LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PERIODE BULAN JUNI 2025

PADA BPK PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

TIM PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS
BPK PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA MENUJU WBBM
TARAKAN
2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**
DAFTAR TABEL ..... **iii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **iv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Dasar Pelaksanaan Kegiatan 1
C. Tujuan Kegiatan 1
D. Ruang Lingkup 2
E. Penyelenggara Survei 2
BAB II DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI **3**
A. Rancangan Desain Kuesioner 3
B. Responden Survei 4
C. Pengumpulan Data 5
D. Metode Pencacahan 6
E. Metode Pengolahan Data dan Analisis 6
1. Metode Pengolahan Data 6
2. Metode Analisis 6
F. Rekomendasi Survei 6
BAB III HASIL SURVEI **7**
A. Profil Responden 7
1. Jenis Kelamin Responden 7
2. Kelompok Usia Responden 7
3. Tingkat Pendidikan Responden 7
4. Pekerjaan Responden 8
5. Jenis Layanan yang Diterima Responden 8
B. Hasil Survei 8
1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) 8
2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 9
3. Masukan Reponden 9
BAB IV EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT **10**
A. Evaluasi atas Hasil Survei 12
B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei 12
BAB V PENUTUP **14**

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 kulitas layanan publik yang diselenggarakan, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara menyelenggarakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Hasil survei SPKP dan SPAK nantinya akan diolah dalam bentuk Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). SPKP dan SPAK diselenggaraan secara rutin setiap bulan, guna memantau perkembangan kualitas layanan publik yang diselenggarakan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara berdasarkan persepsi penerima layanan.

B. Dasar Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan SPKP dan SPAK BPK diselenggarakan berdasarkan :

1. Peraturan BPK Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan;
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 Juni 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 Juni 2025.

E. Penyelenggara Survei

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

BAB II
DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI

A. Rancangan Desain Kuesioner

Desain kuesioner dalam SPKP dan SPAK dirancang dengan memedomani Peraturan Menteri 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, 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 *website*, telepon, *WhatsApp*, *live chat*, 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 *email*, *WhatsApp*, 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, perbedaaan 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	*(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)*	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 Juni 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.
   d. 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 penilitian 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 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 Juni 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 Juni 2025, yang berjumlah 31 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	18	58,06
2.	Perempuan	13	41,94
Jumlah		**31**	**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	3,23
2.	25 s.d. 34 tahun	4	12,90
3.	35 s.d. 44 tahun	13	41,94
4.	45 s.d. 54 tahun	11	35,48
5.	55 s.d. 64 tahun	2	6,45
6.	Lebih dari 64 tahun	0	1,08
Jumlah		**31**	**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 Pendidkan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1.	Setingkat SMA	0	0,00
2.	Setingkat D3	0	0,00
3.	Setingkat S1	18	58,06
4.	Setingkat S2	13	41,94
5.	Setingkat S3	0	2,15
6.	Lainnya	0	0,00
Jumlah		**31**	**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)	31	100,00
2.	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00
3.	Lainnya	0	0,00
Jumlah		**31**	**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	26	83,87
2.	Edukasi	10	32,26
3.	Non Pemeriksaan	11	38,48

B. Hasil Survei

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Hasil survei dari 31 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara adalah sebesar 3,62 dari skala 4,00 atau 90,46% 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 *website*, telepon, *WhatsApp*, *live chat*, informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya	3,48
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	3,57
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,61
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,68
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	3,87
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,59
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali).	3,59
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk *email*, *WhatsApp*, telepon, atau saluran lain).	3,55
9.	Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat (jika pernah)	-
IPKP		**3,62**

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Hasil survei dari 31 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi anti korupsi BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara adalah sebesar 3,76 dari skala 4,00 atau 94,09% 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.	3,72
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	3,68
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya.	3,76
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya.	3,83
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,83
IPAK		**3,76**

3. Masukan Reponden

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, 22 dari 31 responden yang mengisi masukan menyatakan kepuasannya atas layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara.

Tabel 3.8
Masukan Survei

No	Masukkan
1	Agar pelayanan di BPK semakin ditingkatkan untuk melayani semua kalangan.
2	Peningkatan sistem kerja dan budaya kerja dapat selalu ditekankan kepada instansi pemerintah.
3	Terus berkembang dan maju bpk ri
4	Tetap semangat demi kelancaran tusi
5	Terus berinovasi untuk tetap berintegritas demi indonesia emas Tahun 2045
6	Melakukan FGD dengan unsur pimpinan pemda dan DPRD utk mendapatkan pemahaman yg sama ttg kewajiban penyelesaian TL rekomendasi hasil pemeriksaan dan konsekwensi serta dampaknya bila tdk selesai sesuai batas waktu yg ditentukan.
7	tingkatkan komunikasi dan lebih informatif dalam pelaksanaan kegiatan
8	Pertahankan dan tingkatkan layanan
9	Untuk koneksi wifi, BPK guest password nya????
10	Sdh sangat baik pelayananya
11	tidak ada
12	Pelayanan BPK sudah sangat baik, semoga kedepan semakin baik lagi
13	sdh ok
14	Cukup

No	Masukkan
15	Agar tim auditor khususnya untuk Audit Investigasi atau Perhitungan Kerugian Keuangan Negara (PKKN) yang sangat dibutuhkan oleh para penegak hukum diperbanyak lagi SDM nya sampai ketersediaannya tim tersebut di Kantor Perwakilan di daerah. Dikarenakan ketidaktersediaan tim auditor khususnya untuk Audit Investigasi atau Perhitungan Kerugian Keuangan Negara (PKKN) yang mengakibatkan tidak maksimalnya koordinasi dalam pelaksanaan serta membututhkan waktu yang tidak sebentar dikarenakan jarak yang terlampau jauh selalu menjadi alasan utama tidak diajukannya permohonan Audit Investigasi atau Perhitungan Kerugian Keuangan Negara (PKKN) dalam rangka penegakan hukum oleh para aparat penegak hukum, dan lebih memilih lembaga atau instansi yang mempunyai kompetensi untuk melakukan Audit Investigasi atau Perhitungan Kerugian Keuangan Negara (PKKN) lainnnya yang mempunyai tim auditor di daerah.
16	Integritas terus dijaga
17	Lebih di tingkatkan lagi dan semoga lebih baik lagi
18	Saya Berharap BPK tidak bosan Memberikan Pelayanan prima,
19	Sinergi yang lebih solid lagi antara BPK dan Pemda untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan mencegah penyimpangan dalam pengelolaan keuangan negara.
20	Sosialisasikan layanan BPK secara berkala kepada pemerintah kabupaten
21	agar pelayanan dapat ditingkatkan lebih lebih baik
22	Semangat dalam berkarya

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, 31 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	iya, layak, karena dalam menjalankan tugas dan fungsinya BPK sangat menjunjung netralitas, obyektifitas dan profesionalisme.
2	Ya krn pelayanan yang diberikan sdh menunjukkan peningkatan pada kuaiitas pelayanan publik
3	Ya, terlihat upaya serius dalam pelayanan
4	Ya, BPK selalu menghadirkan layanan inovasi pelayanan publik yang berdampak nyata.
5	Ya. Koordinasi/komunikasi berjalan lancar sehingga setiap ada permasalahan segera bisa ada solusi nya
6	ya
7	Ya karena sudah memberikan pelayanan dan melaksanakan pemeriksaan sesuai ketentuan serta menyediakan layanan melalui media yang maksimal
8	Layak krn dlm pelaksanaan tugas dan fungsinya mengedepankan nilai2 integritas, independen dan objektif.
9	ya karena sesuai dengan persepsi baik
10	Ya karena pelayanan yang diberikan sangat baik
11	Tergantung dari transparansi kepada masyarakat dalam melakukan pemeriksaan
12	Ya
13	Ya, BPK layak mendapatkan WBBM karena sudah memiliki infrastrukstur pelayanan yang memadai

No	Jawaban
14	Layak
15	Ya, sangat layak
16	Ya
17	Ya, saya menilai bahwa BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara layak mendapatkan predikat Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dalam Pembangunan Zona Integritas (ZI). karena : 1. Komitmen Pimpinan dan Seluruh Pegawai: Terlihat adanya keseriusan dalam mendorong budaya kerja yang bersih, profesional, dan melayani. Komitmen ini juga tercermin dalam pelaksanaan program reformasi birokrasi. 2. Peningkatan Pelayanan Publik: BPK Kaltara terus melakukan inovasi pelayanan yang memudahkan stakeholder, seperti transparansi hasil pemeriksaan, pelayanan pengaduan masyarakat yang responsif, dan penggunaan teknologi informasi. 3. Integritas dan Akuntabilitas: Tidak ditemukan indikasi penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran etik yang signifikan. Pengawasan internal berjalan efektif, dan pelaporan dilakukan secara transparan. 4. Inovasi dan Efisiensi: Terdapat langkah-langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi kerja, termasuk penggunaan sistem digital dan pelatihan SDM yang berkelanjutan. 5. Kepuasan Stakeholder: Umpan balik dari mitra kerja dan instansi terkait menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan publik terhadap lembaga.
18	Ya, karena adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang signifikan
19	ya
20	Layak karna dalam menyediakan layanannya BPK Perwakilan Kalimantan Utara mampu memberikan jenis pelayanan yang prima tanpa imbalan apapun, terstandar dengan jelas dan berintegritas.
21	Ya
22	Layak. Karena pelayanan dan sarana prasarananya sudah mumpuni.
23	Sangat layak
24	Ya, Layak untuk predikat WBBM
25	Layak.
26	Ya/ sejauh ini selama provinsi kaltara terbentuk.. Pelayanan masih sesuai prosedur
27	Ya, karena selama ini BPK melaksanakan Tugas dan Fungsinya Sesuai dengan Peraturan Peraundang undangan tampa ada intimidasi dari pihak manapun
28	BPK Perwakilan Provinsi Kaltara layak mendapatkan predikat WBBM Pembangunan ZI atas upaya yang sudah dilakukan dalam pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme dan meningkatkan kualitas pelayanan publik
29	Ya, karena BPK melaksanakan tugas dgn berintegritas
30	ya, karena sdh memenuhi standar pelayanan yg sangat bagus
31	Sangat layak

BAB IV
EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Evaluasi atas Hasil Survei

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

1. Berdasarkan determinasi responden, maka survei menunjukkan tingkat kepuasan layanan publik (SPKP) sebesar 90,46% dan persepsi antikorupsi (SPAK) mencapai 94,09%. Sebagian besar responden merupakan pengguna Layanan Edukasi dan Tanjik Hukum Online, yang menilai layanan telah dilaksanakan sesuai prosedur, menjunjung prinsip akuntabilitas, dan dilandasi regulasi yang berlaku.
2. BPK Kaltara dinilai telah menerapkan layanan publik berbasis prosedur standar, akses informasi terotorisasi, serta sistem layanan hukum digital (Tanjik Hukum Online) yang mulai diimplementasikan sejak 2024. Hal ini memperlihatkan konsistensi dalam membangun budaya kerja berintegritas, transparan, dan profesional yang selaras dengan prinsip zona integritas menuju WBBM.
3. Meskipun secara umum layanan dinilai positif, responden menyoroti terbatasnya intensitas edukasi, diseminasi informasi, dan komunikasi lintas pihak, baik terhadap pemerintah daerah maupun legislatif. Masukan berupa perlunya FGD, sosialisasi berkala, serta sinergi dengan pemangku kepentingan mengindikasikan adanya ruang perbaikan dalam konektivitas layanan dan penyampaian informasi publik secara strategis.
4. Permintaan penambahan SDM auditor, khususnya untuk Audit Investigasi dan Penghitungan Kerugian Negara di kantor perwakilan daerah, menjadi sorotan utama. Ketiadaan tim di wilayah Kalimantan Utara berakibat pada lambatnya respon terhadap permintaan aparat penegak hukum, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas pelaksanaan tugas pengawasan dan tindak lanjut pemeriksaan.
5. Petugas pelayanan definitif masih merangkap pemeriksaan, serta belum tersedia manajemen pengetahuan prosedur layanan antar pelaksana. Hal ini berimplikasi pada ketidakteraturan alih pengetahuan dan potensi inkonsistensi mutu layanan.
6. Sebagian responden terdaftar belum menyelesaikan pengisian survei meski telah disampaikan tautan survei secara online. Hal ini menunjukkan masih perlunya peningkatan strategi komunikasi dan motivasi partisipasi publik terhadap survei layanan.

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. Berkoordinasi lebih intens dengan Direktorat Jenderal Pemeriksaan Investigasi agar mempercepat pelayanan terhadap permintaan aparat penegak hukum dan meningkatkan efektivitas koordinasi pemeriksaan investigative dan/atau penghitungan kerugian negara.
2. Menyelenggarakan KOPI HITAM kembali dan Forum Kehumasan secara berkala kepada pemerintah daerah, DPRD, dan ASN untuk memperkuat pemahaman mengenai kewajiban tindak lanjut hasil pemeriksaan dan konsekuensi hukumnya.
3. Menyosialisasikan Buku Saku Layanan Publik secara internal, disertai skema alih pengetahuan dan rotasi petugas untuk menjaga kesinambungan mutu layanan serta menekan risiko layanan tidak konsisten.
4. Meningkatkan koordinasi antar unit kerja untuk mencegah beban layanan yang tidak proporsional serta memastikan seluruh kanal layanan publik aktif, responsif, dan terintegrasi dengan sistem informasi BPK.
5. Memperkuat pemanfaatan media sosial dan pemutakhiran konten *website* UJDIH sebagai sarana informasi hukum dan layanan publik yang mudah dijangkau oleh masyarakat.

6. Melakukan pengawasan rutin terhadap semua bentuk layanan, baik secara daring maupun luring, guna memastikan kesesuaian dengan standar pelayanan publik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Membangun koordinasi berkala dengan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara sebagai upaya pencegahan potensi laporan maladministrasi dan peningkatan akuntabilitas layanan publik.
8. Menugaskan petugas layanan untuk aktif menginformasikan dan mendampingi pengguna layanan dalam pengisian survei SPKP dan SPAK secara langsung pascapelayanan agar responden memahami tujuan survei dan bersedia berpartisipasi.
9. Mendorong tim pemeriksa untuk melakukan pendekatan komunikatif kepada entitas yang diperiksa agar turut berkontribusi dalam survei, sehingga kualitas persepsi layanan pemeriksaan tetap terjaga dan representatif.

BAB V
PENUTUP

Berdasarkan hasil evaluasi atas pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Antikorupsi (SPAK), BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara memperoleh tingkat kepuasan sebesar 90,46% dan persepsi antikorupsi mencapai 94,09%. Angka ini mencerminkan adanya pengakuan publik atas komitmen BPK dalam menyelenggarakan layanan berbasis akuntabilitas, prosedur yang terstandar, serta dukungan sistem layanan hukum digital.

Namun demikian, survei juga mengindikasikan adanya sejumlah tantangan, antara lain terbatasnya intensitas diseminasi informasi hukum, kurangnya sinergi komunikasi lintas lembaga, serta kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia pada layanan pemeriksaan investigatif. Dalam kerangka itulah, BPK Kaltara merumuskan tindak lanjut strategis, termasuk peningkatan koordinasi teknis dengan instansi pusat, pelaksanaan forum diseminasi reguler, serta penguatan pengelolaan layanan melalui rotasi dan alih pengetahuan petugas.

Sebagai bentuk akuntabilitas institusional, upaya pengawasan layanan pun diperkuat dengan monitoring rutin terhadap kanal layanan daring maupun luring, integrasi sistem informasi, serta penguatan kolaborasi dengan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara. BPK Kaltara juga berkomitmen mendorong partisipasi aktif stakeholder dalam pengisian survei sebagai bagian dari refleksi bersama atas kualitas layanan.

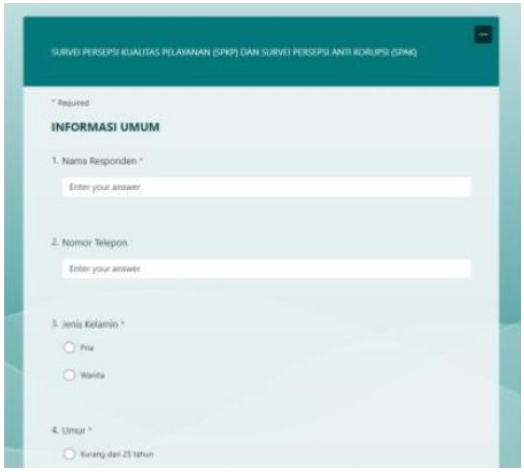
Dengan demikian, penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas dan berintegritas tidak hanya menjadi tolok ukur pencapaian kinerja, namun juga sarana strategis dalam mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Atas dukungan dan partisipasi seluruh stakeholder, termasuk masyarakat, mitra pengawasan, serta Tim Penilai Internal dari Inspektorat Utama BPK, kami menyampaikan apresiasi setinggi-tingginya. Komitmen bersama inilah yang akan terus menjadi landasan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik yang unggul.

LAMPIRAN

A. Lampiran I – Data Responden Survei

No	Nama Responden	Nomor HP
1	Kartika Restuti	081228381726
2	Agustina	081253386668
3	Ady Ariyanto	085247978500
4	Herman	082257777792
5	Ardiansyah	08125861757
6	arti dhannurin	081253802087
7	SUROSO	081231202342
8	Dyah Astutik	08115919001
9	thoran	082253137705
10	Elisnawati	085287525847
11	Wijaya	08975024510
12	Nur Khalisah	085242291291
13	Musdalifah	085242674824
14	Christiana Simamora,S.Sos,M.Si	081351702186
15	Hariyati	081253538788
16	Halipa	085246382100
17	Jalong Aldi Yuda Winnerta Yunus	082252820048
18	Meli Pertiwi	08125377828
19	surianto	085250148156
20	Cipta Rua Puspitasari	082256722988
21	Irfan	082255941795
22	Dewantara Wahyu Pratama., S.H., M.H	085728232862
23	Asmadi	082250182123
24	Ari Agung Sopian	081346330433
25	Nurul Hidayat	082157135398
26	Herman, S. Ak	081342024240
27	Syahrir	081347507379
28	Shinta Damayanti	082351118802
29	Dhani Subroto	082227888872
30	Fachri Fahmi, M.Psi	081329593570
31	Ali	082147048031

B. Lampiran II – Tangkapan Layar Tampilan Survei



C. Lampiran III – Tangkapan Layar Pengiriman Survei kepada Responden