



Kurikulum
Merdeka

MERDEKA
BELAJAR

Merdeka
Mengajar

Laporan

Survei Mandiri IPAK & IPKP

Triwulan II
2024



Balai Penjaminan Mutu Pendidikan
Provinsi Bengkulu

LAPORAN SURVEI MANDIRI IPAK & IPKP TRIWULAN II 2024

Tim Pengarah :

Dra. Widyati Rosita, M.Pd.

Hamlan Siregar, S.Pd., M.Pd.

Editor :

Indri Djon Hansemit, S.T.

Bagian Kepegawaian

Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Bengkulu

Jalan Zainul Arifin No. 2 Timur Indah, Kelurahan Padang Nangka,

Kecamatan Singaran Pati, Kota Bengkulu, 38221

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya Laporan Survei Mandiri Indeks Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan II Tahun 2024 ini bisa diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan survei yang telah dilaksanakan dari Bulan April s.d. Juni 2024.

Survei yang dilakukan secara mandiri ini bertujuan untuk mengukur Indeks Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka mendukung peningkatan pelayanan pada Unit Layanan Terpadu Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Bengkulu. Dalam pelaksanaannya survei dilaksanakan secara *online* dengan mengambil tautan survei yang terdapat pada aplikasi SIAZIK yang bisa diakses melalui laman <https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id>, yang kemudian dibagikan kepada minimal 30 responden per triwulan.

Survei ini bisa terlaksana dengan baik karena adanya dukungan dari berbagai pihak, baik pihak internal ataupun eksternal. Untuk itu kami mengucapkan terima kasih terutama kepada pengguna layanan di Unit Layanan Terpadu Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Bengkulu. Semoga dengan adanya laporan ini bisa menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan layanan kedepannya sehingga Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Bengkulu bisa menjadi salah satu unit kerja yang mendapatkan predikat Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (ZI WBK WBBM).

Bengkulu, 2 Agustus 2024

Kasubbag Umum,



Hamlan Siregar, S.Pd., M.Pd.

NIP 197610102001121003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL.....	5
DAFTAR GAMBAR.....	6
BAB I PENDAHULUAN.....	7
1.1. Latar Belakang	7
1.2. Tujuan	8
1.3. Dasar Hukum	8
1.4. Ruang Lingkup.....	9
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	10
2.1. Pengertian.....	10
2.2. Karakteristik Responden	10
2.3. Unsur Survei	11
2.4. Kuisisioner.....	12
2.5. Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan.....	13
BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN.....	14
3.1. Analisa Hasil Survei.....	14
3.2. Trend Hasil Survei Triwulan I dan Triwulan II	24
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT	26

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Butir Pertanyaan Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2024..... 12

Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut Untuk Peningkatan Pelayanan..... 26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Nilai IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2024	14
Gambar 3. 2 Hasil Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2024.....	14
Gambar 3. 3 Persentase Penilaian Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan Pada Unit Kerja Ini...	15
Gambar 3. 4 Persentase Penilaian Tidak Ada Pelayanan Diluar Prosedur/Kecurangan Pelayanan Pada Unit Layanan Ini	16
Gambar 3. 5 Persentase Penilaian Tidak Ada Penerimaan Imbalan Uang/Barang/Fasilitas Diluar Ketentuan Yang Berlaku Pada Unit Layanan Ini.....	16
Gambar 3. 6 Persentase Penilaian Percaloan/Perantara Tidak Resmi Pada Unit Layanan Ini	17
Gambar 3. 7 Persentase Penilaian Tidak Ada Pungutan Liar (Pungli) Pada Unit Layanan Ini	17
Gambar 3. 8 Persentase Penilaian Informasi Pelayanan Pada Unit Layanan Ini Tersedia Melalui Media Elektronik Maupun Non Elektronik	18
Gambar 3. 9 Persentase Penilaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Yang Diterima Bapak/Ibu Sesuai Dengan Yang Ditetapkan Unit Layanan Ini.....	19
Gambar 3. 10 Persentase Penilaian Layanan Konsultasi dan Pengaduan Yang Disediakan Unit Layanan Mudah Digunakan/Diakses	19
Gambar 3. 11 Persentase Penilaian Perilaku petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan Sudah Baik.....	20
Gambar 3. 12 Persentase Penilaian Persyaratan Pelayanan Yang Diinformasikan Sesuai Dengan Persyaratan Yang Ditetapkan Unit Layanan.....	21
Gambar 3. 13 Persentase Penilaian Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online Pada Unit Layanan Ini Merespon Keperluan Bapak/Ibu Dengan Cepat.....	21
Gambar 3. 14 Persentase Penilaian Prosedur/Alur Pelayanan Yang Ditetapkan Unit Layanan Ini Mudah Diikuti/Dilakukan	22
Gambar 3. 15 Persentase Penilaian Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan/Sistem Pelayanan Online Yang Disediakan Unit Layanan Ini Memberikan Kenyamanan/Mudah Digunakan	22
Gambar 3. 16 Persentase Penilaian Tarif/Biaya Pelayanan Yang Dibayarkan Pada Unit Layanan Ini Sudah Sesuai Dengan Tarif/Biaya Yang Ditetapkan	23
Gambar 3. 17 Hasil Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2024	24
Gambar 3. 18 Trend Hasil Survei Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2024.....	25

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebijakan pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di tingkat unit/satuan kerja bertujuan untuk menemukan model praktik terbaik (*best practices*) dari unit/satuan kerja yang berhasil mendapatkan predikat Menuju WBK/WBBM agar dapat dijadikan contoh bagi unit/satuan kerja lain. Oleh sebab itu, fokus pembangunan ZI tertuju pada dua sasaran utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima.

Sejalan dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah, Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Bengkulu sebagai salah satu unit/satuan kerja di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, juga ikut berpartisipasi aktif dalam memberikan pelayanan kepada publik terutama yang berkaitan dengan penjaminan dan peningkatan mutu pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan masyarakat di Provinsi Bengkulu.

Dalam hal pemenuhan tugas dan fungsi BPMP Provinsi Bengkulu di bidang pelayanan publik berupa pelayanan jasa dan administrasi, maka informasi terkait pelayanan yang diberikan harus bersifat transparan, tidak membutuhkan alur yang berbelit, dan mudah diakses oleh masyarakat secara luas. Untuk menciptakan pelayanan publik yang prima, seluruh proses penyelenggaraan pelayanan harus direncanakan dan diimplementasikan dengan baik. Salah satu instrumen yang dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan di BPMP Provinsi Bengkulu yaitu melalui survei yang dilakukan secara *online* dan berkala yaitu setiap triwulan dengan minimal responden sejumlah 30 orang per triwulan. Survei yang dilakukan untuk mengukur indeks persepsi anti korupsi dan indeks persepsi kualitas pelayanan. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah hasil survei kuantitatif terhadap *stakeholder* yang menggali persepsi/pendapat masyarakat terhadap layanan yang diterima apakah terindikasi korupsi atau tidak. Sedangkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) adalah hasil survei kuantitatif

terhadap *stakeholder* yang menggali persepsi/pendapat masyarakat terhadap kualitas layanan yang ada di BPMP Provinsi Bengkulu.

1.2. Tujuan

Laporan Evaluasi dan Tindak Lanjut Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2024 ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dalam persepsi kualitas pelayanan dan anti korupsi, serta mengetahui masukan terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Bengkulu.

1.3. Dasar Hukum

Dasar hukum pembuatan Laporan Evaluasi dan Tindak Lanjut Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2024 yaitu :

1. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
2. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi;
3. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
6. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023; dan
7. Surat Edaran Deputi Bidang Reformasi dan Birokrasi Nomor 23 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Pengusulan Unit/Satuan Kerja Pembangunan ZI Menuju WBK/WBBM Tahun 2023.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2024 mencakup 6 komponen pengungkit yaitu manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM aparatur, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1. Pengertian

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2024 yaitu sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;
2. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan per Undang-undangan;
3. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan per Undang-undangan;
4. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
5. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan public;
6. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel;
7. penyusunan hasil survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan; dan
8. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

2.2. Karakteristik Responden

Pelaksanaan Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2024 dilakukan terhadap responden yang telah menggunakan jasa layanan di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Bengkulu.

2.3. Unsur Survei

Pelaksanaan Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2024 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, dengan unsur survei sebagai berikut :

1. Diskriminasi Pelayanan, untuk memastikan bahwa unit kerja memberikan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan karena factor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya;
2. Kecurangan Pelayanan, untuk memastikan bahwa tidak terjadi pemberian layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan;
3. Menerima Imbalan dan/atau Gratifikasi, untuk memastikan bahwa unit kerja tidak menerima/bahkan meminta imbalan dan/atau gratifikasi diluar ketentuan yang berlaku;
4. Percaloan, untuk memastikan bahwa unit kerja yang mengusulkan Zona Integritas tidak terdapat praktik-praktik percaloan (baik pihak percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai);
5. Pungutan Liar, untuk memastikan tidak terjadi permintaan biaya diluar dari ketentuan standar biaya resmi pada unit kerja yang mengajukan Zona Integritas;
6. Persyaratan, untuk memastikan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
7. Prosedur, untuk memastikan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
8. Waktu Pelayanan, untuk memastikan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
9. Biaya/Tarif, untuk memastikan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
10. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, untuk memastikan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
11. Kompetensi Pelaksana, untuk memastikan kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
12. Perilaku Pelaksana, untuk memastikan sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

13. Penanganan Pengaduan, untuk memastikan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
14. Sarana dan Prasarana, untuk memastikan sarana dan prasarana tersedia sebagai penunjang pelayanan.

2.4. Kuisisioner

Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2024 diberikan kepada responden untuk kemudian diisi secara *online*. Tautan survei diambil dari laman <https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/satker/hasil/index>, dengan catatan bahwa tautan survei hanya dapat digunakan dalam satu kali pengisian survei. Kuisisioner survei berisikan 14 butir pertanyaan yang terdiri dari 5 butir pertanyaan IPAK dan 9 butir pertanyaan IPKP dengan rentang penilaian dari 1 s.d. 4 seperti tabel berikut.

Tabel 2. 1 Butir Pertanyaan Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jenis Survei	Bobot
1.	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini	IPAK	1 s.d.4 (Bintang 1 = Belum Tersedia, Bintang 4 = Sudah Tersedia)
2.	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini		
3.	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini		
4.	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini		
5.	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini		
6.	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	IPKP	
7.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini		
8.	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses		
9.	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik		
10.	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan		
11.	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat		
12.	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan		

No	Pertanyaan	Jenis Survei	Bobot
13.	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan		
14.	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan		

2.5. Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan

Penetapan jumlah responden Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2024 disusun berdasarkan jumlah *stakeholder* yang telah menggunakan jasa layanan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Bengkulu. Total pengunjung sebanyak 63 orang dan jumlah responden yang mengisi survei sebanyak 31 orang. Pelaksanaan survei dilaksanakan secara *online* dengan menggunakan *google form* sehingga lokasi responden tidak terpusat pada tempat tertentu. Sedangkan waktu pengumpulan data dilaksanakan pada periode 1 April s.d. 30 Juni 2024.

BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

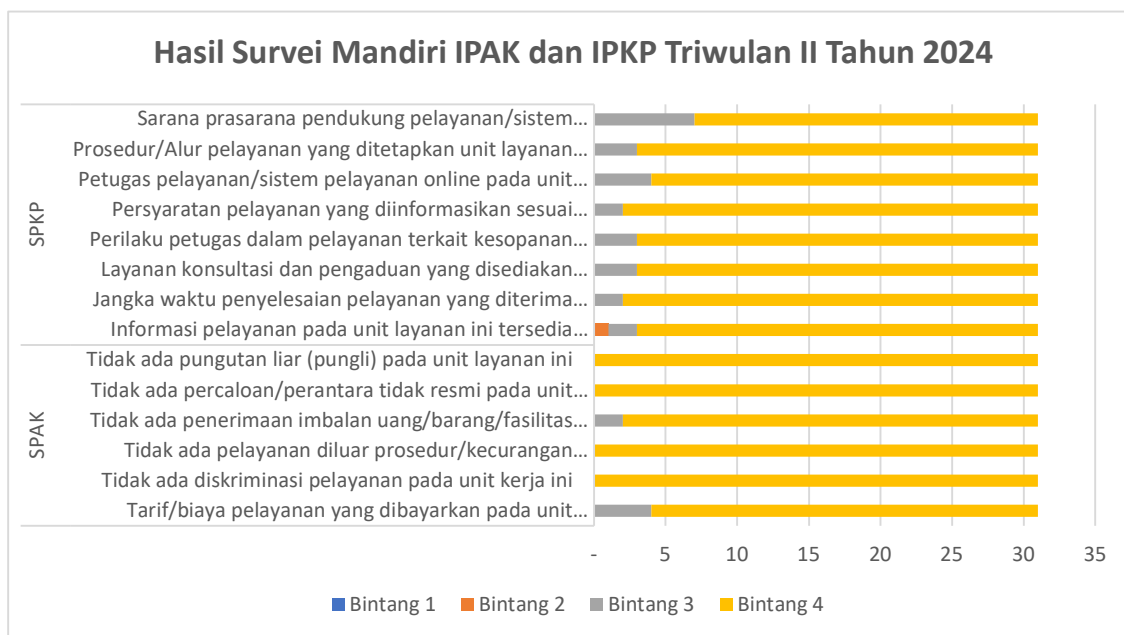
3.1. Analisa Hasil Survei

Pada triwulan II yaitu dari Bulan April sampai dengan Bulan Juni tahun 2024, telah dilaksanakan survei terhadap 31 responden yang menghasilkan nilai IPAK 20,88 dari nilai maksimum 22,5 dan nilai IPKP 16,69 dari nilai maksimum 17,5 seperti berikut ini :

No	Komponen Hasil	Nilai
1	Survei Persepsi Anti Korupsi (22,5)	20,88
	- Survei Persepsi Korupsi	17,13 (3,91-97,86%)
	- Apakah Capaian Kinerja Lebih Baik Dari Pada Capaian Kinerja Sebelumnya? (5)	3,75
2	Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (17,5)	16,69
	- Persepsi Kualitas Pelayanan (17,5)	16,69 (3,82-95,38%)

Gambar 3. 1 Nilai IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2024

Nilai di atas di dapat dari hasil survei terhadap butir pertanyaan seperti Tabel 2.1 (Butir Pertanyaan Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2024) yang secara rinci digambarkan seperti grafik di bawah ini.



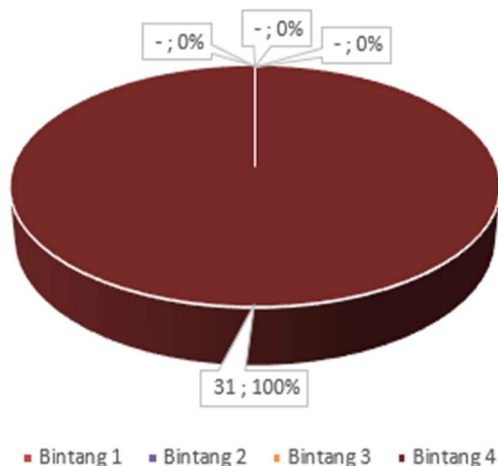
Gambar 3. 2 Hasil Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2024

A. Survei Mandiri Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK bertujuan menggali persepsi/pendapat masyarakat terhadap layanan yang diterima apakah terindikasi korupsi atau tidak. Terdapat 5 butir pertanyaan yang diajukan dengan analisa hasil survei sebagai berikut.

1) Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan Pada Unit Kerja Ini

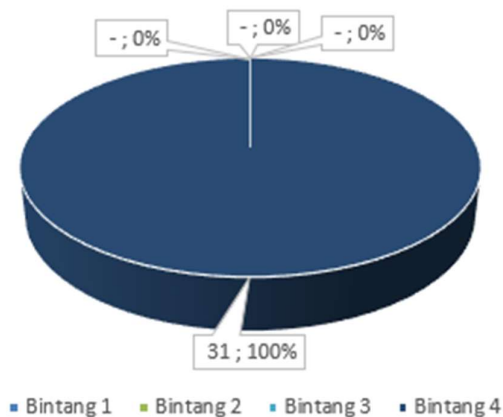
Pada butir pertanyaan ini terdapat 0 responden memberikan bintang 1, 0 responden memberikan bintang 2, 0 orang responden memberikan bintang 3, dan 31 orang responden memberikan bintang 4. Pada diagram di bawah ini dapat dilihat bahwa tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 100% dari total responden berpendapat bahwa tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja.



Gambar 3. 3 Persentase Penilaian Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan Pada Unit Kerja Ini

2) Tidak Ada Pelayanan Diluar Prosedur/Kecurangan Pelayanan Pada Unit Layanan Ini

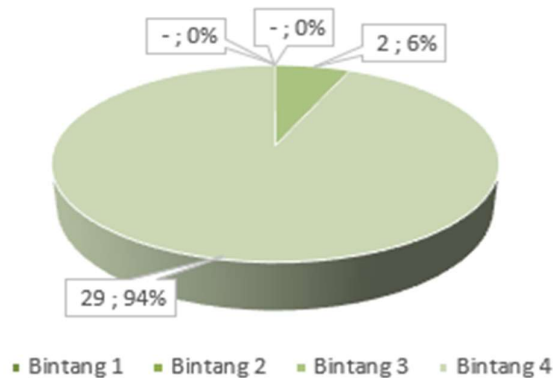
Pada butir pertanyaan ini terdapat 0 responden memberikan bintang 1, 0 responden memberikan bintang 2, 0 orang responden memberikan bintang 3, dan 31 orang responden memberikan bintang 4. Pada diagram di bawah ini dapat dilihat bahwa tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 100% dari total responden berpendapat bahwa tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan.



Gambar 3. 4 Persentase Penilaian Tidak Ada Pelayanan Diluar Prosedur/Kecurangan Pelayanan Pada Unit Layanan Ini

3) Tidak Ada Penerimaan Imbalan Uang/Barang/Fasilitas Diluar Ketentuan Yang Berlaku Pada Unit Layanan Ini

Pada butir pertanyaan ini terdapat 0 responden memberikan bintang 1, 0 responden memberikan bintang 2, 2 orang responden memberikan bintang 3, dan 29 orang responden memberikan bintang 4. Pada diagram di bawah dapat dilihat bahwa terdapat 2 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 6% dari total responden berpendapat bahwa masih ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan.

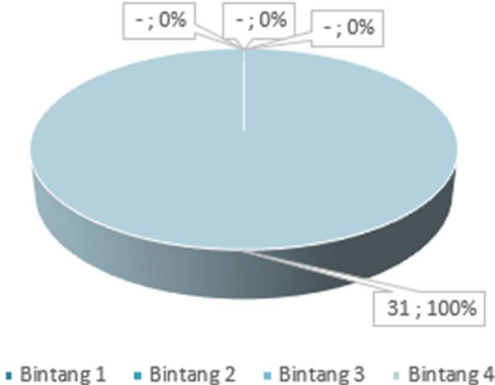


Gambar 3. 5 Persentase Penilaian Tidak Ada Penerimaan Imbalan Uang/Barang/Fasilitas Diluar Ketentuan Yang Berlaku Pada Unit Layanan Ini

4) Tidak Ada Percaloan/Perantara Tidak Resmi Pada Unit Layanan Ini

Pada butir pertanyaan ini terdapat 0 responden memberikan bintang 1, 0 responden memberikan bintang 2, 0 orang responden memberikan bintang 3, dan 31 orang

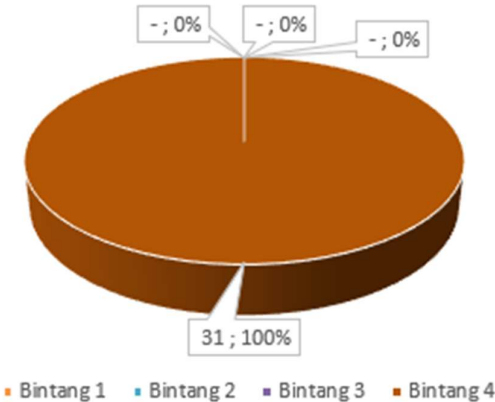
responden memberikan bintang 4. Pada diagram di bawah dapat dilihat bahwa tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 100% dari total responden berpendapat bahwa tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan.



Gambar 3. 6 Persentase Penilaian Percaloan/Perantara Tidak Resmi Pada Unit Layanan Ini

5) Tidak Ada Pungutan Liar (Pungli) Pada Unit Layanan Ini

Pada butir pertanyaan ini terdapat 0 responden memberikan bintang 1, 0 responden memberikan bintang 2, 0 orang responden memberikan bintang 3, dan 31 orang responden memberikan bintang 4. Pada diagram di bawah dapat dilihat bahwa tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 100% dari total responden berpendapat bahwa tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan.



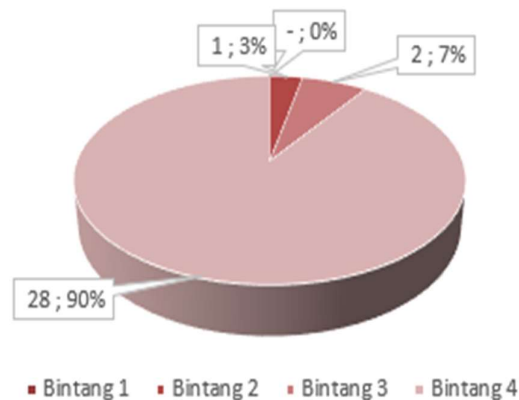
Gambar 3. 7 Persentase Penilaian Tidak Ada Pungutan Liar (Pungli) Pada Unit Layanan Ini

B. Survei Mandiri Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

IPKP bertujuan untuk menggali persepsi/pendapat masyarakat terhadap kualitas layanan yang ada di BPMP Provinsi Bengkulu. Terdapat 9 butir pertanyaan yang diajukan dengan analisa hasil survei sebagai berikut.

1) Informasi Pelayanan Pada Unit Layanan Ini Tersedia Melalui Media Elektronik Maupun Non Elektronik

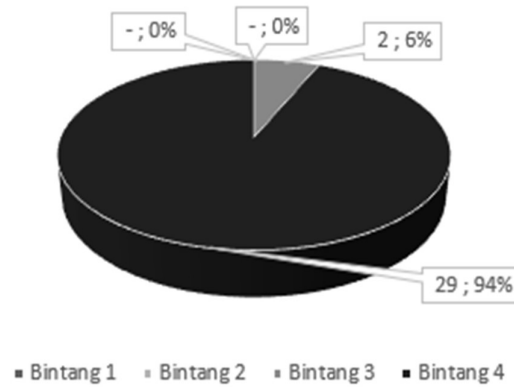
Pada butir pertanyaan ini terdapat 0 responden memberikan bintang 1, 1 responden memberikan bintang 2, 2 orang responden memberikan bintang 3, dan 28 orang responden memberikan bintang 4. Pada diagram di bawah dapat dilihat bahwa terdapat 3 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 10% dari total responden berpendapat bahwa masih ada informasi pelayanan pada unit layanan yang belum tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.



Gambar 3. 8 Persentase Penilaian Informasi Pelayanan Pada Unit Layanan Ini Tersedia Melalui Media Elektronik Maupun Non Elektronik

2) Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Yang Diterima Bapak/Ibu Sesuai Dengan Yang Ditetapkan Unit Layanan Ini

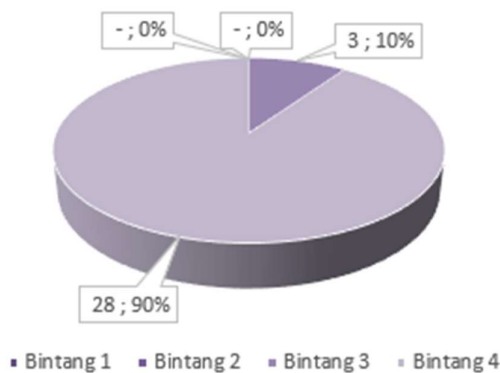
Pada butir pertanyaan ini terdapat 0 responden memberikan bintang 1, 0 responden memberikan bintang 2, 2 orang responden memberikan bintang 3, dan 29 orang responden memberikan bintang 4. Pada diagram di bawah dapat dilihat bahwa terdapat 2 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 6% dari total responden berpendapat bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima belum sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan.



Gambar 3. 9 Persentase Penilaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Yang Diterima Bapak/Ibu Sesuai Dengan Yang Ditetapan Unit Layanan Ini

3) Layanan Konsultasi Dan Pengaduan Yang Disediakan Unit Layanan Ini Mudah Digunakan/Diakses

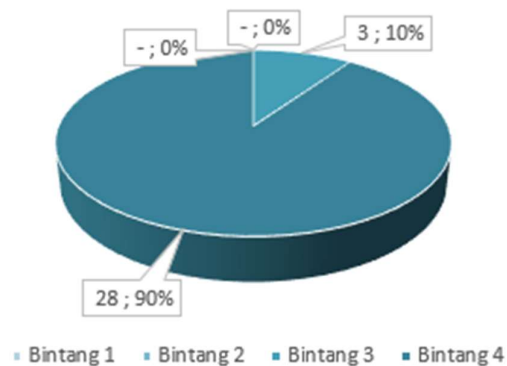
Pada butir pertanyaan ini terdapat 0 responden memberikan bintang 1, 0 responden memberikan bintang 2, 3 orang responden memberikan bintang 3, dan 28 orang responden memberikan bintang 4. Pada diagram di bawah dapat dilihat bahwa terdapat 3 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 10% dari total responden berpendapat bahwa layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan tidak mudah digunakan/diakses.



Gambar 3. 10 Persentase Penilaian Layanan Konsultasi dan Pengaduan Yang Disediakan Unit Layanan Mudah Digunakan/Diakses

4) Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan Dan Keramahan Sudah Baik

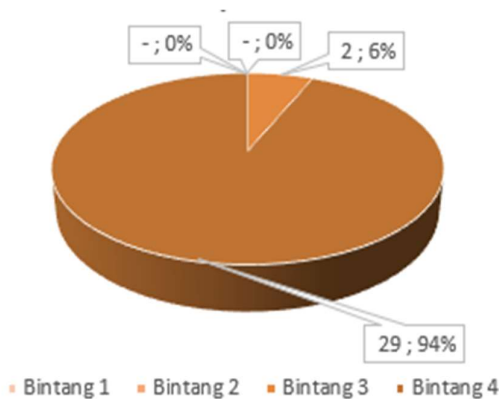
Pada butir pertanyaan ini terdapat 0 responden memberikan bintang 1, 0 responden memberikan bintang 2, 3 orang responden memberikan bintang 3, dan 28 orang responden memberikan bintang 4. Pada diagram di bawah dapat dilihat bahwa terdapat 3 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 10% dari total responden berpendapat bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan belum baik.



Gambar 3. 11 Persentase Penilaian Perilaku petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan Sudah Baik

5) Persyaratan Pelayanan Yang Diinformasikan Sesuai Dengan Persyaratan Yang Ditetapkan Unit Layanan

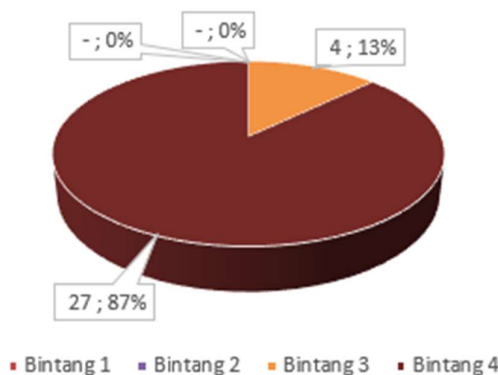
Pada butir pertanyaan ini terdapat 0 responden memberikan bintang 1, 0 responden memberikan bintang 2, 2 orang responden memberikan bintang 3, dan 29 orang responden memberikan bintang 4. Pada diagram di bawah dapat dilihat bahwa terdapat 2 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 6% dari total responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan yang diinformasikan belum sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan.



Gambar 3. 12 Persentase Penilaian Persyaratan Pelayanan Yang Diinformasikan Sesuai Dengan Persyaratan Yang Ditetapkan Unit Layanan

6) Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online Pada Unit Layanan Ini Merespon Keperluan Bapak/Ibu Dengan Cepat

Pada butir pertanyaan ini terdapat 0 responden memberikan bintang 1, 0 responden memberikan bintang 2, 4 orang responden memberikan bintang 3, dan 27 orang responden memberikan bintang 4. Pada diagram di bawah dapat dilihat bahwa terdapat 4 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 13% dari total responden berpendapat bahwa petugas pelayanan/system pelayanan online pada unit layanan belum merespon keperluan pengguna dengan cepat.

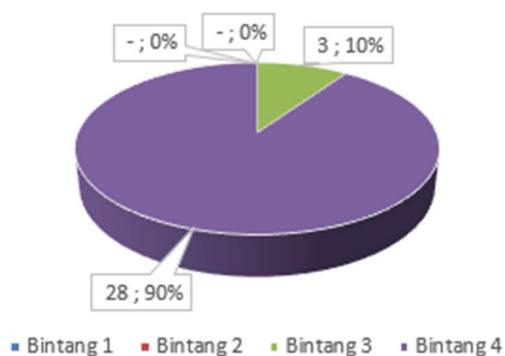


Gambar 3. 13 Persentase Penilaian Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online Pada Unit Layanan Ini Merespon Keperluan Bapak/Ibu Dengan Cepat

7) Prosedur/Alur Pelayanan Yang Ditetapkan Unit Layanan Ini Mudah Diikuti/Dilakukan

Pada butir pertanyaan ini terdapat 0 responden memberikan bintang 1, 0 responden memberikan bintang 2, 3 orang responden memberikan bintang 3, dan 28 orang

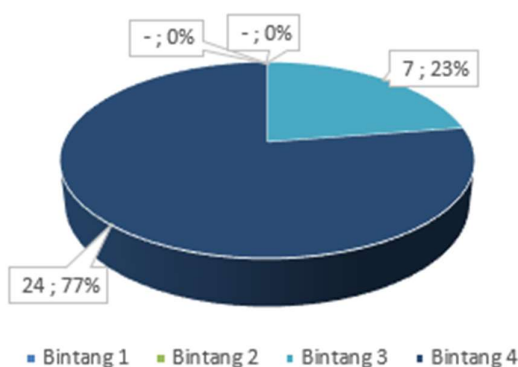
responden memberikan bintang 4. Pada diagram di bawah dapat dilihat bahwa terdapat 3 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 10% dari total responden berpendapat bahwa prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini tidak mudah diikuti/dilakukan.



Gambar 3. 14 Persentase Penilaian Prosedur/Alur Pelayanan Yang Ditetapkan Unit Layanan Ini Mudah Diikuti/Dilakukan

8) Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan/Sistem Pelayanan Online Yang Disediakan Unit Layanan Ini Memberikan Kenyamanan/Mudah Digunakan

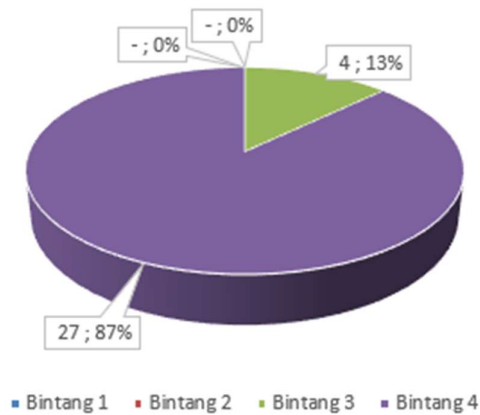
Pada butir pertanyaan ini terdapat 0 responden memberikan bintang 1, 0 responden memberikan bintang 2, 7 orang responden memberikan bintang 3, dan 24 orang responden memberikan bintang 4. Pada diagram di bawah dapat dilihat bahwa terdapat 7 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 23% dari total responden berpendapat bahwa prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini tidak mudah diikuti/dilakukan.



Gambar 3. 15 Persentase Penilaian Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan/Sistem Pelayanan Online Yang Disediakan Unit Layanan Ini Memberikan Kenyamanan/Mudah Digunakan

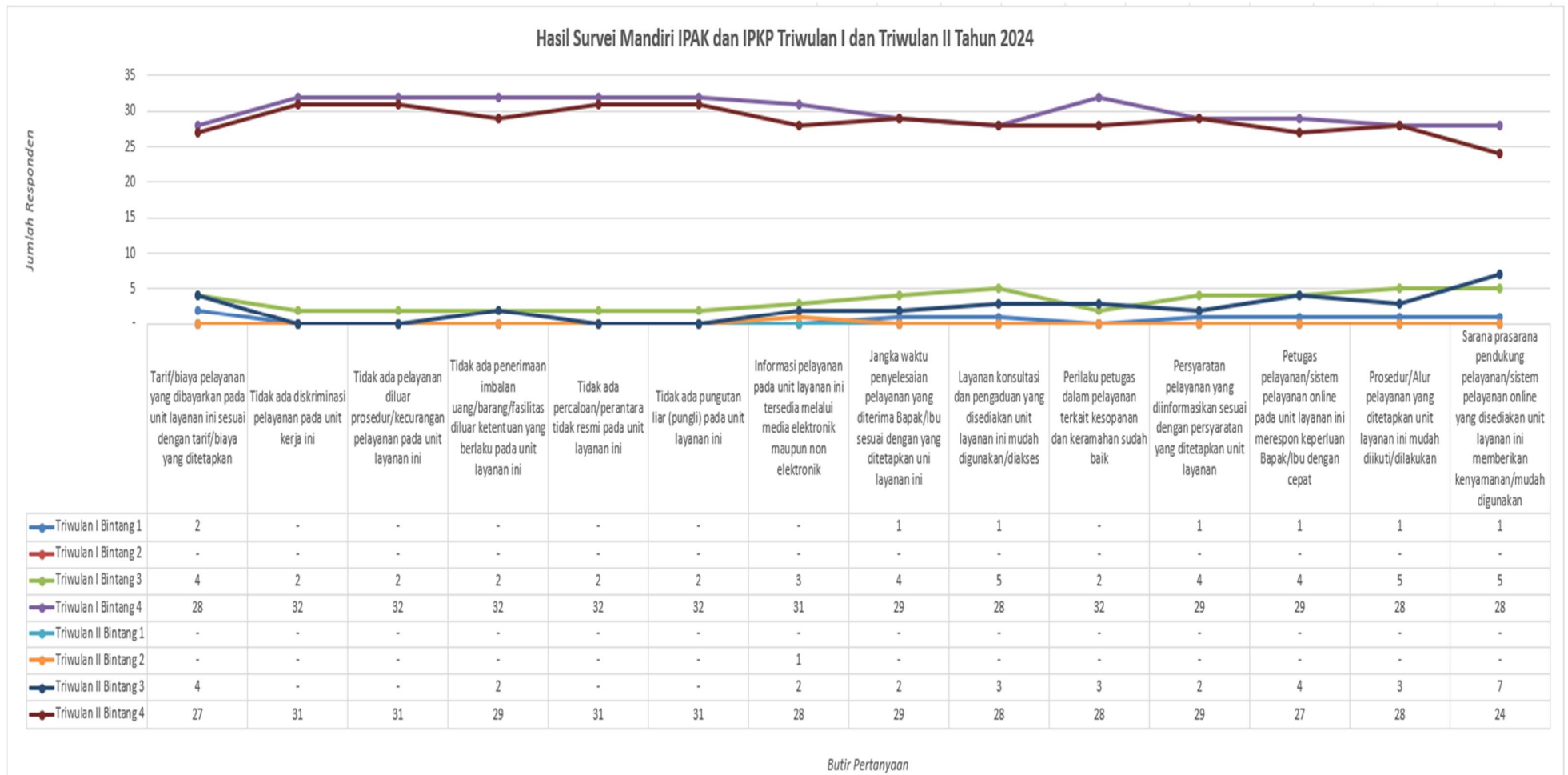
9) Tarif/Biaya Pelayanan Yang Dibayarkan Pada Unit Layanan Ini Sesuai Dengan Tarif/Biaya Yang Ditetapkan

Pada butir pertanyaan ini terdapat 0 orang responden memberikan bintang 0, 0 responden memberikan bintang 2, 4 orang responden memberikan bintang 3, dan 27 orang responden memberikan bintang 4. Pada diagram di bawah dapat dilihat bahwa terdapat 4 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 13% dari total responden berpendapat bahwa tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan masih tidak/kurang sesuai dengan tarif yang ditetapkan.



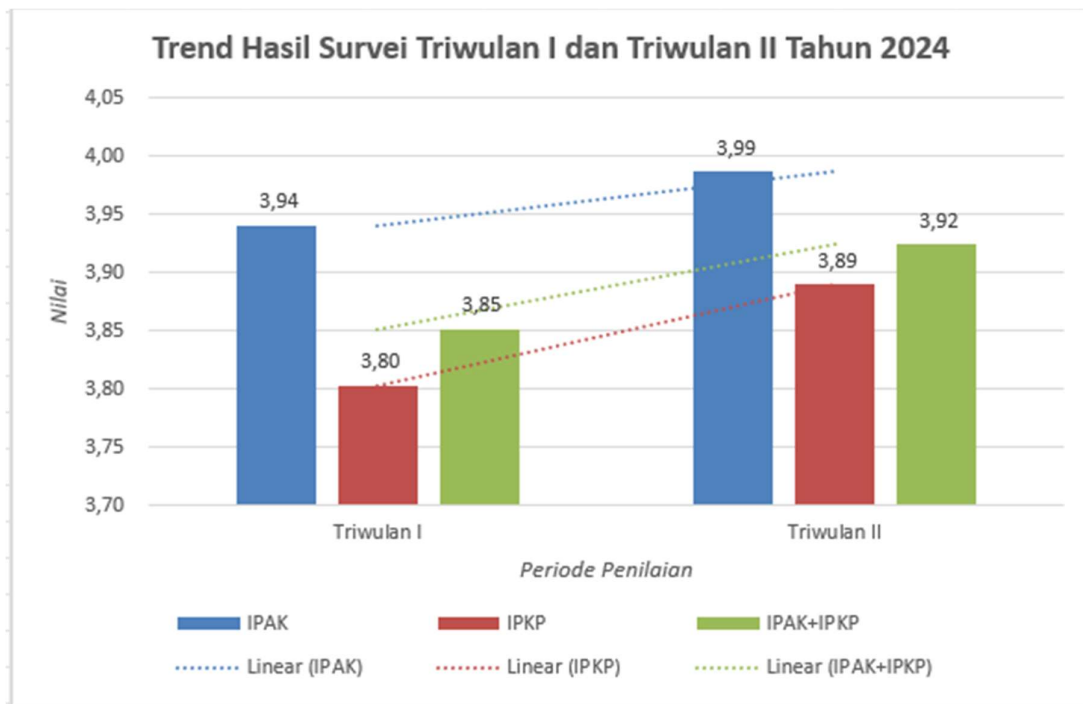
Gambar 3. 16 Persentase Penilaian Tarif/Biaya Pelayanan Yang Dibayarkan Pada Unit Layanan Ini Sudah Sesuai Dengan Tarif/Biaya Yang Ditetapkan

3.2. Trend Hasil Survei Triwulan I dan Triwulan II



Gambar 3. 17 Hasil Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2024

Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan penilaian Bintang 1 dari 6 responden di Triwulan I menjadi 0 responden di Triwulan II. Terjadi peningkatan penilaian Bintang 2 dari 0 responden di Triwulan I menjadi 1 responden di Triwulan II. Terjadi penurunan penilaian Bintang 3 dari 46 responden di Triwulan I menjadi 32 responden di Triwulan II. Terjadi penurunan penilaian Bintang 4 dari 422 responden di Triwulan I menjadi 401 responden di Triwulan II. Sedangkan untuk hasil survei IPAK, IPKP, serta gabungan IPAK dan IPKP dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 3. 18 Trend Hasil Survei Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2024

Pada grafik di atas terlihat bahwa terjadi peningkatan nilai survei baik itu survei IPAK, survei IPKP, ataupun gabungan survei IPAK dan IPKP. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan dari Triwulan I ke Triwulan II yang dirasakan oleh pengguna layanan di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Bengkulu.

BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei IPAK dan IPKP seperti grafik pada Gambar 3.18 (Trend Hasil Survei Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2024) yang menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan sehingga dapat menghasilkan pelayanan publik yang prima terutama bagi pengguna layanan di Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Bengkulu. Oleh sebab itu, perlu disusun rencana tindak lanjut terhadap setiap butir pertanyaan seperti berikut ini.

Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut Untuk Peningkatan Pelayanan

No	Jenis	Instrumen	Target	Realisasi	Rencana Tindak Lanjut
1	IPAK	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini	4	3,94	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemutakhiran peraturan terkait standar pelayanan yang ada di BPMP Provinsi Bengkulu. 2. Peningkatan pelayanan terutama untuk pegawai Bagian ULT dengan mengikuti pelatihan pelayanan prima yang ada di Kemdikbud. 3. Pemasangan CCTV di Bagian ULT dan resepsionis.
		Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	4	3,94	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemutakhiran peraturan terkait standar operasional prosedur untuk semua pelayanan yang ada di BPMP Provinsi Bengkulu. 2. Peningkatan pelayanan terutama untuk pegawai Bagian ULT dengan melakukan <i>role play</i> setiap pagi untuk mempraktikkan pelayanan. 3. Standar operasional prosedur perlu diinformasikan melalui <i>banner</i>, media sosial, dan laman sehingga para pengguna layanan dapat memahami dengan jelas terkait hal tersebut.
		Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	4	3,94	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemutakhiran peraturan terkait jenis gratifikasi yang harus dihindari di BPMP Provinsi Bengkulu. 2. Semua hal yang berbentuk gratifikasi perlu diinformasikan melalui <i>banner</i>, media sosial, dan laman sehingga para pengguna layanan dapat memahami dengan jelas terkait hal tersebut. 3. Pemasangan CCTV di Bagian ULT dan resepsionis.
		Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	4	3,94	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua kontak narahubung perlu diinformasikan di setiap <i>flyer</i> informasi yang disebarluaskan. 2. Semua hal yang berbentuk percaloan perlu diinformasikan melalui <i>banner</i>, media sosial, dan laman sehingga para pengguna layanan dapat memahami dengan jelas terkait hal tersebut.
		Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	4	3,94	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemutakhiran peraturan terkait tarif/biaya pelayanan yang ada di BPMP Provinsi Bengkulu.

No	Jenis	Instrumen	Target	Realisasi	Rencana Tindak Lanjut
					<ul style="list-style-type: none"> 2. Sosialisasi mengenai peraturan pada poin 1 kepada seluruh pegawai agar tidak ada kesalahan saat penyampaian informasi kepada pengguna layanan. 3. Tarif/biaya pelayanan perlu diinformasikan melalui banner, media sosial, dan laman untuk meminimalisir pungutan liar.
2	IPKP	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	4	3,91	<ul style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang pelayanan perlu diinformasikan melalui <i>banner</i>, media sosial, dan laman sehingga para pengguna layanan dapat memahami dengan jelas terkait hal tersebut. 2. Agar mudah ditemukan informasi bisa ditampilkan dalam sub menu khusus misalnya di <i>highlight</i> Instagram, <i>playlist</i> Youtube, atau portal data pada laman BPMP Provinsi Bengkulu.
		Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	4	3,79	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemutakhiran peraturan terkait standar pelayanan yang ada di BPMP Provinsi Bengkulu. 2. Peningkatan pelayanan terutama untuk pegawai Bagian ULT dengan mengikuti pelatihan pelayanan prima yang ada di Kemdikbud. 3. Peningkatan pelayanan terutama untuk pegawai Bagian ULT dengan melakukan <i>role play</i> setiap pagi untuk mempraktikkan waktu pelayanan prima.
		Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	4	3,76	<ul style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang layanan konsultasi dan pengaduan perlu diinformasikan melalui <i>banner</i>, media sosial, dan laman sehingga para pengguna layanan dapat memahami dengan jelas terkait hal tersebut.
		Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik	4	3,94	<ul style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan pelayanan terutama untuk pegawai Bagian ULT dengan mengikuti pelatihan pelayanan prima yang ada di Kemdikbud. 2. Peningkatan pelayanan terutama untuk pegawai Bagian ULT dengan melakukan <i>role play</i> setiap pagi untuk mempraktikkan pelayanan prima.
		Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan	4	3,79	<ul style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang layanan persyaratan pelayanan perlu diinformasikan melalui <i>banner</i>, media sosial, dan laman sehingga para pengguna layanan dapat memahami dengan jelas terkait hal tersebut. 2. Peningkatan pelayanan terutama untuk pegawai Bagian ULT dengan melakukan <i>role play</i> setiap pagi untuk mempraktikkan pelayanan prima.
		Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	4	3,79	<ul style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan pelayanan terutama untuk pegawai Bagian ULT dengan mengikuti pelatihan pelayanan prima yang ada di Kemdikbud.

No	Jenis	Instrumen	Target	Realisasi	Rencana Tindak Lanjut
					2. Peningkatan pelayanan terutama untuk pegawai Bagian ULT dengan melakukan <i>role play</i> setiap pagi untuk mempraktikkan pelayanan prima.
		Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	4	3,76	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemutakhiran peraturan terkait standar operasional prosedur untuk semua pelayanan yang ada di BPMP Provinsi Bengkulu. 2. Peningkatan pelayanan terutama untuk pegawai Bagian ULT dengan melakukan <i>role play</i> setiap pagi untuk mempraktikkan pelayanan. 3. Standar operasional prosedur perlu diinformasikan melalui <i>banner</i>, media sosial, dan laman sehingga para pengguna layanan dapat memahami dengan jelas terkait hal tersebut.
		Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	4	3,76	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan sarana dan prasarana di ruangan ULT. 2. Meningkatkan sarana untuk sistem pelayanan online dengan membuat portal data informasi di laman web untuk memudahkan pengguna layanan menemukan informasi yang diinginkan.
		Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	4	3,71	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemutakhiran peraturan terkait tarif/biaya pelayanan yang ada di BPMP Provinsi Bengkulu. 2. Sosialisasi mengenai peraturan pada poin 1 kepada seluruh pegawai agar tidak ada kesalahan saat penyampaian informasi kepada pengguna layanan. 3. Tarif/biaya pelayanan perlu diinformasikan melalui banner, media sosial, dan laman sehingga para pengguna layanan dapat memahami dengan jelas terkait hal tersebut.

LAMPIRAN
DATA RESPONDEN TRIWULAN II TAHUN 2024

No	Alamat Survey	Nama Responden	Email	Whatsapp	Tanggal Isi	Triwulan	Nilai IPAK	1	2	3	4	5	Nilai IPKP	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Nilai Survey	
1	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be5036d8-a92a-11ee-bda2-005056af1431	Sovana	sovana@gmail.com	082307795797	30-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be50b7ac-a92a-11ee-92e1-005056af1431	Susanti	susanti@gmail.com	082177283394	30-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be5072b0-a92a-11ee-9728-005056af1431	Rahmi Esa	rahmieka@gmail.com	081367314188	30-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be50ef92-a92a-11ee-8c2a-005056af1431	syaiful Adli	syaiful@gmail.com	081398045811	30-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be516ac6-a92a-11ee-b0e4-005056af1431	Tiodora Ayudia N.S	tiodorayudia@gmail.com	082391192291	30-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be51a590-a92a-11ee-9087-005056af1431	Friska Melinda	friskamelinda@gmail.com	085789125609	30-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	3,89	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,93
7	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be51deca-a92a-11ee-b1fe-005056af1431	Abzan Suadi	Paudharapanbunda@gamil.com	0878099247208	30-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be521f98-a92a-11ee-aac8-005056af1431	Triamariana	Triamarianan26@guruslb.b elajar.id	081364478667	30-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be4b2f3a-a92a-11ee-a6bb-005056af1431	Sri Hartati	srihartati99@admin.sma.be lajar.id	082291633475	30-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3,79
10	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be4b89f8-a92a-11ee-a467-005056af1431	Endra	endraspryadi@gmail.com	08131531513	30-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be481e6c-a92a-11ee-9dda-005056af1431	Indah Sumarni, S. Pd. AUD	indahsumarni80@admin.pa ud.belajar.id	082280704262	30-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be489220-a92a-11ee-b6ce-005056af1431	nera fetriana	neramtpd31@admin.sd.bel ajar.id	085273799163	30-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	3,67	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3,79

No	Alamat Survey	Nama Responden	Email	Whatsapp	Tanggal Isi	Triwulan	Nilai IPAK	1	2	3	4	5	Nilai IPKP	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Nilai Survey
13	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be48d316-a92a-11ee-82e4-005056af1431	Enny Khuswidiyati, S.Pd	ennykhuswidiyati@gmail.com	085380189933	30-06-2024	II	3,8	4	4	3	4	4	3,78	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3,79
14	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be4b5b86-a92a-11ee-aa25-005056af1431	Al fajar.S.Ip	alfajarfajar34@gmail.com	085367618310	30-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	3,44	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3,64
15	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be4a937c-a92a-11ee-9558-005056af1431	ANNI NURHAMIDAH, M.Pd	anninurhamidah02@admin.smp.belajar.id	085273753109	30-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be47e5a0-a92a-11ee-a0dd-005056af1431	Surayah	surayahherman71@gmail.com	085263586562	30-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be47b260-a92a-11ee-b41c-005056af1431	We Haffy	wehaffy71@guru.paud.belajar.id	089633038316	30-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	3,67	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3,79
18	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be4743b6-a92a-11ee-8fc1-005056af1431	Restoni	restoni.46@admin.paud.belajar.id	082306677753	07-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be470bee-a92a-11ee-95f4-005056af1431	Rosalia Eka Dewi S	rosaliaekadewisaputra@gmail.com	085292372788	07-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be496cd6-a92a-11ee-b69d-005056af1431	Dizartika	dizartika66@guru.smp.belajar.id	085273626702	07-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be46cf26-a92a-11ee-ad7f-005056af1431	Ari Putra Wijaya	ariputra280989@gmail.com	085357126817	07-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be45aec0-a92a-11ee-842c-005056af1431	AYU SUSILAWATI WARDANI	ayuardani32@guru.sd.belajar.id	081377510963	07-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be499b48-a92a-11ee-9e1e-005056af1431	Lisda Yurva Derita, S.Pd	lisdaderita71@guru.sd.belajar.id	085268031261	07-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be462044-a92a-11ee-9c68-005056af1431	Ari Putra Wijaya	ariputra280989@gmail.com	085357126817	07-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Alamat Survey	Nama Responden	Email	Whatsapp	Tanggal Isi	Triwulan	Nilai IPAK	1	2	3	4	5	Nilai IPKP	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Nilai Survey	
25	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be4657a8-a92a-11ee-aad4-005056af1431	Fitri Indah Mustika, S.Pd.	fitrimustika63@guru.sd.belajar.id	085783534327	07-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be44c79e-a92a-11ee-a73f-005056af1431	Eni Ermawati	eniermawati77@guru.smp.belajar.id	082377801300	07-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be438e56-a92a-11ee-8252-005056af1431	Fitri Indah Mustika, S.Pd.	fitrimustika63@guru.sd.belajar.id	085783534327	07-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	3,69	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3,78
28	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be469ed4-a92a-11ee-ba6b-005056af1431	ari fajar yuliantoro	arifajaryuliantoro@gmail.com	085224437811	07-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	2,89	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,29
29	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be4a60fa-a92a-11ee-865b-005056af1431	Masita Trianas, S. Pd	masitatriana60@guru.sd.belajar.id	081274386800	07-06-2024	II	3,8	4	4	3	4	4	3,89	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,86
30	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be3ca14a-a92a-11ee-8993-005056af1431	Kenyo putri gayatri	kenyo.putri38@admin.smp.belajar.id	082189473436	07-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/be3c355c-a92a-11ee-835a-005056af1431	THREE RAHMAT TAUFIK	threetaufik69@guru.sma.belajar.id	085384920999	07-06-2024	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
							123,6						120,59											121,66

Keterangan :

No	Pertanyaan	No	Pertanyaan
1	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini	8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
2	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik
3	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	10	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan
4	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	11	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat
5	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	12	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan
6	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	13	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan
7	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	14	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan