



**LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)  
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)  
PERIODE BULAN OKTOBER 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>10</b>
A. Evaluasi atas Hasil Survei.....	10
B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei.....	10
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>12</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 Oktober 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 Oktober 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 Oktober 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. Waktu pengumpulan data dilakukan secara simultan pada bulan Oktober 2023 dengan kesiagaan Petugas PIK dalam menerima data calon responden dan mengirimkan link survei kepada calon responden.

## 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 Oktober 2023, yang berjumlah 20 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	3	15,00
2.	Perempuan	17	85,00
<b>Jumlah</b>		<b>20</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	18	90,00
2.	25 s.d. 34 tahun	0	0
3.	35 s.d. 44 tahun	0	0
4.	45 s.d. 54 tahun	2	10,00
5.	55 s.d. 64 tahun	0	0
6.	Lebih dari 64 tahun	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>20</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	11	55,00
2.	Setingkat D3	0	0
3.	Setingkat S1	9	45,00
4.	Setingkat S2	0	0
5.	Setingkat S3	0	0

6.	Lainnya	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>20</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)	2	10,00
2.	Pelajar/Mahasiswa	18	90,00
3.	Lainnya	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>20</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	4	20,00
2.	Edukasi	20	100,00
3.	Non Pemeriksaan	2	10,00

### B. Hasil Survei

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

Hasil survei dari 20 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur adalah sebesar 3,82 dari skala 4,00 atau 95,52% yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.6 sebagai berikut:

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

No.	Komponen Survei	Indeks	
		Oktober 2023	September 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	3,77	3,50
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	3,80	3,50
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,90	3,67
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,73	3,50
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	3,90	4,00

No.	Komponen Survei	Indeks	
		Oktober 2023	September 2023
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,83	3,67
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali).	3,87	3,50
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk email, WhatsApp, telepon, atau saluran lain).	3,77	3,67
9.	Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat (jika pernah)	-	-
<b>IPKP</b>		<b>3,82</b>	<b>3,63</b>

## 2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Hasil survei dari 20 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi anti korupsi BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur adalah sebesar 3,89 dari skala 4,00 atau 97,17% yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.7 sebagai berikut:

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

No.	Komponen Survei	Indeks	
		Oktober 2023	September 2023
1.	Pegawai BPK tidak melakukan diskriminasi terhadap permintaan layanan dari siapapun.	3,87	3,83
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	3,90	3,67
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya.	3,90	3,83
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya.	3,90	3,83
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,87	3,83
<b>IPAK</b>		<b>3,89</b>	<b>3,80</b>

## 3. Masukan Reponden

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, dari 20 responden yang mengisi masukan, sebanyak 20 (dua puluh) responden menyatakan kepuasannya atas layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur. Adapun dari seluruh responden tersebut, terdapat 2 (dua) harapan dari responden yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.8 sebagai berikut:

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

No.	Masukan	Variabel
1.	Pemutakhiran layanan BPK telah sesuai dengan perkembangan zaman dan dapat terus ditingkatkan untuk tetap relevan sesuai dengan kondisi sekarang. Untuk selanjutnya, agar tetap dilakukan pemutakhiran terkini untuk pelayanan yang lebih baik.	Informasi, Persyaratan, & Prosedur Pelayanan
2.	Pertahankan tingkat pelayanan terhadap instansi dan masyarakat, terimakasih atas layanan yang baik selama ini.	Informasi, Persyaratan, & Prosedur Pelayanan

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

<b>No.</b>	<b>Variabel</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1.	Informasi Pelayanan	2	5%
2.	Persyaratan Pelayanan	2	5%
3.	Prosedur Pelayanan	2	5%

## BAB IV EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

### A. Evaluasi atas Hasil Survei

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

1. Berdasarkan determinasi responden, maka sebagian besar didominasi oleh layanan publik *BPK Learning* (Pembelajaran BPK) BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur (BPK Kaltim). Adapun hasil SPKP menunjukkan tingkat kepuasan atas layanan publik sebesar 95,52%, sedangkan hasil SPAK menunjukkan tingkat persepsi anti korupsi sebesar 97,17%.
2. Aspek keunggulan atas layanan BPK menurut sebagian besar responden adalah Pelaksana Layanan BPK melaksanakan pelayanan publik secara profesional dan berintegritas sehingga meningkatnya persepsi anti korupsi dari para responden dari periode survei sebelumnya.
3. Berdasarkan masukan responden atas hasil SPKP dan SPAK kepada menunjukkan bahwa terdapat ekspektasi agar standar layanan BPK Kaltim tetap dipertahankan dan untuk terus dimutakhirkan sesuai dengan perkembangan zaman.
4. Faktor penguangkit lainnya atas pembangunan ZI BPK Kaltim menuju WBBM adalah telah dilakukan sosialisasi atas inovasi layanan *BPK Learning* yang dapat diakses melalui *website* <https://learning.bpkkaltim.com> kepada responden sebelum melakukan pengisian *link* survei sehingga memperoleh pemahaman yang memadai atas layanan yang diterima responden dan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan edukasi BPK Kaltim
5. Faktor penguangkit selanjutnya ialah telah dilakukan publikasi atas layanan tamu BPK dalam *website* <https://kaltim.bpk.go.id/> dan informasi kegiatan Unit Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (UJDIH) BPK Kaltim dalam *website* <https://kaltim.bpk.go.id/jdih-kaltim/#1696993154733-89d57f8c-c520> yang juga dibagikan ke *Whatsapp Group* Pengelola JDIH se-wilayah Kalimantan Timur. Informasi yang dibagikan tersebut berkolerasi positif terhadap kepuasan layanan BPK.
6. 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.
7. Faktor yang masih menjadi kendala pelaksanaan survei yaitu dari responden yang telah *dilist* dan diberikan formulir survei, 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 Timur melakukan tindak lanjut sebagai berikut:

1. Perlu dipertahankan kampanye melalui media sosial terkait layanan publik yang telah diselenggarakan dan informasi-informasi hukum yang dapat disampaikan melalui *website* UJDIH BPK Kaltim.
2. Perlu dilakukan pengecekan rutin atas seluruh layanan yang diselenggarakan oleh BPK Kaltim baik secara *offline* maupun *online* agar sesuai dengan standar dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Perlu dilakukan koordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur untuk meminimalisir risiko adanya dugaan laporan maladministrasi terhadap layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur.

4. Perlunya digalakkan manajemen pengetahuan tentang SOP layanan publik sehingga para petugas layanan publik BPK memperoleh pemahaman yang memadai atas layanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan BPK.
5. Terkait survei, sebaiknya petugas layanan langsung menginformasikan kepada purna penerima layanan agar bersedia dijadikan sebagai calon responden survei atas layanan yang diterimanya, memohon kesediaan waktu sebentar, menjelaskan terkait teknis pengisian survei, dan menunggu hingga formulir survei telah diisi oleh responden yang bersangkutan. Hal tersebut penting agar calon responden mendapatkan pemahaman yang memadai atas survei layanan yang diterimanya dan dapat diminimalisir ketidaksiian survei.
6. Perlunya dukungan Tim Pemeriksa untuk melakukan sosialisasi kepada entitas terperiksa selalu responden survei atas layanan pemeriksaan BPK pada Semester II-2023 agar mempertahankan hasil survei yang optimal.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur menunjukkan bahwa sebagian besar responden menunjukkan kepuasan layanan publik yang berintegritas dan anti korupsi masing-masing sebesar 95,52% dan 97,17%. 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 publikasi atas kegiatan-kegiatan layanan yang telah dipenuhi agar meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan publik atas reputasi BPK Kaltim. Adanya ekspektasi dari responden agar mempetahankan kualitas dan kuantitas layanan publik BPK. 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*. Salah satu caranya adalah mendorong peningkatan pemahaman petugas layanan publik BPK melalui penyelenggaraan manajemen pengetahuan dari rekan sejawat.

Kami ucapkan terima kasih kepada para *stakeholder* BPK selaku responden, Inspektorat Utama BPK selaku Tim Penilai Internal (TPI) yang melakukan bimbingan teknis kepada BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur, Tim Penilai Nasional (TPN) yang telah melakukan verifikasi lapangan ke kantor BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur, siswa/mahasiswa Prakerin/PKL/Magang, responden survei, serta masyarakat luas yang mendukung BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur dalam rangka pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)

