



**LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PERIODE BULAN MARET 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.....	13
A. Evaluasi atas Hasil Survei	13
B. Tindak Lanjut atas Hasil Survei	13
BAB V PENUTUP	14
LAMPIRAN	15

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 Maret 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 Maret 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

- Diskriminasi layanan;
- Pelayanan sesuai dengan prosedur;
- Penerimaan imbalan;
- Pungutan liar; serta
- 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 Maret 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 Maret 2024, yang berjumlah 21 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	10	47,62
2.	Perempuan	11	52,38
Jumlah		21	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	47,62
2.	25 s.d. 34 tahun	0	0
3.	35 s.d. 44 tahun	2	9,52
4.	45 s.d. 54 tahun	6	28,57
5.	55 s.d. 64 tahun	3	14,29
6.	Lebih dari 64 tahun	0	0
Jumlah		21	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	8	38,09
2.	Setingkat D3	0	0
3.	Setingkat S1	5	23,81
4.	Setingkat S2	8	38,10
5.	Setingkat S3	0	0
6.	Lainnya	0	0
Jumlah		21	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)	11	52,38
2.	Pelajar/Mahasiswa	10	47,62
3.	Lainnya	0	0
Jumlah		21	100,00

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	11	52,38
2.	Edukasi	10	47,62
3.	Non Pemeriksaan	0	0,00

B. Hasil Survei

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Hasil survei dari 21 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur adalah sebesar 3,74 dari skala 4,00 atau 93,39% 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	3,48
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	3,77
3.	Pegawai BPK melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,76
4.	Pegawai BPK menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,73
5.	Pegawai BPK tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	3,87
6.	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BPK memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,80
7.	Pegawai BPK memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali).	3,79
8.	Saluran pengaduan atas layanan BPK mudah diakses (dalam bentuk email, WhatsApp, telepon, atau saluran lain).	3,68
IPKP		3,74

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Hasil survei dari 21 responden dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi anti korupsi BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur adalah sebesar 3,85 dari skala 4,00 atau 97,67% 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.	3,81
2.	Pegawai BPK memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	3,76
3.	Pegawai BPK tidak menerima imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya.	3,87
4.	Pegawai BPK tidak melakukan pungutan liar atau meminta uang, barang, dan fasilitas lainnya.	3,89
5.	BPK tidak mempraktikkan percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,91
IPAK		3,85

3. Masukan Reponden

Berdasarkan hasil SPKP dan SPAK, dari 21 responden yang mengisi masukan hanya 7 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.	Kadang persepsi antara auditor sering beda pendapat terhadap suatu hal.	Profesionalisme petugas
2.	Dilanjutkan hal yang positif dan di evaluasi hal hal yang perlu diperbaiki	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	1	50%
2.	Profesionalisme petugas	1	50%

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. Responden adalah penerima purna layanan pemeriksaan dan layanan non-pemeriksaan (magang) BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur, maka hasil SPKP menunjukkan tingkat kepuasan atas layanan publik sebesar 93,39%, dan hasil SPAK menunjukkan tingkat persepsi anti korupsi sebesar 97,67%.
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. 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.

4. 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.
5. 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 95,53%. 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 Maret 2024				
No	Nama	No Whatsapp	E-Mail	Jasa Layanan yang Diterima
1	Ir. Riza Indra Riadi, M.Si.	0811585006	riza.indriyadi@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
2	Dra. Hj. Norhayati Usman., M.Si	082255774300	norbeleza31@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
3	Dr. H. M. Irfan Prananta, SE., MM.	0811556749	irfanpranata1808@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
4	H. Fahmi Prima Laksana, SE. MM.	081347374740	fahmi.keu@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
5	Dra. Hj. Ismiati, M.Si.	08125511817	Frau.marsha@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
6	Muhammad Kurniawan, SE., Ak., MM	08125515269	painks_ak9098@yahoo.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
7	Lia Fitri Muslim, SE., M.Si.	08115540408	liafitrimuslim12@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
8	Asti Fathiani, SE., M.Si.	081347294572	akuntansikaltim@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
9	Hery Nordi, SE.	08125592421	heri_kaltim@yahoo.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
10	Indah Yuliana PS.	085250515318	subbidpelaporanakt1@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
11	Ir. H. Hero Mardanus Satyawan, MT	085822469442	heromardanusatyawan@gmail.co	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
12	Ir. Agus Tri Sutanto, MT	082197229969	aguspemkotsmd@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
13	Dr. H. Ali Fitri Noor, MM	08125487626	alifitriinoor10@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
14	Mas Andi Suprianto, SE	081330608811	mas.andi_99@yahoo.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
15	H. Ibrohim, SE, M.Si	085250240800	ibrohimbpkad@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
16	H. Ananta Fathurrozi, S.Sos, M.Si	081253111745	ananta.fathurrozi@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
17	Cahya Ernawan, Ak, M.Si	08125526223	cahyaernawan@yahoo.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
18	Zuheryansyah, SE	085349294242	zuheryansyah@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
19	H. Yusdiansyah, S.Sos, MM	08125527500	yusdi_74@yahoo.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
20	Hadi Saputro, SE, MT	0811539953		Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
21	Mahmud Tayip, S.Sos	08125376243	tayipmahmud66@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
22	Eko Setiawan, SH.MH	081253090090	farrellsetiawan@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
23	Kasno, SE	081253259777	kasno2471@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
24	Budi Hernowo, SE	081346374315	budihernowo1980@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
25	YOSEP SANGIANG, S.H., M.Si.	081222333797	yosep.sangiang@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
26	Drg. Agustinus Teguh Santoso ,	081254117892	santosoteguh.drg@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
27	Budi Gunarjo Ompusunggu,	08125645064	ompusunggupalu@yahoo.co.id	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
28	Y. Andy Abeh, S.Sos, M.Si	081362315555	andy.abeh@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
29	Sudarno, SH	081233291969	sudarnosh69@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
30	Elisabeth Tennes, SE, M.Si	081347285870	julia-imas-1995@yahoo.co.id	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
31	Gregorius Lasah, SE	082242356789	greglasah@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
32	MARIA VIANEI HIPUI	081254565677	mariavianeii77@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
33	Anastasius Avun	085250407763	siusavun@gmail.com	Pemeriksaan dan penyampaian laporan hasil
34	Felisya Aurelia	082150662948		Non-pemeriksaan (Magang)
35	Siti Maulina Aisyah	083891818697		Non-pemeriksaan (Magang)
36	Sri Astuti Rahmat	0887435332414		Non-pemeriksaan (Magang)
37	Salsabila	085845722046		Non-pemeriksaan (Magang)
38	Ahla Dhiya	081255638829		Non-pemeriksaan (Magang)
39	Nadia Sabria Anggreani	0895704366471		Non-pemeriksaan (Magang)
40	Melody Renata Asmara	085845244651		Non-pemeriksaan (Magang)
41	Nurul Lathifah	085860743483		Non-pemeriksaan (Magang)
42	Arya Valentra	082255805195		Non-pemeriksaan (Magang)
43	Mochamad Deni Kurniawan	085963152620		Non-pemeriksaan (Magang)
44	Muhammad Ali Imron	085251393757		Non-pemeriksaan (Magang)

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

