



**LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)  
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)  
PERIODE BULAN JUNI 2023**

**PADA BPK PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**TIM PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS  
BPK PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR MENUJU WBBM  
SAMARINDA  
2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Pelaksanaan Kegiatan .....	1
C. Tujuan Kegiatan.....	2
D. Ruang Lingkup.....	2
E. Penyelenggara Survei.....	2
<b>BAB II DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI.....</b>	<b>3</b>
A. Rancangan Desain Kuesioner .....	3
B. Responden Survei .....	4
1. Kriteria Responden .....	4
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 .....	5
<b>BAB III HASIL SURVEI .....</b>	<b>6</b>
A. Profil Responden.....	6
1. Jenis Kelamin Responden .....	6
2. Kelompok Usia Responden.....	6
3. Tingkat Pendidikan Responden .....	6
4. Pekerjaan Responden .....	7
5. Jenis Layanan yang Diterima Responden .....	7
B. Hasil Survei.....	7
1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP).....	7
2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).....	8
3. Masukan Reponden.....	8
<b>BAB IV EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....</b>	<b>9</b>
A. Evaluasi atas Hasil Survei.....	9
B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei.....	10
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>11</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Responden Menurut Jenis Kelamin .....
Tabel 3.2	Responden Menurut Usia .....
Tabel 3.3	Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....
Tabel 3.4	Responden Menurut Pekerjaan .....
Tabel 3.5	Responden Menurut Jenis Layanan yang Diterima .....
Tabel 3.6	Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) .....
Tabel 3.7	Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) .....
Tabel 3.8	Masukan atas Hasil SPKP dan SPAK .....

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Responden Survei .....
Lampiran 2	Tangkapan Layar Tampilan Survei .....
Lampiran 3	Tangkapan Layar Pengiriman Survei kepada Responden .....

# **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.

BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur sebagai lembaga negara merupakan lembaga penyelenggara layanan publik. Untuk itu BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur 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 Timur 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 Timur 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; dan
3. 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;
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 Timur;
2. meningkatkan kualitas layanan publik yang prima serta mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel di BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur;
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 Juni 2023 pada BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur yang telah menerima pelayanan sampai dengan bulan Juni 2023.

### **E. Penyelenggara Survei**

Penyelenggara SPKP dan SPAK BPK pada BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur dilakukan oleh Inspektorat Utama (Itama BPK) dan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur.

Tim dari Itama BPK bertindak sebagai mitra pengelolaan survei dan mempunyai peran sebagai berikut.

1. Itama mengembangkan dan menyusun desain survei serta mengajukan rencana survei kepada BPS untuk mendapat rekomendasi kelayakan survei sehingga SPKP dan SPAK yang dilaksanakan setiap unit/satuan kerja di BPK dapat distandardisasi dan dapat diperbandingkan; dan
2. Itama melakukan pengelolaan data dan jawaban responden sehingga hasil survei dapat menunjukkan kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur secara objektif.

## 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, WhatsApp, <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 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, 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. Responden Survei

### 1. Kriteria Responden

**Kriteria responden survei yaitu:**

- a. Penerima layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur pada periode bulan Juni 2023. Dalam hal ini responden telah menerima layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur secara tuntas.
- b. Jenis layanan

Responden merupakan penerima setidaknya salah satu jenis layanan berikut.

- 1) **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 SULAP Online dan Aplikasi Klinik Hukum Online (KHO).
- 2) **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 Pembelajaran BPK (BPK Learning) dan Aplikasi APPUS, Buku Pintar LKPD, dan Kamus Pintar TLRHP.
- 3) **Layanan Nonpemeriksaan**, mencakup layanan informasi publik, pengaduan masyarakat, koordinasi dengan Aparat Penegak Hukum, dengan inovasi berupa



Aplikasi Andayani, Halo BPK, dan SIMAMORA, Saluran Komunikasi Penegakan Integritas, Aladin, dan Aplikasi Komunikasi.

## 2. Pengumpulan Data

Survei SPKP dan SPKP 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.

## C. 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*).

## D. Metode Pengolahan Data dan Analisis

### 1. Metode Pengolahan Data

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

#### a. Penyuntingan

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

#### b. Penyahihan

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

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

### 2. Metode Analisis

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah jenis analisis data yang digunakan untuk menggambarkan, menampilkan, dan meringkas sekumpulan data sehingga lebih mudah dipahami. Alat kerja deskriptif yang digunakan untuk mendapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menggunakan statistik sederhana yaitu dengan merata-ratakan skor yang diberikan responden atas setiap pertanyaan survei.

## E. 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 Timur dan masyarakat pada umumnya, yang menerima layanan pada bulan Juni 2023, yang berjumlah 24 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	6	50,00
2.	Perempuan	3	50,00
<b>Jumlah</b>		<b>9</b>	<b>100,00</b>

#### 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	11,11
2.	25 s.d. 34 tahun	4	44,44
3.	35 s.d. 44 tahun	4	44,44
4.	45 s.d. 54 tahun	0	0
5.	55 s.d. 64 tahun	0	0
6.	Lebih dari 64 tahun	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>9</b>	<b>100,00</b>

#### 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	5	55,56
2.	Setingkat D3	0	0
3.	Setingkat S1	1	11,11
4.	Setingkat S2	3	33,33
5.	Setingkat S3	0	0
6.	Lainnya	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>9</b>	<b>100,00</b>

#### 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)	3	33,33
2.	Pelajar/Mahasiswa	0	0
3.	Lainnya	6	66,66
<b>Jumlah</b>		<b>9</b>	<b>100,00</b>

#### 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	8	88,89
2.	Edukasi	2	22,22
3.	Non Pemeriksaan	2	22,22

### B. Hasil Survei

#### 1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Hasil survei dari 9 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur adalah sebesar 3,84 dari skala 4,00 atau 96,06% yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.6 sebagai berikut:

**Tabel 3.6**  
**Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)**

No.	Komponen Survei	Indeks	
		Juni 2023	Mei 2023
1.	Informasi atas layanan BPK tersedia melalui berbagai media elektronik dan non elektronik, antara lain <i>website</i> , telepon, WhatsApp, <i>live chat</i> , informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya	3,85	3,44
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	3,85	3,81
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,85	3,81
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,85	3,78
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	3,93	3,97
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,85	3,64
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali).	3,78	3,75

No.	Komponen Survei	Indeks	
		Juni 2023	Mei 2023
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk email, WhatsApp, telepon, atau saluran lain).	3,78	3,50
9.	Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat (jika pernah)	-	-
<b>IPKP</b>		<b>3,84</b>	<b>3,71</b>

## 2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Hasil survei dari 24 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi anti korupsi BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur adalah sebesar 3,88 dari skala 4,00 atau 97,03% yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.7 sebagai berikut:

**Tabel 3.7**  
**Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)**

No.	Komponen Survei	Indeks	
		Juni 2023	Mei 2023
1.	Pegawai BPK tidak melakukan diskriminasi terhadap permintaan layanan dari siapapun.	3,78	3,83
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	3,81	3,81
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya.	3,93	3,86
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya.	3,93	3,89
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,93	3,89
<b>IPAK</b>		<b>3,88</b>	<b>3,86</b>

## 3. Masukan Reponden

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, dari 9 responden yang mengisi masukan, sebanyak 7 (tujuh) responden menyatakan kepuasannya atas layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur. Namun, terdapat beberapa masukan dari responden yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.7 sebagai berikut:

**Tabel 3.8**  
**Masukan atas Hasil SPKP dan SPAK**

No.	Masukan	Variabel
1.	Agar dapat tetap mempertahankan SOP pelayanan yang selama ini telah dilakukan.	Prosedur Pelayanan
2.	Semoga ke depan pelayanan BPK agar dapat ditingkatkan lagi di publik.	Informasi Layanan

Dari masukan yang telah masuk, maka dapat diidentifikasi bahwa terdapat permasalahan dalam pelayanan yang terdiri atas:

No.	Variabel	Jumlah	Persentase
1.	Prosedur Pelayanan	1	11,11%
2.	Informasi layanan	1	11,11%

## 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. Karena sebagian besar responden adalah penerima purna layanan pemeriksaan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur, maka hasil SPKP menunjukkan tingkat kepuasan atas layanan publik sebesar 96,06%, sedangkan hasil SPAK menunjukkan tingkat persepsi anti korupsi sebesar 97,03%.
2. Aspek keunggulan atas layanan BPK menurut sebagian besar responden adalah Pegawai BPK telah mengedepankan dan menjunjung profesionalisme dan integritas dalam pemberian pelayanan, khususnya dalam memberikan pelayanan pemeriksaan. Faktor yang mendorong keunggulan tersebut adalah komitmen pejabat fungsional dan struktural pemeriksa yang tidak menerima gratifikasi dalam melakukan pemeriksaan serta profesional dalam melakukan pemeriksaan.
3. Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK menunjukkan bahwa terdapat aspek yang kurang menonjol atas prosedur pelayanan dan informasi layanan BPK masing-masing sebesar 11,11% karena masih ada sebagian kecil responden yang belum mengetahui adanya informasi tambahan terkait prosedur kemudahan dan nilai tambah yang dilakukan UJDIH BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur. Faktor yang menjadi hambatan adalah walaupun sudah baik, namun perlu dilakukan peningkatan pelayanan yang belum secara konkrit dilakukan penekanan khusus dalam aspek layanan tertentu.
4. Faktor yang menjadi pendorong lainnya adalah antara lain:
  - a. UJDIH BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur mendapatkan predikat zona hijau pengelolaan JDIH Perwakilan dan meraih penghargaan pengelola database dalam peraturan.bpk.go.id terbaik ke-3 antar satker BPK Perwakilan Tahun 2022.
  - b. Inovasi dalam informasi hukum BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur dengan Aplikasi Klinik Hukum Online (KHO) menjadi nilai tambah pada UJDIH BPK Kaltim. Selain itu, terdapat dukungan dan komitmen dari pimpinan dalam rangka pencapaian penghargaan atas layanan informasi hukum.
5. Faktor pengungkit lainnya atas pembangunan ZI BPK Kaltim menuju WBBM adalah pengembangan inovasi yang selaras dengan tujuan pemeriksaan, seperti Aplikasi KHO yang mampu memberikan pemahaman hukum kepada seluruh *stakeholder* BPK Kaltim. Selain itu, adanya Pemutakhiran inovasi BPK Learning yang memberikan pemahaman tentang Edukasi Kelembagaan, Edukasi Pemeriksaan, Edukasi Layanan BPK Kaltim, dan Edutainment berupa pemutaran video seputar edukasi dan film yang tersedia dari museum BPK. Saat ini, BPK Learning selain dapat diakses *offline* di ruangan perpustakaan BPK Kaltim juga dapat diakses online dalam *website* <https://learning.bpk Kaltim.com>, sehingga diharapkan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan edukasi BPK Kaltim.
6. Faktor yang menjadi penghambat lainnya adalah kurangnya kampanye atas layanan-layanan publik yang disediakan oleh BPK dan kampanye atas saluran pengaduan yang sekarang mudah diakses secara online. Selain itu, inovasi Aplikasi Andayani masih perlu mendapatkan penguatan terhadap petugas layanan sehingga baik pengaduan masyarakat maupun informasi layanan lainnya dapat diberikan secara responsif dan cepat.
7. Faktor yang menghambat pelaksanaan survei yaitu dari responden yang telah *dilist* dan diberikan formulir survei, tidak seluruhnya mengisi formulir tersebut.

## **B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei**

Atas evaluasi atas hasil survei tersebut di atas, maka BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur melakukan tindak lanjut sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan kampanye melalui media sosial terkait layanan-layanan publik dan saluran pengaduan yang disediakan oleh BPK dan kemudahan aksesnya secara online. Selain itu, peningkatan perluasan sarana kampanye atas inovasi-inovasi layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur melalui penyebaran infografis layanan dapat dilakukan secara rutin, yang dilakukan laporan pemantauan atas inovasi setiap awal bulan berikutnya.
2. Perlu dilakukan perluasan kampanye pemberitahuan dan permohonan dukungan dari masing-masing *stakeholder* tidak cukup hanya dari Kepala Daerah dan Ketua Dewan Perwakilan Rakyat Daerah di wilayah Provinsi Kalimantan Timur saja.
3. Terkait survei, perlu dibuat cadangan responden lainnya termasuk pemutakhiran database responden sehingga memenuhi ambang batas minimal keterwakilan populasi, yang dilakukan secara rutin sebelum jadwal penyebaran link survei *online*, yang akan dilakukan 1 (satu) minggu sebelum dijadwalkan penyebaran link survei *online*.
4. Pada umumnya, selain layanan pemeriksaan BPK Kaltim, juga terdapat sejumlah layanan yang telah diberikan oleh BPK. Diantaranya adalah layanan-layanan pendukung pemeriksaan berupa inovasi seperti Aplikasi KHO dan BPK Learning. Hasil survei menunjukkan bahwa belum seluruh *stakeholder* mengetahui inovasi tersebut. Untuk itu, perlu dilakukan adanya kampanye kembali untuk menginformasikan adanya inovasi tersebut.
5. Perlunya pemantauan atas inovasi-inovasi publik di dalam REAKSI oleh masing-masing pengampu sehingga dapat dilakukan monitoring dan evaluasi serta tindak lanjut atas masukan dari para *stakeholder* BPK.
6. Pasca pemberian layanan BPK Kaltim, sebaiknya petugas layanan menginformasikan langsung kepada yang bersangkutan agar bersedia dijadikan sebagai responden atas purna layanan BPK, sehingga calon responden mendapatkan pemahaman yang kemudian berkorelasi terhadap peningkatan keikutsertaan responden.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur menunjukkan bahwa sebagian besar responden menunjukkan kepuasan layanan publik yang berintegritas sebesar 96,44% dan mengalami kenaikan sebesar 3,69% dari bulan Mei 2023 (92,75%). Adapun aspek yang menjadi unggulan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur tetap akan dipertahankan, sedangkan aspek yang kurang unggul akan ditingkatkan kualitas dan kuantitasnya, yang salah satunya adalah pengkampanyean kembali inovasi-inovasi layanan yang telah dikembangkan oleh BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur. Untuk itu, BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur 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*.

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 Timur, serta masyarakat luas yang mendukung BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur dalam rangka pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

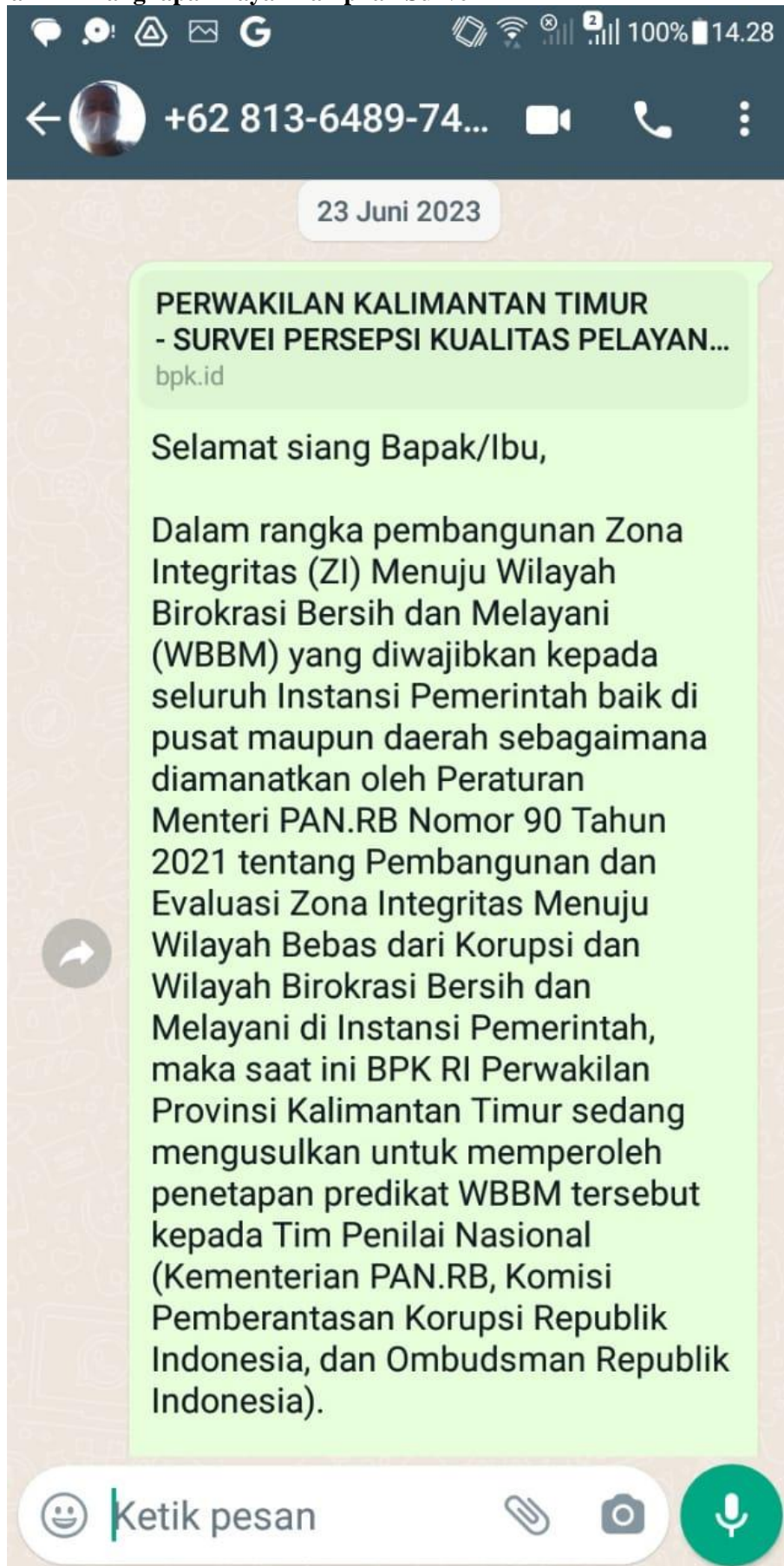
## LAMPIRAN

### A. Lampiran I – Data Responden Survei

No	Nama	No HP
1	Lina Claudia, S.H., M.Si.	082158819388
2	Arsenius Luhan	081231828222
3	Raymundus Lejau	081351332131
4	Waliyul Ajmiyati	082255756724
5	Agustinus Lung Tekwan	082357240093
6	Robianus Mala	081351369388
7	Sisilia Luaq	082290869811
8	Yulius Dedy Julianto Dirik	081258189843
9	Hendrikus Madang	081350243828



B. Lampiran II – Tangkapan Layar Tampilan Survei



### C. Lampiran III – Tangkapan Layar Pengiriman Survei kepada Responden

