



Kurikulum
Merdeka

MERDEKA
BELAJAR

Merdeka
Mengajar

Laporan

Survei Mandiri IPAK & IPKP

Triwulan IV
2024



Balai Penjaminan Mutu Pendidikan
Provinsi Bengkulu

LAPORAN SURVEI MANDIRI IPAK & IPKP TRIWULAN IV 2024

Bagian Kepegawaian

**Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Bengkulu
Jalan Zainul Arifin No.2 Timur Indah Kecamatan Singaran
Pati Kelurahan Padang Nangka, Bengkulu, 38229**

Pengarah :

Dra. Widyati Rosita, M.Pd.

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

Editor :

Indri Djon Hansemit, S.T.

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 IV Tahun 2024 ini bisa diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan survei yang telah dilaksanakan dari Bulan Oktober s.d. Desember 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 Januari 2025

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, Triwulan II, dan Triwulan III.....	15
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT	17

DAFTAR TABEL

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

Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut Untuk Peningkatan Pelayanan 17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Nilai IPAK dan IPKP Triwulan IV Tahun 2024	14
Gambar 3. 17 Hasil Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan I, Triwulan II, dan Triwulan III Tahun 2024.....	15
Gambar 3. 18 Trend Hasil Survei Triwulan I, Triwulan II, dan Triwulan III Tahun 2024.....	16

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 III 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 IV 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 IV 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 IV 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 IV 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 III 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 membedakan 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 III 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 III 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 uni 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 IV Tahun 2024 disusun berdasarkan jumlah *stakeholder* yang telah menggunakan jasa layanan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Bengkulu. Total pengunjung sebanyak 24 orang dan jumlah responden yang mengisi survei sebanyak 24 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 Oktober s.d. 30 Desember 2024.

BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisa Hasil Survei

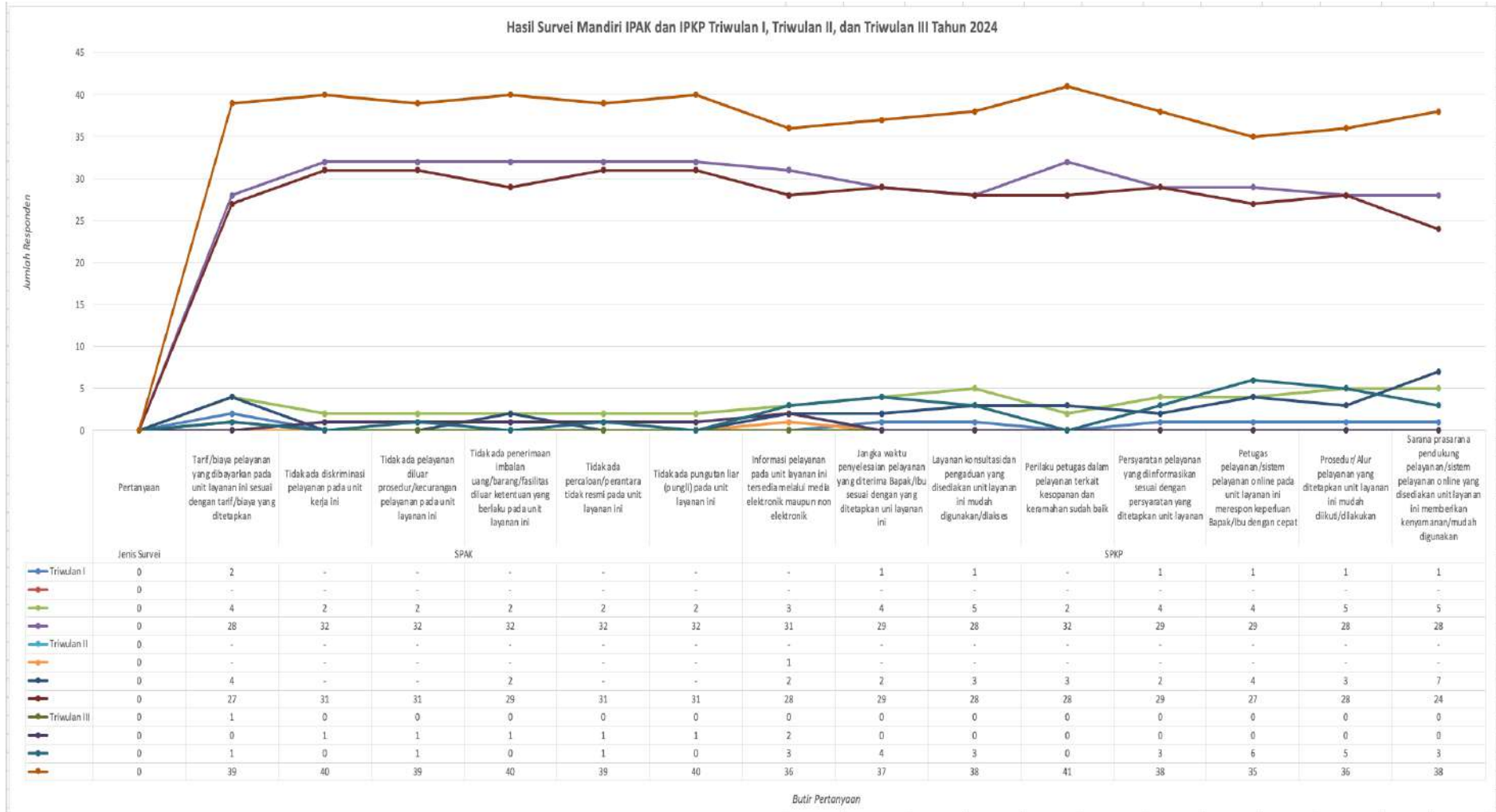
Pada triwulan IV yaitu dari Bulan Oktober sampai dengan Bulan Desember tahun 2024, telah dilaksanakan survei terhadap 24 responden yang menghasilkan nilai IPAK 20,88 dari nilai maksimum 22,5 dan nilai IPKP 16,69 dari nilai maksimum 17,5 seperti berikut ini :

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 IV Tahun 2024

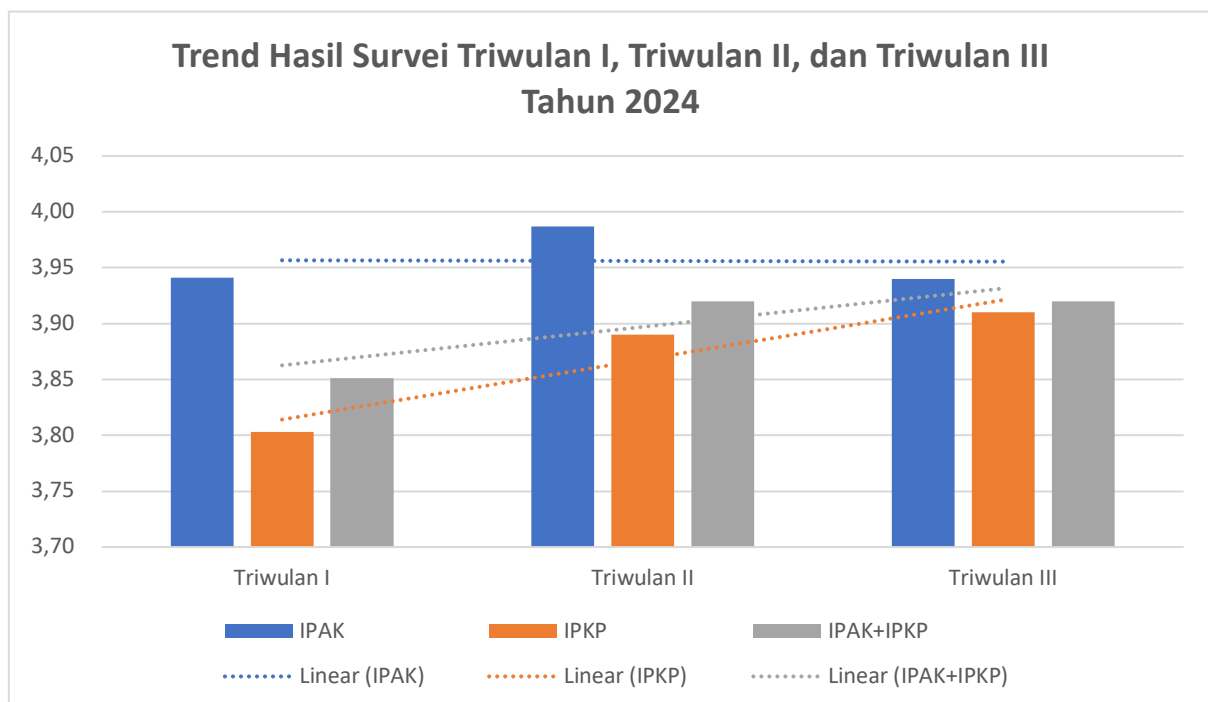
Nilai di atas di dapat dari hasil survei terhadap butir pertanyaan seperti Tabel 2.1 (Butir Pertanyaan Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan IV Tahun 2024) dengan total SPKP yaitu 3,73; total SPAK yaitu 3,9; dan indeks survey yaitu 3,82.

3.2. Trend Hasil Survei Triwulan I, Triwulan II, dan Triwulan III



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

Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa terjadi fluktuatif penilaian Bintang 1 dari 8 responden di Triwulan I, 0 responden di Triwulan II, menjadi 1 responden di Triwulan III. Terjadi peningkatan penilaian Bintang 2 dari 0 responden di Triwulan I, 1 responden di Triwulan II, menjadi 7 responden di Triwulan III. Terjadi penurunan penilaian Bintang 3 dari 46 responden di Triwulan I, 32 responden di Triwulan II, menjadi 30 responden di Triwulan III. Terjadi fluktuatif penilaian Bintang 4 dari 422 responden di Triwulan I, 401 responden di Triwulan II, menjadi 536 responden di Triwulan III. Sedangkan untuk hasil survei IPAK, IPKP, serta gabungan IPAK dan IPKP dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



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

Pada grafik di atas terlihat bahwa terjadi fluktuatif nilai survei IPAK dan peningkatan nilai survei baik itu survei IPKP ataupun gabungan survei IPAK dan IPKP. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan dari Triwulan I sampai dengan Triwulan III 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, Triwulan II, dan Triwulan III 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	3,95	<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	3,93	<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	3,95	<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	3,93	<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.

No	Jenis	Instrumen	Target	Realisasi	Rencana Tindak Lanjut
		Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	4	3,95	<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 untuk meminimalisir pungutan liar.
2	IPKP	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	4	3,83	<ol 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	3,90	<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. 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	3,93	<ol 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	4,00	<ol 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	3,93	<ol 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	4	3,85	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan pelayanan terutama untuk pegawai Bagian ULT dengan mengikuti

No	Jenis	Instrumen	Target	Realisasi	Rencana Tindak Lanjut
		layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat			<p>pelatihan pelayanan prima yang ada di Kemdikbud.</p> <p>2. Peningkatan pelayanan terutama untuk pegawai Bagian ULT dengan melakukan <i>role play</i> setiap pagi untuk mempraktikkan pelayanan prima.</p>
		Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	4	3,88	<p>1. Pemutakhiran peraturan terkait standar operasional prosedur untuk semua pelayanan yang ada di BPMP Provinsi Bengkulu.</p> <p>2. Peningkatan pelayanan terutama untuk pegawai Bagian ULT dengan melakukan <i>role play</i> setiap pagi untuk mempraktikkan pelayanan.</p> <p>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.</p>
		Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	4	3,93	<p>1. Meningkatkan sarana dan prasarana di ruangan ULT.</p> <p>2. Meningkatkan sarana untuk sistem pelayanan online dengan membuat portal data informasi di laman web untuk memudahkan pengguna layanan menemukan informasi yang diinginkan.</p>
		Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	4	3,90	<p>1. Pemutakhiran peraturan terkait tarif/biaya pelayanan yang ada di BPMP Provinsi Bengkulu.</p> <p>2. Sosialisasi mengenai peraturan pada poin 1 kepada seluruh pegawai agar tidak ada kesalahan saat penyampaian informasi kepada pengguna layanan.</p> <p>3. Tarif/biaya pelayanan perlu diinformasikan melalui banner, media sosial, dan laman sehingga para pengguna layanan dapat memahami dengan jelas terkait hal tersebut.</p>