082318386777
10	Toro	085641722210
11	Irda Hariyono Soekirno	081293355571
12	Hamzah	081350645804
13	Kantah Kota Tarakan	085245761074
14	Eko Syahrudi, S.Pi	085247741013
15	Olivia Pamilangan Andi lolo	082187999799
16	Yohanna Thresia	085207810002
17	Muhammad Muaz Ihsan	081350933205
18	Andi Rosita Aulia	087770656838
19	Anindha	081251746674
20	Dina Arafa	082149821489
21	Nadila Hasbi Ananta	081257220188
22	Hasni Jayanti	085348004165
23	Muhammad Ariandy F	081242124401
24	Oriza Sativa	082351436105
25	Hariyanti	08154598221
26	Ribiyansari	082351766566
27	Nurjanah	082353204160
28	Muhammad Iqbal	082256172093
29	Nabilah febriyanti	081254539175
30	Oriza Sativa	082351436105
31	Sherina Septiyana	089654486657
32	Amanda Kamila	082157566217
33	Handika Saputra	085348529343
34	Rosdiansyah	0812 5025 6572
35	Mahrani	089521616674
36	Nurtang Marlianti	089527873411
37	Auliya'i Shifa'a	085704180849

No	Nama	Nomor HP
38	Asty	
39	Mayang Sari	082264292277
40	Nova Fitriana	082354821300
41	Erlivia Ramadhaniyanti	089629676731
42	Dina Arafa	082149821489
43	Nurzariva	082256778129
44	Treisna avrilia.t	085349430677
45	Fitria Oktaviani	082159815807
46	RIZKI DWI WULANDARI	08997210501
47	Sepmiyanti Riko	081352607795
48	Adelia Putri	081521527012
49	Dheah Juwita	082325847211
50	Annisa Shashih Prameswari	085822038584
51	Suriansyah	089528412052
52	Rabiatul Isnaeni	082213505298
53	Nurfita Safitri	081238300708
54	Marsahnda	085245764924
55	Syahirah	085346361359
56	Mahesa Sukmawati	089508534951
57	Lisdawati	082159817262
58	Muhammad Asri Ramadhan	082251784331
59	Bunga Najwa Balloteng	082254885499
60	Hamnah Al Muti'ah	089531759322
61	Voni Indriani	082250956120
62	Nur' Aini	082350530697
63	Aulia Amanda	081253853929
64	Nourma	081258083265
65	Azzura	082350660548
66	Mis Srian	085393971885
67	Istiqomah	081250261705
68	Ahmad nur Fauzan	08975022695
69	Sabila Septiana	085349529160
70	Suhendra Safrin	0813 1882 8073
71	Ersah Atthbarry	089531551900
72	Maria Petrisia Nona Amanda	085822038572
73	Vina Hurul Aini	082154152422
74	Fitrah Aulua	082346675121
75	Hariyanti's	081545982201
76	Sispang Jangin	085246328201
77	Karmila	082185388683

No	Nama	Nomor HP
78	Riyans ardiansyah	081350641745
79	Melda Sarifah	082358254419
80	Andi Aulia Chairunnisha	082152687061
81	Dr. Drs. H. Moch. Sukkri, SH., MH.	081334860853
82	Achmad Musadad	08572743210
83	Taharuddin	081254510702
84	Wantoro	081347301888
85	Ade Saktiawan	081242807385
86	Candrasasi	0811599330
87	Daeng Adimas Bayu Wicaksana	08115965857
88	AMIRULLAH	081347476231
89	Joko Puji Istiyanto	08115408307
90	Hamsyah	08115306616
91	Irwansyah	08115921360
92	eko p. santoso	081346310345
93	Arbain	0811536420

B. Lampiran II – Tangkapan Layar Tampilan Survei

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

BAGIAN PEMERINTAH KABUPATEN PULANGKAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
DALAM RANGKA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BERSIH DAN MELAYANI (WBBM)
TAHUN 2024

TENTANG SURVEI SPKP DAN SPAK

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

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

Partisipasi Bapak/Ibu dalam dalam survei ini bersifat sukarela dan pengisian jawaban survei merupakan hal yang wajib bagi Bapak/Ibu untuk berpartisipasi.

Survei ini menggunakan 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 masukan 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 *

2. Nomor Telepon *

3. Jenis Kelamin *

4. Umur *

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 ✓