



**LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)  
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)  
PERIODE BULAN FEBRUARI 2024**

**PADA BPK PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

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

**2024**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	2
DAFTAR TABEL .....	3
DAFTAR LAMPIRAN.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
A. Latar Belakang.....	5
B. Dasar Pelaksanaan Kegiatan.....	5
C. Tujuan Kegiatan .....	5
D. Ruang Lingkup .....	5
BAB II DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI.....	6
A. Rancangan Desain Kuesioner .....	6
B. Kriteria Responden Survei.....	8
C. Pengumpulan Data.....	8
D. Metode Pencacahan .....	8
E. Metode Pengolahan Data dan Analisis .....	8
1. Metode Pengolahan Data .....	8
2. Metode Analisis .....	9
F. Rekomendasi Survei .....	9
BAB III HASIL SURVEI.....	10
A. Profil Responden .....	10
1. Jenis Kelamin Responden .....	10
2. Kelompok Usia Responden.....	10
3. Tingkat Pendidikan Responden .....	10
4. Pekerjaan Responden.....	11
5. Jenis Layanan yang Diterima Responden .....	11
B. Hasil Survei .....	11
1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP).....	11
2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).....	12
3. Masukan Reponden.....	12
BAB IV EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	14
A. Evaluasi atas Hasil Survei .....	14
B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei .....	14
BAB V PENUTUP .....	16
LAMPIRAN .....	17

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Responden Menurut Jenis Kelamin .....	10
Tabel 3.2	Responden Menurut Usia .....	10
Tabel 3.3	Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	10
Tabel 3.4	Responden Menurut Pekerjaan.....	11
Tabel 3.5	Responden Menurut Jenis Layanan yang Diterima .....	11
Tabel 3.6	Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) .....	11
Tabel 3.7	Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) .....	12
Tabel 3.8	Masukan atas Hasil SPKP dan SPAK .....	12

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Data Responden Survei .....	17
Lampiran 2	Tangkapan Layar Tampilan Survei .....	18
Lampiran 3	Tangkapan Layar Pengiriman Survei kepada Responden .....	19

## **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 2024 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa;
2. 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;

### **C. Tujuan Kegiatan**

SPKP dan SPAK BPK dilakukan dengan tujuan:

1. menjangkau 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 Februari 2024 pada BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur yang telah menerima pelayanan sampai dengan bulan Februari 2024.

## 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 persepsi 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

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
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. Kriteria Responden Survei

Kriteria responden survei yaitu:

- a. Penerima layanan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur pada periode bulan Februari 2024. 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 KHO-Ruhui Rahayu.
  - 2) **Layanan Edukasi Pemeriksaan**, mencakup layanan prakerin, layanan perpustakaan, layanan informasi hukum berupa kumpulan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah dalam peraturan.bpk.go.id, tulisan hukum, catatan berita, dan infografis hukum dengan inovasi berupa Pembelajaran BPK (BPK Learning) dan Aplikasi APPUS,
  - 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.

## C. 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.

## D. Metode Pencacahan

Metode pencacahan dalam penelitian ini adalah responden mengisi kuesioner secara mandiri (swacacah). Responden dapat mengisi survei secara mandiri melalui tautan yang dikirimkan melalui Whatsapp/Email (*Computer-Aided Web Interviewing*).

## E. Metode Pengolahan Data dan Analisis

### 1. Metode Pengolahan Data

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

#### a. Penyuntingan

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

#### b. Penyahihan

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

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



## 2. Metode Analisis

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah jenis analisis data yang digunakan untuk menggambarkan, menampilkan, dan meringkas sekumpulan data sehingga lebih mudah dipahami. Alat kerja deskriptif yang digunakan untuk mendapatkan nilai 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.

## 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 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 Februari 2024, yang berjumlah 40 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	31	77,50
2.	Perempuan	9	22,50
<b>Jumlah</b>		<b>40</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	0	0
2.	25 s.d. 34 tahun	0	0
3.	35 s.d. 44 tahun	5	12,50
4.	45 s.d. 54 tahun	23	57,50
5.	55 s.d. 64 tahun	12	30,00
6.	Lebih dari 64 tahun	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>40</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	0	0
2.	Setingkat D3	0	0
3.	Setingkat S1	13	32,50
4.	Setingkat S2	25	62,50
5.	Setingkat S3	2	5,00
6.	Lainnya	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>40</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)	39	97,50
2.	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00
3.	Lainnya	1	2,50
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100,00</b>

#### 5. Jenis Layanan yang Diterima Responden

Karakteristik keempat 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	40	100,00
2.	Edukasi	0	0,00
3.	Non Pemeriksaan	0	0,00

### B. Hasil Survei

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

Hasil survei dari 40 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur adalah sebesar 3,67 dari skala 4,00 atau 91,72% yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.6 sebagai berikut:

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

No.	Komponen Survei	Indeks
1.	Informasi atas layanan BPK tersedia melalui berbagai media elektronik dan non elektronik, antara lain <i>website</i> , telepon, WhatsApp, <i>live chat</i> , informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya	3,45
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	3,65
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,73
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,75
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	3,88
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,68
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali).	3,65
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk email, WhatsApp, telepon, atau saluran lain).	3,55
<b>IPKP</b>		<b>3,67</b>

## 2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Hasil survei dari 40 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi anti korupsi BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur adalah sebesar 3,80 dari skala 4,00 atau 94,92% 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.	3,78
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	3,73
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya.	3,80
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya.	3,82
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,85
<b>IPAK</b>		<b>3,80</b>

## 3. Masukan Reponden

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, dari 40 responden yang mengisi masukan hanya 28 responden yang hampir seluruhnya 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.	Terkait penyajian data, yang kadang memerlukan waktu, BPK bisa memberikan ruang/waktu yang lebih terhadap substansi pemeriksaan. Dan juga terhadap kemungkinan ada dilakukan konsultasi terhadap proses penyusunan perencanaan (kegiatan belum dilaksanakan), harapannya BPK bisa merespon agar proses penganggaran dan pelaksanaannya bisa sesuai dan akuntabel.	Jangka waktu layanan
2.	Agar dapat mensosialisasikan layanan Konsul daring melalui Medsos atau WhatsApp	Informasi layanan
3.	Pengawasan yang telah dilakukan oleh BPK untuk tahun kedepan agar ditingkatkan sesuai dengan pedoman dan ketentuan yang berlaku.	Pengawasan
4.	Agar dapat memberikan layanan konsultasi kepada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota baik secara luring maupun daring.	Informasi layanan
5.	Mohon kesediaan BPK untuk terus memberikan pendampingan dan bimbingan kepada pemerintah daerah agar penatausahaan keuangan khususnya di daerah dapat berjalan dengan baik.	Informasi layanan
6.	Dalam rangka audit, alangkah baiknya apabila segala kekurangan pekerjaan bukan selalu dikonversi dengan pengembalian uang tetapi dikonversi dengan penambahan volume pekerjaan yang dapat dicek ulang pada waktu audit masih berjalan sehingga lebih bermanfaat bagi masyarakat	Profesionalisme petugas
7.	Lebih banyak lagi memberikan edukasi.	Informasi layanan
8.	Perlu ditingkat akses konsultasi secara digitalisasi	Informasi layanan
9.	Meningkatkan pelayanan berfokus pada jasa konsultansi.	Informasi layanan

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

No.	Variabel	Jumlah	Persentase
1.	Informasi layanan	6	66,67%
2.	Profesionalisme petugas	1	11,11%
3.	Jangka waktu layanan	1	11,11%
4.	Pengawasa	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 91,72%, sedangkan hasil SPAK menunjukkan tingkat persepsi anti korupsi sebesar 94,92%.
2. Aspek keunggulan atas layanan BPK menurut sebagian besar responden adalah Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan dan BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan. 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 unggul atas informasi layanan BPK sebesar 66,67%, karena masih ada sebagian kecil responden yang mengeluhkan terkait kemudahan akses saluran pengaduan atas layanan BPK (dalam bentuk *email*, *WhatsApp*, telepon, atau saluran lain) dan ketersediaan informasi atas layanan BPK melalui berbagai media elektronik dan non elektronik, antara lain *website*, telepon, *WhatsApp*, *live chat*, informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya. Faktor yang menjadi hambatan adalah belum maksimalnya kampanye atas keterbukaan informasi publik dan perluasan sarana komunikasi serta pengaduan.
4. Faktor yang menjadi pendorong lainnya adalah jangka waktu pelayanan pemeriksaan BPK yang telah ditentukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain:
  - a. Laporan hasil pemeriksaan atas laporan keuangan pemerintah daerah disampaikan oleh BPK kepada DPRD selambat-lambatnya 2 (dua) bulan setelah menerima laporan keuangan dari pemerintah daerah.
  - b. Jawaban atau penjelasan tindak lanjut atas rekomendasi dalam laporan hasil pemeriksaan disampaikan kepada BPK selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari setelah laporan hasil pemeriksaan diterima.Selain itu, terdapat komitmen dari Kalan dan Pejabat Struktural Pemeriksa untuk mendorong pelayanan diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan tersebut di atas.
5. 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.
6. Faktor yang menghambat pelaksanaan survei yaitu dari responden yang telah dilist dan diberikan formulir, tidak seluruhnya mengisi.

### 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. 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.

## **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 93,32%. Adapun aspek yang menjadi unggulan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur tetap akan dipertahankan, sedangkan aspek yang kurang unggul akan ditingkatkan, 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

Daftar Responden Bulan Februari 2024				
No	Nama	No Whatsapp	E-	Jasa Layanan yang Diterima
1	Muhaimin ST, MT.	081350551968	muhaimin1968@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
2	Arfiansyah	081254597789	arfiknight@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
3	Zulkipli	081254183804	zul_balikpapan@yahoo.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
4	Andi Muhammad Yusri Ramli	08115424470	daffaamyr@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
5	Silvia Rahmadina, AP.	081250931998	silvia.rahmadina@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
6	Sayid Muhdar	082154568571	sayid.muhdar@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
7	Agus Budi Prasetyo	08115442423	prasetyo.balikpapan@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
8	Andang Sinarto	081350276787	andangsinarato@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
9	Nany Erawaty	082254046021	nanyerawaty70@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
10	Berlina Puspayanti	08125430726	bundarafikira@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
11	Murni	081346246729	murnisupeno72@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
12	Purnomo	0811542051	Purnomo.m1968@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
13	Ir. Aji Erlynawati, Mt	08115422265	ajierlyna@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
14	Yessy Waspo Prasetyo, Se.,Map	0811559788	rakawibowo2@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
15	Drs. Akhmad Suharto, M.Si	082255402282	asuharto9@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
16	Enik Ruswati, SE, MM,	081350532274	enikroeswati@yahoo.co.id	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
17	Sony Suwito Adicahyono, Sh, Mm	+62 823-5247-		Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
18	Ir. Amiruddin, Mp	082155628777	mirsyam65@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
19	Ikhwan Agus, M.Si	087709327277	ikhgus@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
20	M. Rudyanur, Se, M.Si.	082251765336	4bun4s4i@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
21	Shantie Nor Farida Arief, St	+62 812-5521-201	farida.shantie@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
22	Eko Arisandi, S.T., M.Si.	085346381100	ekoarsd@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
23	Drs. Katsul Wijaya, M.Si.	085246453333	katsullhkn2018@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
24	Muhammad Iskandar Zulkarnain,	081357660534		Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
25	Murhariyanto, S.Sos	08125476748	Murhariyanto@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
26	Hj. Dharni Haryati, Se, M.Ap	081351989866	h.dharni26@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
27	Nur Asni, Se., Mm.	08115440850	cahya.asni@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
28	Rusdian Nor, Se. M.Si	0811596651	Sagyacinta@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
29	Muh. Syarif, Se	081342915624	azzam.syarif@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
30	Dr. H. Sunggono, M.M	081216402967	sunggonokasnu@yahoo.co.id	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
31	Akhmad Taufik Hidayat, Sip, Mm	081350014613		Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
32	H. Heriansyah, Se., M.Si. Cgcae., Cpsp	081350026063		Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
33	Sukotjo, Se.	081347542434	eskace@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
34	Hj. Sy. Vanesa Vina S.I.S., Se., Mm.	08125500197	vanesavilnasyarifah@yahoo.co.id	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
35	Dr. Bahari Jokosusilo, S.Pt. M.P.	082256290717	punyahahari923@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
36	Wendi Frihendarwan, Se.,Mm	08125530816	wfrih@yahoo.co.id	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
37	Muhammad Said, Sh, Mh	082157395255	madsaid@yahoo.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
38	H. Abdurrahman.U.Se.M.Si	082112945326		Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
39	Ir. Hj. Maulidiyah, M.Si.	0811594296	aisyahd39@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
40	Ir. H. Riza Fakhmi	082154519871	rizaindonesiaraya@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
41	Sapransyah, S.Stp	082155148072	agai.sapran@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
42	Ir. Endah Ermany Triariani, M.Si	082230036772	Renny_triariani@yahoo.co.id	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
43	Fendra Firmawan.St.M.Si	08125574138	fendrafirmawan@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
44	Jimmy Arwi Siregar, St, M.Eng	085229021828	jimmy_12mei2003@yahoo.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
45	Muhammad Istur U, Se	081299119994	itrmbm1973@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
46	Juliansyah, S.Hut.	081254005077	juliansyah379@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
47	DR. Drs. Sudirman Latif, S.H., M.Si.	081267493897	Sudirmanlatif4@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
48	Noviari Noor, S.T., M.T.	081210191990	noviari2014@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
49	Ade Achmad Yulkafilah, S.T., M.M.	0811587075	adeyulkafilah@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
50	M Adnan, S.E., M.Si.	081253909923	muhadnan@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
51	Abdul Rahman, S.E., M.M.	08125508149	rahmankutim@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
52	Faudtinus Syaidirahman, S.Sos, MM	081346238690	elsa131264@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
53	Drs. Rakhmat, M.Si	0811551099		Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
54	Sahadi, S.Hut, M.Si	082157785732	shutsahadi@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
55	Rinatang, S.Sos	081216922177	rinatang02@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
56	Robertus Belarminus Bely Djuned	081278885252	belly_202@yahoo.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
57	Petrus, S.Hut, M.Si	08125533110	petrussendar@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
58	Yudianto Rihartono, ST, M.Si	08125523876	g4m45@yahoo.co.id	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
59	Lesman Daniel, SKM, M. Si	08125850251	lesmandaniel29@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
60	Agus Syaprani, S.Hut, MP	082153293155	anandiergha.syaprani@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
61	Trivina Deti, S. SI	081350447700	trivinadeti@yahoo.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil

## C. Lampiran II – Tangkapan Layar Tampilan Survei



Memuat survey yang belum selesai



### Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur

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

Narahubung kami untuk informasi lebih lanjut mengenai survei ini adalah:

**Nama Pegawai : Muhammad Aditya Rahman**  
**Alamat surel/telepon: m.rahman@bpk.go.id / 0821 5347 6004**

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

Berikutnya



Lanjutkan nanti Keluar dan bersihkan survei



#### A. Informasi Umum

Nama responden

Nomor telepon

Jenis kelamin

- Laki-laki  
 Perempuan

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

