



Balai Penjaminan
Mutu Pendidikan
Provinsi Bengkulu

#PENDIKAN
BERMUTU
UNTUK SEMUA

KEMENDIKDASMEN
RAMAH

LAPORAN

SURVEI MANDIRI IPAK & IPKP

Triwulan II 2025

**Balai Penjaminan Mutu Pendidikan
Provinsi Bengkulu**

Jl. Zainul Arifin No.2, Kota Bengkulu



Balai Penjaminan
Mutu Pendidikan
Provinsi Bengkulu

#PENDIKAN
BERMUTU
UNTUK SEMUA

KEMENDIKDASMEN
RAMAH

LAPORAN SURVEI MANDIRI IPAK & IPKP

TRIWULAN II 2025

Pengarah :

Sabura Soe'oad Putra, S.E., M.Si.
Hamlan Siregar, M.Pd.

Koordinator :

Indri Djon Hansemit, S.T.

Anggota :

Rose Mawati, S.Si., M.Si.
Titik Fitria Handayani, S.I.Kom.
Krisnayani, S.S.

**Balai Penjaminan Mutu Pendidikan
Provinsi Bengkulu**

Jl. Zainul Arifin No.2, Kota Bengkulu

KATA PENGANTAR

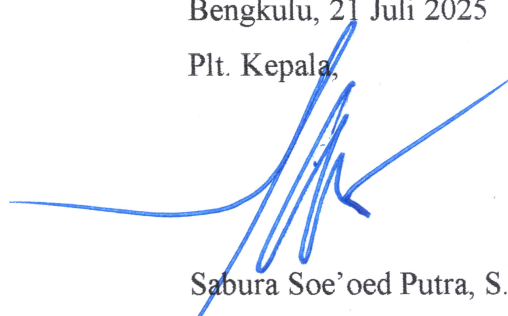
Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya Laporan Survei Mandiri Indeks Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan II Tahun 2025 ini bisa diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan survei yang telah dilaksanakan dari Bulan April s.d. Juni 2025.

Survei yang dilakukan secara mandiri ini bertujuan untuk mengukur Indeks Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka mendukung peningkatan pelayanan di 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 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 memberikan pelayanan publik prima dan mendapatkan predikat Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (ZI WBK WBBM).

Bengkulu, 21 Juli 2025

Plt. Kepala,



Sabura Soe' oed Putra, S.E., M.Si.

NIP 197302022006041025

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.....	8
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	9
2.1. Pengertian.....	9
2.2. Karakteristik Responden	9
2.3. Unsur Survei.....	10
2.4. Kuisisioner	11
2.5. Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan.....	12
BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN.....	13
3.1. Analisa Hasil Survei.....	13
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT	21

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Butir Pertanyaan Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan I Tahun 2025	11
Tabel 4. 1 Pertanyaan Yang Mendapatkan Penilaian Kurang Baik.....	21
Tabel 4. 2 Rencana Tindak Lanjut Untuk Peningkatan Pelayanan.....	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Nilai Indeks Survei Mandiri SPAK dan SPKP Triwulan II Tahun 2025.....	13
Gambar 3. 2 Hasil Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2025.....	14
Gambar 3. 3 Nilai Survei Setiap Pertanyaan Pada Triwulan II Tahun 2025	19
Gambar 3. 4 Trend Nilai Survei Tiap Pertanyaan Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2025 ...	20

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 Dasar dan Menengah, 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 Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2025 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 BPMP Provinsi Bengkulu.

1.3. Dasar Hukum

Dasar hukum pembuatan Laporan Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2025 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; dan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas 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.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2025 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 I Tahun 2025 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 2025 dilakukan terhadap responden yang telah mendapatkan pelayanan di BPMP Provinsi Bengkulu.

2.3. Unsur Survei

Pelaksanaan Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2025 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas 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 2025 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 SPAK dan 9 butir pertanyaan SPKP dengan rentang penilaian dari 1 s.d. 4 seperti tabel berikut.

Tabel 2. 1 Butir Pertanyaan Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan I Tahun 2025

No	Pertanyaan	Jenis Survei	Bobot
1.	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini	SPAK	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	SPKP	
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		

No	Pertanyaan	Jenis Survei	Bobot
12.	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan		
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		

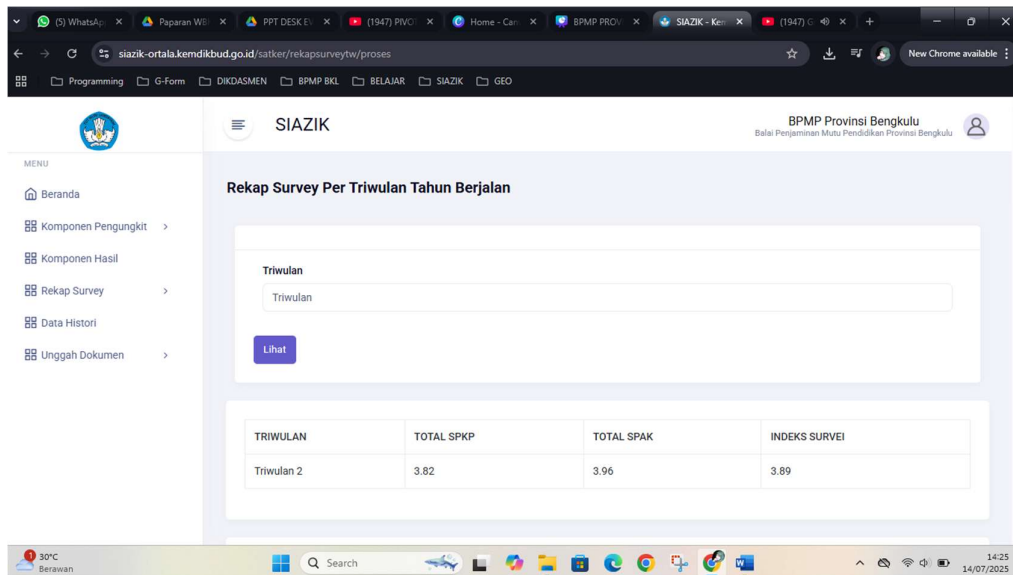
2.5. Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan

Penetapan jumlah responden Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2025 disusun berdasarkan jumlah *stakeholder* yang telah mendapatkan pelayanan di BPMP Provinsi Bengkulu. Total responden sebanyak 59 orang dan jumlah responden yang mengisi survei sebanyak 59 orang. Pelaksanaan survei dilaksanakan secara *online* dengan menggunakan formulir daring sehingga lokasi responden tidak terpusat pada tempat tertentu. Sedangkan waktu pengumpulan data dilaksanakan pada periode 1 April sampai dengan 30 Juni 2025.

BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisa Hasil Survei

Pada triwulan II yaitu dari Bulan April sampai dengan Bulan Juni tahun 2025, telah dilaksanakan survei terhadap 59 responden yang menghasilkan nilai Total SPAK, Total SPKP, dan Indeks Survei berturut-turut yaitu 3,96; 3,82; dan 3,89 dari nilai maksimum 4 seperti tangkapan layar berikut ini:



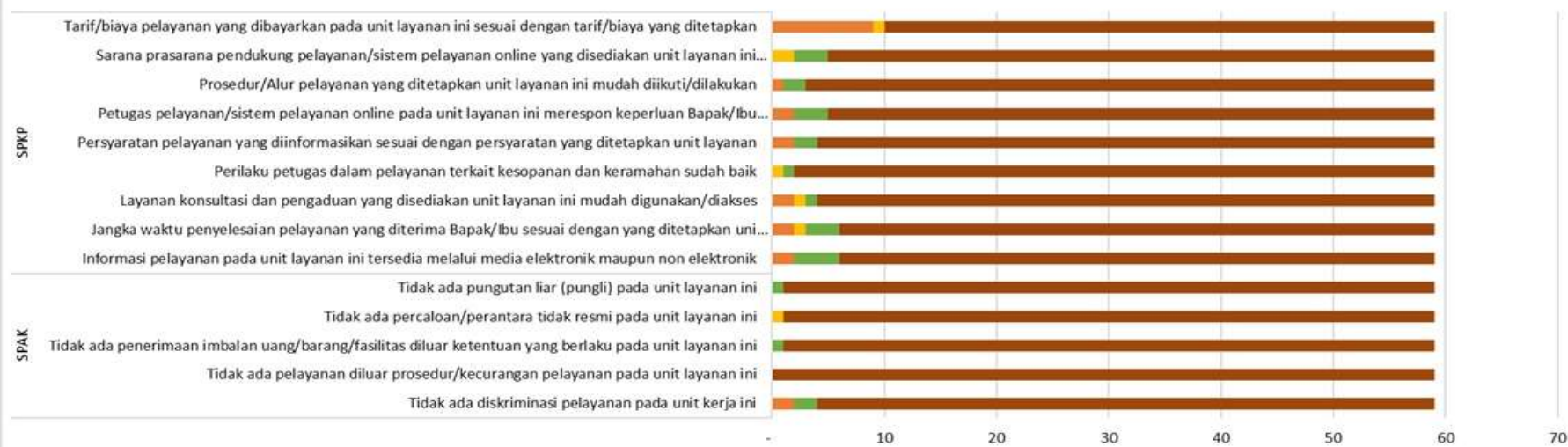
The screenshot shows the SIAZIK web application interface. The main content area displays the title "Rekap Survey Per Triwulan Tahun Berjalan" and a search bar for "Triwulan". Below the search bar is a "Lihat" button. A table below shows the survey results for Triwulan 2.

TRIWULAN	TOTAL SPKP	TOTAL SPAK	INDEKS SURVEI
Triwulan 2	3.82	3.96	3.89

Gambar 3. 1 Nilai Indeks Survei Mandiri SPAK dan SPKP Triwulan II Tahun 2025

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 2025) yang secara rinci digambarkan seperti grafik di bawah ini.

Hasil Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2025



	SPAK					SPKP									
	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	
■ Bintang 1	2	-	-	-	-	2	2	2	-	2	2	1	-	9	
■ Bintang 2	-	-	-	1	-	-	1	1	1	-	-	-	2	1	
■ Bintang 3	2	-	1	-	1	4	3	1	1	2	3	2	3	-	
■ Bintang 4	55	59	58	58	58	53	53	55	57	55	54	56	54	49	

■ Bintang 1 ■ Bintang 2 ■ Bintang 3 ■ Bintang 4

Gambar 3. 2 Hasil Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2025

A. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

SPAK 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 2 responden memberikan bintang 1, 0 responden memberikan bintang 2, 2 orang responden memberikan bintang 3, dan 55 orang responden memberikan bintang 4. Terdapat 4 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 6,78% dari total responden berpendapat bahwa masih ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja.

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 59 orang responden memberikan bintang 4. 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.

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, 1 orang responden memberikan bintang 3, dan 59 orang responden memberikan bintang 4. Terdapat 1 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 1,69% dari total responden berpendapat bahwa masih ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan.

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

Pada butir pertanyaan ini terdapat 0 responden memberikan bintang 1, 1 responden memberikan bintang 2, 0 orang responden memberikan bintang 3, dan 58 orang responden memberikan bintang 4. Terdapat 1 orang responden yang memberikan

penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 1,69% dari total responden berpendapat bahwa masih ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan.

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, 1 orang responden memberikan bintang 3, dan 58 orang responden memberikan bintang 4. Terdapat 1 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 1,69% dari total responden berpendapat bahwa masih ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan.

A. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

SPKP bertujuan untuk menggali persepsi/pendapatan 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 2 responden memberikan bintang 1, 0 responden memberikan bintang 2, 4 orang responden memberikan bintang 3, dan 53 orang responden memberikan bintang 4. Terdapat 6 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 10,17% dari total responden berpendapat bahwa masih ada informasi pelayanan pada unit layanan yang belum 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 2 responden memberikan bintang 1, 1 responden memberikan bintang 2, 3 orang responden memberikan bintang 3, dan 53 orang responden memberikan bintang 4. Terdapat 6 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 10,17% dari total responden berpendapat bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima belum sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan.

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

Pada butir pertanyaan ini terdapat 2 responden memberikan bintang 1, 1 responden memberikan bintang 2, 1 orang responden memberikan bintang 3, dan 55 orang responden memberikan bintang 4. Terdapat 4 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 6,78% dari total responden berpendapat bahwa layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan tidak mudah digunakan/diakses.

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

Pada butir pertanyaan ini terdapat 0 responden memberikan bintang 1, 1 responden memberikan bintang 2, 1 orang responden memberikan bintang 3, dan 57 orang responden memberikan bintang 4. Terdapat 2 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 3,39% dari total responden berpendapat bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan belum baik.

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

Pada butir pertanyaan ini terdapat 2 responden memberikan bintang 1, 0 responden memberikan bintang 2, 2 orang responden memberikan bintang 3, dan 55 orang responden memberikan bintang 4. Terdapat 2 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 6,78% dari total responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan yang diinformasikan belum 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 2 responden memberikan bintang 1, 0 responden memberikan bintang 2, 3 orang responden memberikan bintang 3, dan 54 orang responden memberikan bintang 4. Terdapat 5 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 8,47% dari total responden berpendapat

bahwa petugas pelayanan/sistem pelayanan *online* pada unit layanan belum merespon keperluan pengguna dengan cepat.

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

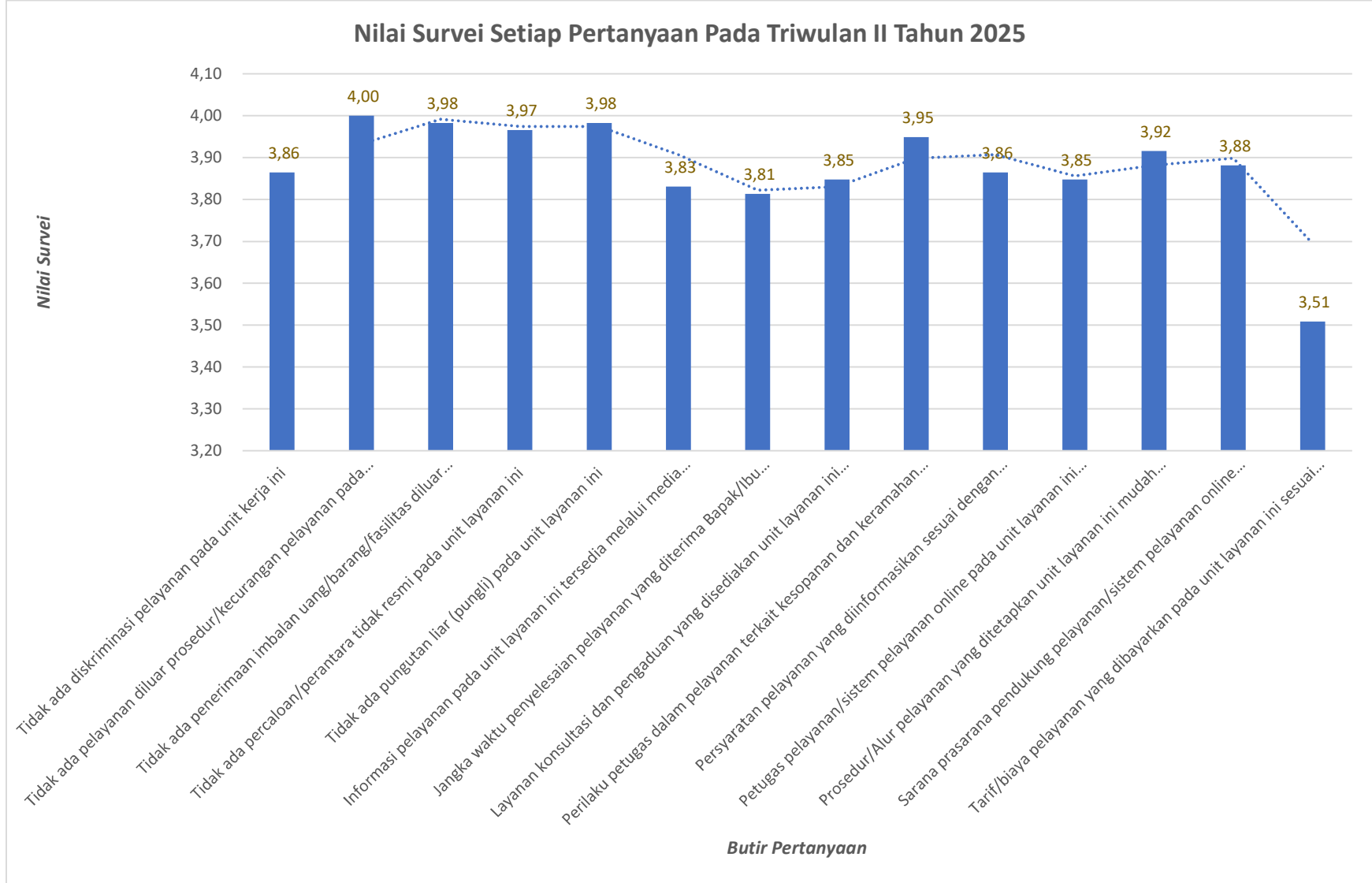
Pada butir pertanyaan ini terdapat 1 responden memberikan bintang 1, 0 responden memberikan bintang 2, 2 orang responden memberikan bintang 3, dan 56 orang responden memberikan bintang 4. Terdapat 3 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 5,08% dari total responden berpendapat bahwa prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini tidak mudah diikuti/dilakukan.

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

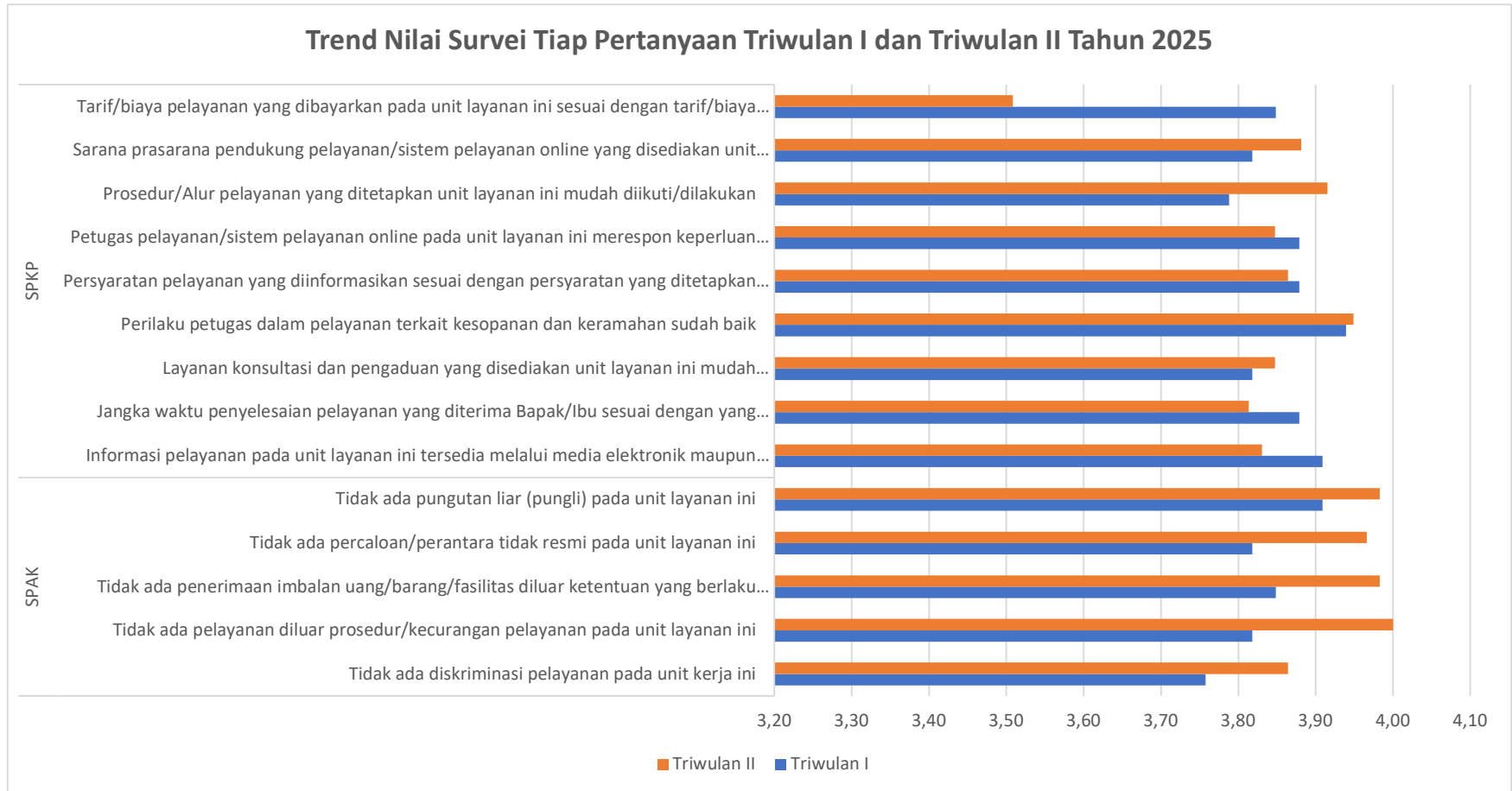
Pada butir pertanyaan ini terdapat 0 responden memberikan bintang 1, 2 responden memberikan bintang 2, 3 orang responden memberikan bintang 3, dan 56 orang responden memberikan bintang 4. Terdapat 5 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 8,47% dari total responden berpendapat bahwa prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini tidak mudah diikuti/dilakukan.

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

Pada butir pertanyaan ini terdapat 9 orang responden memberikan bintang 1, 1 responden memberikan bintang 2, 0 orang responden memberikan bintang 3, dan 49 orang responden memberikan bintang 4. Terdapat 10 orang responden yang memberikan penilaian kurang dari 4 atau sebanyak 16,95% dari total responden berpendapat bahwa tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan masih tidak/kurang sesuai dengan tarif yang ditetapkan.



Gambar 3. 3 Nilai Survei Setiap Pertanyaan Pada Triwulan II Tahun 2025



Gambar 3. 4 Trend Nilai Survei Tiap Pertanyaan Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2025

BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei IPAK dan IPKP seperti grafik pada Gambar 3.2 (Hasil Survei Mandiri IPAK dan IPKP Triwulan II Tahun 2025) yang menunjukkan masih ada penilaian kurang dari 4 sehingga perlu adanya peningkatan kualitas layanan terutama pada bagian yang memiliki penilaian kurang baik yaitu responden yang memberikan penilaian bintang 1 dan bintang 2 seperti berikut.

Tabel 4. 1 Pertanyaan Yang Mendapatkan Penilaian Kurang Baik

No.	Penilaian	Pertanyaan	Responden
1.	Bintang 1	1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini.	2 orang
		2. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	2 orang
		3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.	2 orang
		4. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.	2 orang
		5. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan.	2 orang
		6. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.	2 orang
		7. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.	1 orang
		8. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.	9 orang
2	Bintang 2	1. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini.	1 orang
		2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.	1 orang
		3. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.	1 orang
		4. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik.	1 orang
		5. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.	2 orang

No.	Penilaian	Pertanyaan	Responden
		6. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.	1 orang

Untuk dapat meningkatkan nilai survei sehingga menghasilkan pelayanan publik yang prima terutama bagi pengguna layanan di BPMP Provinsi Bengkulu, perlu disusun rencana tindak lanjut terhadap setiap butir pertanyaan seperti berikut ini.

Tabel 4. 2 Rencana Tindak Lanjut Untuk Peningkatan Pelayanan

No	Jenis	Instrumen	Target	Realisasi	Rencana Tindak Lanjut
1	SPAK	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini	4	3,86	<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	4	<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	3,98	<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	3,97	<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	3,98	<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
					<ol style="list-style-type: none"> Sosialisasi mengenai peraturan pada poin 1 kepada seluruh pegawai agar tidak ada kesalahan saat penyampaian informasi kepada pengguna layanan. Tarif/biaya pelayanan perlu diinformasikan melalui banner, media sosial, dan laman untuk meminimalisir pungutan liar.
2	SPKP	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	4	3,83	<ol style="list-style-type: none"> Informasi tentang pelayanan perlu diinformasikan melalui <i>banner</i>, media sosial, dan laman sehingga para pengguna layanan dapat memahami dengan jelas terkait hal tersebut. 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	3,81	<ol style="list-style-type: none"> Pemutakhiran peraturan terkait standar pelayanan yang ada di BPMP Provinsi Bengkulu. Peningkatan pelayanan terutama untuk pegawai Bagian ULT dengan mengikuti pelatihan pelayanan prima yang ada di Kemdikbud. 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	3,85	<ol style="list-style-type: none"> 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	3,95	<ol style="list-style-type: none"> Peningkatan pelayanan terutama untuk pegawai Bagian ULT dengan mengikuti pelatihan pelayanan prima yang ada di Kemdikbud. 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	3,86	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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	3,85	<ol style="list-style-type: none"> 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	3,92	<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	3,88	<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	3,51	<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 2025

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/1b0c65f2-e81f-11ef-8ac1-005056af1431	Oktapian Adriansyah	oktapianadriansyah@gmail.com	085156923214	26-06-2025	II	4	4	4	4	4	4	3,67	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3,79
2	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b0ba2cae81f-11ef-af64-005056af1431	Dani fazli	danifazli1124@gmail.com	08985792211	24-06-2025	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/1b0b0cc0-e81f-11ef-b5fc-005056af1431	Bobi Romansyah	bobioromansyah444@gmail.com	085664761476	23-06-2025	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/1b0adee4-e81f-11ef-a114-005056af1431	M.iqhsangiane sube	iqhsangianesube@gmail.com	0895619351395	23-06-2025	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/1b0aafdc-e81f-11ef-8a68-005056af1431	M.iqball giane sube	iqballgiane12@gmail.com	0895334206112	23-06-2025	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/1b091348-e81f-11ef-a2da-005056af1431	Tiara putri	ayraa0905@gmail.com	085183271203	23-06-2025	II	3,4	1	4	4	4	4	2,67	4	1	4	4	1	1	4	4	1	2,93
7	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b0b3d58-e81f-11ef-876f-005056af1431	DENI SAPUTRA	dennisaputraa78@gmail.com	083125780475	23-06-2025	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/1b099df8-e81f-11ef-8321-005056af1431	HASRA FAHLEVI	epihasra@gmail.com	081366622015	23-06-2025	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/1b09a588-e81f-11ef-92d2-005056af1431	TUTUT WEDI BINTORO	tututwedi@gmail.com	081288329601	23-06-2025	II	3,8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,93
10	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b0a50d2-e81f-11ef-b734-005056af1431	ARIEL GUSTIANDA PRATAMA	arielgustiandagustianda@gmail.com	085216229183	23-06-2025	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/1b0a7aa8-e81f-11ef-9fd0-005056af1431	Okri paisal Saputra	paisalokri@gmail.com	081379924998	23-06-2025	II	3,4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,79
12	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b0a2832-e81f-11ef-80ba-005056af1431	RAFLY BAHTIAR ALRISKY	raflybahtiyaralriskibahtiar@gmail.com	085129419246	23-06-2025	II	4	4	4	4	4	4	3,81	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3,86

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/1b08e72e-e81f-11ef-bf5a-005056af1431	ALPIN DONI MITRA	cikdon1897@gmail.com	082288839379	20-06-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b06644a-e81f-11ef-8e8e-005056af1431	Susianti.T	susianti.tarmizi1973@gmail.com	085377257743	26-05-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b063b28-e81f-11ef-af92-005056af1431	Marisa Evita	marisa051@din.belajar.id	082374483579	26-05-2025	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/1b060f04-e81f-11ef-ad81-005056af1431	Novi Heriyanto	noviheriyanto@gmail.com	081367924100	19-05-2025	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/1b05b0cc-e81f-11ef-95ec-005056af1431	Kurnia Puspita	kurniapuspita76@gmail.com	082289515100	19-05-2025	II	4	4	4	4	4	4	3,78	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,86
18	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b08bdda-e81f-11ef-b1cd-005056af1431	Ramlan	dikbud.bengkuluselatan@gmail.com	082175510473	09-05-2025	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/1b09439a-e81f-11ef-9b16-005056af1431	Aqsya beraghoza	beraghozaaqsya@gmail.com	082175510473	09-05-2025	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/1b089472-e81f-11ef-8805-005056af1431	Sumini, S.Pd	sumini033@admin.paud.belajar	085369515878	05-05-2025	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/1b083cd4-e81f-11ef-b898-005056af1431	Mili Asia, M.Pd	miliasia119@gmail.com	082282659205	05-05-2025	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/1b086a42-e81f-11ef-b84a-005056af1431	Mimi Elesmiarti, T.S. Pd.AUD	mimielesmiarti75@gmail.com	085222567113	05-05-2025	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/1b058714-e81f-11ef-879a-005056af1431	Alifia ningrum	alfianingrum13@gmail.com	082360917482	05-05-2025	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/1b053750-e81f-11ef-b21a-005056af1431	Naintyn N	naintyn@mail.uinfasbengku.lu.ac.id	085669964593	05-05-2025	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/1b055e24-e81f-11ef-bf11-005056af1431	Kusno, S. Pd. M. Pd	alkusno747@gmail.com	085658317545	30-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	3,89	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,93
26	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b050e7e-e81f-11ef-bcac-005056af1431	Sumaria S.Pd	sumariahsholihah@gmail.com	082179684061	28-04-2025	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/1b04e598-e81f-11ef-8a99-005056af1431	Resti Fitri	resti98pratiwi@gmail.com	0895331142219	28-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b048670-e81f-11ef-8262-005056af1431	Rosmaliah	roswijaya09@gmail.com	081279662277	24-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b0766ec-e81f-11ef-85d1-005056af1431	Ahmad Fadhil fathoni	ahmadfadhil23@gmail.com	085273588499	24-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b07e0cc-e81f-11ef-bbf6-005056af1431	Cintika Oktavia	cintikaoktavia09@gmail.com	082268312803	24-04-2025	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/1b08101a-e81f-11ef-89f5-005056af1431	Susti marlini,spd	susti31marlini@gmail.com	085268511555	24-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b073d52-e81f-11ef-ba56-005056af1431	Herwan Anwar	herwananwar@gmail.com	082176258929	24-04-2025	II	3,4	3	4	3	4	3	3,44	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3,43
33	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b068f1a-e81f-11ef-975a-005056af1431	Sust marlini,spd	susti31marlini@gmail.com	085268511555	24-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b07b8b8-e81f-11ef-be7e-005056af1431	Muhammad dona putra	muhammadonap@gmail.com	085709929203	24-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b06e6e0-e81f-11ef-bf43-005056af1431	Siti marlina	stmarlina89@gmail.com	085314239904	24-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b078f32-e81f-11ef-a3d8-005056af1431	Cintika Oktavia	cintikaoktavia09@gmail.com	082278312803	24-04-2025	II	4	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		
37	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b06bb2a-e81f-11ef-8095-005056af1431	Henny Puspita	hennypuspita386@gmail.com	085267423887	24-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b070fb2-e81f-11ef-b300-005056af1431	Onawan Affriyadi	onawanmanna79@gmail.com	082282146936	24-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b045736-e81f-11ef-a4fd-005056af1431	Yori Diasmoni	diasmoniyori@yahoo.go.od	085758589265	24-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b04b730-e81f-11ef-83a9-005056af1431	Robert Junanto	robertjunanto83@gmail.com	085211255928	24-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b05d958-e81f-11ef-b092-005056af1431	Yoga eko saputro	ekoyoga64@gmail.com	085348307133	24-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b03c21c-e81f-11ef-a6b0-005056af1431	Enda Elka Sari	endaelkasari90@gmail.com	085267755747	22-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	3,57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3,68	
43	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b0393f0-e81f-11ef-82ae-005056af1431	Desi Budiari, A.md	desibudiarti14@gmail.com	081278881361	22-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	3,4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3,6		
44	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b0340e4-e81f-11ef-b84b-005056af1431	WIDIYA YUPITA SARI	widiyayupitasari912@gmail.com	082182711059	22-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b03688a-e81f-11ef-8950-005056af1431	Zero Kurniawan, S.Sos	zerokurniawan40@gmail.com	6,28E+12	22-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3,79		
46	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b042306-e81f-11ef-b3d3-005056af1431	Epi mardiani	evimardiani158@gmail.com	082284082309	22-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	3,56	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3,71	
47	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b0038cc-e81f-11ef-8e85-005056af1431	Desi budiarti	desibudiarti14@gmail.com	081278881361	22-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3,8		
48	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b00b360-e81f-11ef-a592-005056af1431	Zero Kurniawan, S.Sos	zerokurniawan40@gmail.com	6,28E+12	22-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	3,36	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3,81		

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
49	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b03f00c-e81f-11ef-bffe-005056af1431	Wiwit ikhsan	papazye@gmail.com	081373774677	22-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	3,89	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,93
50	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b006298-e81f-11ef-b368-005056af1431	Enda Elka Sari	endaelkasari90@gmail.com	085267755747	22-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3,81
51	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b008cbe-e81f-11ef-a22e-005056af1431	Helen Sandorah	helensandorah@gmail.com	081373419884	22-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b000d84-e81f-11ef-ae92-005056af1431	Pipin Sri Rahayu, S.Pd	pipinsrirahayu1008@gmail.com	081278280692	22-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3,79
53	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b025a6c-e81f-11ef-bb2f-005056af1431	Anik Febriyanti	anikfebriyanti4@gmail.com	082282314545	17-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b020030-e81f-11ef-aa8c-005056af1431	Santi Latri Napitupulu	santilastrinapitupulu@gmail.com	082179387320	17-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	3,89	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,93
55	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1b00da52-e81f-11ef-b3f6-005056af1431	Agriani Novita	agrianinovita@yahoo.com	0811739678	17-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	2,78	1	4	2	4	4	3	3	2	2	3,21
56	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1aff94ee-e81f-11ef-b534-005056af1431	Ahmad Bastari	abastariskb@gmail.com	081373669322	17-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1affbee2-e81f-11ef-9fbb-005056af1431	Hasana mawarni	hasanamawarni341@gmail.com	082306440140	17-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	3,67	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3,79
58	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1afe6bb4-e81f-11ef-9fcd-005056af1431	Dian Martopa	adit35751@gmail.com	085369950300	17-04-2025	II	3,6	4	4	4	2	4	1,29	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1,89
59	https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/survey/1affe7c8-e81f-11ef-8fa1-005056af1431	ISTY RAHAYU, M.Pd	ingaisty@gmail.com	085267821319	17-04-2025	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Keterangan :

No	Pertanyaan
1	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini
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
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
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