

**LAPORAN**  
**HASIL SURVEY**  
**KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM)**

BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP  
TAHUN 2022

---

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022 terhadap Pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia ini dapat diselesaikan. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2022 ini dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat diketahui Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan yang dilaksanakan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Adapun tujuan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2022 ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep, selain itu juga untuk mendapatkan informasi tentang unsur-unsur apa saja dalam penyelenggaraan pelayanan yang dinilai oleh masyarakat masih kurang baik sehingga hasil survey ini dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka upaya perbaikan pelayanan lebih lanjut.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2022 ini belumlah menunjukkan tingkat kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan sangat diharapkan.

Semoga melalui laporan ini dapat dijadikan pedoman dan bahan evaluasi lebih lanjut dalam upaya upaya peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah di masa yang akan datang.

Sumenep, Juni 2022

Kepala Badan Kepegawaian dan  
Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Kabupaten Sumenep



**ABDUL MAJID, S.Sos., M.Si.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19661108 198809 1 001

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Tujuan .....	3
D. Metode Penelitian Periode Survei.....	3
E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	4
F. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	4
BAB II SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	6
A. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
B. Kuesioner Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
C. Metode Pengolahan Data .....	7
D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	9
BAB III ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	10
A. Waktu dan Lokasi .....	10
B. Pelaksanaan Survei (SKM).....	10
C. Analisa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	10
BAB IV PENUTUP.....	18
Kesimpulan.....	18
Rekomendasi .....	18

---

**DAFTAR TABEL**

Tabel.	Judul Tabel	Hal
1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	7
2	Unsur dan Nilai Pelayanan (semester I Januari s/d Juni Tahun 2022)	8
3	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Umur	9
4	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	10
5	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Pendidikan	11
6	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	12
7	Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan	16

**DAFTAR GAMBAR**

No.	Judul Gambar	Hal
1.1	Grafik Responden Berdasarkan Usia	11
1.2	Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	12
1.3	Grafik jumlah Responden berdasarkan pendidikan	13
1.4	Grafik jumlah Responden berdasarkan pekerjaan	14
3.1	Grafik Nilai unsur pelayanan	16

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.
3. Kepuasan yang diberikan dan/atauditerima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator*/pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan..

Dalam rangka peningkatan pelayanan publik, sangat dibutuhkan kritik, saran, pendapat, serta aduan masyarakat terhadap penyelenggaraan publik yang dilaksanakan. Kritik, saran, pendapat, serta aduan dari masyarakat inilah yang menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kinerja penyelenggaraan publik pemerintah. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diikuti Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam Peraturan MENPANRB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selama ini, dalam melakukan survei

kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas membantu Bupati dalam bidang kepegawaian wajib ikut serta mewujudkan visi kabupaten Sumenep melalui misi yang ke-3 (tiga), yaitu: **“Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Transparan, Inovatif dan Responsif Dalam Melayani Masyarakat”** dengan tujuan: **“Meningkatkan Kualitas Pelayan Publik Melalui Tata Kelola Pemerintahan Yang Akuntabel, Tanggap Dan Inovatif”** dengan menggunakan indikator kinerja utama berupa *Indeks Reformasi Birokrasi (RB)*.

Sasaran dari misi ke-3 ini adalah meningkatnya layanan publik yang inovatif berbasis E-government melalui pengembangan kapasitas Aparatur Sipil Negara pemerintah daerah sehingga mampu mewujudkan birokrasi yang akuntabel dan transparan. Ada pun indikator kinerja daerah yang digunakan untuk mendukung proses mewujudkan misi ke-3 ini antara lain : Indeks SPBE, Nilai IKM, Indeks Profesional Aparatur, Nilai SAKIP, Opini Atas Audit BPK, dan Tingkat Maturitas SPIP.

## B. Dasar Hukum

Dasar hukum yang menjadi landasan dan acuan dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep Tahun 2018 adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2009 Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota;
4. Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
6. Permenpan RB Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pedoman Mystery Shopping Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Permenpan RB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;

8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

### C. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep.
2. Memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat maupun instansi/unit terkait selaku pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep.
3. Sebagai dasar pijakan dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat/unit terkait di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep.
4. Sumber informasi bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat tentang layanan yang efektif dan efisien.

### D. Metode Penelitian Periode Survei

Metode penelitian dalam survei kepuasan masyarakat survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan *trend* layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar



mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambada (factor pengali) dengan

dk = 1 taraf kesalahan bisa 1%, 5% 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d = 0,0

#### E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep tahun 2022 di laksanakan secara swakelola yang dengan membentuk Tim Survei beranggotakan yang terdiri dari :

1. *Penanggung Jawab/Pengarah* dalam kegiatan survey ini, adalah dengan jabatan Sekretaris dengan tugas mengarahkan dan bertanggungjawab terhadap seluruh proses survei kepuasan masyarakat (SKM).
2. *Ketua* dalam kegiatan survey ini yaitu jabatan Kasubbag Umum, Kearsipan dan Kepegawaian dengan tugas mengelola kegiatan secara terknis dan menyeluruh.
3. *Anggota* merupakan unsur dari seluruh staf yang ada di Subbag Umum, Kearsipan dan Kepegawaian sebanyak 2 orang dengan tugas untuk menyampaikan dan mengumpulkan kuesioner survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2022 (semester I).

#### F. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2022 merupakan satu rencana yang berisikan waktu dan urutan dalam melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM) di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep, untuk jadwal survei kepuasan masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Minggu pertama bulan Mei menyebar kuesioner secara online (google form) melalui Grup Whats App seluruh OPD sehingga responden lebih merata dan efektif.
2. Minggu kedua bulan Mei mengumpulkan hasil kuesioner yang telah disebar secara online
3. Minggu keempat bulan Mei mengolah data hasil kuesioner
4. Minggu Pertama bulan Juni menyusun laporan
5. Minggu Kedua bulan Juni Evaluasi hasil laporan

## BAB II

### SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**, Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**, Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**, Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**, Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**, Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**, Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### B. Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data untuk Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), kuesioner disusun berdasarkan ketentuan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyusunan survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan bagian kuesioner sebagai berikut :

Bagian penyusunan kuesioner survey kepuasan masyarakat (SKM) secara umum, terbagi dalam 3 (tiga) bagian sebagai berikut :

1. Bagian Pertama Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2. Bagian Kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom nama OPD/Instansi responden saat disurvei.
3. Bagian Ketiga Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur erisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstuktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. baik, diberi nilai 3;
4. sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### C. Metode Pengolahan Data

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayan, dalam perhitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

untuk memperoleh Nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

SKM	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$	x	Nilai Penimbang
-----	---	---	---	-----------------

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

Tabel. 1  
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval  
 Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit  
 Pelayan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

**D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks**

Hasil akhir kegiatan survey kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada setiap pelayanan OPD di susun dengan materi utama. Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsure pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu **0,11**

Tabel .2  
Unsur dan Nilai Pelayanan  
(Semester I Januari s/d Juni Tahun 2022)  
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Kabupaten Sumenep

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,891
2.	Prosedur Pelayanan	3,853
3.	Waktu/Kecepatan Pelayanan	3,732
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,891
5.	Produk Pelayanan	3,853
6.	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,844
7.	Perilaku Pelaksana	3,910
8.	Sarana dan Prasarana	3,827
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,819

Dari hasil penjumlahan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang (0,11), maka diperoleh nilai indeks unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dengan perhitungan sebagai berikut :  $(3,891 \times 0,11) + (3,853 \times 0,11) + (3,732 \times 0,11) + (3,891 \times 0,11) + (3,853 \times 0,11) + (3,844 \times 0,11) + (3,910 \times 0,11) + (3,827 \times 0,11) + (3,819 \times 0,11) = 3,830$  berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai SKM setelah dikonversi =  $3,832 \times 25 = \mathbf{95,798}$

b. Mutu Pelayanan **A**

c. Kinerja Unit Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep :

**Sangat Baik**

### BAB III

#### ANALISA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

##### A. Waktu dan Lokasi

Survey kepuasan masyarakat (SKM) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dilaksanakan dalam waktu 6 (enam) bulan mulai tanggal 1 Januari s/d 31 Juni 2022 atau Semester I (satu) dengan lokasi di unit pelayanan yang ada di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep.

##### B. Pelaksanaan Survei (SKM)

Survei ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner secara online. Agar penelitian ini dapat memberikan gambaran yang cukup representatif, maka cakupan (populasi) survey adalah masyarakat khususnya ASN yang menerima pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep baik dalam rangka koordinasi, konsultasi maupun urusan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep

Mengingat banyaknya populasi yang menjadi target survey, maka dilakukan sampel dengan cara menggunakan *random sampling* (acak) Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Jumlah responden untuk Semester I ini sebanyak 211 responden.

##### C. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah disebarkan ke Seluruh ASN Kabupaten Sumenep terhadap layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep pada semester I (satu) Januari s/d Juni tahun 2022 dapat diuraikan hasilnya sebagai berikut :

###### 1. Analisis Responden

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan, dari data responden yang telah disampaikan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

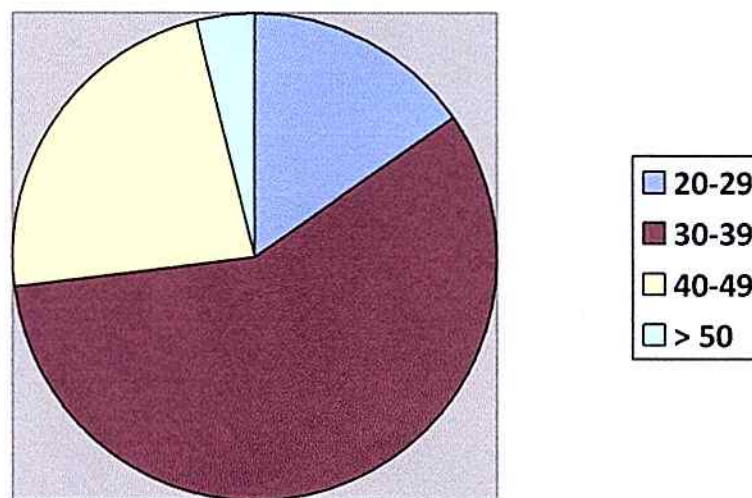
Tabel .3 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Umur (tahun)

No	Umur (Tahun)	Jumlah
a.	< 20	0
b.	20 – 29	32
c.	30 – 39	122

d.	40 – 49	49
e.	50 keatas	8
	<b>Total</b>	<b>211</b>

Berdasarkan rekapitulasi data responden pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berusia diantara 30 s/d 39 tahun yaitu 122 orang, Untuk responden 20-29 tahun sebanyak 32 orang, untuk usia 40-49 tahun sebanyak 49 orang , dan untuk usia diatas 50 tahun sebanyak 8 orang a terlihat pada Gambar 1.1

Gambar 1.1 Grafik Responden berdasarkan usia



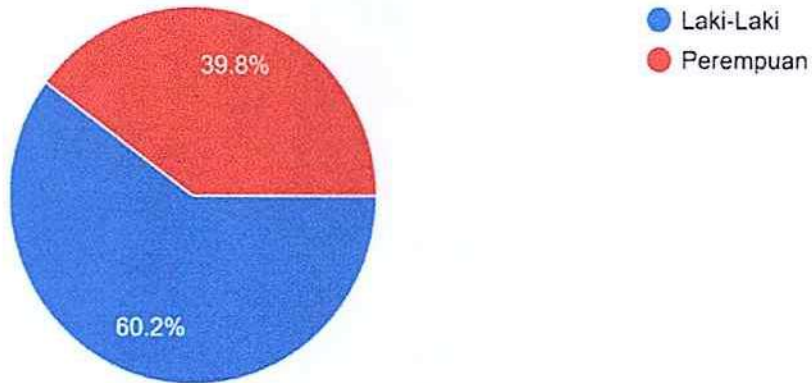
Dalam penyampaian kuesioner terhadap layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep berdasarkan jenis kelamin secara keseluruhan di dominasi oleh laki-laki sebanyak 127 orang responden dari total sebanyak 211 orang dan untuk responden laki-laki yang sebanyak 84 orang responden sebagaimana dapat di lihat pada tabel 5 berikut ini.

Tabel .4  
Rekapitulasi Data Responden  
Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Data	Jumlah
a.	Laki - laki	127
b.	Perempuan	84
	<b>Total</b>	<b>211</b>



Dari tampilan gambar 3.2 grafik jumlah responden berdasarkan jenis kelamin bahwa 60,2% jenis kelamin responden laki – laki mendominasi dalam pengisian kuesioner dan dan untuk perempuan sebanyak 39,8% sebagaimana dapat dilihat pada gambar dibawah



Gambar 1.2

Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam pengisian kuesioner terhadap unit layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dengan pendidikan S-1 yang mendominasi dan untuk pendidikan SD, SMP, dan SMA tidak terdapat responden yang mengisi kuesioner sebagaimana tergambar pada tabel 6

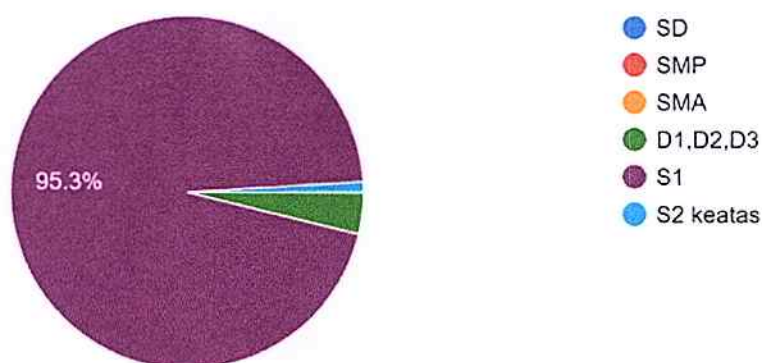
Tabel .5

Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Jenis Data	Jumlah
a.	SD	0
b.	SMP	0
c.	SMA	0
d.	D1,D2,D3	8
f.	S-1	201
g	S-2 ke atas	2
	<b>Total</b>	<b>211</b>

Dalam melihat perkembangan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dari grafik menunjukkan bahwa responden pendidikan S-1 dengan jumlah responden terbanyak yakni sebanyak 201

orang responden atau 95,3% ini menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan S-1 mendominasi dalam pengisian kuesioner sedangkan untuk D1,D2,D3 sebanyak 3,8 % serta responden dengan data responden pendidikan S2 keatas sebanyak 0,9%, untuk melihat perkembangan responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1.3  
 Grafik jumlah Responden berdasarkan pendidikan

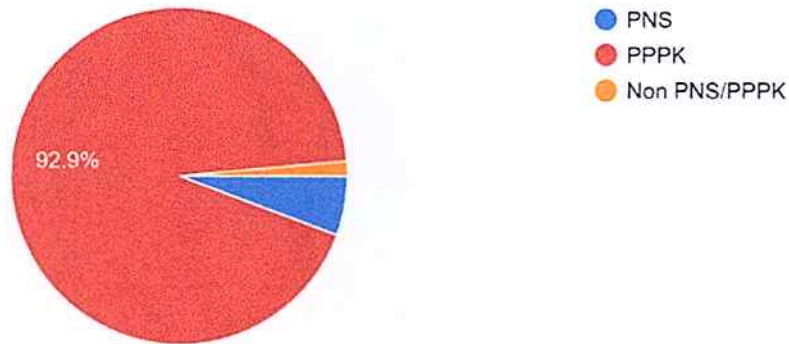
Responden yang pernah mendapatkan layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep berdasarkan pekerjaan yang di dominasi oleh ASN, swasta dan mahasiswa. Data tersebut dapat dilihat dari tabel 7 di bawah ini.

Tabel 6  
 Rekapitulasi Data Responden  
 Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Data	Jumlah
a.	PNS	12
b.	PPPK	196
c.	Non PNS/PPPK	3
	<b>Total</b>	<b>211</b>

Berdasarkan gambar 1.4 di bawah ini, jumlah responden berdasarkan pekerjaan yang pernah mendapatkan layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dengan jumlah total sebanyak 211 responden, dengan jumlah reponden yang paling terbanyak adalah PPPK sebanyak 196 orang atau sebesar 92,9%, responden PNS sebanyak 12 orang atau sebesar 5,6% dan

responden Non PNS/PPPK sebanyak 3 orang atau sebesar 1,4%. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1.4 Grafik jumlah Responden berdasarkan pekerjaan

## 2. Waktu Penyampaian Kuesioner Responden

Waktu penyampaian data kuesioner kepada responden atau masyarakat dilakukan pada bulan Mei tahun 2022 dengan jumlah total responden sebanyak 211 orang responden. Penyampaian kuesioner dilaksanakan pada minggu ke-4 selama hari kerja dengan menggunakan *Google Form* yang disebar melalui media *WhatsApp*.

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat perkembangan waktu penyampaian data kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester pertama tahun 2022, pada bulan Mei 2022 hari pertama jumlah kuesioner sudah banyak responden yang langsung mengisi kuesioner dan melebihi jumlah kuota responden minimal yaitu 100 responden. Hal ini disebabkan karena media *WhatsApp* sangat efektif karena hampir semua responden menggunakan media tersebut dalam berkomunikasi.

## 3. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam menyusun analisis survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan di unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep pada semester I (Januari s/d Juni) tahun 2022 dapat diuraikan sebagai berikut :

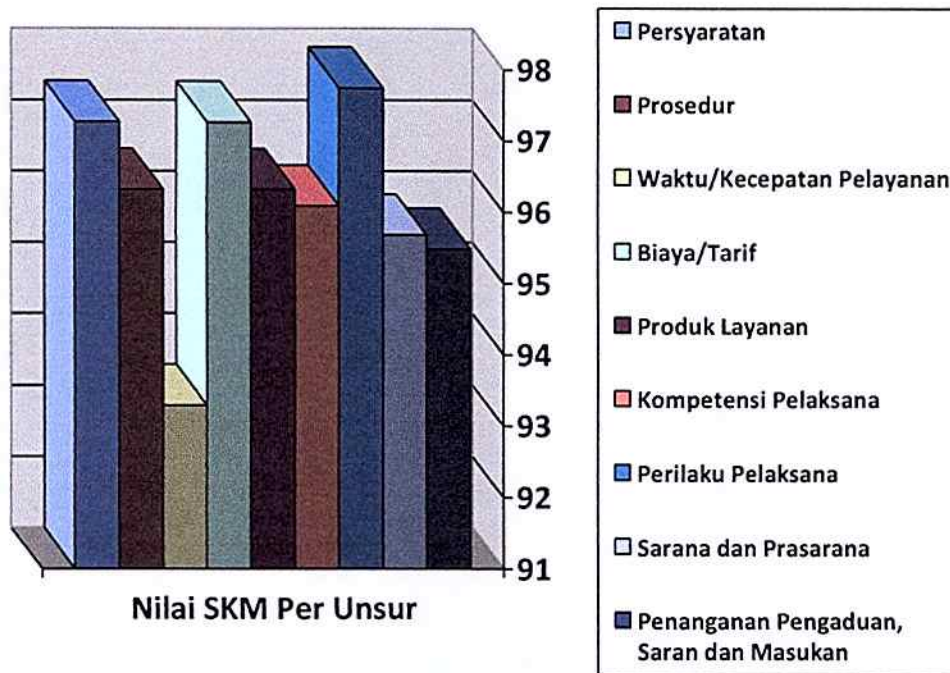
### a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan di unit pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sumenep dapat dilihat dari hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang terdiri dari 9 (sembilan) jenis unsur yang terdiri dari :

- 1) *Persyaratan pelayanan*, yang merupakan salah satu dalam unsur pelayanan dengan nilai 3,891 telah dikonversikan didapat nilai sebesar **97,27** dengan kategori **Sangat Baik** ini menunjukkan bahwa persyaratan yang di ajukan dalam pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep dapat dikatakan baik.
- 2) *Prosedur pelayanan*, dari hasil survei kepuasan masyarakat nilai unsur pelayanan dengan prosedur pelayanan dapat dikategorikan baik dengan nilai sebesar 3,853 dengan nilai telah dikonversikan sebesar **96,32** dengan kategori **Sangat Baik** ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep dapat dikatakan baik.
- 3) *Waktu/Kecepatan Pelayanan*, dari hasil survei kepuasan masyarakat waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,732 dengan nilai yang telah konversikan sebesar **93,29** dengan mutu pelayanan di kategorikan **Sangat Baik** ini menunjukkan bahwa waktu dalam melaksanakan pelayanan dapat di kategorikan baik.
- 4) *Biaya Tarif Layanan*, berdasarkan hasil survei dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,891 setelah di konversikan didapati nilai mutu pelayanan sebesar **97,26** dengan kategori **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa responden menilai biaya tarif layanan sangat baik karena layanan di unit pelayanan BKPSDM Kabupaten Sumenep tidak mengenakan biaya setiap pelayanan.
- 5) *Produk Pelayanan*, dari hasil perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,853 dengan nilai mutu pelayanan setelah di konversikan sebesar **96,32** dengan kategori **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa responden menilai produk pelayanan dianggap baik.
- 6) *Kompetensi Pelaksana*, berdasarkan perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,844 dengan nilai mutu **96,09** yang dapat di kategorikan **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa kemampuan, wawasan dan sikap pelaksana unit pelayanan BKPSDM Kabupaten Sumenep dapat di anggap baik.
- 7) *Perilaku Pelaksana*, dari hasil perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,910 dengan nilai mutu pelayanan setelah di konversikan sebesar **97,74** dengan kategori **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa responden menilai perilaku pelaksana pelayanan dianggap baik.
- 8) *Sarana dan Prasarana*, dari hasil survei kepuasan masyarakat dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,827 dengan konversi nilai sebesar **95,68** dengan kategori **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa responden menilai penanganan pengaduan, sarana dan

masukannya dalam pelayanan dapat dianggap baik.

- 9) *Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan*, berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat nilai unsur pelayanan sebesar 3,819 dengan nilai yang telah di konversi sebesar **95,48** dengan kategori **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep dapat dikatakan sangat baik.



Gambar 3.1 Grafik Nilai unsur pelayanan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) pada semester I ini menunjukkan bahwa 9 unsur pelayanan mendapat predikat *Sangat Baik*. Ini menunjukkan bahwa pelayanan di unit – unit pelayanan di lingkungan BKPSDM Kabupaten Sumenep pada semester I sangat memuaskan bagi masyarakat umumnya dan ASN pada khususnya.

Tingginya nilai 9 (sembilan) unsur pelayanan menunjukkan bahwa responden menilai secara umum layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep sangat baik, ini di karena unit pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan.

Secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep untuk Semester I (Januari s/d Juni) tahun 2022 dengan nilai indeks **3,832**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **95,798**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan

di BKPSDM Kabupaten Sumenep adalah **A**, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep adalah **Sangat Baik**.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dari 9 (sembilan) indikator hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,832 x 25 = 95,798
- 2) Mutu Pelayanan A
- 3) Kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep **"Sangat Baik"**

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik yang dilakukan BKPSDM Kabupaten Sumenep telah menunjukkan tren positif. Hal ini terbukti dari terus meningkatnya nilai IKM BKPSDM Kabupaten Sumenep semester I tahun 2022 sebagaimana terlihat pada tabel 8 Di bawah ini.

Tabel. 7  
Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	Nilai Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,891	25,00	97,27	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,853	25,00	96,32	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,732	25,00	93,29	Sangat Baik
U4	Biaya Tarif Layanan	3,891	25,00	97,26	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3,853	25,00	96,32	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,844	25,00	96,09	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,910	25,00	97,74	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,827	25,00	95,68	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,819	25,00	95,48	Sangat Baik
	<b>IKM unit Pelayanan</b>	<b>3,832</b>	<b>25,00</b>	<b>95,79</b>	<b>Sangat Baik</b>

## BAB IV PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep pada semester I (Januari s/d Juni) tahun 2022 dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Data responden yang di pergunakan dalam survei kepuasan masyarakat (SKM) sebanyak 211 orang responden yang di sebarakan pada bulan Mei tahun 2022.
2. Dari hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) pada 9 (sembilan) unsur pelayanan di unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep di berpredikat *Sangat Baik*.
3. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep untuk Semester I Tahun 2022 dengan nilai indeks **3,832** nilai dikonversikan sebesar **95,798**.
4. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep pada semester I kategori *Sangat Baik*.

### B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan, maka direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep perlu lebih ditingkatkan terutama pada unsur waktu/kecepatan pelayanan dan unsur sarana dan prasarana pelayanan yang perlu ditingkatkan.
2. BKPSDM Kabupaten Sumenep sebagai salah satu OPD yang memiliki pelayanan di bidang Kepegawaian dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan Pelayanan Kepegawaian Untuk seluruh ASN di Kabupaten Sumenep.

## Lampiran

### PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia  
 ALAMAT : Jl. Dr. Cipto No.40 Sumenep  
 Tlp : 0328 - 664526

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN																			KET
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	
1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	1	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NIP CPNS
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
12	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
13	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
17	3	2	2	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	1	2	2	2	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
21	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
24	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
27	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK



29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PEMBERHENTIAN PPPK	
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
31	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
32	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
33	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
37	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
40	4	3	4	3	3	4	4	2	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
45	4	4	4	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
52	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
55	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
57	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
60	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
63	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
65	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI

																			PPPK
66	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
72	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
75	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
77	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
78	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
82	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
83	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
86	4	4	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
88	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
89	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
95	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
96	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
98	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
100	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	PENYUSUNAN KEBUTUHAN/FORMASI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK

102	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
105	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
106	4	4	4	4	3	3	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
110	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
112	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
113	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
115	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
116	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	PENYUSUNAN KEBUTUHAN/FORMASI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
118	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
119	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
126	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
127	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
129	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	KEGIATAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TEKNIS
134	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
135	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
136	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
137	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
140	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
141	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK

143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
145	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENERBITAN SURAT IJIN BELAJAR
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
148	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
152	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
153	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
154	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
156	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
158	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
159	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
161	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
164	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
168	3	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
170	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
171	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
174	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
175	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
178	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
182	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK

186	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPK
188	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPK
189	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPK
190	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
192	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
193	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	PENERBITAN SURAT KEPUTUSAN HUKUMAN DISIPLIN
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPK
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
197	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPK
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
200	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPK
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
202	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPK
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
204	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPK
205	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SURAT PERINTAH TUGAS
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
207	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
208	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPK
209	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
210	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
211	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPK
ΣNilai /Unsur	81 9	82 3	81 3	74 2	79 1	80 0	81 3	80 6	82 7	82 6	81 3	81 8	80 4	82 5	80 7	79 4	81 8	80 6	80 2	
NRR / Unsur	3,8 82	3,9 00	3,8 53	3,5 17	3,7 67	3,7 91	3,8 53	3,8 38	3,9 19	3,9 15	3,8 53	3,8 77	3,8 10	3,9 10	3,8 25	3,7 81	3,8 77	3,8 20	3,8 19	
NRR tertbg/ unsur	0,2 04	0,2 05	0,2 03	0,1 85	0,1 98	0,2 00	0,2 03	0,2 02	0,2 06	0,2 06	0,2 03	0,2 04	0,2 01	0,2 06	0,2 01	0,1 99	0,2 04	0,2 01	0,2 01	*)
IKM Unit pelayanan																				**) 95,798

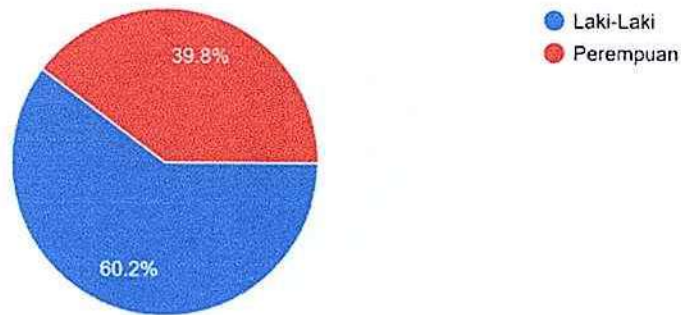
**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,01 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,00
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	Nilai Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,891	25,00	97,27	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,853	25,00	96,32	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,732	25,00	93,29	Sangat Baik
U4	Biaya Tarif Layanan	3,891	25,00	97,26	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3,853	25,00	96,32	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,844	25,00	96,09	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,910	25,00	97,74	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,827	25,00	95,68	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,819	25,00	95,48	Sangat Baik
	<b><i>IKM unit Pelayanan</i></b>	<b><i>3,832</i></b>	<b><i>25,00</i></b>	<b><i>95,79</i></b>	<b><i>Sangat Baik</i></b>

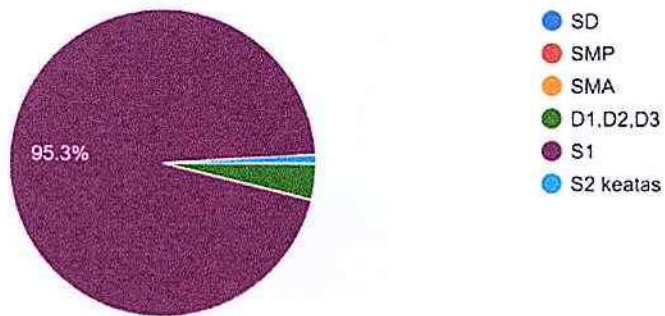
### Jenis Kelamin

211 responses



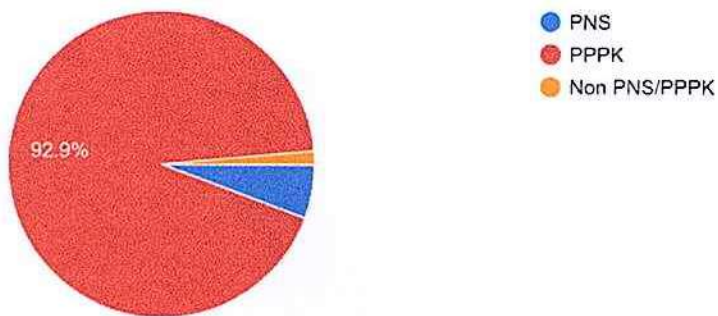
### Pendidikan Terakhir

211 responses



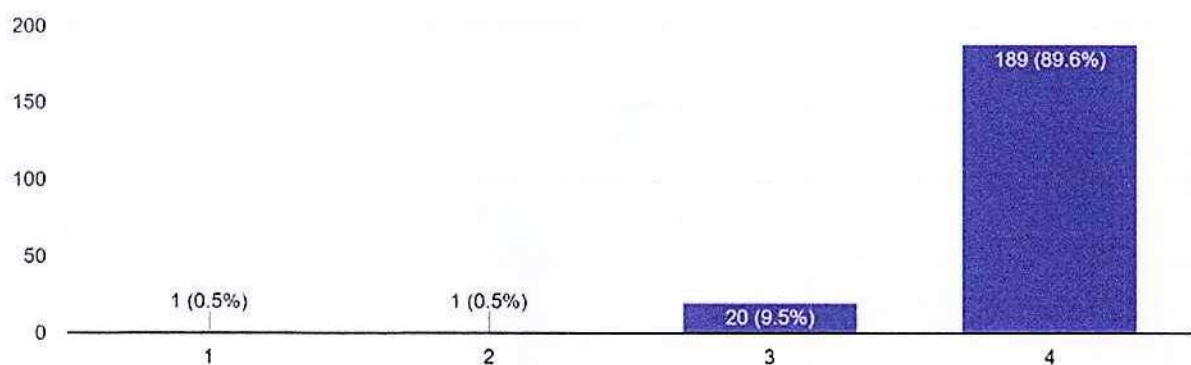
### Pekerjaan

211 responses



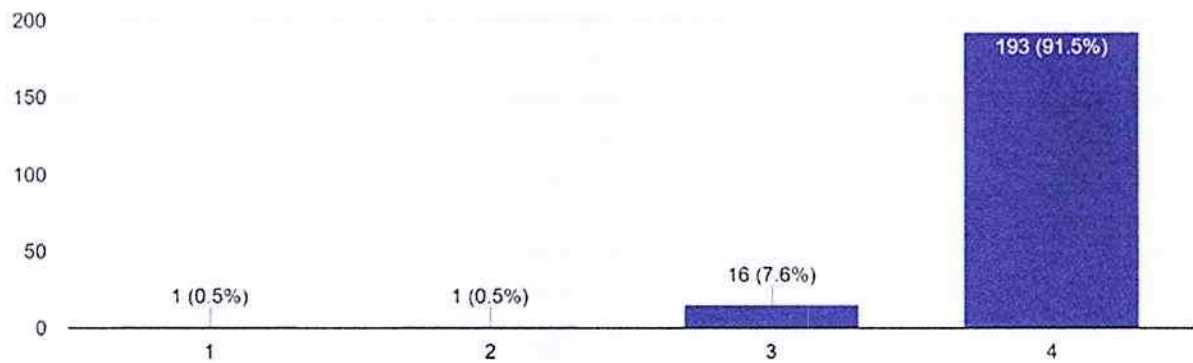
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standar pelayanannya/ jenis pelayanannya?

211 responses



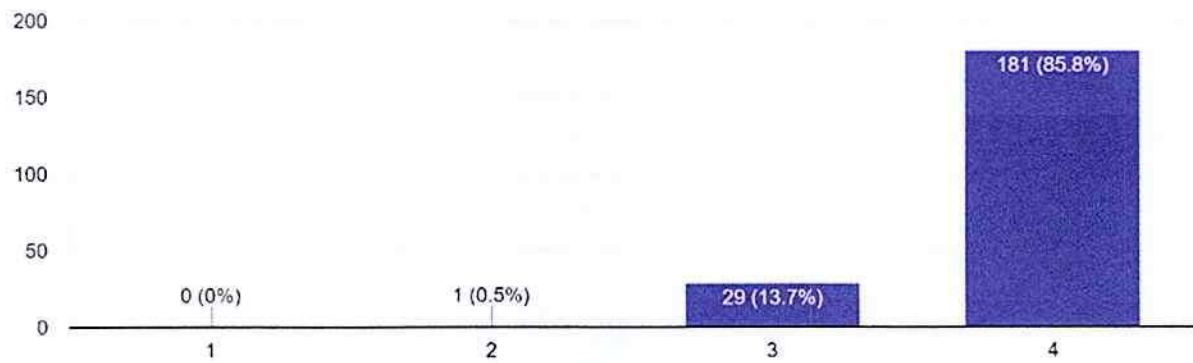
Apakah persyaratan pelayanan tertera dengan jelas,detail, dan lengkap ?

211 responses



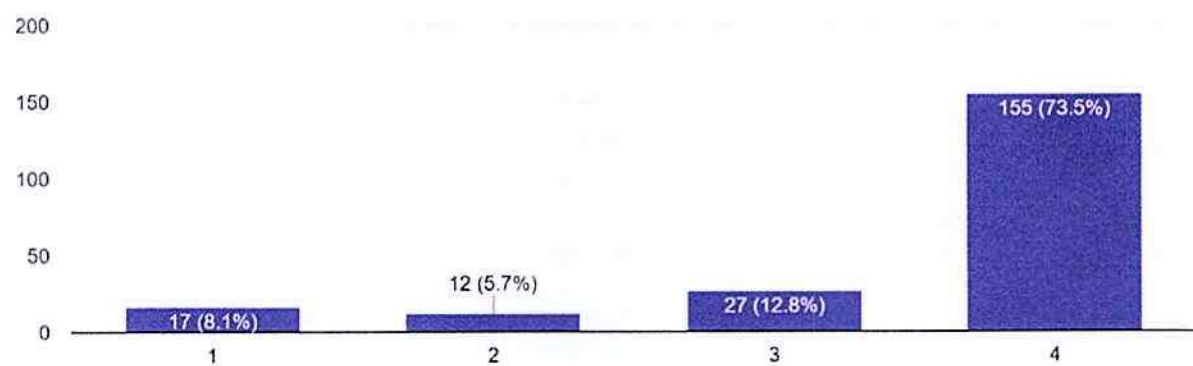
Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

211 responses



Apakah petugas menawarkan jasa untuk mempercepat proses layanan?

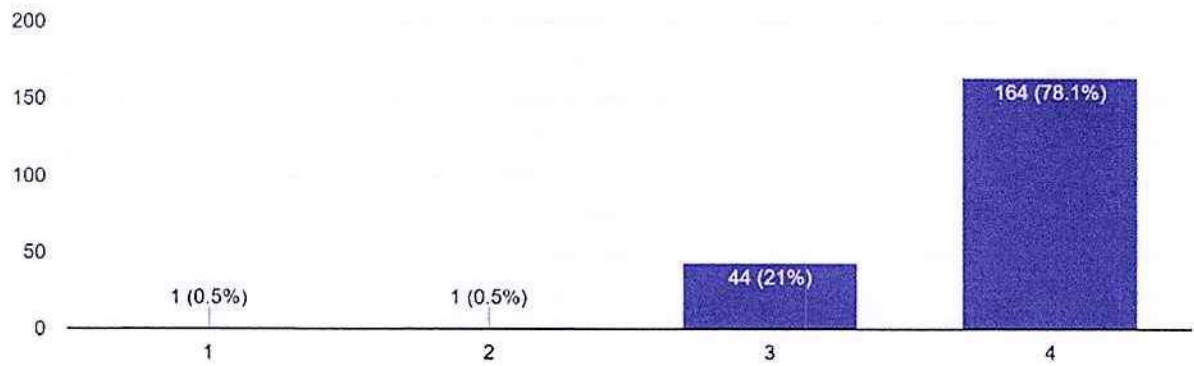
211 responses





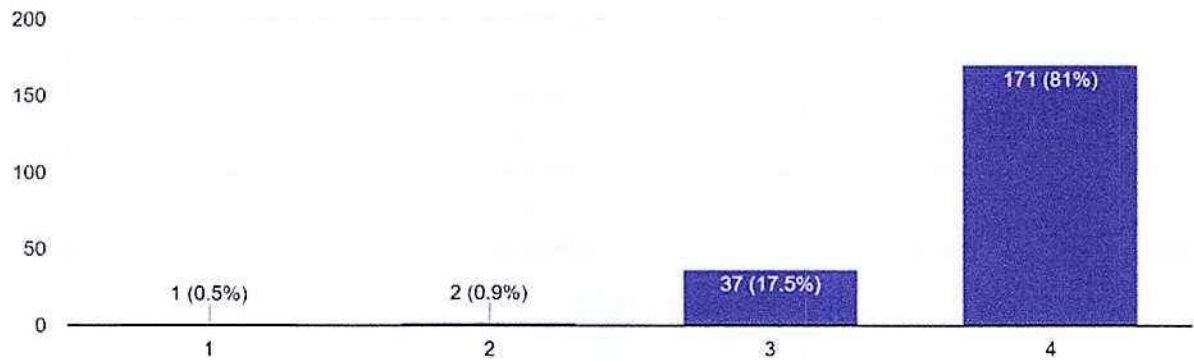
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

210 responses



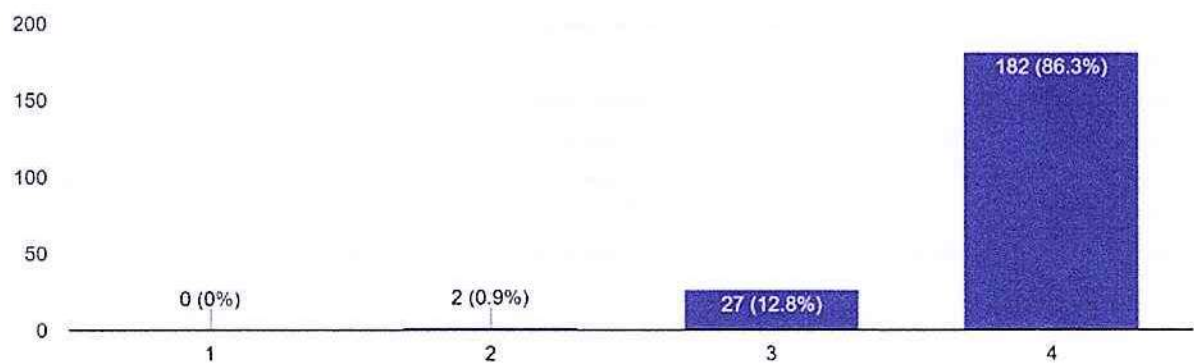
Apakah proses penyelesaian pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan yang dijanjikan?

211 responses



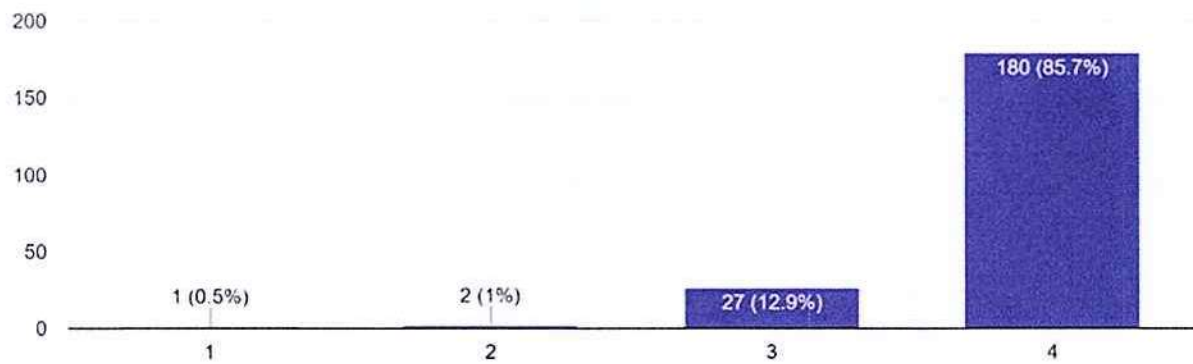
Apakah jam buka pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan yang dijanjikan?

211 responses



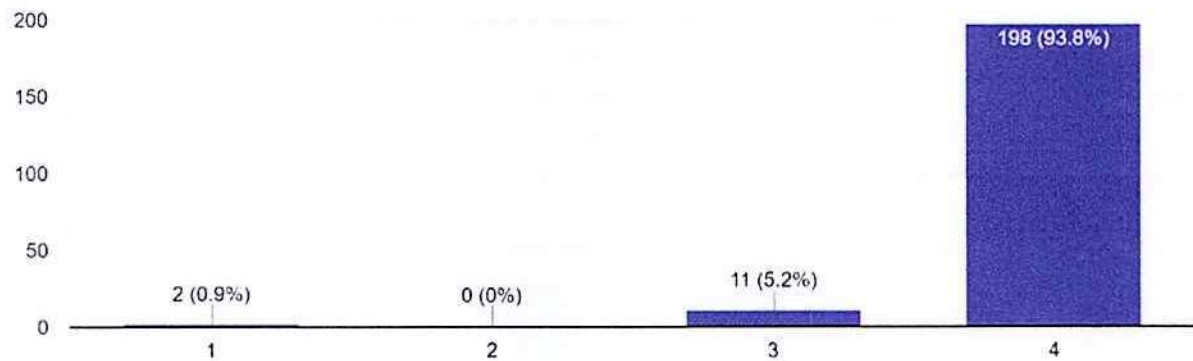
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

210 responses



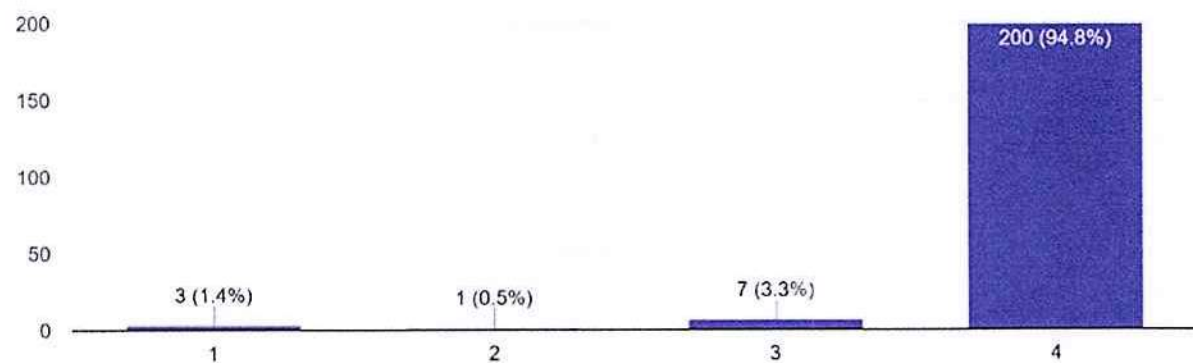
Apakah petugas menawarkan tambahan biaya di luar resmi (pungli) untuk mempercepat proses?

211 responses



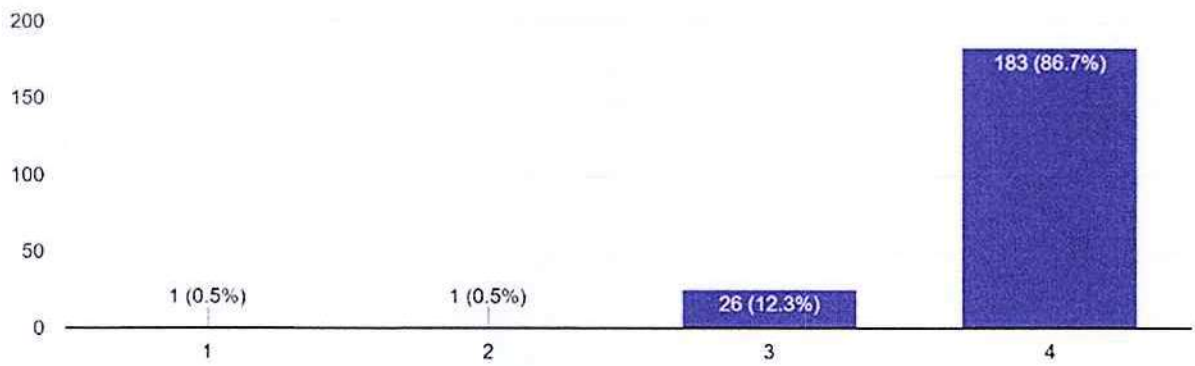
Apakah masih terdapat praktek percaloan?

211 responses



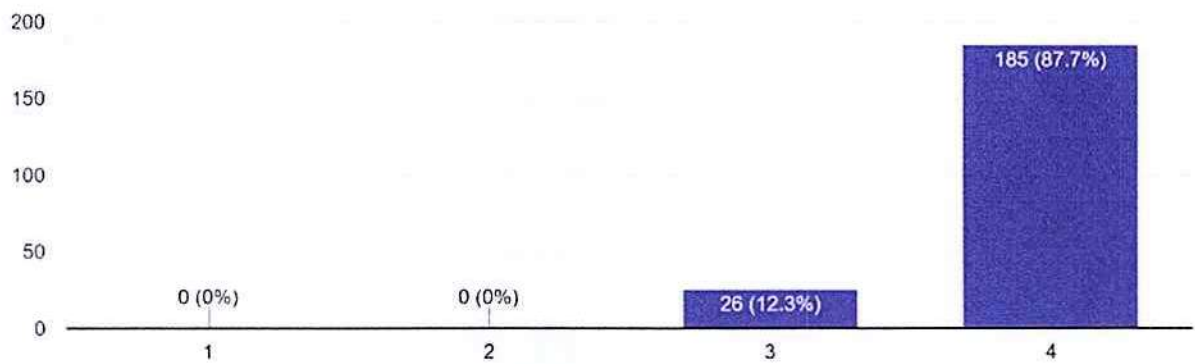
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

211 responses



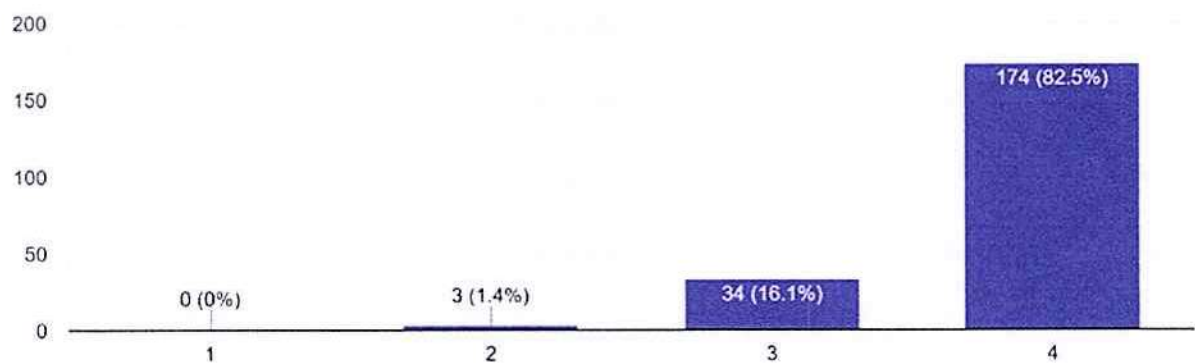
Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

211 responses



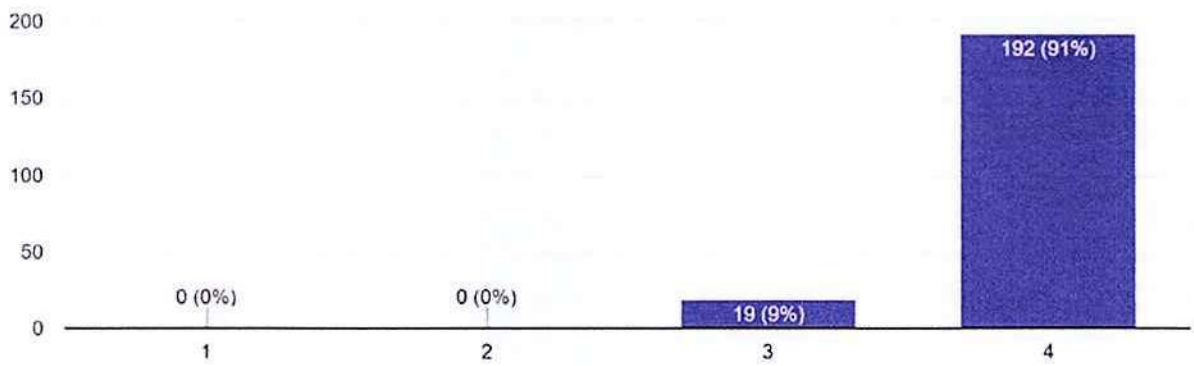
Petugas menjawab pertanyaan/keluhan kita dengan cepat, tepat, dan lengkap

211 responses



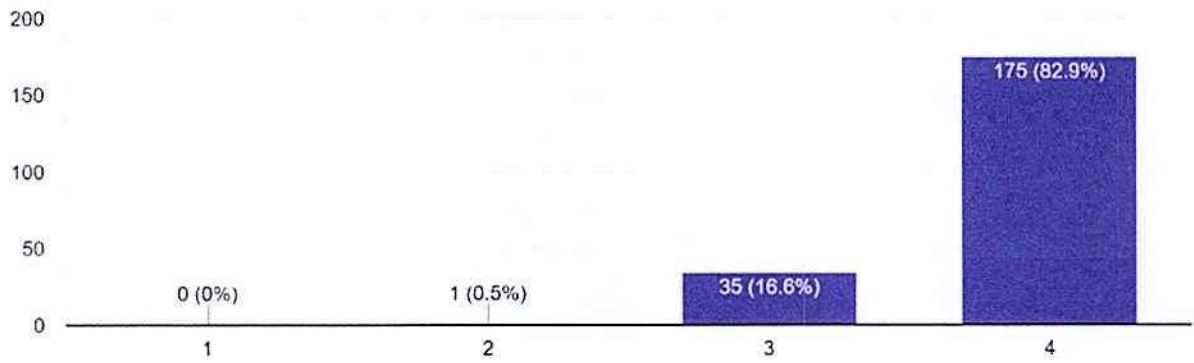
Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

211 responses



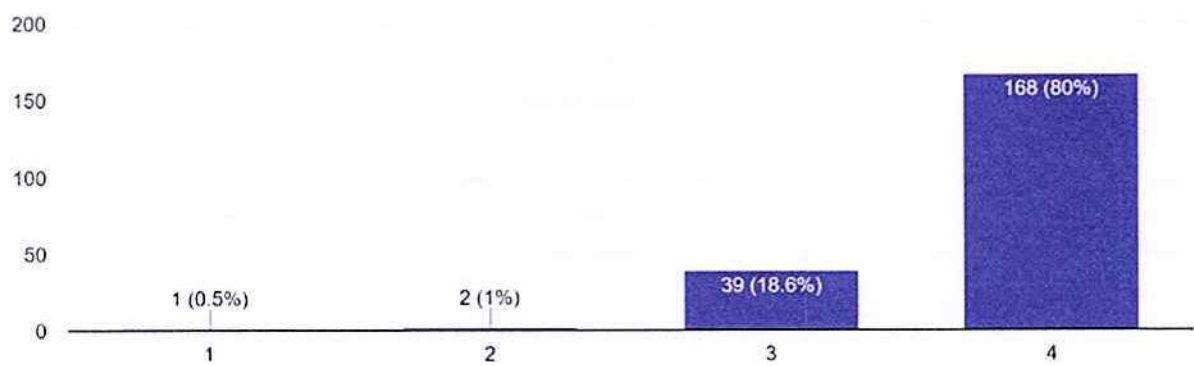
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?

211 responses



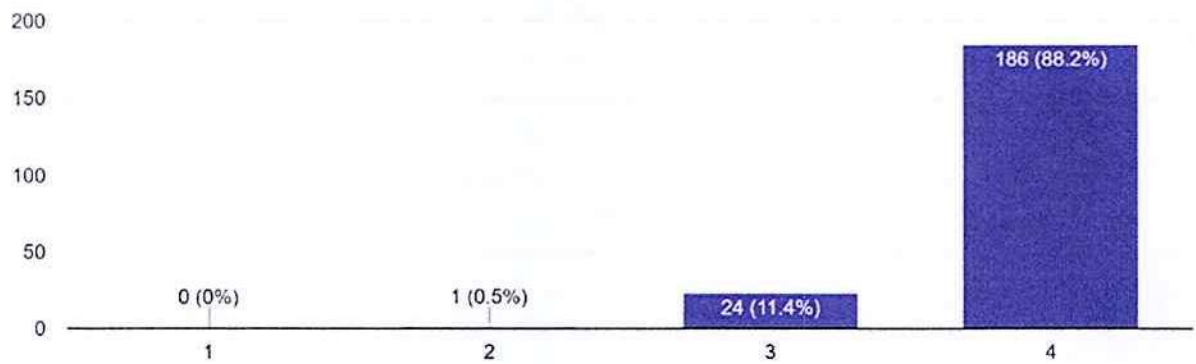
Pelayanan tidak perlu antri yang lama dan membosankan

210 responses



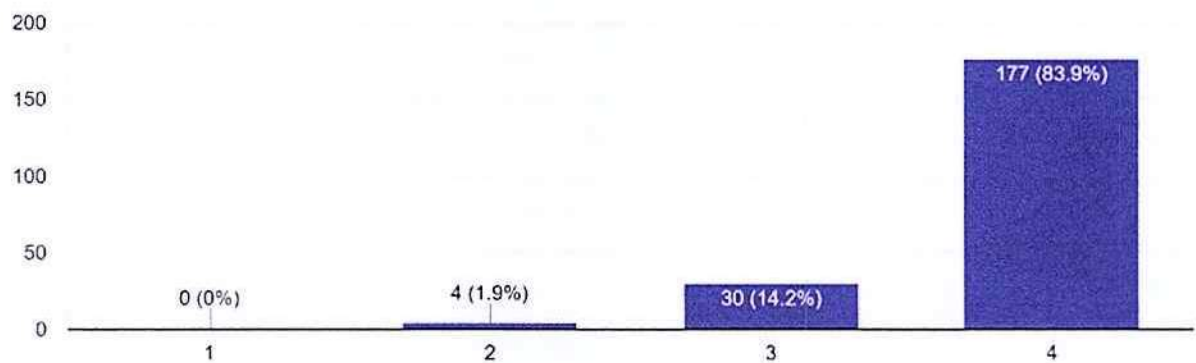
Apakah teknologi/aplikasi yang digunakan untuk mempercepat layanan bermanfaat ?

211 responses



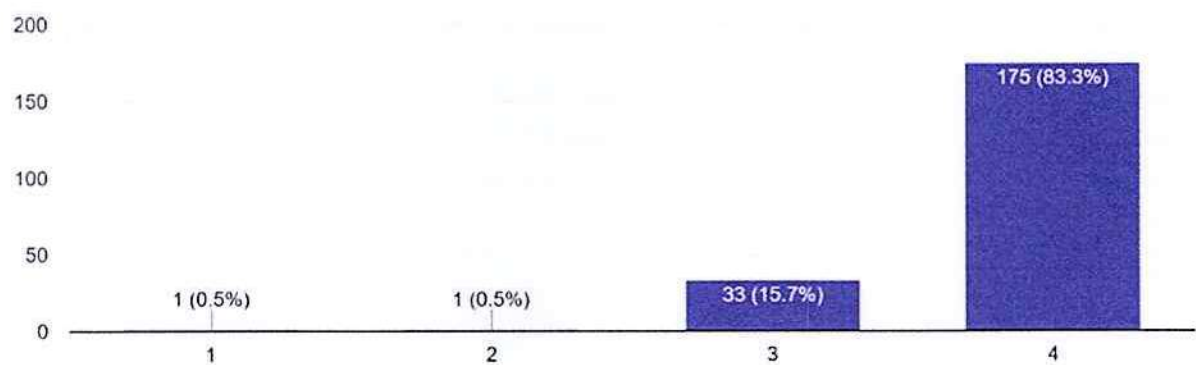
Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

211 responses



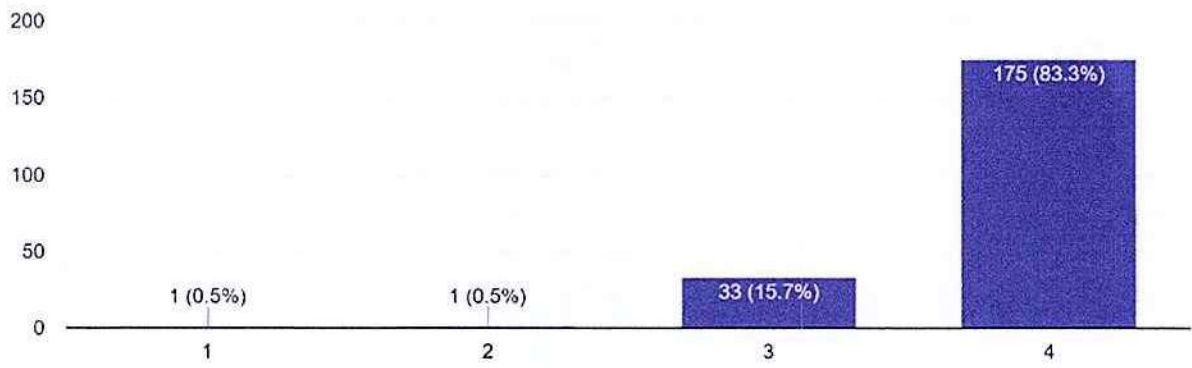
Pengaduan (komplain) sudah ditindaklanjuti (diselesaikan) oleh unit pelayanan.

210 responses



Pengaduan (komplain) sudah ditindaklanjuti (diselesaikan) oleh unit pelayanan.

210 responses



## Survei Kepuasan Masyarakat

Beberapa Layanan di Kantor BKPSDM Kabupaten Sumenep

1. SURAT PERINTAH TUGAS
2. KEGIATAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TEKNIS
3. KEGIATAN DIKLAT TEKNIS FUNGSIONAL DAN NON PROGRAM
4. PENERBITAN SURAT IJIN BELAJAR
5. PEMBERIAN SURAT KETERANGAN BELAJAR
6. PENERBITAN SURAT KETERANGAN BELAJAR BAGI CPNS
7. PENERBITAN SURAT KETERANGAN TIDAK SEDANG IJIN BELAJAR/IKATAN DINAS/TUGAS BELAJAR
8. PENERBITAN SURAT REKOMENDASI BAGI PNS ATAU NON PNS
9. PENYUSUNAN KEBUTUHAN/FORMASI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
10. PENETAPAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
11. PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NIP CPNS
12. PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN CALON PNS
13. PENYAMPAIAN BERKAS USUL PENETAPAN NI PPPK
14. PENETAPAN SK PENGANGKATAN PPPK
15. PENYAMPAIAN SK PENGANGKATAN PPPK
16. PENETAPAN SK PEMBERHENTIAN PPPK
17. PELAKSANAAN SELEKSI KOMPETENSI DASAR
18. BANTUAN ANGGARAN PROGRAM KERJA DEWAN PENGURUS KABUPATEN KORPRI SUMENEP
19. PENGELOLAAN SEWA GEDUNG KORPRI DAN SANTUNAN BAGI ANGGOTA KORPRI
20. PENGUSULAN SATYALANCANA KARYA SATYA
21. PENGUSULAN KARTU PEGAWAI NEGERI SIPIL (KARPEG)
22. PENGUSULAN KARTU SUAMI (KARSU) DAN KARTU ISTRI (KARIS)
23. PENGUSULANKARTU PESERTA TASPEN (KPT)
24. PENGAJUAN IJIN CUTI BAGI PNS
25. PENGAJUAN PEMERIKSAAN KESEHATAN PNS
26. PENGAJUAN IJIN UNTUK MELAKUKAN PERCERAIAN
27. PROSES PENERBITAN SURAT KEPUTUSAN IJIN ATAU KETERANGAN UNTUK MELAKUKAN PERCERAIAN
28. PENDISTRIBUSIAN KARIS/KARSU, KARPEG, DAN KPT
29. PENERBITAN SURAT KEPUTUSAN HUKUMAN DISIPLIN
30. PENERBITAN SURAT KEPUTUSAN PEMBERHENTIAN SEMENTARA PNS
31. PENERBITAN SURAT KEPUTUSAN PENGAKTIFAN KEMBALI DALAM JABATAN NEGERI
32. PENERBITAN SURAT KETERANGAN TIDAK SEDANG DALAM PROSES ATAU MENJALANI HUKUMAN DISIPLIN
33. LAYANAN PENCANTUMAN GELAR PENDIDIKAN
34. PENETAPAN SK KENAIKAN PANGKAT PNS
35. SELEKSI PENGISIAN JPT PRATAMA
36. IZIN PENCALONAN KEPALA DESA BAGI PEGAWAI NEGERI SIPIL
37. MUTASI PNS ANTAR DAERAH
38. MUTASI DALAM DAERAH (PELAKSANA)
39. PENGANGKATAN CPNS MENJADI PNS
40. PENINJAUAN MASA KERJA
41. PENUNJUKAN PELAKSANA TUGAS, PELAKSANA HARIAN DAN PENJABAT KEPALA DESA

\* Required

1. Jenis Layanan yang sudah/pernah diurus (Diisi Angka /No.Urut layanan diatas) \*

\_\_\_\_\_

2. Nama Lengkap \*

\_\_\_\_\_

3. Umur \*

\_\_\_\_\_

4. Jenis Kelamin \*

Mark only one oval.

- Laki-Laki  
 Perempuan

## 5. Pendidikan Terakhir \*

Mark only one oval.

- SD  
 SMP  
 SMA  
 D1,D2,D3  
 S1  
 S2 keatas

## 6. Pekerjaan \*

Mark only one oval.

- PNS  
 PPPK  
 Non PNS/PPPK

## 7. Nama OPD Asal (Misal : Dinas A, Kecamatan A, dll)

---

## 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standar pelayanannya/ jenis pelayanannya?

Mark only one oval.

- 1 2 3 4  
Tidak Sesuai     Sangat Sesuai

## 9. Apakah persyaratan pelayanan tertera dengan jelas,detail, dan lengkap ?

Mark only one oval.

- 1 2 3 4  
Tidak Jelas     Sangat Jelas

## 10. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

Mark only one oval.

- 1 2 3 4  
Tidak Mudah     Sangat Mudah

## 11. Apakah petugas menawarkan jasa untuk mempercepat proses layanan?

Mark only one oval.

- 1 2 3 4  
Sangat Banyak     Tidak Ada

## 12. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

Mark only one oval.

- 1 2 3 4  
Tidak Cepat     Sangat Cepat



13. Apakah proses penyelesaian pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan yang dijanjikan?

Mark only one oval.

	1	2	3	4
Sering Terlambat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Sangat Tepat

14. Apakah jam buka pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan yang dijanjikan?

Mark only one oval.

	1	2	3	4
Sering Terlambat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Sangat Tepat

15. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

Mark only one oval.

	1	2	3	4
Sangat Mahal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Gratis

16. Apakah petugas menawarkan tambahan biaya di luar resmi (pungli) untuk mempercepat proses?

Mark only one oval.

	1	2	3	4
Sangat Sering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Tidak Ada

17. Apakah masih terdapat praktek percaloan?

Mark only one oval.

	1	2	3	4
Banyak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Tidak Ada

18. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Mark only one oval.

	1	2	3	4
Tidak Sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Sesuai

19. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

Mark only one oval.

	1	2	3	4
Tidak Kompeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Sangat Kompeten

20. Petugas menjawab pertanyaan/keluhan kita dengan cepat, tepat, dan lengkap

Mark only one oval.

	1	2	3	4
Tidak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Selalu

21. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Tidak Sopan & Tidak Ramah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sopan dan Sangat Ramah

22. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Buruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

23. Pelayanan tidak perlu antri yang lama dan membosankan

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Panjang (Lama)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Lancar

24. Apakah teknologi/aplikasi yang digunakan untuk mempercepat layanan bermanfaat ?

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Tidak Bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Bermanfaat

25. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Tidak Ada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Dikelola dengan baik

26. Pengaduan (komplain) sudah ditindaklanjuti (diselesaikan) oleh unit pelayanan.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Tidak ditindaklanjuti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Cepat