

NOTA DINAS

No. 237/ND/XIX.SMD.1.5/12/2023

Kepada Yth. : Kepala Sekretariat Perwakilan selaku Penanggung Jawab Tim
Pembangunan Zona Integritas
Dari : Kepala Subbagian Hukum selaku Sekretaris Tim Pembangunan Zona
Integritas
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Penyampaian Laporan Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
dan Survei Persepsi Antikorupsi (SPAK) Periode November 2023
Tempat, Tanggal : Samarinda, 15 Desember 2023

Sehubungan dengan pembangunan Zona Integritas BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), bersama ini dengan hormat kami sampaikan konsep Nota Dinas Kepala Perwakilan kepada Inspektur Utama perihal Penyampaian Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Antikorupsi (SPAK) Periode November 2023 sebagaimana terlampir.

Demikian kami sampaikan dan mohon arahan lebih lanjut. Atas perhatian dan perkenan Bapak kami mengucapkan terima kasih.

Kepala Subbagian Hukum
selaku Sekretaris Tim Pembangunan Zona Integritas,



Dewi Sekar Rukmi
NIP 198201212006042004

NOTA DINAS

No. /ND/XIX.SMD.1/12/2023

Kepada Yth. : Kepala Perwakilan selaku Pengarah Tim Pembangunan Zona Integritas
Dari : Kepala Sekretariat Perwakilan selaku Penanggung Jawab Tim
Pembangunan Zona Integritas
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Penyampaian Laporan Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
dan Survei Persepsi Antikorupsi (SPAK) Periode November 2023
Tempat, Tanggal : Samarinda, Desember 2023

Sehubungan dengan pembangunan Zona Integritas BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), bersama ini dengan hormat kami sampaikan konsep Nota Dinas Kepala Perwakilan kepada Inspektur Utama perihal Penyampaian Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Antikorupsi (SPAK) Periode November 2023 sebagaimana terlampir.

Demikian kami sampaikan dan mohon arahan lebih lanjut. Atas perhatian dan perkenan Bapak kami mengucapkan terima kasih.

Kepala Sekretariat Perwakilan
selaku Penanggung Jawab Tim Pembangunan Zona Integritas, 

Indra Priyo Suseno
NIP 198012042007081001

Tembusan:

1. Kepala Subauditorat Kaltim I selaku Ketua I Tim Pembangunan Zona Integritas; dan
2. Kepala Subauditorat Kaltim II selaku Ketua II Tim Pembangunan Zona Integritas.

NOTA DINAS

No. /ND/XIX.SMD/12/2023

Kepada Yth. : Inspektur Utama
Dari : Kepala Perwakilan selaku Pengarah Tim Pembangunan Zona Integritas
Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Penyampaian Laporan Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
dan Survei Persepsi Antikorupsi (SPAK) Periode November 2023
Tempat, Tanggal : Samarinda, Desember 2023

Sehubungan dengan pembangunan Zona Integritas BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), bersama ini dengan hormat kami sampaikan Laporan Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Periode November 2023 sebagaimana terlampir. Laporan survei tersebut juga kami unggah pada Portal ZI serta publikasikan dalam *website* dan Instagram BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur.

Demikian kami sampaikan dan mohon arahan lebih lanjut. Atas perhatian dan perkenan Bapak kami mengucapkan terima kasih.



Kepala Perwakilan
selaku Pengarah Tim Pembangunan Zona Integritas,

Agus Priyono
NIP 197204211998031003

Tembusan Yth:

1. Tortama KN VI; dan
2. Inspektur Penegakan Integritas Itama.



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

PADA BPK PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Kegiatan	1
C. Tujuan Kegiatan.....	2
D. Ruang Lingkup.....	2
E. Penyelenggara Survei.....	2
BAB II DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI	3
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
BAB III HASIL SURVEI	6
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
BAB IV EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	10
A. Evaluasi atas Hasil Survei.....	10
B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei.....	10
BAB V PENUTUP	12

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Responden Menurut Jenis Kelamin
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 November 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 November 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, 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	<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 November 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 November 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 November 2023, yang berjumlah 18 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	8	44,44
2.	Perempuan	10	55,56
Jumlah		18	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	10	55,56
2.	25 s.d. 34 tahun	2	11,11
3.	35 s.d. 44 tahun	1	5,56
4.	45 s.d. 54 tahun	3	16,67
5.	55 s.d. 64 tahun	2	11,11
6.	Lebih dari 64 tahun	0	0
Jumlah		18	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	3	16,67
2.	Setingkat D3	0	0
3.	Setingkat S1	9	50,00
4.	Setingkat S2	6	33,33
5.	Setingkat S3	0	0
6.	Lainnya	0	0
Jumlah		18	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)	8	44,44
2.	Pelajar/Mahasiswa	10	55,56
3.	Lainnya	0	0
Jumlah		18	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	6	33,33
2.	Edukasi	13	72,22
3.	Non Pemeriksaan	2	11,11

B. Hasil Survei

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Hasil survei dari 18 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur adalah sebesar 3,93 dari skala 4,00 atau 98,15% yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.6 sebagai berikut:

Tabel 3.6
Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

No.	Komponen Survei	Indeks	
		November 2023	Oktober 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	3,89	3,77
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	3,89	3,80
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,93	3,90
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,89	3,73
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	3,96	3,90
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,93	3,83

No.	Komponen Survei	Indeks	
		November 2023	Oktober 2023
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali).	3,96	3,87
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk email, WhatsApp, telepon, atau saluran lain).	3,96	3,77
9.	Pegawai BPK merespon pengaduan dengan cepat (jika pernah)	-	-
IPKP		3,93	3,82

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Hasil survei dari 18 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi anti korupsi BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur adalah sebesar 3,91 dari skala 4,00 atau 97,78% yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.7 sebagai berikut:

Tabel 3.7
Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

No.	Komponen Survei	Indeks	
		November 2023	Oktober 2023
1.	Pegawai BPK tidak melakukan diskriminasi terhadap permintaan layanan dari siapapun.	3,85	3,87
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	3,93	3,90
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya.	3,93	3,90
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya.	3,93	3,90
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,93	3,87
IPAK		3,91	3,80

3. Masukan Reponden

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, 13 dari 18 responden mengisi masukan yang 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.	Pelayanan yang diberikan oleh BPK Kaltim dalam mensosialisasikan pencegahan korupsi dan pemeriksaan atas belanja di OPD Kota Bontang sangat bermanfaat bagi OPD tersebut.	Informasi, Persyaratan, & Prosedur Pelayanan
2.	Mahasiswa juga merasa puas dengan pelayanan BPK Kaltim yang membantu mereka dalam pemenuhan tugas akademis, sementara pelayanan yang ramah dan responsif dari BPK Kaltim telah memuaskan masyarakat dan diharapkan dapat terus dipertahankan sebagai teladan dalam menjalankan lembaga pemeriksa keuangan dengan integritas dan profesionalisme.	Informasi, Persyaratan, & Prosedur Pelayanan

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

No.	Variabel	Jumlah	Persentase
1.	Informasi Pelayanan	3	16,67%
2.	Prosedur Pelayanan	1	5,56%
3.	Jangka waktu layanan	1	5,56%
4.	Profesionalisme petugas	4	22,22%

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) dan layanan audiensi terhadap mahasiswa/i yang sedang kunjungan studi. Adapun hasil SPKP menunjukkan tingkat kepuasan atas layanan publik sebesar 98,15%, sedangkan hasil SPAK menunjukkan tingkat persepsi anti korupsi sebesar 97,78%.
2. Aspek keunggulan atas layanan BPK menurut sebagian besar responden adalah layanan dilakukan secara ramah dan responsif serta belum terdapat adanya indikasi pelanggaran integritas dalam pelaksanaan pemeriksaan.
3. Berdasarkan masukan responden atas hasil SPKP dan SPAK kepada menunjukkan bahwa terdapat harapan agar mempertahankan standar layanan BPK Kaltim dan konsistensi prosedur pemberian layanan.
4. Faktor penguangkit lainnya atas pembangunan ZI BPK Kaltim menuju WBBM adalah telah dipublikasikan sejumlah kegiatan-kegiatan BPK Kaltim yang memberikan layanan publik yang dapat diakses melalui *website* <https://learning.bpkkaltim.com> dan <https://kaltim.bpk.go.id/mengenal-lebih-dekat-bpk/> 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 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. Berbagai informasi bermanfaat untuk dapat dijadikan studi tiru atas layanan informasi hukum UJDIH BPK Kaltim.
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 *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 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 pengawasan 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 98,15% dan 97,78%. 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 kecepatan publikasi atas kegiatan-kegiatan layanan yang telah dipenuhi agar meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan publik atas reputasi BPK Kaltim. Adanya ekspektasi dari responden agar mempertahankan 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).

LAMPIRAN

A. Lampiran I – Data Responden Survei

No	Nama responden	Nomor telepon
1	Drs. H. Abdu safe muha	081347193147
2	Andi Rosadi Hamri	08114441175
3	Riky Tanzil Pratama	082255128243
4	Shafira Nur Adilla	081349448184
5	Indryani	081345372272
6	Sri Marsanda	081262687770
7	Monica Agatha Tiurmaida Sitompul	081253733084
8	Bonita Femi Febrian	085849969216
9	Ananta Tsabita Agustina	082148196662
10	Ravya Aulia Ridwan	089506034818
11	Aloysia Alfagrace Ying	083140462627
12	Imam Shadiq	082154451749
13	Agus fitriadi	085252738881
14	Dharni Haryati	081351989866
15	Firdaus Akbar	081253407097
16	Enik Ruswati, SE, MM, Ak.CA, CRA, CFrA, CGCAE	081350532274
17	Hari Kuntoro	085314172999
18	Awang budi hartono	08115816475

B. Lampiran II – Tangkapan Layar Tampilan Survei



Memuat survey yang belum selesai

PERWAKILAN KALIMANTAN TIMUR - SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) BADAN PEMERIKSA KEUANGAN (BPK)

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi AntiKorupsi (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 mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel di BPK.

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

Partisipasi Bapak/Ibu dalam survei ini bersifat sukarela dan pengiriman jawaban survei merupakan bukti kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi. Survei ini menanyakan persepsi, pendapat, dan atau pengalaman Bapak/Ibu ketika menerima layanan dari BPK. Kami mohon agar survei ini dapat dijawab sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Setiap jawaban survei menjadi informasi yang berharga bagi BPK sebagai alat evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Informasi yang diperoleh dari seluruh responden survei ini akan diolah menjadi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Kami akan menjaga kerahasiaan informasi pribadi yang disampaikan oleh Bapak/Ibu.

Responden dapat mengisi survei secara mandiri melalui tautan yang dikirimkan melalui Whatsapp/Email (Computer-Aided Web Interviewing) **paling lambat 10 Mei 2023**.

Narahubung kami untuk informasi lebih lanjut mengenai survei ini adalah:

Nama Pegawai : Dian Insani Ambarwati

Alamat surel: dian.ambarwati@bpk.go.id

Penyelenggaraan Survei SPKP dan SPAK ini telah mendapatkan rekomendasi kelayakan dari BPS dengan no rekomendasi V-23.0000.002

Berikutnya

C. Lampiran III – Tangkapan Layar Pengiriman Survei kepada Responden

