



100 ORANG RESPONDEN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



JENIS KELAMIN RESPONDEN



44



56

PENDIDIKAN RESPONDEN



S2



S1/DIV



D3



SMA

RENTANG USIA RESPONDEN

24

SAMPAI

55

TAHUN

TAHUN

77,03

BAIK



PENILAIAN TERHADAP
APARATUR SIPIL NEGARA



PENILAIAN TERHADAP SARANA
DAN PRASARANA



PENILAIAN TERHADAP
PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPEGAWAIAN



PENILAIAN TERHADAP JENIS
PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPEGAWAIAN

BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA CIREBON

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas tersusunnya laporan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian yang berkelanjutan. Untuk mengetahui peningkatan maupun penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan kepegawaian sehingga pelayanan kepegawaian dapat berjalan secara efektif, efisien, akuntabel dan professional.

Melalui survey ini dapat diukur Indeks Kepuasan Masyarakat, dalam hal ini seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon sebagai pengguna layanan kepegawaian. Diharapkan dengan dilaksanakannya survey ini dapat meningkatkan kepercayaan pengguna layanan kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon.

Semoga laporan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon bermanfaat guna meningkatkan pelayanan kepegawaian kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon.

Cirebon, 15 November 2021

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA CIREBON



Dra. SRI LAKSHMI STANYAWATI, M.Si
Pembina
NIP. 19670403 199303 2 006

DAFTAR ISI

	HALAMAN
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II PENGOLAHAN DATA.....	5
BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
LAMPIRAN.....	13

DAFTAR LAMPIRAN

	HALAMAN
KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021.....	13
TABEL 1 FORM PENGUKURAN RESPONDEN.....	16
TABEL 2 PENGOLAHAN DATA.....	21
TABEL 3 NILAI RATA-RATA UNSUR PENILAIAN.....	26
TABEL 4 PROSENTASE PERUNSUR PENILAIAN.....	28

BAB I

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat bentuk tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam program Pembangunan Nasional (Propenas) amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan Clean Governance dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat 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 yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan.

Indeks Kepuasan Masyarakat didapat dengan cara melakukan pengukuran kepada responden yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Cirebon Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Cirebon.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon mempunyai tugas pokok membantu Wali Kota melaksanakan unsur penunjang

Urusan Pemerintahan di bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia serta pendidikan dan pelatihan. Ini menunjukkan bahwa Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon melakukan pelayanan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN). Untuk mengetahui kualitas pelayanan kepegawaian yang diberikan perlu melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan kepegawaian melalui pengukuran yang mengukur tingkat kepuasan ASN selaku pengguna layanan kepegawaian. Diharapkan dengan hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat ini dapat meningkatkan kepercayaan ASN selaku pengguna layanan kepegawaian.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilaksanakannya Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah :

- a. Tersusunnya laporan Kinerja Pelayanan Publik Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon sebagai sarana pertanggungjawaban pelaksanaan pelayanan kepegawaian yang diberikan kepada Aparatur Sipil Negara;
- b. Sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan kepegawaian yang telah diberikan untuk sarana perbaikan dimasa yang akan datang.

Tujuan dilaksanakannya pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

- a. Untuk mengetahui tingkat kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon secara berkala;
- b. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepegawaian selanjutnya;
- c. Sebagai gambaran bagi Aparatur Sipil Negara tentang kinerja pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon.

C. SASARAN

Sasaran pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat pencapaian kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon dalam memberikan pelayanan kepegawaian kepada Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon;
- b. Mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan kepegawaian, sehingga pelayanan kepada Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon dapat dilaksanakan lebih berdaya guna dan berhasil guna; dan
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. RUANG LINGKUP

Indeks Kepuasan Masyarakat diterapkan kepada seluruh unit pelayanan publik sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik, salah satunya pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cirebon kepada Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon.

E. MANFAAT

Dari hasil pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon memperoleh manfaat sebagai berikut :

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan kepegawaian;

- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan kepegawaian yang telah dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon secara periodik;
- c. Sebagai bahan pertimbangan penetapan kebijakan dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon;
- e. Bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon dapat mengetahui gambaran kinerja unit pelayanan kepegawaian.

BAB II

BAB II

PENGOLAHAN DATA

A. UNSUR PELAYANAN

Indikator/ tolak ukur dalam pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon terdapat 42 (empat puluh dua) unsur, yaitu :

A. PENILAIAN TERHADAP APARATUR SIPIL NEGARA

1. Keramahan, kesopanan dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan
2. Penampilan dan kerapihan pegawai dalam berpakaian
3. Respon atau kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. Inisiatif pegawai dalam membantu pelanggan
5. Penguasaan terhadap materi dan konsultasi
6. Kualitas pelayanan secara keseluruhan dalam memunjang kelancaran aktifitas tugas/pekerjaan

B. PENILAIAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA

7. Tempat parkir
8. Ruang tunggu/resepsionis
9. Kenyamanan ruang konsultasi
10. Kebersihan ruang konsultasi
11. Keamanan di sekitar lingkungan
12. Kebersihan toilet/WC

C. PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN

13. Kesesuaian persyaratan pelayanan kepegawaian dengan jenis pelayanannya
14. Kesesuaian pelayanan kepegawaian dengan standar pelayanan yang

telah ditetapkan

15. Kemudahan prosedur pelayanan kepegawaian

D. JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN

16. Pengajuan Kenaikan Pangkat Fungsional Tertentu

17. Pengajuan Kenaikan Pangkat Reguler Fungsional Umum

18. Pengajuan Kenaikan Pangkat Penyesuaian Ijazah Fungsional Umum

19. Pengajuan Kenaikan Gaji Berkala

20. Pengajuan Kartu Pegawai

21. Pengajuan Kartu Suami/ Istri

22. Pengajuan Kartu Taspen

23. Pengajuan Ijin Belajar/ Tugas Belajar

24. Pengajuan Ujian Dinas/ Ujian Penyesuaian Ijazah

25. Pengajuan Cuti Tahunan/Cuti Sakit/Cuti Besar/Cuti Alasan Penting/ Cuti Melahirkan/ CLTN

26. Pengajuan Ijin Perceraian

27. Pengajuan Pensiun

28. Pencairan DPLK

29. Pelayanan Perpindahan Pegawai/Mutasi Masuk

30. Pelayanan Aplikasi Kehadiran (SAMPEAN)

31. Pengajuan Perpindahan Pegawai/Mutasi Keluar

32. Pelayanan Pengangkatan/Pembebasan Sementara/Pemberhentian Jabatan Fungsional

33. Pengajuan Penghargaan Satyalancana Karya Satya

34. Pengajuan Penghargaan PNS Berprestasi

35. Pengajuan Perbaikan Konversi NIP

36. Pengajuan Formasi Pegawai

37. Pelayanan Perpanjangan SK PTT

38. Pelayanan Permohonan Data Pegawai/SIMPEG

- 39. Pelayanan Konsultasi Finger Print
- 40. Pengajuan Diklatpim Tk. II, III dan IV
- 41. Pengajuan Diklat Teknis
- 42. Pengajuan Diklat Fungsional

B. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN DAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Persiapan

Meliputi penetapan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh tim, penyiapan bahan berupa kuesioner serta alat yang digunakan, penetapan responden dan jumlah responden sebanyak 100 (Seratus) perwakilan dari perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pelaksanaan Pengumpulan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon dilaksanakan pada tanggal 10 sampai dengan 31 Agustus 2021 sesuai dengan surat Kepala Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Cirebon Nomor 130/3149-SET tanggal 10 Agustus 2021 dan diperpanjang hingga 31 Oktober 2021 melalui link google form.

3. Pengolahan Data

Pengolahan data dilaksanakan oleh tim pengolahan data pada tanggal 01 sampai dengan 12 November 2021 bertempat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon.

C. METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 42 unsur pelayanan

yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang

=

Jumlah Bobot

Jumlah Unsur

=

1

42

=

0,024

Nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan berdasarkan analisa tabulasi (terlampir) adalah sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
PENILAIAN TERHADAP APARATUR SIPIL NEGARA		
U1	Keramahan, kesopanan dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan	3,22
U2	Penampilan dan kerapihan pegawai dalam berpakaian	3,15
U3	Respon atau kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,13
U4	Inisiatif pegawai dalam membantu pelanggan	3,06
U5	Penguasaan terhadap materi dan konsultasi	3,10
U6	Kualitas pelayanan secara keseluruhan dalam memunjang kelancaran aktifitas tugas/pekerjaan	3,14
PENILAIAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA		
U7	Tempat parkir	2,57
U8	Ruang tunggu/resepsionis	2,86
U9	Kenyamanan ruang konsultasi	2,86
U10	Kebersihan ruang konsultasi	3,06
U11	Keamanan di sekitar lingkungan	3,14
U12	Kebersihan toilet/WC	2,95
PENILAIAN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN		
U13	Kesesuaian persyaratan pelayanan kepegawaian dengan jenis pelayanannya	3,16
U14	Kesesuaian pelayanan kepegawaian dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan	3,04
U15	Kemudahan prosedur pelayanan kepegawaian	3,13
PENILAIAN TERHADAP JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN		
U16	Pengajuan Kenaikan Pangkat Fungsional Tertentu	3,13
U17	Pengajuan Kenaikan Pangkat Reguler Fungsional Umum	3,19
U18	Pengajuan Kenaikan Pangkat Penyesuaian Ijazah Fungsional Umum	3,10
U19	Pengajuan Kenaikan Gaji Berkala	3,22
U20	Pengajuan Kartu Pegawai	3,11
U21	Pengajuan Kartu Suami/ Istri	2,99
U22	Pengajuan Kartu Taspen	3,12
U23	Pengajuan Ijin Belajar/ Tugas Belajar	3,15
U24	Pengajuan Ujian Dinas/ Ujian Penyesuaian Ijazah	3,10
U25	Pengajuan Cuti Tahunan/Cuti Sakit/Cuti Besar/Cuti Alasan Penting/ Cuti Melahirkan/ CLTN	3,14
U26	Pengajuan Ijin Perceraian	2,98
U27	Pengajuan Pensiun	3,10
U28	Pencairan DPLK	3,02
U29	Pelayanan Perpindahan Pegawai/Mutasi Masuk	2,95
U30	Pelayanan Aplikasi Kehadiran (SAMPEAN)	3,17
U31	Pengajuan Perpindahan Pegawai/Mutasi Keluar	2,99
U32	Pelayanan Pengangkatan/Pembebasan Sementara/Pemberhentian Jabatan Fungsional	3,00
U33	Pengajuan Penghargaan Satyalancana Karya Satya	3,12
U34	Pengajuan Penghargaan PNS Berprestasi	3,04
U35	Pengajuan Perbaikan Konversi NIP	3,11
U36	Pengajuan Formasi Pegawai	2,88
U37	Pelayanan Perpanjangan SK PTT	3,01
U38	Pelayanan Permohonan Data Pegawai/SIMPEG	3,12
U39	Pelayanan Konsultasi Finger Print	3,16
U40	Pengajuan Diklatpim Tk. II, III dan IV	2,98
U41	Pengajuan Diklat Teknis	2,95
U42	Pengajuan Diklat Fungsional	2,99

Berdasarkan tabel di atas, maka pengolahan data sebagai berikut:

- a. Nilai Indeks Unit Pelayanan = Jumlah NRR (Nilai Rata-Rata) Tertimbang per unsur = 3,0569
- b. Nilai IKM = Nilai Indeks X Nilai Dasar
= 3,0569 X 25
= 77, 034
- c. Standar Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik)	81.26-100.00
B (Baik)	62.51-81.25
C (Kurang Baik)	43.76-62.50
D (Tidak Baik)	25.00-43.75

BAB III

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari hasil analisis data pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon sebesar 77,034. Artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon dikategorikan baik.
2. Responden berjumlah 100 (seratus) orang dengan pengguna layanan pada rentang usia antara 24 (dua puluh empat) sampai 55 (lima puluh lima) tahun serta didominasi oleh responden perempuan sebanyak 56 (lima puluh enam) orang dan laki-laki sebanyak 44 (empat puluh empat) orang. Sedangkan tingkat pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah Diploma IV/ Strata 1 sebanyak 70 (tujuh puluh) orang dengan pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS).
3. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu penilaian terhadap sarana dan prasarana khususnya tempat parkir (2,57). Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu dari penilaian terhadap Aparatur Sipil Negara khususnya keramahan, kesopanan dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan

(3,22) serta penilaian terhadap jenis pelayanan administrasi kepegawaian khususnya pengajuan kenaikan gaji berkala (3,22).

4. Secara umum saran yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan harapan agar pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon terus ditingkatkan.

B. REKOMENDASI

Dalam mewujudkan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (decision maker) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan dalam mewujudkan Pegawai Negeri Sipil yang Netral, Amanah, Profesional, Akuntabel dan Sejahtera. Di sisi lain pengguna layanan baik yang berasal dari masyarakat maupun Pegawai Negeri Sipil diharapkan ikut membantu dan berperan aktif terhadap proses pelayanan kepegawaian yang saat ini bersifat less paper. Secara umum dengan persepsi dan penilaian yang "BAIK" dari pengguna layanan kepegawaian, tentu masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian terutama dalam menindaklanjuti saran perbaikan dari responden yang telah disebutkan diatas.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA CIREBON
TAHUN 2021

NILAI IKM	NAMA LAYANAN
77,034	RESPONDEN
	JUMLAH : 100 ORANG
	JENIS KELAMIN : L = 44 ORANG
	P = 56 ORANG
	PENDIDIKAN : SD = 0 ORANG
	SMP = 0 ORANG
	SMA = 8 ORANG
	D3 = 1 ORANG
	DIV/S1 = 70 ORANG
	S2 = 21 ORANG
	S3 = 0 ORANG

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN INSTANSI KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN BAGI APARATUR SIPIL NEGARA

Cirebon, 15 November 2021

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA CIREBON



Dra. SRI LAKSHMI STANYAWATI, M.Si

Pembina

NIP. 19670403 199303 2 006

LAMPIRAN



KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH KOTA CIREBON TAHUN 2021

Guna meningkatkan mutu layanan kepegawaian yang lebih baik di masa yang akan datang, kami sangat berterima kasih apabila anda berpartisipasi dan berkenan meluangkan waktu untuk mengisi Survey Kepuasan Pelanggan dan memberikan saran pada tempat yang telah disediakan.

SKPD :
NAMA :
UMUR : Tahun, JENIS KELAMIN : L/P
PENDIDIKAN :

Beri tanda checklist (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
A. PENILAIAN TERHADAP APARATUR SIPIL NEGARA				
1. Keramahan, kesopanan dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan				
2. Penampilan dan kerapihan pegawai dalam berpakaian				
3. Respon atau kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan				
4. Inisiatif pegawai dalam membantu pelanggan				
5. Penguasaan terhadap materi dan konsultasi				
6. Kualitas pelayanan secara keseluruhan dalam memunjang kelancaran aktifitas tugas/pekerjaan				
B. PENILAIAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA				
1. Tempat parkir				
2. Ruang tunggu/resepsionis				
3. Kenyamanan ruang konsultasi				
4. Kebersihan ruang konsultasi				
5. Keamanan di sekitar lingkungan				
6. Kebersihan toilet/WC				
C. PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN				
1. Kesesuaian persyaratan pelayanan kepegawaian dengan jenis pelayanannya				
2. Kesesuaian pelayanan kepegawaian dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan				
3. Kemudahan prosedur pelayanan kepegawaian				

D. JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN

1. Pengajuan Kenaikan Pangkat Fungsional Tertentu
2. Pengajuan Kenaikan Pangkat Reguler Fungsional Umum
3. Pengajuan Kenaikan Pangkat Penyesuaian Ijazah Fungsional Umum
4. Pengajuan Kenaikan Gaji Berkala

5. Pengajuan Kartu Pegawai
6. Pengajuan Kartu Suami/ Istri
7. Pengajuan Kartu Taspen
8. Pengajuan Ijin Belajar/ Tugas Belajar
9. Pengajuan Ujian Dinas/ Ujian Penyesuaian Ijazah
10. Pengajuan Cuti Tahunan/Cuti Sakit/Cuti Besar/Cuti Alasan Penting/ Cuti Melahirkan/ CLTN
11. Pengajuan Ijin Perceraian
12. Pengajuan Pensiun
13. Pencairan DPLK
14. Pelayanan Perpindahan Pegawai/Mutasi Masuk
15. Pelayanan Aplikasi Kehadiran (SAMPEAN)
16. Pengajuan Perpindahan Pegawai/Mutasi Keluar
17. Pelayanan Pengangkatan/Pembebasan Sementara/Pemberhentian Jabatan Fungsional
18. Pengajuan Penghargaan Satyalancana Karya Satya
19. Pengajuan Penghargaan PNS Berprestasi
20. Pengajuan Perbaikan Konversi NIP
21. Pengajuan Formasi Pegawai
22. Pelayanan Perpanjangan SK PTT
23. Pelayanan Permohonan Data Pegawai/SIMPEG
24. Pelayanan Konsultasi Finger Print
25. Pengajuan Diklatpim Tk. II, III dan IV
26. Pengajuan Diklat Teknis
27. Pengajuan Diklat Fungsional

[illegible]

F. SARAN UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Terimakasih atas partisipasi Anda, semoga hasil kuesioner ini dapat menjadi masukan yang berguna demi peningkatan kualitas dan pelayanan Kami dimasa yang akan datang.

LAMPIRAN

LAMPIRAN

[illegible]

[illegible]

TIMESTAMPS	NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN																																										TOTAL		
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22	U23	U24	U25	U26	U27	U28	U29	U30	U31	U32	U33	U34	U35	U36	U37	U38	U39	U40	U41	U42			
9/1/2021 7:59:33	99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	126	
10/19/2021 14:09:41	100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	127
Jml Nilai Per Unsur		322	315	313	306	310	314	257	286	286	306	314	295	316	304	313	313	319	310	322	311	299	312	315	310	314	298	310	302	295	317	299	300	312	304	311	288	301	312	316	298	295	299	6777		
NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jml Kuesioner yg terisi		3,22	3,15	3,13	3,06	3,10	3,14	2,57	2,86	2,86	3,06	3,14	2,95	3,16	3,04	3,13	3,13	3,19	3,10	3,22	3,11	2,99	3,12	3,15	3,10	3,14	2,98	3,10	3,02	2,95	3,17	2,99	3,00	3,12	3,04	3,11	2,88	3,01	3,12	3,16	2,98	2,95	2,99	3,0569		
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,024		0,08	0,08	0,08	0,07	0,07	0,08	0,06	0,07	0,07	0,07	0,08	0,07	0,08	0,07	0,08	0,08	0,08	0,07	0,08	0,07	0,07	0,07	0,08	0,07	0,08	0,07	0,07	0,07	0,08	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,08	0,07	0,07	0,07	0,07	3,08	
IKM Unit pelayanan		1,93	1,89	1,88	1,84	1,86	1,88	1,54	1,72	1,72	1,84	1,88	1,77	1,90	1,82	1,88	1,88	1,91	1,86	1,93	1,87	1,79	1,87	1,89	1,86	1,88	1,79	1,86	1,81	1,77	1,90	1,79	1,80	1,87	1,82	1,87	1,73	1,81	1,87	1,90	1,79	1,77	1,79	77,034		

KETERANGAN :

- U1 s.d. U42 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jml NRR IKM Tertimbang
- **) = IKM Unit Pelayanan x 25

IKM	77.03	BAIK
-----	-------	------

MUTU PELAYANAN :

- A (Sangat Baik)
 - B (Baik)
 - C (Kurang Baik)
 - D (Tidak Baik)
- = 81.26-100.00
- = 62.51-81.25
- = 43.76-62.50
- = 25.00-43.75

Cirebon, 15 November 2021

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KOTA CIREBON



LAMPIRAN

TABEL 3
NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
PENILAIAN TERHADAP APARATUR SIPIL NEGARA		
U1	Keramahan, kesopanan dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan	3,22
U2	Penampilan dan kerapian pegawai dalam berpakaian	3,15
U3	Respon atau kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,13
U4	Inisiatif pegawai dalam membantu pelanggan	3,06
U5	Penguasaan terhadap materi dan konsultasi	3,10
U6	Kualitas pelayanan secara keseluruhan dalam memunjang kelancaran aktifitas tugas/pekerjaan	3,14
PENILAIAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA		
U7	Tempat parkir	2,57
U8	Ruang tunggu/resepsionis	2,86
U9	Kenyamanan ruang konsultasi	2,86
U10	Kebersihan ruang konsultasi	3,06
U11	Keamanan di sekitar lingkungan	3,14
U12	Kebersihan toilet/WC	2,95
PENILAIAN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN		
U13	Kesesuaian persyaratan pelayanan kepegawaian dengan jenis pelayanannya	3,16
U14	Kesesuaian pelayanan kepegawaian dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan	3,04
U15	Kemudahan prosedur pelayanan kepegawaian	3,13
PENILAIAN TERHADAP JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN		
U16	Pengajuan Kenaikan Pangkat Fungsional Tertentu	3,13
U17	Pengajuan Kenaikan Pangkat Reguler Fungsional Umum	3,19
U18	Pengajuan Kenaikan Pangkat Penyesuaian Ijazah Fungsional Umum	3,10
U19	Pengajuan Kenaikan Gaji Berkala	3,22
U20	Pengajuan Kartu Pegawai	3,11
U21	Pengajuan Kartu Suami/ Istri	2,99
U22	Pengajuan Kartu Taspen	3,12
U23	Pengajuan Ijin Belajar/ Tugas Belajar	3,15
U24	Pengajuan Ujian Dinas/ Ujian Penyesuaian Ijazah	3,10
U25	Pengajuan Cuti Tahunan/Cuti Sakit/Cuti Besar/Cuti Alasan Penting/ Cuti Melahirkan/ CLTN	3,14
U26	Pengajuan Ijin Perceraian	2,98
U27	Pengajuan Pensiun	3,10
U28	Pencairan DPLK	3,02
U29	Pelayanan Perpindahan Pegawai/Mutasi Masuk	2,95
U30	Pelayanan Aplikasi Kehadiran (SAMPEAN)	3,17
U31	Pengajuan Perpindahan Pegawai/Mutasi Keluar	2,99
U32	Pelayanan Pengangkatan/Pembebasan Sementara/Pemberhentian Jabatan Fungsional	3,00

U33	Pengajuan Penghargaan Satyalancana Karya Satya	3,12
U34	Pengajuan Penghargaan PNS Berprestasi	3,04
U35	Pengajuan Perbaikan Konversi NIP	3,11
U36	Pengajuan Formasi Pegawai	2,88
U37	Pelayanan Perpanjangan SK PTT	3,01
U38	Pelayanan Permohonan Data Pegawai/SIMPEG	3,12
U39	Pelayanan Konsultasi Finger Print	3,16
U40	Pengajuan Diklatpim Tk. II, III dan IV	2,98
U41	Pengajuan Diklat Teknis	2,95
U42	Pengajuan Diklat Fungsional	2,99

Cirebon, 15 November 2021
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KOTA CIREBON

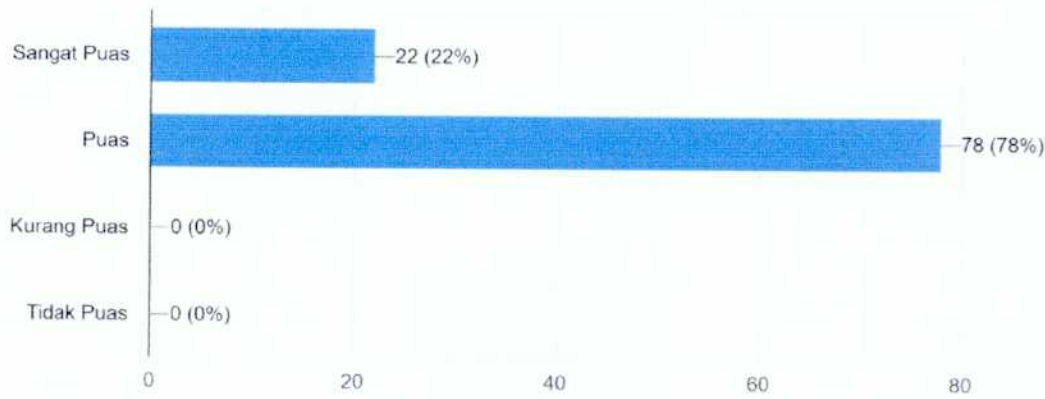


Dra. SRI LAKSHMI STANYAWATI, M.Si
Pembina
NIP. 19670403 199303 2 006

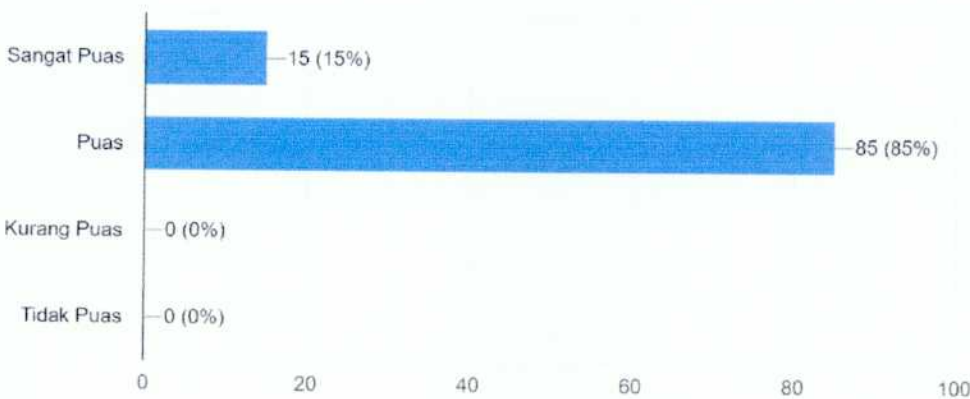
LAMPIRAN

A. PENILAIAN TERHADAP APARATUR SIPIL NEGARA

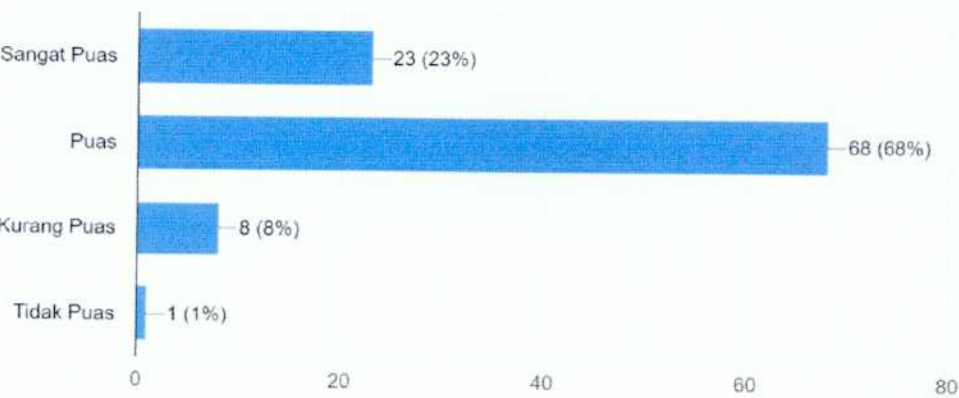
1. Keramahan, kesopanan dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan
100 jawaban



2. Penampilan dan kerapihan pegawai dalam berpakaian
100 jawaban

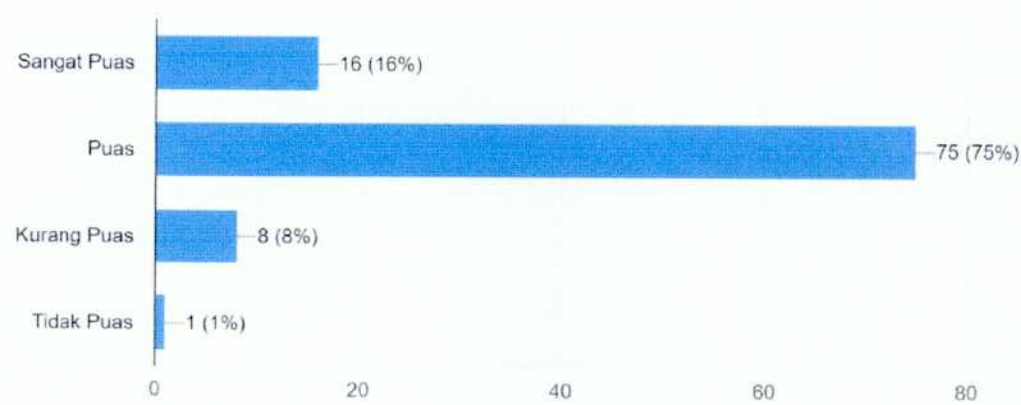


3. Respon atau kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
100 jawaban



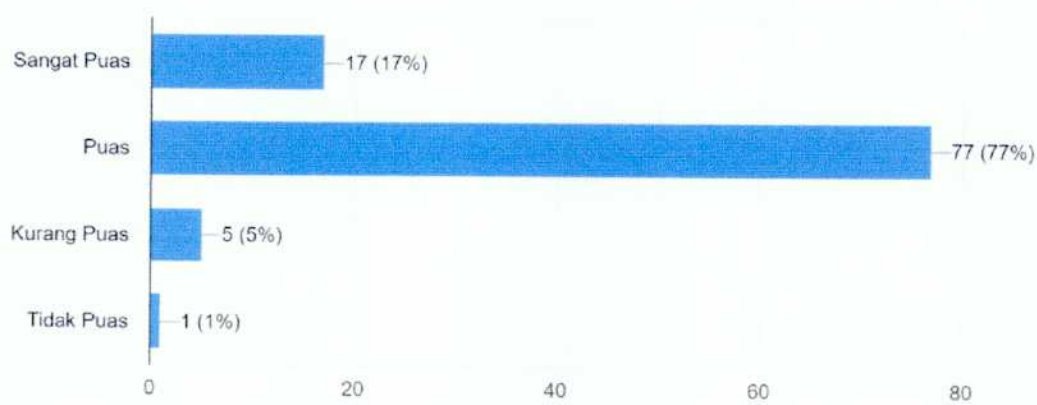
4. Inisiatif pegawai dalam membantu pelanggan

100 jawaban



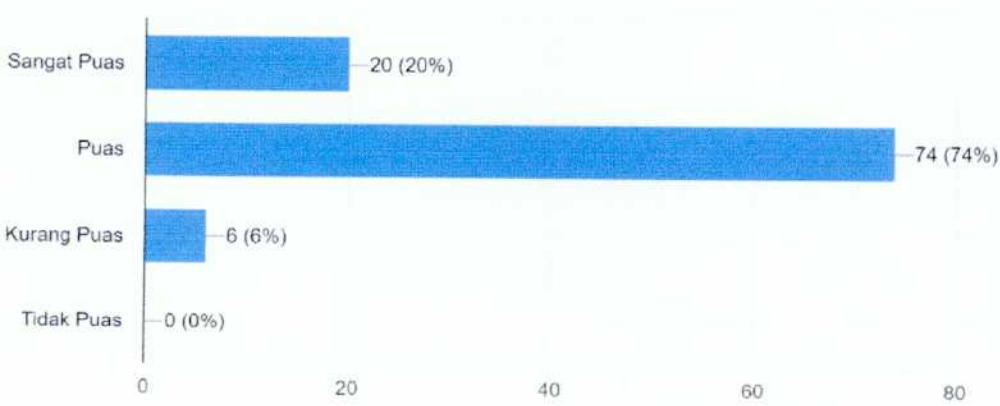
5. Penguasaan terhadap materi dan konsultasi

100 jawaban



6. Kualitas pelayanan secara keseluruhan dalam memunjang kelancaran aktifitas tugas/pekerjaan

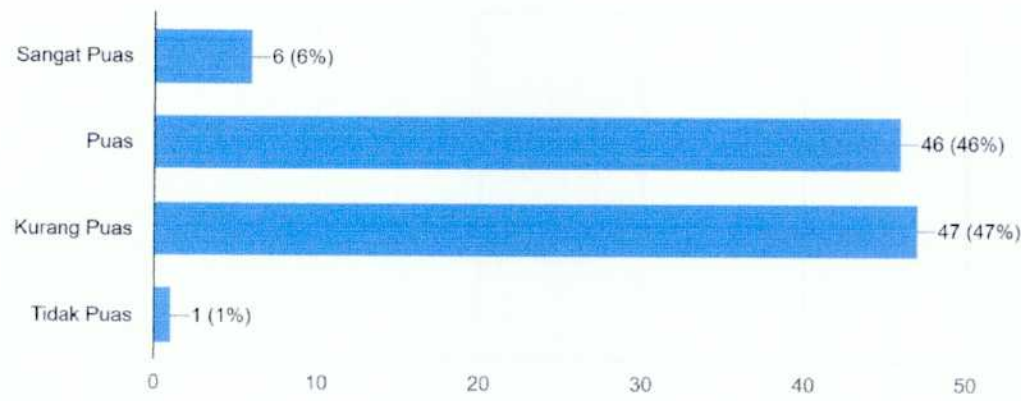
100 jawaban



B. PENILAIAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA

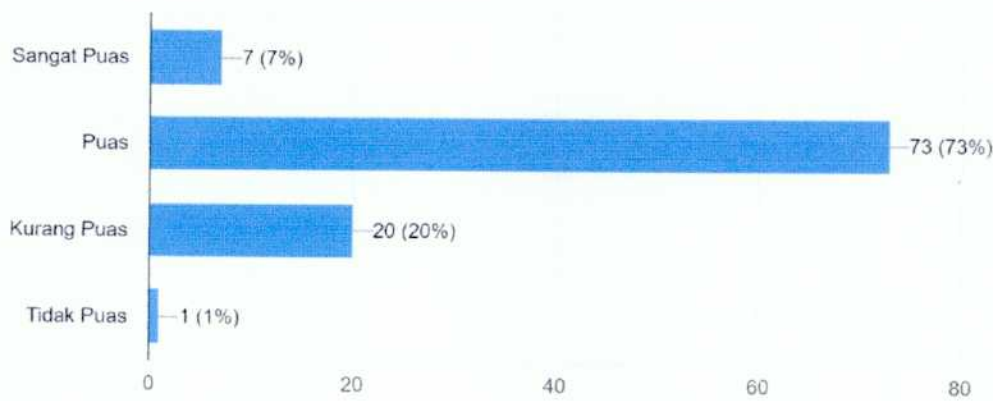
1. Tempat parkir

100 jawaban



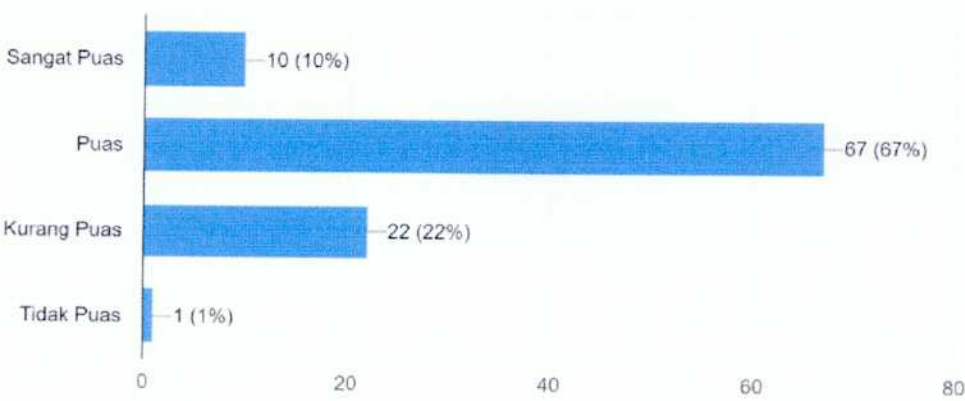
2. Ruang tunggu/resepsionis

100 jawaban



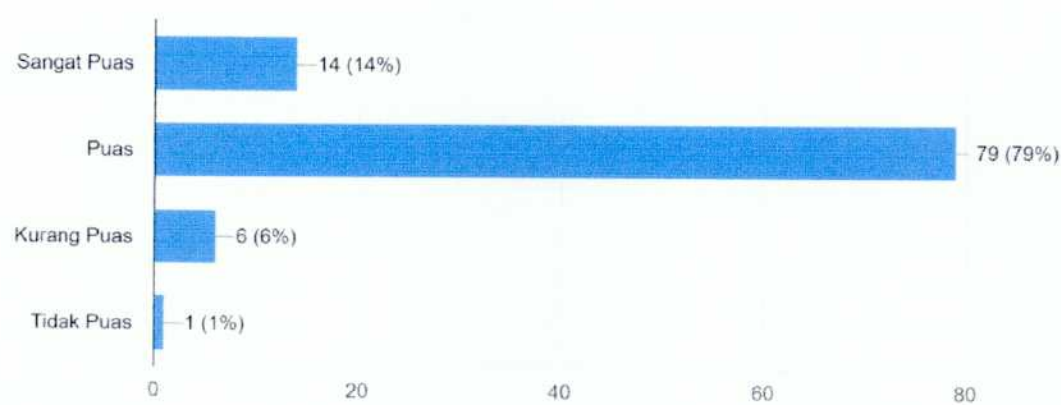
3. Kenyamanan ruang konsultasi

100 jawaban



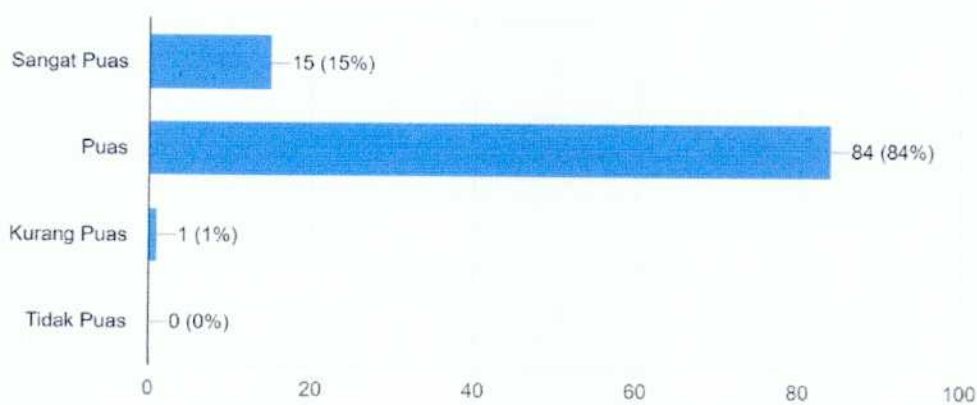
4. Kebersihan ruang konsultasi

100 jawaban



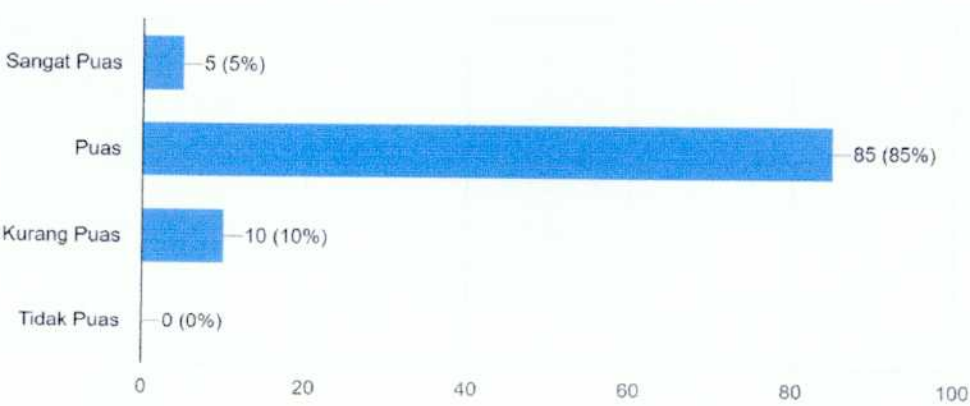
5. Keamanan di sekitar lingkungan

100 jawaban



6. Kebersihan toilet/WC

100 jawaban

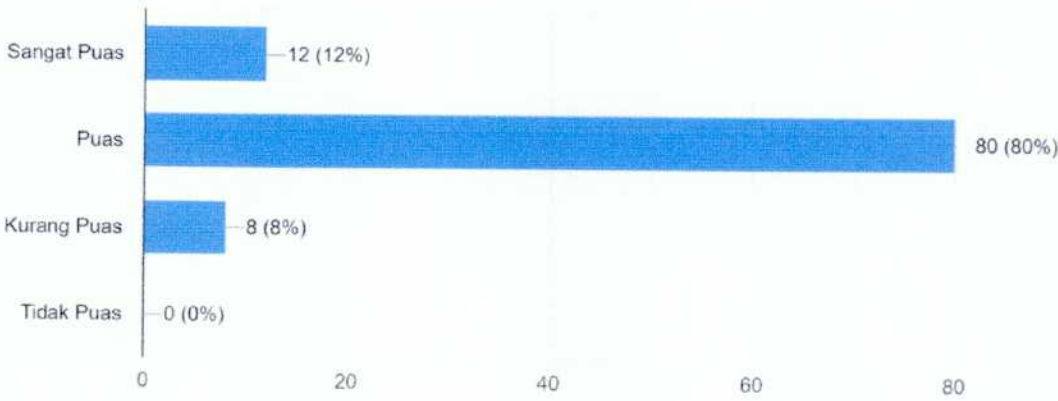


C. PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN

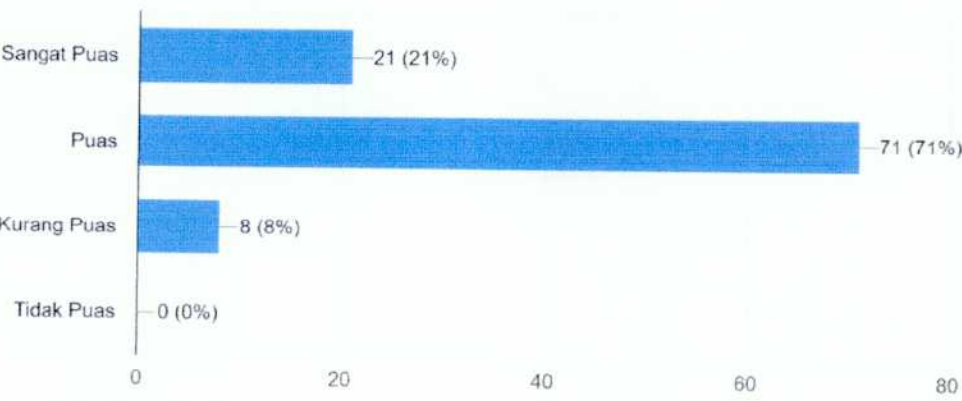
1. Kesesuaian persyaratan pelayanan kepegawaian dengan jenis pelayanannya
100 jawaban



2. Kesesuaian pelayanan kepegawaian dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
100 jawaban



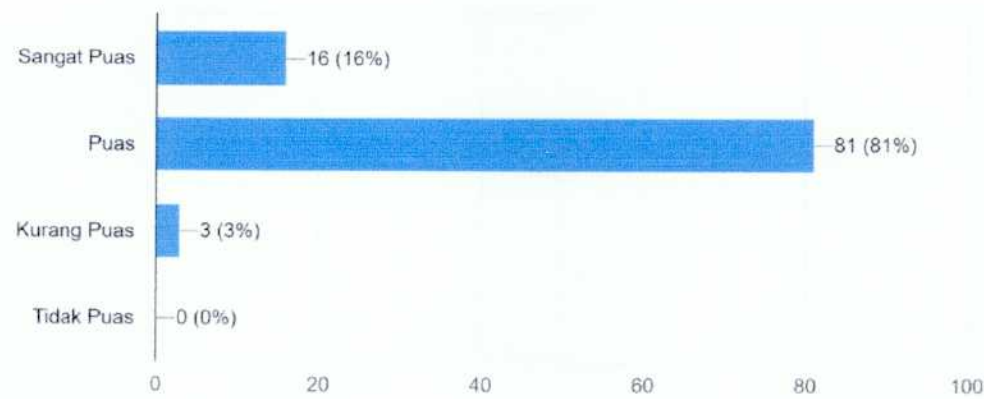
3. Kemudahan prosedur pelayanan kepegawaian
100 jawaban



D. JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN

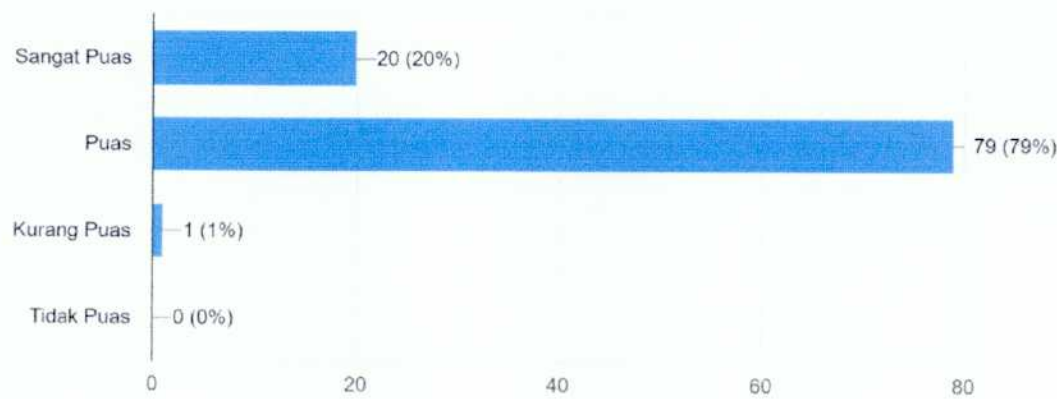
1. Pengajuan Kenaikan Pangkat Fungsional Tertentu

100 jawaban



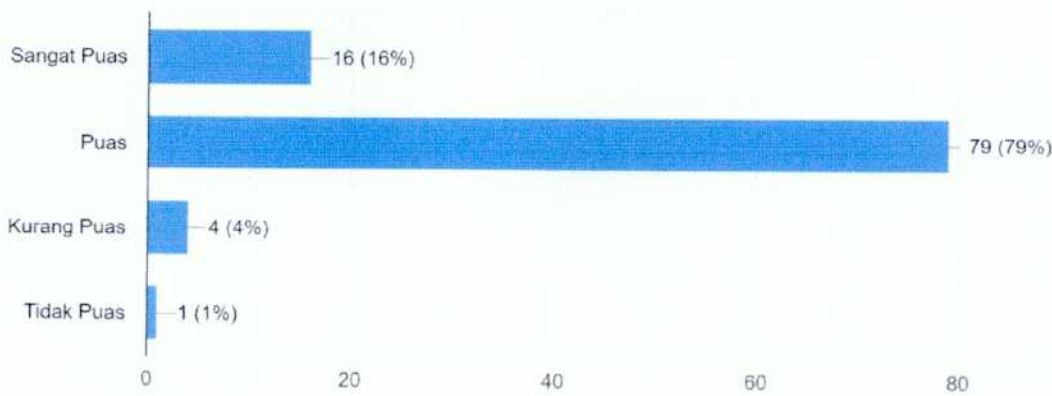
2. Pengajuan Kenaikan Pangkat Reguler Fungsional Umum

100 jawaban



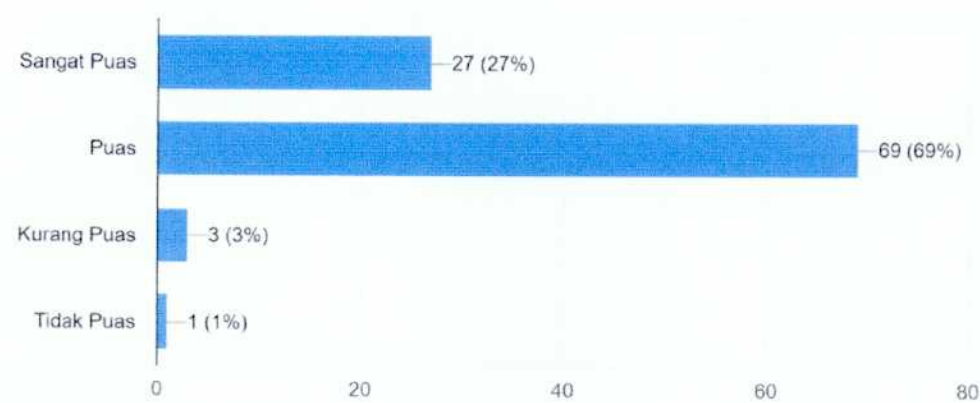
3. Pengajuan Kenaikan Pangkat Penyesuaian Ijazah Fungsional Umum

100 jawaban



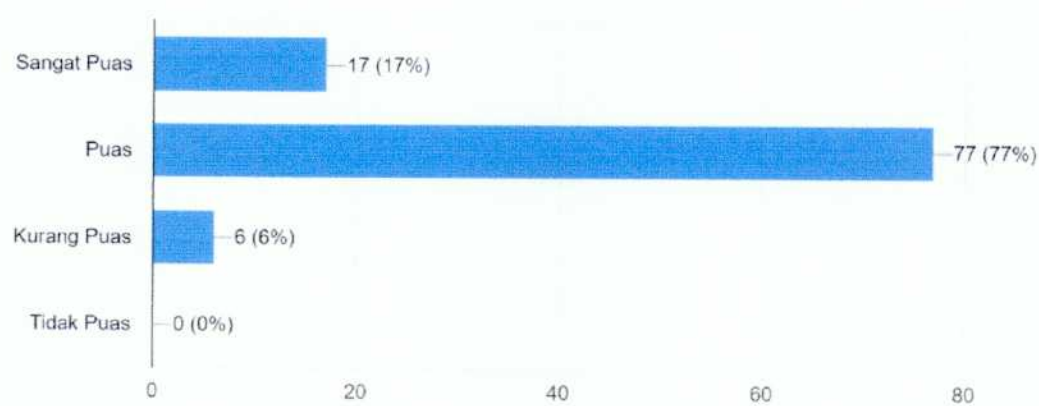
4. Pengajuan Kenaikan Gaji Berkala

100 jawaban



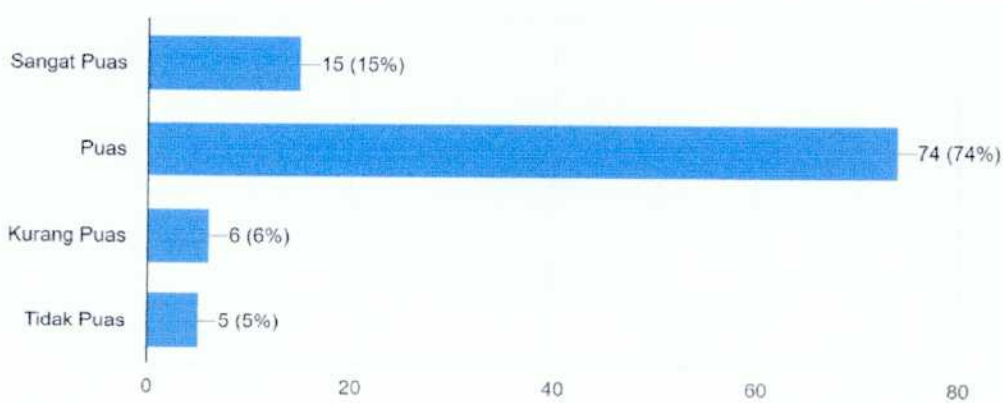
5. Pengajuan Kartu Pegawai

100 jawaban



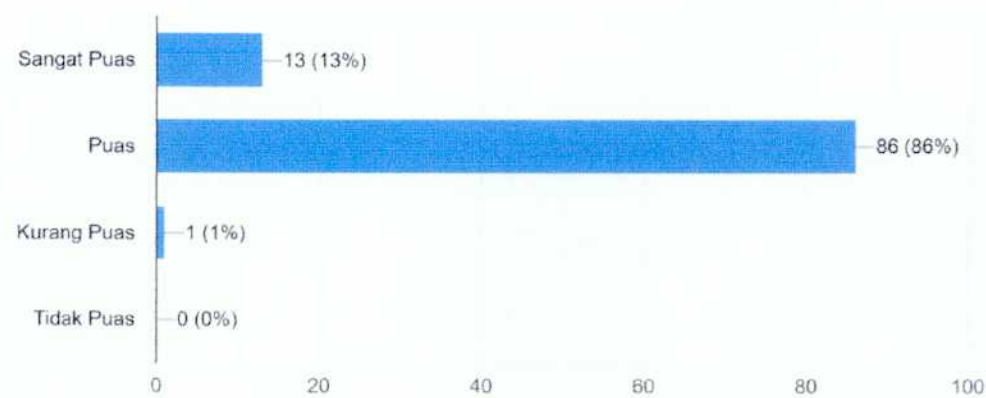
6. Pengajuan Kartu Suami/ Istri

100 jawaban



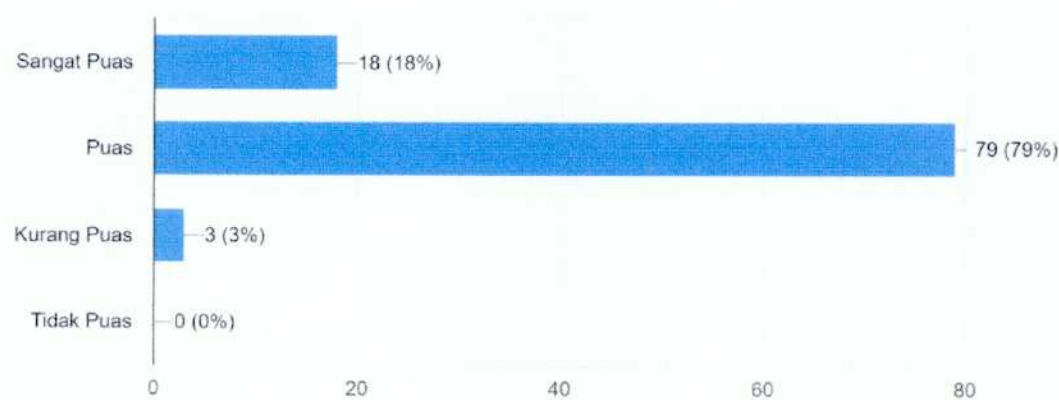
7. Pengajuan Kartu Taspen

100 jawaban



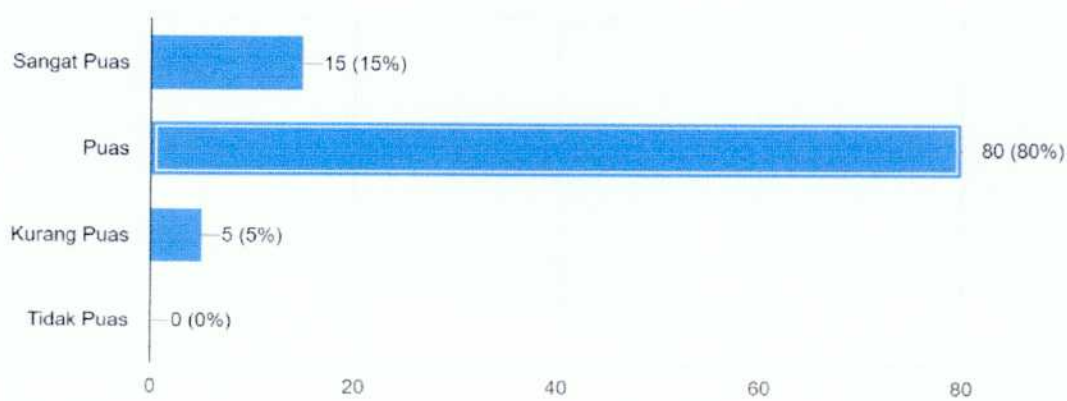
8. Pengajuan Ijin Belajar/ Tugas Belajar

100 jawaban

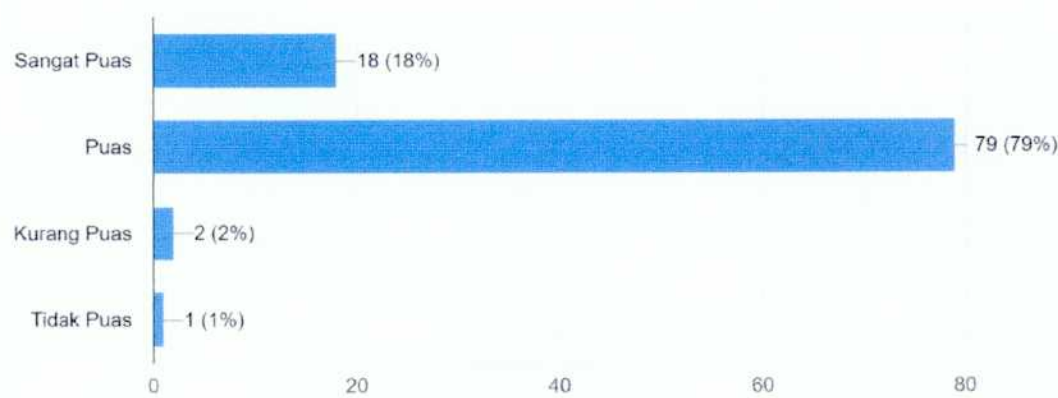


9. Pengajuan Ujian Dinas/ Ujian Penyesuaian Ijazah

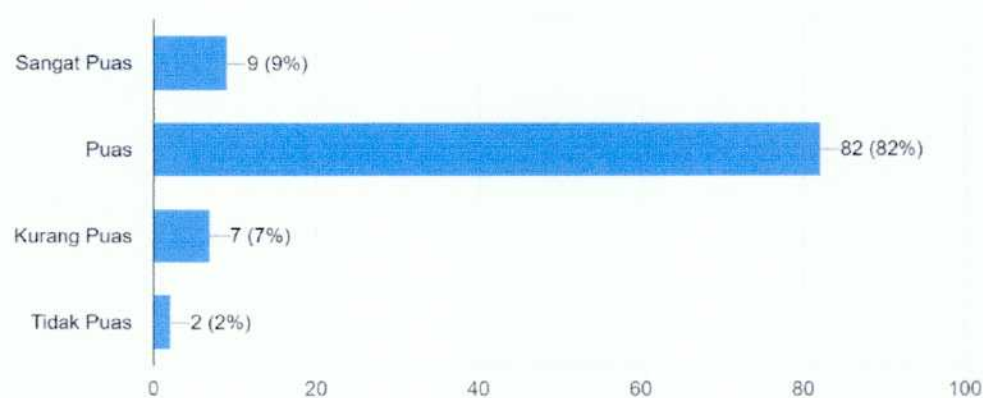
100 jawaban



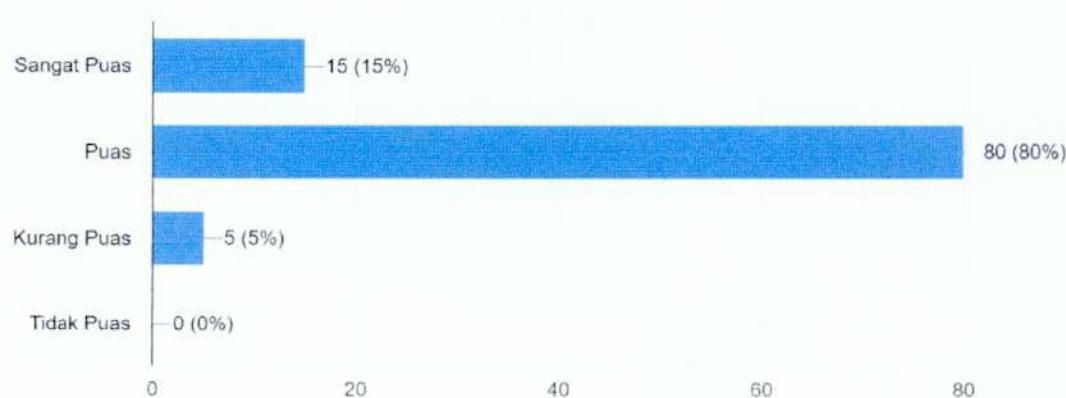
10. Pengajuan Cuti Tahunan/Cuti Sakit/Cuti Besar/Cuti Alasan Penting/ Cuti Melahirkan/ CLTN
100 jawaban



11. Pengajuan Ijin Perceraian
100 jawaban

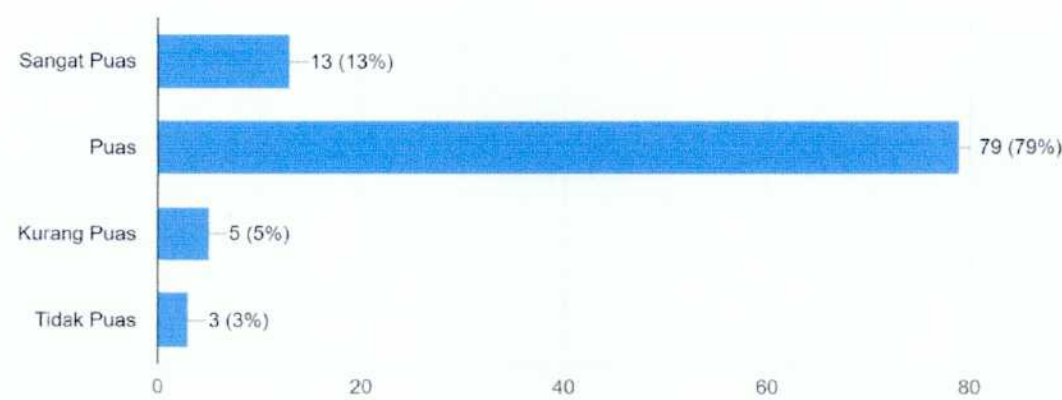


12. Pengajuan Pensiun
100 jawaban



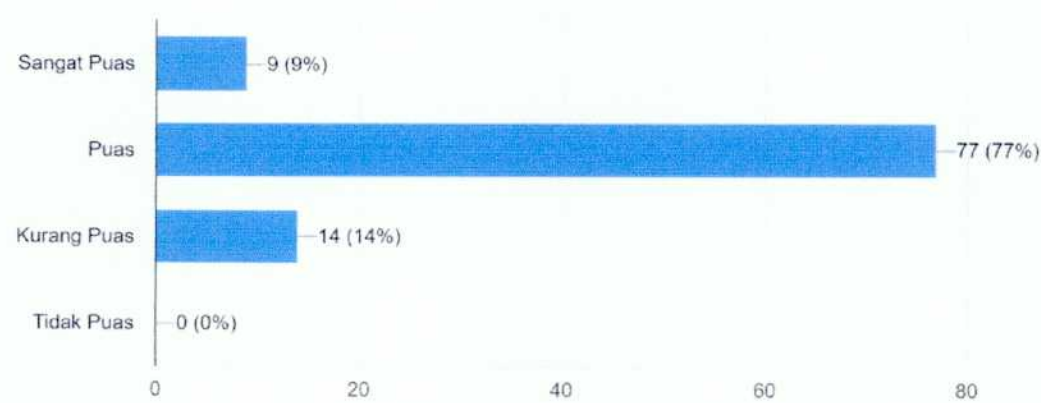
13. Pencairan DPLK

100 jawaban



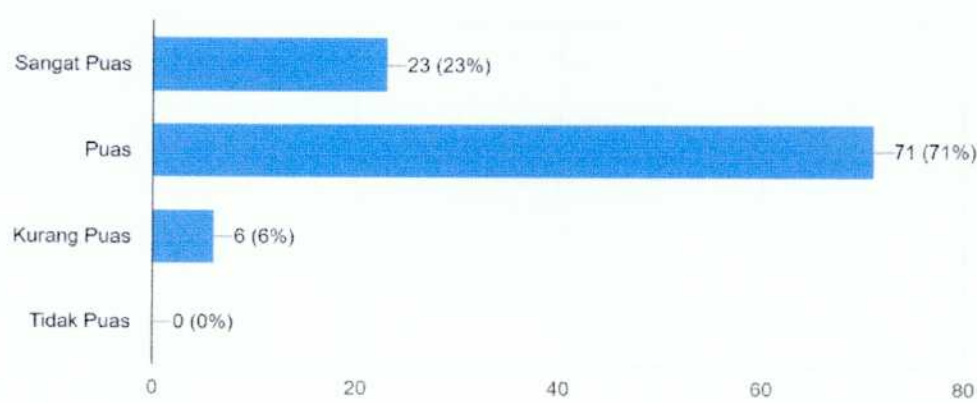
14. Pelayanan Perpindahan Pegawai/Mutasi Masuk

100 jawaban



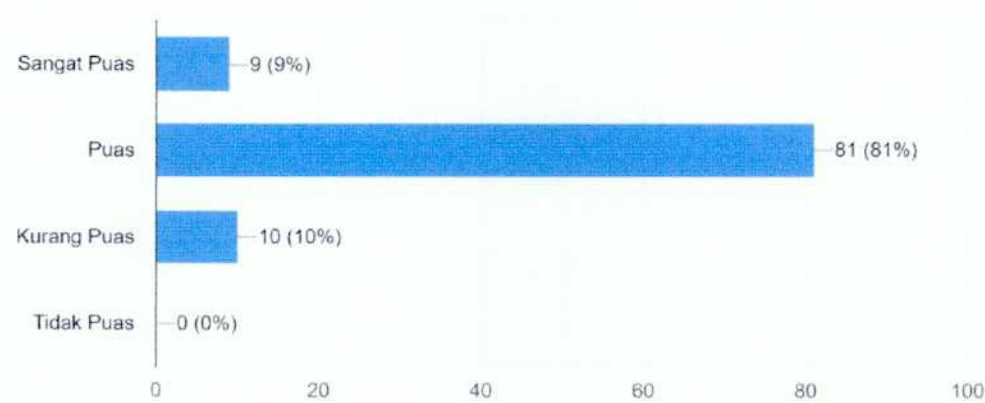
15. Pelayanan Aplikasi Kehadiran (SAMPEAN)

100 jawaban



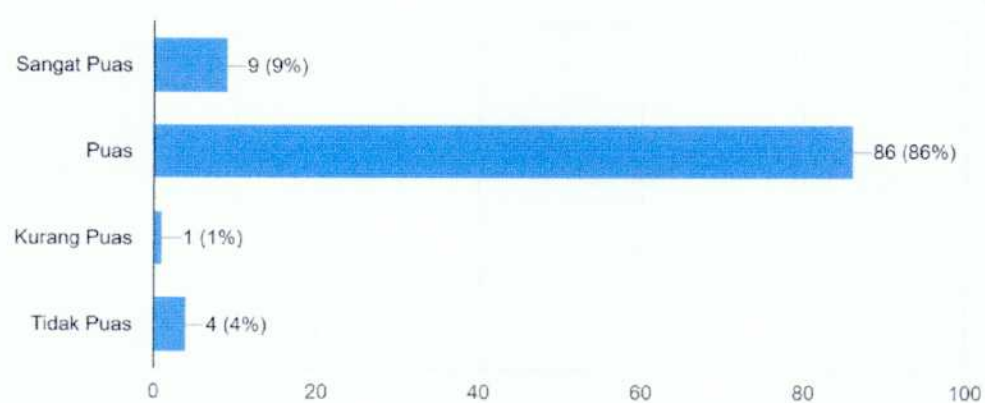
16. Pengajuan Perpindahan Pegawai/Mutasi Keluar

100 jawaban



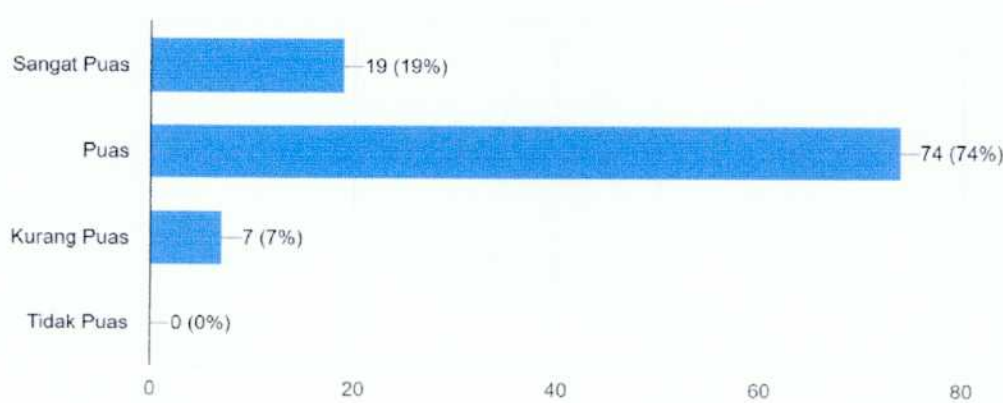
17. Pelayanan Pengangkatan/Pembebasan Sementara/Pemberhentian Jabatan Fungsional

100 jawaban



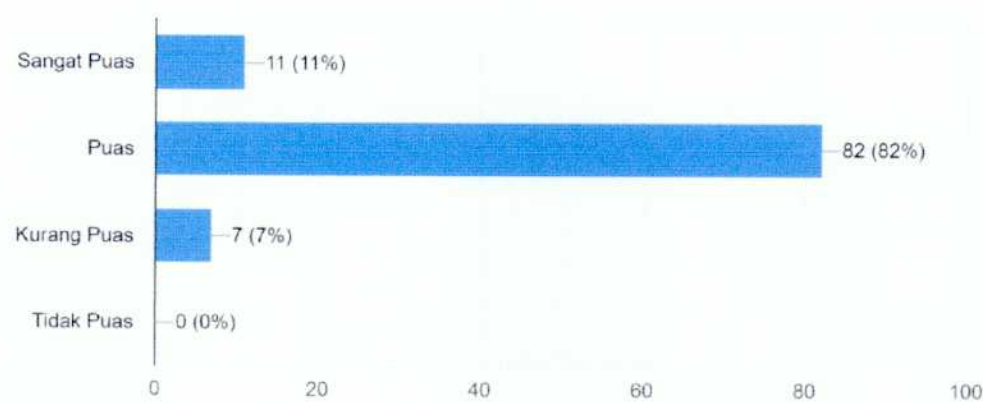
18. Pengajuan Penghargaan Satyalancana Karya Satya

100 jawaban



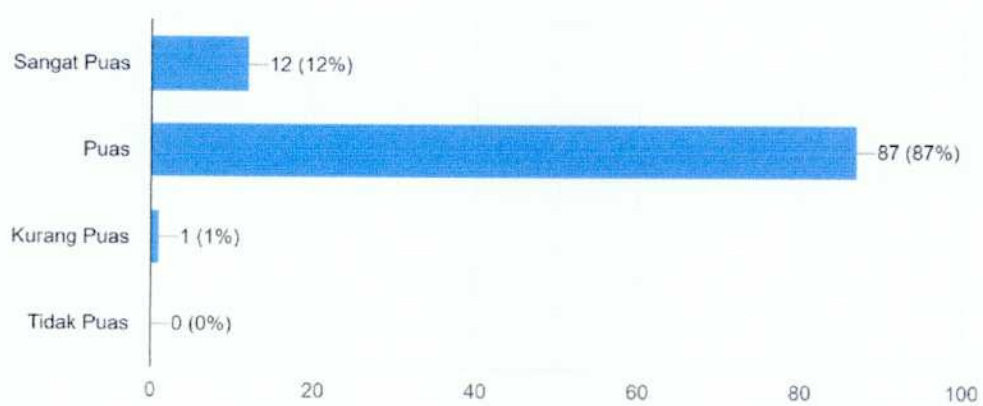
19. Pengajuan Penghargaan PNS Berprestasi

100 jawaban



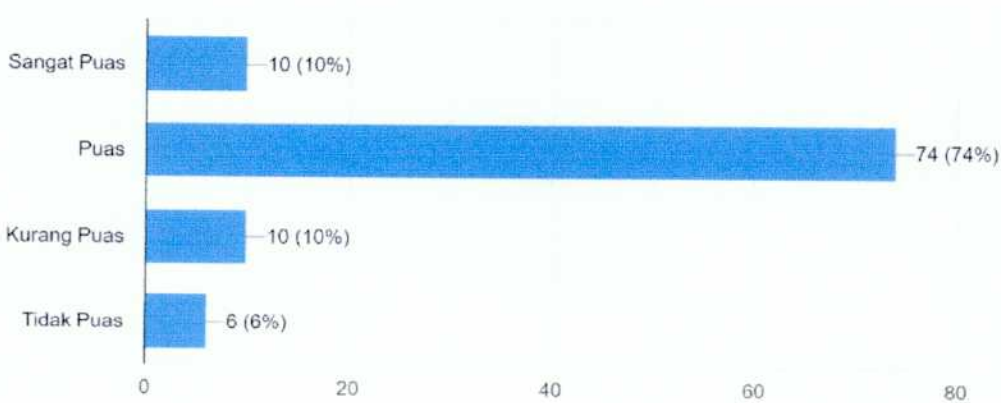
20. Pengajuan Perbaikan Konversi NIP

100 jawaban



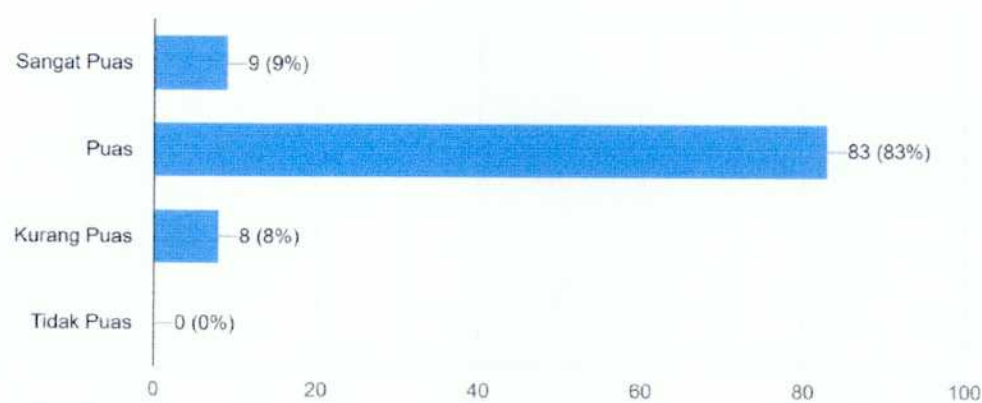
21. Pengajuan Formasi Pegawai

100 jawaban



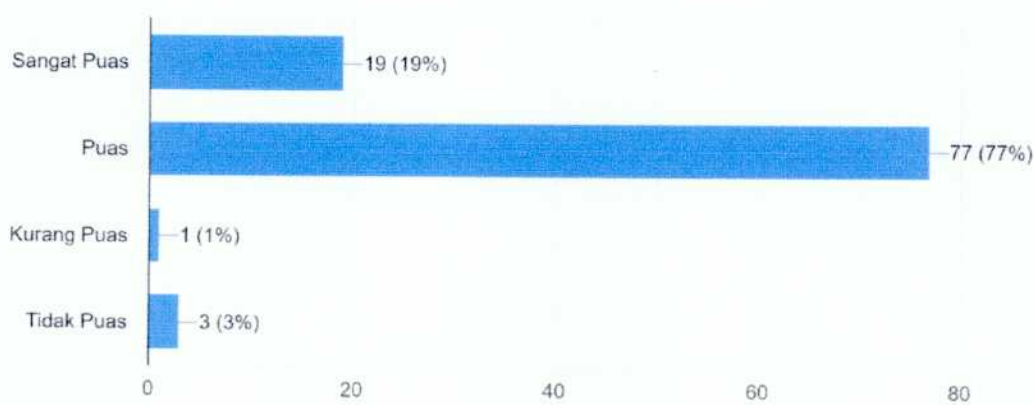
22. Pelayanan Perpanjangan SK PTT

100 jawaban



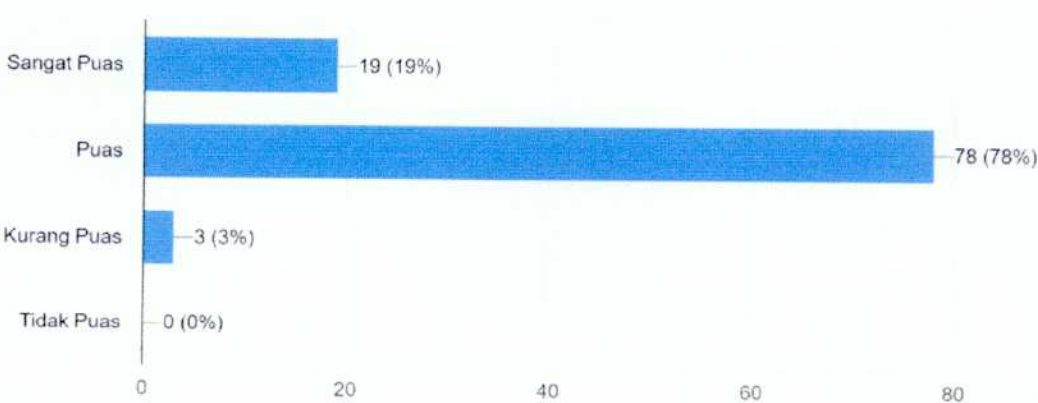
23. Pelayanan Permohonan Data Pegawai/SIMPEG

100 jawaban



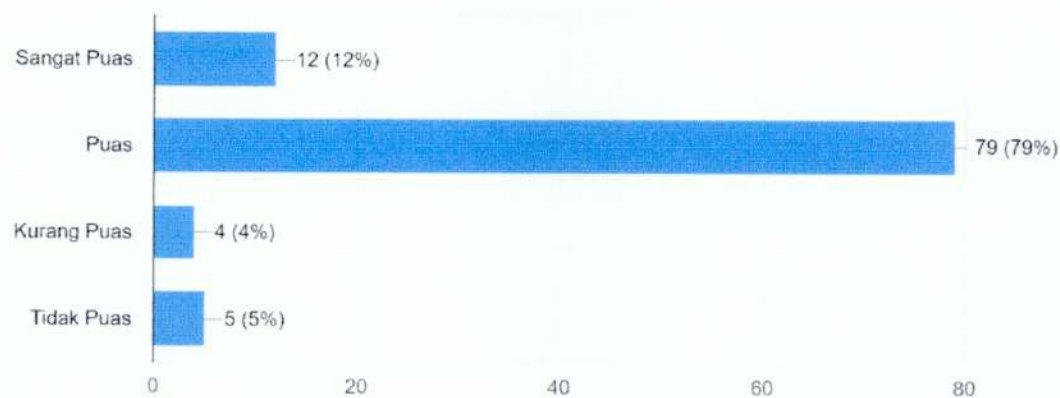
24. Pelayanan Konsultasi Finger Print

100 jawaban



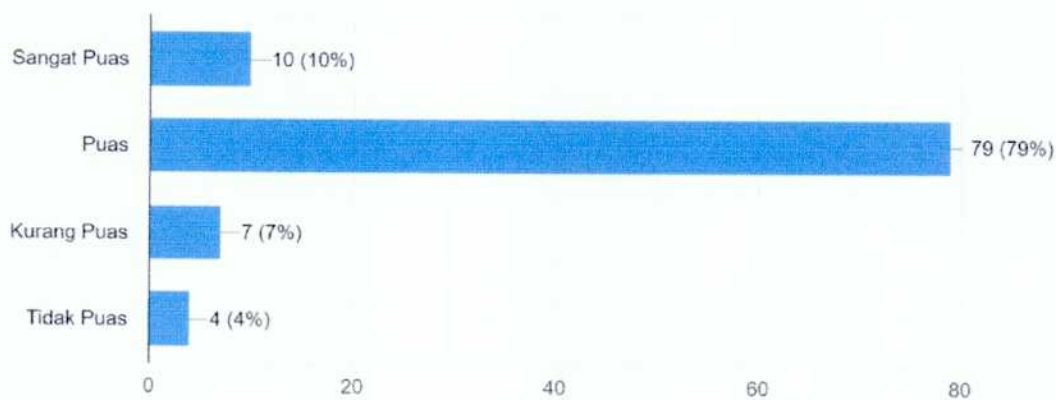
25. Pengajuan Diklatpim Tk. II, III dan IV

100 jawaban



26. Pengajuan Diklat Teknis

100 jawaban



27. Pengajuan Diklat Fungsional

100 jawaban

