



# LAPORAN AKHIR

Pemantauan dan Evaluasi Kinerja  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP)

---

**BADAN KEPEGAWAIAN  
DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA  
KOTA MADIUN**

**TAHUN 2025**





## KATA PENGANTAR

Pelaksanaan Penilaian Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) merupakan bentuk komitmen Pemerintah Kota Madiun dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Kegiatan ini juga sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta kebijakan nasional dalam penguatan reformasi birokrasi.

Melalui pelaksanaan PEKPPP, diharapkan setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Madiun mampu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, dan mengimplementasikan langkah peningkatan yang berkelanjutan.

Pada tahun 2025, Pemerintah Kota Madiun bekerja sama dengan KOKEK Consulting dalam melaksanakan kegiatan penilaian PEKPPP. Hasil dari kegiatan ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan perbaikan layanan, penguatan kapasitas aparatur, serta peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Madiun.

KOKEK Consulting selaku pelaksana kegiatan mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh responden yang terlibat dalam proses survei dan 64 (enam puluh empat) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kota Madiun atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, Unit Kerja terkait dapat menindaklanjuti hasil dari Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan masyarakat.

Hormat kami,

**KOKEK Consulting**



## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar</b>		i
<b>Daftar Isi</b>		ii
<b>Bab I Pendahuluan</b>		
1.1 Profil Unit Pelayanan Publik	.....	I - 1
1.2 Tujuan Survei	.....	I - 2
1.3 Dasar Hukum	.....	I - 2
1.4 Metode Pengumpulan Data	.....	I - 3
<b>Bab II Mekanisme Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik</b>		
2.1 Jadwal Evaluasi	.....	II - 1
2.2 Sosialisasi Awal Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Pembinaan Pelayanan Publik	.....	II - 1
2.3 Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (F-02)	.....	II - 3
2.4 Pelaksanaan Survei Penerima Layanan (F-03)	.....	II - 4
<b>Bab III Pengolahan Data dan Analisis</b>		
3.1 Pengolahan dan Analisis Data	.....	III - 1
3.2 Kategori Indeks Pelayanan Publik	.....	III - 2
3.3 Nilai Indikator	.....	III - 2
3.4 Nilai Aspek	.....	III - 4
<b>Bab IV Indeks PEKPPP, Pemeringkatan Kinerja dan Rekomendasi Hasil</b>		
4.1 Rekomendasi Aspek Kebijakan Pelayanan	.....	IV - 1
4.2 Rekomendasi Profesionalisme SDM	.....	IV - 1
4.3 Rekomendasi Sarana dan Prasarana	.....	IV - 1
4.4 Rekomendasi Sistem Informasi Pelayanan Publik	.....	IV - 2
4.5 Rekomendasi Konsultasi dan Pengaduan	.....	IV - 2
4.6 Rekomendasi Inovasi	.....	IV - 3
<b>Bab V Penutup</b>		
5.1 Kesimpulan	.....	V - 1

### **Lampiran**

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Dokumentasi Pelaksanaan Sosialisasi dan Survei



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Profil Unit Pelayanan Publik

Nama Instansi	:	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun
Alamat	:	Jalan Mastrip Nomor 25 Madiun, Kode Pos: 63132 Jawa Timur
No.Telp/Fax	:	Telp (0351) 462230, Fax (0351) 496964
Visi	:	“Terwujudnya Pemerintahan maju bersih Berwibawa Bersama Masyarakat Membangun Kota Mendunia”
Misi	:	Meningkatkan pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing global.
Jenis Pelayanan yang Ditangani	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan Penanganan Pengaduan;</li><li>2. Pelayanan Legalisir;</li><li>3. Pelayanan Pemrosesan Cuti Pegawai;</li><li>4. Pelayanan Penjatuhan Hukuman Disiplin;</li><li>5. Pelayanan Permohonan Izin Perkawinan dan pembinaan Pra Nikah/Pasca Nikah;</li><li>6. Pelayanan Permohonan Izin Perceraian;</li><li>7. Pelayanan Pengajuan Tunjangan Istri/Suami dan Pendaftaran Anak;</li><li>8. Pelayanan Seleksi Penerimaan ASN;</li><li>9. Pelayanan Permintaan Data Pegawai;</li><li>10. Pelayanan Penetapan Kenaikan Pangkat Gol. IV/C ke Atas;</li><li>11. Pelayanan Penetapan Kenaikan Pangkat Golongan IV/a – IV/b;</li><li>12. Pelayanan Penetapan Kenaikan Pangkat Golongan II/d kebawah;</li><li>13. Pelayanan Penetapan Kenaikan Gaji Berkala PNS;</li><li>14. Pelayanan Penetapan Pengangkatan PNS dalam Jabatan Fungsional;</li><li>15. Pelayanan Penetapan Ijin Bebas Jabatan (MPP) PNS;</li><li>16. Pelayanan Penetapan Peninjauan Masa Kerja PNS;</li><li>17. Pelayanan Penetapan Pensiun PNS Golongan Iv/c ke Atas;</li><li>18. Pelayanan Penetapan Pensiun PNS Golongan IV/b ke Bawah;</li><li>19. Pelayanan Permohonan Pindah Instansi;</li><li>20. Pelayanan Permohonan Izin Tugas Belajar/Tugas Belajar;</li><li>21. Pelayanan Sewa Gedung Diklat;</li><li>22. Pelayanan Penghargaan Satya Lancana;</li><li>23. Pelayanan Permohonan Ijin Keluar Negeri;</li><li>24. Pelayanan Permohonan Mengikuti Diklat Teknis Keluar Daerah.</li></ol>



Program Unggulan / Inovasi Penunjang Pelayanan	: Sewa Gedung Diklat
Jam pelayanan	: Senin s/d Kamis Pukul 07.00 – 15.30 WIB Jum'at Pukul 06.30 – 14.30 WIB
Sarana Pengaduan	: 1. Kotak saran/pengaduan 2. <i>Front office</i> 3. Website : <a href="https://bkpsdm.madiunkota.go.id">https://bkpsdm.madiunkota.go.id</a> 4. Instagram : @bkpsdm_madiunkota 5. Facebook : Bkpsdm Kota Madiun

## **1.2 Tujuan Survei**

Maksud dan tujuan Pelaksanaan dari kegiatan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Kota Madiun adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai persepsi serta pendapat masyarakat sebagai penerima layanan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun. Adapun tujuan dari pelaksanaan PEKPPP adalah sebagai berikut:

- a. Mendapatkan nilai hasil evaluasi pelayanan publik, pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Pemerintah Kota Madiun;
- b. Mengetahui tingkat penyelenggaraan dan kualitas setiap aspek pelayanan publik sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat;
- c. Memperoleh bahan penyusunan rekomendasi dalam perbaikan dan inovasi pelayanan publik;
- d. Mendapatkan *feedback/umpan balik* atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

## **1.3 Dasar Hukum**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku, antara lain sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;



5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### **1.4 Metode Pengumpulan Data**

##### **1.4.1 Instrumen PEKPPP**

Instrumen PEKPPP terdiri dari 3 (tiga) formulir yang berbeda sesuai dengan pengguna nya masing-masing yaitu Penyelenggara Layanan (F-01), Evaluator/Tim Penilai (F-02), dan Pengguna Layanan (F-03).

Tabel 1.1 Instrumen Penilaian PEKPPP

Formulir	Definisi	Pembobotan Formulir	Jumlah Pertanyaan
F-01	Merupakan Formulir <i>self-assessment</i> yang diisi oleh Unit Lokus, yang menggambarkan kondisi riil yang bersangkutan. Pengisian F-01 harus dilengkapi dengan bukti dukung sebagaimana yang tercantum dalam instrumen, yang akan digunakan oleh Evaluator untuk melakukan pengisian F-02.	Tidak dilakukan pembobotan	30 pertanyaan
F-02	Merupakan Formulir Penilaian yang diisi oleh Evaluator berdasarkan hasil pengamatan secara daring atau tatap muka, untuk memperoleh data objektif.	75%	30 pertanyaan
F-03	Merupakan Formulir Penilaian yang diisi oleh pengguna layanan berdasarkan pengalaman yang bersangkutan dalam menerima pelayanan, untuk memperoleh data persepsi.	25%	14 pertanyaan



#### **1.4.2 Prinsip PEKPPP**

Dalam penyusunan F-01, F-02, dan F-03 menggunakan prinsip evaluasi sebagai berikut:

- a. **Keadilan**, kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang tanpa diskriminatif terhadap status, ras, agama maupun jenis kelamin. Pemberian perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum;
- b. **Partisipasi**, tingkat keterlibatan masyarakat dalam penyusunan kebijakan, perencanaan, implementasi serta pemantauan dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan;
- c. **Akuntabilitas**, kondisi dimana Pelaksana bertanggung jawab atas tindakannya serta responsif terhadap publik;
- d. **Transparansi**, kondisi dimana keputusan yang diambil oleh Pelaksana serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggung jawabnya;
- e. **Berdaya Guna**, kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumber daya manusia, keuangan dan waktu secara optimal dan ekonomis, serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan;
- f. **Aksesibilitas**, kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana, murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan.

#### **1.4.3 Aspek, Indikator dan Pembobotan**

- Aspek dan pembobotan pada F-02 adalah sebagai berikut:

##### **A. Kebijakan Pelayanan (24%)**

1. 1.a.Ak : Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. 2.a.P : Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.
3. 3.a.T : Jumlah media publikasi untuk komponen *service delivery*
4. 4.a.K : Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan
5. 5.a.K : Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi)
6. 6.a.B : SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017



7. 7.a.T : Jumlah media publikasi hasil SKM
8. 8.a.Ak : Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti
9. 9.a.Ak : Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan

**B. Profesionalisme SDM (25%)**

10. 10.b.As : Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan
11. 11.b.K : Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi
12. 12.b.Ak : Tersedia mekanisme unit kerja dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan
13. 13.b.K : Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai pelaksana layanan yang berprestasi
14. 14.b.K : Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan

**C. Sarana dan Prasarana (18%)**

15. 15.c.K : Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai
16. 16.c.As : Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan lengkap
17. 17.c.As : Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai
18. 18.c.K : Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai
19. 19.c.As : Tersedia sarana prasarana penunjang
20. 20.c.B : Sarana Front Office (FO) bagian Informasi di unit layanan

**D. Sistem Informasi Pelayanan Publik (11%)**

21. 21.d.T : Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.
22. 22.d.B : Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan
23. 23.d.As : Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi)
24. 24.d.T : Pemutakhiran data dan informasi kanal digital

**E. Konsultasi dan Pengaduan (10%)**

25. 25.e.P : Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka
26. 26.e.P : Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat
27. 27.e.Ak : Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.
28. 28.e.Ak : Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat



**F. Inovasi (12%)**

29. 29.f.B : Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik
30. 30.f.B : Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik

- Aspek dan pembobotan pada F-03 adalah sebagai berikut:

**A. Kebijakan Pelayanan (24%)**

1. 1.a.K1 : Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan mudah dipenuhi
2. 2.a.K1 : Prosedur yang dilalui untuk memperoleh layanan mudah.
3. 3.a.K1 : Tarif yang diinformasikan sesuai dengan yang dibayarkan
4. 4.a.K1 : Lama waktu pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan waktu penyelesaian

**B. Profesionalisme SDM (25%)**

5. 5.b.Ak : Waktu pelayanan (jam kerja layanan tanpa jeda waktu istirahat, layanan informasi, konsultasi dan pengaduan, customer service) sesuai dengan yang ditetapkan
6. 6.b.Ak : Petugas layanan responsif dalam memberikan pelayanan
7. 7.b.Ak : Sikap petugas mencerminkan pelayanan yang berkualitas

**C. Sarana dan Prasarana (18%)**

8. 8.c.As : Tempat parkir yang disediakan memadai
9. 9.c.K : Sarana ruang tunggu layanan nyaman
10. 10.c.As : Sarana toilet khusus pengguna layanan bersih dan memadai
11. 11.c.As : Ketersediaan sarana prasarana penunjang lainnya yang memadai (contoh: ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/toko ATK, wifi, prioritas lansia, dst)

**D. Sistem Informasi Pelayanan Publik (11%)**

12. 12.d.T : Akses informasi layanan secara daring mudah (website, aplikasi, media sosial dan sejenisnya).
13. 14.d.T : Kemudahan akses informasi di lokasi layanan (tatap muka)

**E. Konsultasi dan Pengaduan (10%)**

14. 15.3.K : Tersedia konsultasi dan pengaduan layanan yang memadai dan mudah diakses



## **BAB II**

# **MEKANISME EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

### **2.1 Jadwal Evaluasi**

Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Madiun dilakukan secara periodik dengan jangka waktu setiap 1 (satu) tahun sekali. Pelaksanaan kegiatan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Madiun pada Tahun 2025 ini dilakukan selama 4 (empat) bulan, dengan jadwal pelaksanaan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Jadwal Pelaksanaan PEKPPP

No.	Uraian Kegiatan	Juni				Agustus				September				Oktober			
		M4	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3
1	Penyusunan timeline kegiatan																
2	Sosialisasi kegiatan																
3	Penyusunan kuesioner dan metode survei																
4	Penyusunan laporan pendahuluan																
5	Penilaian F-02																
6	Pelaksanaan survei F-03																
7	Penyusunan laporan antara																
8	Pengolahan data																
9	Analisa data																
10	Paparan hasil beserta rekomendasi perbaikan																
11	Penyusunan draft laporan akhir																
12	Laporan akhir																

### **2.2 Sosialisasi Awal Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik dan Pembinaan Pelayanan Publik**

Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Pembinaan Pelayanan Publik dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 3 Juli 2025 bertempat di GCIO Pemerintah Kota Madiun. Kegiatan tersebut meliputi Sosialisasi Survei Kepuasan Masyarakat, Evaluasi Pelayanan Publik, dan Evaluasi Ketatalaksanaan di lingkungan Pemerintah Kota Madiun Tahun 2025. Kegiatan ini dihadiri oleh:

## **Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025**



1. Sekretariat Daerah
  - Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah;
  - Bagian Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah;
  - Bagian Hukum Sekretariat Daerah;
  - Bagian Umum Sekretariat Daerah;
  - Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah;
  - Bagian Organisasi Sekretariat Daerah;
2. Sekretariat DPRD;
3. Inspektorat Daerah;
4. Dinas Pendidikan;
5. Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Kepemudaan dan Olah Raga;
6. Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
7. Rumah Sakit Umum Daerah;
8. UPTD Puskesmas Sukosari;
9. UPTD Puskesmas Manguharjo;
10. UPTD Puskesmas Tawangrejo;
11. UPTD Puskesmas Ngegong;
12. UPTD Puskesmas Demangan;
13. UPTD Puskesmas Banjarejo;
14. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
15. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
16. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
17. Dinas Perdagangan;
18. Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah
19. Dinas Komunikasi dan Informatika
20. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
21. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;
22. Dinas Perhubungan;
23. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian;
24. Dinas Lingkungan Hidup;
25. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;
26. Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran;
27. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia;
28. Badan Keuangan dan Aset Daerah;
29. Badan Pendapatan Daerah;
30. Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah;
31. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik;
32. Badan Penanggulangan Bencana Daerah;
33. Kecamatan Kartoharjo;
34. Kelurahan Oro-Oro Ombo;



35. Kelurahan Sukosari;
36. Kelurahan Klegen;
37. Kelurahan Rejomulyo;
38. Kelurahan Pilangbango;
39. Kelurahan Tawangrejo;
40. Kelurahan Kanigoro;
41. Kelurahan Kartoharjo;
42. Kelurahan Kelun;
43. Kecamatan Manguharjo;
44. Kelurahan Manguharjo;
45. Kelurahan Sogaten;
46. Kelurahan Patihan;
47. Kelurahan Ngegong;
48. Kelurahan Winongo;
49. Kelurahan Madiun Lor;
50. Kelurahan Pangongangan;
51. Kelurahan Nambangan Lor;
52. Kelurahan Nambangan Kidul;
53. Kecamatan Taman;
54. Kelurahan Mojorejo;
55. Kelurahan Pandean;
56. Kelurahan Banjarejo;
57. Kelurahan Kuncen;
58. Kelurahan Manisrejo;
59. Kelurahan Kejuron;
60. Kelurahan Josenan;
61. Kelurahan Demangan;
62. Kelurahan Taman;
63. SDN 02 Mojorejo;
64. SMPN 11 Kota Madiun.

### 2.3 Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (F-02)

Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada penilaian Formulir kedua (F-02) dilakukan sebagai bagian dari kegiatan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di lingkungan Pemerintah Kota Madiun. Dalam pelaksanaannya, setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik diminta untuk mengunggah dokumen dan bukti dukung yang relevan ke dalam tautan Google Drive yang telah disediakan oleh tim pelaksana.



Dokumen yang diunggah mencakup seluruh indikator penilaian sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun tautan pengumpulan dokumen dan bukti dukung tersebut adalah sebagai berikut:

[https://drive.google.com/drive/folders/1Cxx1beaENaoHz\\_-Gh6XOHuDvbSKpe4O](https://drive.google.com/drive/folders/1Cxx1beaENaoHz_-Gh6XOHuDvbSKpe4O)

Selanjutnya, tim Penilai bersama tim Konsultan melakukan penilaian dan verifikasi terhadap dokumen yang diunggah oleh masing-masing Unit Pelayanan Publik. Proses penilaian dilakukan dengan berpedoman pada indikator, kriteria, dan bobot nilai yang telah ditetapkan dalam pedoman tersebut.

Seluruh proses evaluasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di setiap unit, serta menilai sejauh mana pelaksanaan pelayanan telah memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efisiensi, dan inovasi pelayanan publik. Hasil dari penilaian ini menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik serta pembinaan berkelanjutan di lingkungan Pemerintah Kota Madiun.

#### **2.4 Pelaksanaan Survei Penerima Layanan (F-03)**

Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Formulir ketiga (F-03) dilakukan melalui penilaian dari pengguna layanan berdasarkan pengalaman mereka dalam menerima pelayanan publik dari Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Madiun. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh penilaian langsung dari masyarakat sebagai penerima layanan mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelaksanaan F-03 dilakukan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dengan dua metode pengumpulan data, yaitu secara *offline* (tatap muka) dan secara *online* (melalui pengisian *link* dan *barcode* survei). Metode survei tersebut memungkinkan partisipasi masyarakat lebih luas, baik bagi pengguna layanan yang datang langsung ke tempat pelayanan maupun yang mengakses layanan secara *digital*.



## BAB III

# PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

### 3.1 Pengolahan dan Analisis Data

Perhitungan nilai indeks Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

a. Menentukan nilai untuk setiap indikator

Setiap pertanyaan dalam kuesioner memiliki bobot yang disesuaikan dengan bobot per aspek. Nilai per indikator merupakan nilai pada formulir F-02 atau F-03 dikali dengan bobot indikator.

- Nilai per indikator pada F-02 dapat dihitung menggunakan rumus berikut:

*Nilai F-02 x Bobot per Indikator*

- Nilai per indikator F-03 dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

*Nilai F-03 x Bobot per Indikator*

b. Menentukan nilai untuk setiap aspek

Nilai indeks tidak hanya bertujuan memberikan hasil akhir nilai saja, tetapi juga dapat dijadikan dasar perbaikan pelayanan, dengan melihat aspek-aspek yang membutuhkan perbaikan. Nilai aspek diperoleh dengan menjumlahkan nilai per indikator dalam satu aspek.

$\sum$  nilai per indikator

c. Menentukan nilai indeks formulir

Setelah nilai indikator dan nilai aspek diketahui, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai indeks dari masing-masing formulir dengan rumus sebagai berikut:



$$\sum (Nilai \text{ per aspek}_n \times bobot \text{ aspek}_n)$$

- d. Menentukan nilai indeks pelayanan publik

Selanjutnya untuk melakukan perhitungan nilai indeks pelayanan publik dari F02 dan F03 digunakan rumus sebagai berikut:

$$Nilai \text{ IPP} : (75\% \text{ Nilai}) \text{ F-02} + 25\% \text{ (Nilai F-03)}$$

### 3.2 Kategori Indeks Pelayanan Publik

Output dari Survei Evaluasi Pelayanan Publik ini berupa Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang akan terbagi kedalam interval berikut ini:

Tabel 3.1 Nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP)

Range Nilai	Kategori	Makna
0 – 1,00	F	Gagal
1,01 – 1,50	E	Sangat Buruk
1,51 – 2,00	D	Buruk
2,01 – 2,50	C-	Cukup (Dengan Catatan)
2,51 – 3,00	C	Cukup
3,01 – 3,50	B-	Baik (Dengan Catatan)
3,51 – 4,00	B	Baik
4,01 – 4,50	A-	Sangat Baik
4,51 – 5,00	A	Pelayanan Prima

### 3.3 Nilai Indikator

Hasil penilaian per indikator F-02 dan F-03 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun tahun 2025 adalah sebagai berikut:

**Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025**



**Tabel 3.2 Nilai IPP per-Indikator F-02 dan F-03 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun**

No.	Kode	Indikator	Nilai F-02	Nilai F-03
<b>Kebijakan Pelayanan</b>				
1.	1.a.Ak	Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku	5	
2.	2.a.P	Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.	3	
3.	3.a.T	Jumlah media publikasi untuk komponen service delivery	5	
4.	4.a.K	Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan	5	
5.	5.a.K	Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi).	5	
6.	6.a.B	SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017	5	
7.	7.a.T	Jumlah media publikasi hasil SKM	4	
8.	8.a.Ak	Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti.	5	
9.	9.a.Ak	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan.	5	
10.	1.a.K1	Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan mudah dipenuhi		4,33
11.	2.a.K1	Prosedur yang dilalui untuk memperoleh layanan mudah		4,34
12.	3.a.K1	Tarif yang diinformasikan sesuai dengan yang dibayarkan		5,00
13.	4.a.K1	Lama waktu pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan waktu penyelesaian		4,31
<b>Profesionalisme SDM</b>				
14.	10.b.As & 5.b.Ak	Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan	4	4,29
15.	11.b.K	Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi	5	
16.	12.b.Ak	Tersedia mekanisme unit kerja dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan	5	
17.	13.b.K	Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai pelaksana layanan yang berprestasi.	5	
18.	14.b.K & 7.b.Ak	Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan.	5	5,00
19.	6.b.Ak	Petugas layanan responsif dalam memberikan layanan		5,00
<b>Sarana dan Prasarana</b>				
20.	15.c.K & 8.c.As	Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai	5	4,32
21.	16.c.As & 9.c.K	Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan lengkap	5	4,33

**Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025**



No.	Kode	Indikator	Nilai F-02	Nilai F-03
22.	17.c.As & 10.c.As	Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai	5	4,49
23.	18.c.K	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.	5	
24.	19.c.As & 11.c.As	Tersedia sarana prasarana penunjang	5	4,28
25.	20.c.B	Sarana Front Office (FO) bagian Informasi di unit layanan	5	
<b>Sistem Informasi Pelayanan Publik</b>				
26.	21.d.T	Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik	5	
27.	22.d.B	Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan	4	
28.	23.d.As & 12.d.T	Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi)	5	4,30
29.	24.d.T	Pemutakhiran data dan informasi kanal digital	5	
30.	14.d.T	Kemudahan akses informasi di lokasi layanan (tatap muka)		4,37
<b>Konsultasi dan Pengaduan</b>				
31.	25.e.P & 15.e.K	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka	5	4,32
32.	26.e.P	Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat	5	
33.	27.e.Ak	Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan	5	
34.	28.e.Ak	Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat	5	
<b>Inovasi</b>				
35.	29.f.B	Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik	4	
36.	30.f.B	Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik	5	
<b>Informasi Tambahan</b>				
37.	-	Tersedia sistem antrian untuk menunjang pelayanan	1	

\*catatan: Indikator no 37 tidak dinilai (Sistem Antrian)

### 3.4 Nilai Aspek

Hasil penilaian per aspek F-02 dan F-03 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun tahun 2025 adalah sebagai berikut:

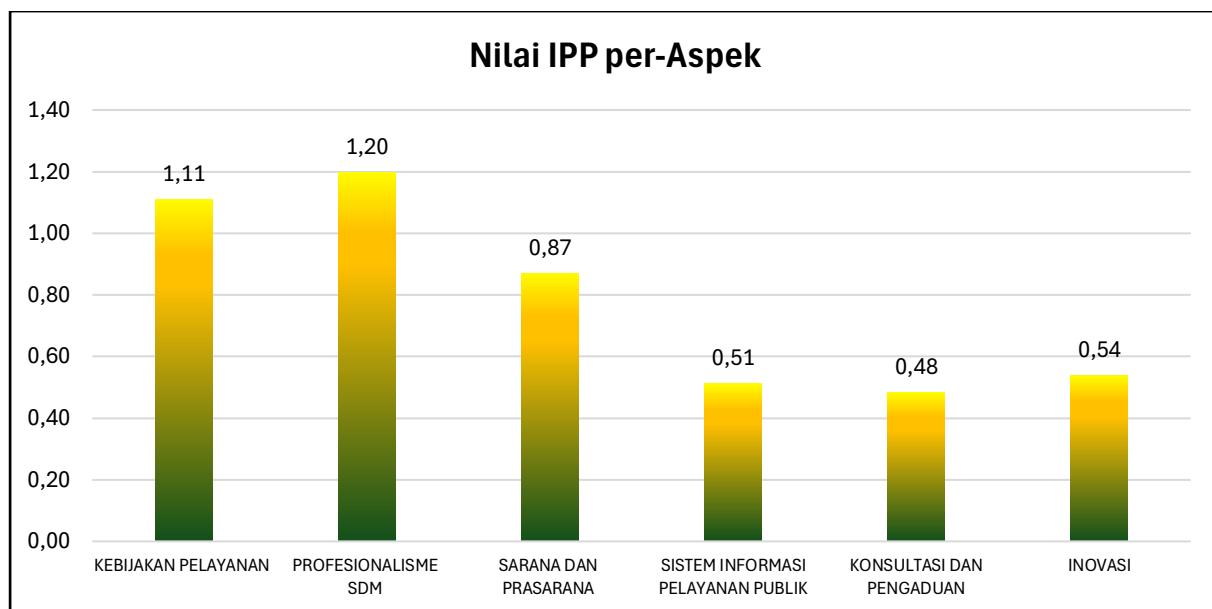
**Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025**



Tabel 3.3 Nilai IPP per-Aspek F-02 dan F-03 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun

Keterangan	Nilai F-02	Nilai F-03	Nilai IPP per-Aspek
Kebijakan Pelayanan	1,12	1,08	<b>1,11</b>
Profesionalisme SDM	1,20	1,19	<b>1,20</b>
Sarana dan Prasarana	0,90	0,78	<b>0,87</b>
Sistem Informasi Pelayanan Publik	0,52	0,48	<b>0,51</b>
Konsultasi dan Pengaduan	0,50	0,43	<b>0,48</b>
Inovasi	0,54	0,54	<b>0,54</b>
<b>Nilai IPP tanpa Bobot (F02 = 75% &amp; F03 = 25%)</b>	<b>4,78</b>	<b>4,50</b>	
<b>Nilai Akhir IPP x Bobot</b>	3,59	1,13	
<b>NILAI</b>	<b>4,71</b>		
<b>MUTU</b>	<b>A</b>		
<b>KATEGORI</b>	<b>Pelayanan Prima</b>		
<b>KONVERSI 100</b>	<b>94,24</b>		

Berdasarkan Tabel 3.2 di atas, nilai Indeks Pelayanan Publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun adalah sebesar 4,71 dengan konversi nilai 94,24. Capaian tersebut termasuk dalam kategori Pelayanan Prima (A), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah berjalan dengan sangat baik. Berikut ditampilkan Grafik Nilai IPP per-Aspek:



Gambar 3.1 Grafik Nilai IPP per-Aspek Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun



## BAB IV

# INDEKS PEKPPP, PEMERINGKATAN KINERJA, DAN REKOMENDASI HASIL

Berikut rekomendasi perbaikan berdasarkan aspek pelayanan publik yang dapat dilakukan, antara lain:

### 4.1 Rekomendasi Aspek Kebijakan Pelayanan

- Pelaksanaan kebijakan pelayanan telah berjalan baik dan sesuai ketentuan. Diperlukan pemeliharaan konsistensi dan penguatan komitmen dalam penerapan standar pelayanan serta pelaksanaan evaluasi secara berkala di seluruh unit layanan;
- Melibatkan media massa, Masyarakat sipil, Ahli/Praktisi/Akademisi dan organisasi masyarakat dalam kegiatan FKP, guna memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi dan perbaikan pelayanan publik;
- Memastikan telah mempublikasikan Standar Pelayanan seluruh Bagian melalui aplikasi yang dapat diunduh oleh masyarakat seperti aplikasi Open Data Kota Madiun, agar informasi pelayanan lebih mudah diakses dan transparan;
- Memastikan telah mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat berupa nilai indeks/sertifikat nilai indeks melalui media publikasi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (aplikasi yang dapat diunduh oleh masyarakat, seperti Open Data Kota Madiun).

### 4.2 Rekomendasi Aspek Profesionalisme SDM

- Petugas pelayanan menunjukkan kinerja yang baik. Diperlukan pembinaan dan peningkatan kapasitas secara berkelanjutan agar profesionalisme, kedisiplinan, dan kualitas pelayanan tetap terjaga.

### 4.3 Rekomendasi Aspek Sarana dan Prasarana

- Kondisi sarana prasarana telah memadai. Diperlukan pemeliharaan rutin dan optimalisasi pemanfaatan fasilitas yang ada, agar pelayanan yang diterima tetap memberikan kenyamanan, kemudahan serta aman untuk diakses oleh masyarakat selaku pengguna layanan;
- Mempertahankan sarana dan prasarana yang ramah bagi kelompok rentan, serta mempertimbangkan penyediaan alternatif dukungan aksesibilitas sebagai pengganti sarana fisik seperti *guiding block*, parkir khusus, arena bermain anak, petugas pemandu bahasa isyarat, alat bantu tuna netra atau lift berhuruf braille seperti menambah dukungan petugas serta informasi digital ramah disabilitas. Contoh dari penyediaan informasi digital adalah fitur *text-to-speech* atau audio panduan, serta penandaan visual yang kontras untuk mempermudah orientasi pengguna layanan. Langkah ini



dapat menjadi solusi sementara guna memastikan pelayanan tetap ramah bagi kelompok rentan dan disabilitas;

- Memastikan seluruh dokumen bukti dukung penilaian diunggah sesuai dengan folder dan indikator yang telah ditetapkan, agar proses verifikasi dan penilaian dapat dilakukan secara lebih akurat dan tertib.

#### 4.4 Rekomendasi Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik

- Sistem informasi yang tersedia telah berfungsi dengan baik dan perlu terus dijaga konsistensinya. Upaya pengembangan fitur layanan digital perlu dilakukan secara berkelanjutan agar layanan semakin interaktif dan mudah diakses, jika memungkinkan juga dapat terintegrasi dengan Unit Pelayanan lain;
- Mempertimbangkan untuk menambahkan fitur *Frequently Asked Questions* (FAQ) yang memuat daftar pertanyaan dan jawaban seputar pelayanan dalam website masing-masing instansi agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait pelayanan, serta mempermudah pemahaman publik tanpa harus selalu berinteraksi langsung dengan petugas. Keberadaan FAQ akan membantu pengguna layanan memperoleh informasi dasar dengan lebih cepat dan mandiri, serta mengurangi potensi kesalahan pemahaman terhadap prosedur pelayanan.

#### 4.5 Rekomendasi Aspek Konsultasi dan Pengaduan

- Mekanisme pengaduan telah dijalankan dengan baik dan perlu dijaga konsistensinya. Diperlukan upaya lanjutan untuk dapat meningkatkan kecepatan, ketepatan dan kualitas tindak lanjut pengaduan, agar kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terkait dapat lebih memuaskan;

#### 4.6 Rekomendasi Aspek Inovasi

- Inovasi yang telah diterapkan perlu dipertahankan karena telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, perlu dilakukan pengembangan inovasi baru yang sesuai pada kebutuhan masyarakat/pengguna layanan;



## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai Indeks Pelayanan Publik Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun adalah 4,71 atau 94,24 yang masuk kedalam kategori A (Pelayanan Prima).
2. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun telah mencapai kategori Pelayanan Prima. Capaian ini mencerminkan keberhasilan penerapan *good governance* dan pelaksanaan fungsi pelayanan publik yang responsif, transparan, akuntabel serta berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagaimana tujuan dari PEKPPP.
3. Beberapa aspek yang masih dapat dioptimalkan, seperti aspek Kebijakan Pelayanan; aspek Sarana dan Prasarana; dan aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik.
4. Dengan demikian, hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi bahan refleksi dan pengambilan keputusan strategis bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun dalam memperkuat budaya kerja pelayanan prima dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

# Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



#### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA MADIUN TAHUN 2025



#### I. DATA UNIT PELAYANAN

Pemerintah Daerah : Kota Madiun, Provinsi Jawa Timur  
Unit Pelayanan Publik :  
Jenis Pelayanan :

#### II. DATA PROFIL RESPONDEN

Nama					
Alamat					
No. Telepon/HP					
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan				
Usia	1. 16 - 25 th 2. 26 - 35 th 3. 36 - 45 th	4. 46 - 55 th 5. 56 - 65 th 6. > 65th			
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 2. SMP 3. SMA/SMK	4. D1-D2-D3-D4 5. S-1 6. S-2			
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Pelajar/Mahasiswa	4. Wiraswasta/Wirausaha 5. Ibu Rumah Tanggal 6. Lainnya			
Status Penyandang Disabilitas/Pendamping Penyandang Disabilitas	1. Tidak	2. Ya			
Jenis Disabilitas yang Dimiliki/Didampingi:	1. Disabilitas Fisik 2. Disabilitas Intelektual	3. Disabilitas Mental 4. Disabilitas Sensorik			

#### III. PENDAPAT TENTANG KEPUASAN MASYARAKAT

Petunjuk singkat pengisian kuesioner : Setiap Responden wajib mengisi kolom penilaian yang disediakan secara objektif pada angka yang dianggap sesuai.

No.	Pertanyaan Unsur	Pilihan Jawaban					Alasan (Diisi jika menjawab Sangat Tidak Setuju/Tidak Setuju)
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
1.	Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan mudah dipenuhi.						
2.	Prosedur yang dilalui untuk memperoleh layanan mudah.						
3.	Tarif yang diinformasikan sesuai dengan yang dibayarkan.						
4.	Lama waktu pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan waktu penyelesaian.						
5.	Waktu pelayanan (jam kerja layanan tanpa jeda waktu istirahat, layanan informasi, konsultasi dan pengaduan, customer service) sesuai dengan yang ditetapkan.						
6.	Petugas layanan responsif dalam memberikan pelayanan.						

# Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025



## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA MADIUN TAHUN 2025

**KCKEK**  
consulting

No.	Pertanyaan Unsur	Pilihan Jawaban					Alasan (Diisi jika menjawab Sangat Tidak Setuju/Tidak Setuju)
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
7.	<b>Sikap petugas</b> mencerminkan pelayanan yang berkualitas.						
8.	<b>Tempat parkir</b> yang disediakan memadai.						
9.	<b>Sarana ruang tunggu</b> layanan nyaman.						
10.	<b>Sarana toilet</b> khusus pengguna layanan bersih dan memadai.						
11.	Ketersediaan <b>sarana prasarana penunjang lainnya</b> yang memadai (contoh: ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/toko ATK, Wi-Fi, prioritas lansia, dst)						
12.	<b>Akses informasi</b> layanan secara daring mudah (website, aplikasi, media sosial dan sejenisnya).						
13.	<b>Kemudahan akses informasi</b> di lokasi layanan (tatap muka).						
14.	Tersedia <b>konsultasi dan pengaduan</b> layanan yang memadai dan mudah diakses.						

#### IV. PERTANYAAN TERBUKA (Kualitatif)

T1. Tuliskanlah saran atau masukan khusus terkait mekanisme pelayanan (persyaratan, prosedur dan waktu) yang Saudara terima  
Tuliskan 'tidak' jika tidak ada saran atau masukan yang ingin Saudara sampaikan.

T2. Tuliskanlah saran atau masukan khusus terkait peritaku dan kemampuan petugas yang Saudara terima  
Tuliskan 'tidak' jika tidak ada saran atau masukan yang ingin Saudara sampaikan

T3. Pilih salah satu dari beberapa jen  
 Tidak ada  
 Tempat Parkir  
 Ruang Tunggu  
 Toilet  
 Sarana Penunjang (ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy, Wi-Fi, Ruang layanan Prioritas)

Tuliskanlah saran atau masukan khusus terkait Sarana dan Prasarana yang tersedia di Unit Kerja pelayanan publik yang Saudara datangi

T4. Tuliskan saran atau masukan jika Saudara pernah menyampaikan keluhan atau pengaduan.  
Jika belum pernah, tuliskan 'tidak'.

#### V. SARAN

Powered by:  SurveyKu

## Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025



### 2. Dokumentasi Pelaksanaan Sosialisasi dan Survei

#### a. Sosialisasi Awal PEKPPP

Sosialisasi dan pembinaan pelayanan publik dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 3 Juli 2025 bertempat di GCIO Pemerintah Kota Madiun. Kegiatan ini dihadiri oleh perwakilan dari masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang ada di Kota Madiun.



## Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025



### b. Paparan Hasil PEKPPP dan SKM

Paparan Hasil Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun dilaksanakan pada 7 Oktober 2025 bertempat di I-Club Resto Madiun.



## Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025



### c. Pelaksanaan Penilaian Dokumen (F-02)

Dokumen yang menjadi penilaian dan bukti dukung dari setiap indikator diupload melalui link Google Drive berikut:

[https://drive.google.com/drive/folders/1Cxx1beaENaoHz\\_\\_-Gh6XOHuDvbSKpe4O](https://drive.google.com/drive/folders/1Cxx1beaENaoHz__-Gh6XOHuDvbSKpe4O)

### d. Pelaksanaan Survei Kepuasan Penerima Layanan (F-03)

Data lengkap hasil jawaban survei kepada penerima layanan (F-03) *terlampir* pada tabel dibawah ini:

**Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025**



**Hasil Jawaban Survei Penerima Layanan (F-03)**

• **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia**

No	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	Responden 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	Responden 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	Responden 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	Responden 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	Responden 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	Responden 6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
7	Responden 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	Responden 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	Responden 9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
10	Responden 10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
11	Responden 11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3
12	Responden 12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
13	Responden 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	Responden 14	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
15	Responden 15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
16	Responden 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	Responden 17	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
18	Responden 18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
19	Responden 19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	Responden 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	Responden 21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4

**LAPORAN AKHIR**

**LAMPIRAN - 6**

**Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025**



No	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
22	Responden 22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
23	Responden 23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	Responden 24	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
25	Responden 25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
26	Responden 26	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
27	Responden 27	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
28	Responden 28	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
29	Responden 29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	Responden 30	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
31	Responden 31	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
32	Responden 32	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
33	Responden 33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	Responden 34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	Responden 35	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
36	Responden 36	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
37	Responden 37	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
38	Responden 38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	Responden 39	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
40	Responden 40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	Responden 41	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
42	Responden 42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	Responden 43	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
44	Responden 44	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
45	Responden 45	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
46	Responden 46	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4

**LAPORAN AKHIR**

**LAMPIRAN - 7**

**Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025**



No	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
47	Responden 47	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
48	Responden 48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	Responden 49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	Responden 50	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	Responden 51	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
52	Responden 52	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
53	Responden 53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	Responden 54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
55	Responden 55	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
56	Responden 56	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
57	Responden 57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
58	Responden 58	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
59	Responden 59	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
60	Responden 60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	Responden 61	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
62	Responden 62	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
63	Responden 63	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
64	Responden 64	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
65	Responden 65	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
66	Responden 66	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
67	Responden 67	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
68	Responden 68	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
69	Responden 69	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
70	Responden 70	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
71	Responden 71	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4

**LAPORAN AKHIR**

**LAMPIRAN - 8**

**Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025**



No	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
72	Responden 72	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
73	Responden 73	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
74	Responden 74	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
75	Responden 75	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
76	Responden 76	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
77	Responden 77	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
78	Responden 78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	Responden 79	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
80	Responden 80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
81	Responden 81	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
82	Responden 82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	Responden 83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	Responden 84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	Responden 85	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
86	Responden 86	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
87	Responden 87	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
88	Responden 88	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
89	Responden 89	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
90	Responden 90	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
91	Responden 91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	Responden 92	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
93	Responden 93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	Responden 94	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
95	Responden 95	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
96	Responden 96	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

**LAPORAN AKHIR**

**LAMPIRAN - 9**

**Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025**



No	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
97	Responden 97	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
98	Responden 98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	Responden 99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	Responden 100	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
101	Responden 101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	Responden 102	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
103	Responden 103	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
104	Responden 104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
105	Responden 105	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
106	Responden 106	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
107	Responden 107	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
108	Responden 108	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
109	Responden 109	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
110	Responden 110	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
111	Responden 111	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
112	Responden 112	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
113	Responden 113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	Responden 114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
115	Responden 115	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
116	Responden 116	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
117	Responden 117	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
118	Responden 118	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
119	Responden 119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
120	Responden 120	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
121	Responden 121	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4

**LAPORAN AKHIR**

**LAMPIRAN - 10**

**Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025**



No	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
122	Responden 122	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
123	Responden 123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
124	Responden 124	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
125	Responden 125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	Responden 126	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
127	Responden 127	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
128	Responden 128	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
129	Responden 129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
130	Responden 130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	Responden 131	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
132	Responden 132	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
133	Responden 133	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
134	Responden 134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	Responden 135	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
136	Responden 136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
137	Responden 137	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
138	Responden 138	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
139	Responden 139	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
140	Responden 140	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
141	Responden 141	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4
142	Responden 142	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
143	Responden 143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	Responden 144	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
145	Responden 145	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
146	Responden 146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

**LAPORAN AKHIR**

**LAMPIRAN - 11**

**Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025**



No	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
147	Responden 147	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
148	Responden 148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
149	Responden 149	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
150	Responden 150	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
151	Responden 151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
152	Responden 152	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
153	Responden 153	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
154	Responden 154	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
155	Responden 155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
156	Responden 156	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
157	Responden 157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	Responden 158	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
159	Responden 159	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
160	Responden 160	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
161	Responden 161	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
162	Responden 162	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
163	Responden 163	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
164	Responden 164	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
165	Responden 165	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
166	Responden 166	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
167	Responden 167	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
168	Responden 168	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
169	Responden 169	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
170	Responden 170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4

**LAPORAN AKHIR**

**LAMPIRAN - 12**

**Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025**



No	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
171	Responden 171	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
172	Responden 172	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
173	Responden 173	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
174	Responden 174	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
175	Responden 175	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
176	Responden 176	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
177	Responden 177	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
178	Responden 178	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
179	Responden 179	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
180	Responden 180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
181	Responden 181	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
182	Responden 182	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
183	Responden 183	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
184	Responden 184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
185	Responden 185	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
186	Responden 186	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
187	Responden 187	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
188	Responden 188	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
189	Responden 189	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
190	Responden 190	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
191	Responden 191	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
192	Responden 192	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
193	Responden 193	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
194	Responden 194	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

**LAPORAN AKHIR**

**LAMPIRAN - 13**

**Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025**



No	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
195	Responden 195	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
196	Responden 196	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
197	Responden 197	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
198	Responden 198	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
199	Responden 199	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
200	Responden 200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
201	Responden 201	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
202	Responden 202	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
203	Responden 203	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
204	Responden 204	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
205	Responden 205	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
206	Responden 206	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
207	Responden 207	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
208	Responden 208	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
209	Responden 209	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
210	Responden 210	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
211	Responden 211	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
212	Responden 212	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
213	Responden 213	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
214	Responden 214	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
215	Responden 215	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
216	Responden 216	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
217	Responden 217	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
218	Responden 218	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

**LAPORAN AKHIR**

**LAMPIRAN - 14**

**Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025**



No	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
219	Responden 219	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
220	Responden 220	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
221	Responden 221	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
222	Responden 222	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
223	Responden 223	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
224	Responden 224	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
225	Responden 225	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
226	Responden 226	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
227	Responden 227	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
228	Responden 228	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
229	Responden 229	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
230	Responden 230	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
231	Responden 231	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
232	Responden 232	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
233	Responden 233	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
234	Responden 234	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
235	Responden 235	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
236	Responden 236	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
237	Responden 237	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
238	Responden 238	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
239	Responden 239	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
240	Responden 240	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
241	Responden 241	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
242	Responden 242	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

**LAPORAN AKHIR**

**LAMPIRAN - 15**

**Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2025**

No	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
243	Responden 243	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
244	Responden 244	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
245	Responden 245	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
246	Responden 246	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
247	Responden 247	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
248	Responden 248	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
249	Responden 249	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
250	Responden 250	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
251	Responden 251	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
252	Responden 252	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
253	Responden 253	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
254	Responden 254	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
255	Responden 255	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
256	Responden 256	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
257	Responden 257	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
258	Responden 258	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
259	Responden 259	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
260	Responden 260	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
261	Responden 261	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
262	Responden 262	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

**LAPORAN AKHIR**

**LAMPIRAN - 16**

## CATATAN TIM PENILAIAN F-02

Unit Kerja : Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)  
 Skala Penilaian : 0, 1, 2, 3, 4, 5

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
Kebijakan Pelayanan (24%)	1.	Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	Daftar jenis pelayanan yang diselenggarakan  Dokumen SP yang telah ditetapkan  Berita Acara, Foto, Notulen	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi  <input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi  <input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat dokumen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Jenis layanan BKPSDM yang terdiri dari 24 layanan</li> <li>Poster jenis pelayanan</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>SK Kepala BKPSDM (2025) tentang Penetapan SP BKPSDM yang sudah memuat 14 komponen (SP baru)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Terdapat laporan FKP Penyusunan SP BKPSDM (2025) yang dilengkapi dengan BA Penetapan SP (06 Januari 2025) yang dilengkapi dengan dokumentasi, notulen, daftar hadir (yang dihadiri oleh penyelenggara layanan, pengguna layanan, <i>stakeholder</i> pelayanan publik), surat</li> </ul>	-	5

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
					undangan, laporan tindak lanjut FKP (2024), dan laporan tindak lanjut (2025)		
	2.	Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat	Berita Acara	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat laporan FKP Penyusunan SP BKPSDM (2025) yang dilengkapi dengan BA Penetapan SP (06 Januari 2025) yang dilengkapi dengan dokumentasi, notulen, daftar hadir (yang dihadiri oleh penyelenggara layanan, pengguna layanan, <i>stakeholder</i> pelayanan publik), surat undangan, laporan tindak lanjut FKP (2024), dan laporan tindak lanjut (2025)</li> </ul>	Kedepannya kegiatan FKP juga perlu untuk melibatkan Ahli/Praktisi/Akademisi, organisasi masyarakat sipil, dan media massa	3
			Daftar hadir penyusunan SP	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi			
			Notulen	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi			
			Foto Kegiatan	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi			

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
			Laporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi			
	3.	Jumlah media publikasi untuk komponen <i>service delivery</i>	Foto atau <i>screenshot</i> dari berbagai bentuk/media publikasi SP yang dimiliki	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	SP sudah dipulikasikan di : a. Media non elektronik melalui buku cetak, b. Media sosial instagram, threads, twitter/X, dan facebook BKPSDM c. Website BKPSDM d. Publikasi di SIPP Nasional KemenPANRB e. Media elektronik seperti TV di ruang pelayanan	Perlu ditambahkan publikasi SP aplikasi pemerintahan yang bisa didownload (contoh aplikasi Open Data Kota Madiun)	5
	4.	Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan	BA FKP Peninjauan SP	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	a. Terdapat laporan FKP Penyusunan SP BKPSDM (2025) yang dilengkapi dengan BA Penetapan SP (06 Januari 2025) yang dilengkapi dengan dokumentasi, notulen, daftar hadir (yang dihadiri oleh penyelenggara layanan, pengguna layanan, <i>stakeholder</i> pelayanan publik), surat	-	5
			Laporan yang berisi : BA Peninjauan Ulang SP, Rencana Aksi, dan pelaksanaan Rencana Aksi	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi			

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
			Dokumentasi kegiatan	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	undangan, laporan tindak lanjut FKP (2024), dan laporan tindak lanjut (2025)		
	5.	Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan dan publikasi)	Dokumen Pengesahan Maklumat Pelayanan	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat dokumen SK Kepala BKPSDM tanggal 2 Januari 2025 tentang Penetapan Motto dan Maklumat Pelayanan BKPSDM	-	5
			Foto atau <i>screenshot</i> dari berbagai bentuk publikasi maklumat Pelayanan yang dimiliki	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Dipublikasikan di: <ol style="list-style-type: none"> <li>Media sosial di facebook, threads, twitter/X,</li> <li>Website BKPSDM</li> <li>media cetak (figura)</li> <li>media elektronik (layar monitor)</li> </ol>		
	6.	SKM yang dilaksanakan sesuai dengan PermenPANRB	Dokumen/Foto pelaksanaan SKM dan media yang digunakan (e-survei/survei manual)	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terlampir dokumen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Laporan Hasil SKM BKPSDM 2024 yang dilakukan melalui survey manual dan telesurvey, dokumen tersebut melampirkan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Kuesioner SKM versi MenPANRB terbaru</li> </ol> </li> </ul>	-	5
			Publikasi hasil SKM	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/>			

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
			Laporan hasil Pelaksanaan SKM	<p>Perlu konfirmasi</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Lengkap</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak lengkap</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak ada bukti</p> <p><input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi</p>	<p>b. Dokumentasi pelaksanaan SKM</p> <p>c. Laporan Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya</p> <p>d. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024</p> <p>SKM sudah dipulikasikan di :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Media sosial facebook, instagram, threads, twiter/X BKPSDM</li> <li>Website BKPSDM</li> <li>Media non elektronik melalui papan pengumuman dan figura di ruang pelayanan</li> <li>Media elektronik di TV ruang pelayanan</li> </ul>		
	7.	Jumlah media publikasi hasil SKM	Foto atau <i>screenshoot</i> dari berbagai bentuk publikasi hasil SKM yang dimiliki	<p><input checked="" type="checkbox"/> Lengkap</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak lengkap</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak ada bukti</p> <p><input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi</p>	<p>SKM sudah dipulikasikan di :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Media sosial facebook, instagram, threads, twiter/X BKPSDM</li> <li>Website BKPSDM</li> </ul>	Disarankan untuk mempublikasikan hasil SKM dalam bentuk aplikasi pemerintahan yang bisa didownload	4

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
					<ul style="list-style-type: none"> <li>Media non elektronik melalui papan pengumuman dan figura di ruang pelayanan</li> <li>Media elektronik di TV ruang pelayanan</li> </ul>	(contoh aplikasi Open Data Kota Madiun)	
	8.	Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup untuk setiap jenis pelayanan	<p>Laporan SKM tahun n-1 yang memuat rencana tindak lanjut</p> <p>Laporan hasil pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi  <input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	<p>Terdapat Laporan Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya tahun 2023 didalam Laporan SKM 2024</p> <p>Terdapat Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 dan Tindak Lanjut Hasil Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2024</p>	-	5
	9.	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan	<p>Laporan hasil pelaksanaan SKM pada 2 tahun terakhir yang memuat rencana tindak lanjut</p> <p>Laporan pelaksanaan tindak lanjut dari poin pertama</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi  <input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/>	<p>Terdapat dokumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Laporan SKM 2024</li> <li>Tindak lanjut SKM 2024</li> </ul> <p>Seluruh tindak lanjut sudah diselesaikan pada 13 Agustus 2024</p>	-	5

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
				Perlu konfirmasi			
			Laporan hasil SKM tahun sebelum penetapan SP	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi			
10.	Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan	Surat perintah lembur (nota dinas/memo/dll) Surat Tugas pemberian pelayanan pada hari libur Foto Kegiatan	Surat perintah lembur (nota dinas/memo/dll) Surat Tugas pemberian pelayanan pada hari libur Foto Kegiatan	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat dokumen : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SK Kepala BKPSDM (2025) tentang Pengaturan hari dan jam pelayanan</li> <li>• Bukti dukung tidak adanya jeda pelayanan yang berarti istirahat dilakukan secara bergiliran</li> <li>• Surat Perintah Tugas (2025) terkait piket jaga pelayanan tambahan kegiatan walikota bersama rakyat (senin-minggu, 21-27 April 2025) dan dokumentasinya</li> <li>• Bukti dokumentasi label jam pelayanan yang menunjukkan tidak ada jeda istirahat</li> </ul>		4

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
					<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat Perintah Tugas (2025) kepada pegawai BKPSDM untuk melaksanakan lembur jaga malam di Kantor BKPSDM Kota Madiun dan dokumentasi foto kegiatan di hari libur</li> </ul>		
	11.	Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi	Dokumen Kode Etik dan Kode Perilaku	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat dokumen: <ul style="list-style-type: none"> <li>SK Kepala BKPSDM (2023) tentang Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan di Lingkungan BKPSDM</li> </ul> <p>SK sudah mengatur mengenai unsur kode etik: hak dan kewajiban pelaksana layanan, larangan KKN, Larangan diskriminasi, sanksi, dan penghargaan</p>	-	5
Profesionalisme SDM (25%)	12.	Tersedia mekanisme yang dibangun unit kerja untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja	Dokumen mengenai mekanisme motivasi kerja (pemberian penghargaan, sertifikat diklat, surat	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat bukti dokumen : <ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumentasi kegiatan capacity building</li> <li>Surat pengumuman hasil uji kompetensi mandiri kenaikan jenjang jabatan fungsional analis sumber daya manusia aparatur</li> </ul>	-	5

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
		Pelaksana Pelayanan	rekomendasi beasiswa, jadwal program konseling, foto kegiatan team/capacity building, dll)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• SK Kepala BKPSDM (2025) tentang pemberian penghargaan kepada pegawai dengan kinerja terbaik tahun 2025</li> <li>• Sertifikat kompetensi jabatan fungsional analisis SDM aparatur muda</li> <li>• Dokumentasi program konseling internal (bimbingan pra nikah-2025)</li> <li>• Dokumen Rekomendasi Beasiswa (Usulan Penerimaan Program Bantuan Biaya Pendidikan (B2P))</li> </ul>		
	13.	Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pelaksana layanan yang berprestasi	SK yang mengatur mengenai pemberian penghargaan	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat dokumen SK Kepala BKPSDM (2025) tentang pemberian penghargaan kepada pegawai dengan kinerja terbaik tahun 2025 dengan penentuan unsur penghargaannya berdasarkan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehadiran;</li> <li>• Kinerja;</li> <li>• Kerja sama;</li> <li>• Inovatif/kreatif;</li> </ul>	-	5

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penampilan;</li> <li>• Tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan yang bersifat personal.</li> </ul>		
	14.	Budaya Pelayanan	Foto bukti dukung (pegawai menerapkan budaya pelayanan)	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	<p>Terdapat bukti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SK Kepala BKPSDM (2025) tentang Penetapan Budaya Kerja 5S (Salam, Sapa, Senyum, Sopan, Santun)</li> <li>• Foto bukti pegawai menerapkan budaya pelayanan dengan mengenakan pakaian seragam, identitas nama, pin unit pelayanan dan aturan penerapan 5S</li> <li>• Dokumentasi nilai-nilai budaya layanan dalam bentuk motto</li> <li>• SK Kepala BKPSDM (2025) Penetapan motto dan maklumat pelayanan</li> </ul>	-	5
Sarana dan Prasarana (18%)	15.	Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung	Foto tempat parkir dan seluruh fasilitas parkir yang ada	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	<p>Terdapat fasilitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• parkir roda 2 dan 4</li> <li>• CCTV</li> <li>• tersedia penitipan jaket/helm</li> </ul>	-	5

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• pelindung kanopi</li> <li>• kartu parkir</li> <li>• petugas parkir</li> </ul>		
	16.	Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan	Foto/Video fasilitas ruang tunggu yang ada	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	<p>Fasilitas wajib:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kursi ruang tunggu</li> <li>• Pendinginan/sirkulasi ruangan / AC</li> </ul> <p>Fasilitas pelengkap:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomor antrian manual</li> <li>• Televisi</li> <li>• Bahan bacaan</li> <li>• Pengisi Daya Baterai Alat Komunikasi (Charger Both)</li> <li>• Hotspot/Wifi gratis</li> <li>• Air minum gratis</li> </ul>	-	5
	17.	Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai	Foto/video toilet pengguna layanan dan seluruh fasilitas yang ada	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat bukti: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan toilet pria dan wanita</li> <li>2. Wastafel</li> <li>3. Toiletries</li> <li>4. Air bersih.</li> <li>5. Monev intensitas petugas membersihkan toilet</li> </ol>	-	5
	18.	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna	Foto sarana prasarana	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti	Terdapat bukti : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kursi roda</li> </ol>	Perlu melengkapi sarpras bagi kelompok	5

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
		layanan kelompok rentan	kelompok rentan yang ada	<input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	2. pintu masuk yang mudah diakses 3. step lobby / ramp / jalan landi pegangan rambat 4. Toilet khusus 5. Loket pelayanan khusus 6. Alat bantu dengar 7. Parkir khusus 8. Arena bermain anak 9. Ruang laktasi 10. Petugas mampu berbahasa isyarat sebanyak 1 orang 11. ketersediaan selasar yang menghubungkan semua ruangan 12. ruang tunggu khusus	rentan terkait guiding block	
	19.	Tersedia sarana prasarana penunjang	Foto/Video sarana prasarana penunjang yang ada	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat bukti: 1. Fotocopy/ATK 2. P3K 3. Apar 4. Kantin 5. Ruang ibadah 6. Area merokok 7. Jalur evakuasi/titik kumpul 8. CCTV 9. Tempat sampah	Ruang laktasi tidak termasuk dalam sarana prasarana penunjang tetapi masuk kedalam sarana prasarana kelompok rentan	5

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
	20.	Fasilitas pada Sarana <i>Front Office</i> (FO) bagian informasi di unit layanan	Foto/Video <i>front office</i> bagian layanan informasi dan seluruh fasilitas yang ada	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat bukti: 1. Petugas khusus 2. Meja/kursi 3. Layar display informasi 4. Bahan cetak informasi 5. Regiter tamu	-	5
Sistem Informasi Pelayanan Publik (11%)	21.	Tersedia Sistem Informasi Pelayanan Publik untuk informasi publik	Akun pengguna pada SIPPN  <i>Screenshot</i> tampilan akun unit layanan pada SIPPN yang menampilkan jumlah layanan yang telah diinput pada SIPPN	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat bukti <i>screenshot</i> akun SIPPN BKPSDM  Terdapat bukti <i>screenshot</i> tampilan akun unit layanan pada SIPPN	-	5
	22.	Tersedia Sistem Informasi Pelayanan Publik pendukung operasional pelayanan	<i>Screenshot</i> tampilan dari unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Sudah terdaftar pada SIPPN, SP juga sudah dipublikasikan di SIPPN.  SIPP telah didukung oleh publikasi standar pelayanan (di SIPPN, website), pengelolaan	Perlu dilengkapi dengan unsur pendukung lain seperti: 1. FAQ yang berisi daftar pertanyaan dan jawaban terkait	4

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
					pengaduan SP4N LAPOR, publikasi survey kepuasan masyarakat, penilaian kinerja pegawai	hal seputar pelayanan	
	23.	Kualitas penggunaan SIPP Elektronik	<p><i>Screenshoot</i> tampilan dari SIPP Elektronik berbasis Website yang dimiliki</p> <p><i>Screenshoot</i> tampilan <i>backend</i> dari kanal digital yang dikelola langsung oleh unit pelayanan</p>	<input type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input checked="" type="checkbox"/> Perlu konfirmasi  <input type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input checked="" type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	<p>Terlampir dokumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Screenshoot backend</i></li> <li>• <i>screenshoot halaman depan website</i></li> </ul> <p>Tampilan SIPP elektronik mudah dipahami, dioperasikan, dan merupakan kanal digital resmi pemerintah</p>	-	5
	24.	Pemutakhiran data dan informasi kanal digital	Foto atau <i>screenshoot</i> paling tidak 5 informasi pelayanan yang dipublikasikan secara berturut-turut (foto menunjukkan waktu publikasi)	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Pemutakhiran data dilakukan melalui website instansi dengan informasi lebih dari 5 informasi yang dipublikasikan secara berturut-turut dan menunjukkan waktu publikasi	-	5

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
Konsultasi dan Pengaduan (10%)	25.	Fasilitas sarana dan prasarana konsultasi dan pengaduan	Foto sarana/media konsultasi dan pengaduan yang tersedia	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat bukti: 1. Kotak saran/pengaduan 2. Ruang khusus 3. Petugas khusus 4. Air minum dan makanan ringan 5. Buku register konsultasi dan pengaduan 6. Publikasi informasi layanan pengaduan masyarakat	-	5
			SK Petugas Khusus	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat dokumen SK Kepala BKPSDM (2025) tentang Penunjukkan Pengelola dan Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik pada BKPSDM	-	
	26.	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan yang terdapat pada Unit Lokus	Foto sarana/media konsultasi dan pengaduan yang tersedia	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat bukti dokumentasi sarana/media konsultasi dan pengaduan berupa: • Ruang khusus yang terpisah dari <i>front office</i> • Media konsultasi melalui kotak saran, website, instagram, facebook, email • Terhubung dengan SP4N-LAPOR!	-	5

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
			Data SP4N-LAPOR!	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat <i>screenshot</i> laporan SP4N-LAPOR!	-	
			Surat Keputusan	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat dokumen SK Kepala BKPSDM (2025) tentang Penunjukkan Pengelola dan Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik pada BKPSDM	-	
27.		Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan	Dokumentasi kegiatan konsultasi dan pengaduan  <i>Screenshot</i> dokumentasi pada website, aplikasi mobile dan SP4N-LAPOR!  Laporan berkala	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat dokumen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>screenshot</i> publikasi konsultasi permohonan informasi di media sosial</li> <li>• <i>screenshot</i> publikasi rekap permohonan informasi, konsultasi di media sosial</li> <li>• Dokumen rekap konsultasi dan pengaduan BKPSDM tahun 2018-2023</li> <li>• <i>Screenshot</i> pengaduan melalui SP4N-LAPOR!</li> <li>• Rekap SP4N-LAPOR! yang jumlah belum ditindaklanjuti 0 dan selesai 15</li> </ul>	-	5

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
	28.	Berapa persen (%) pengaduan yang masuk ditindaklanjuti hingga selesai dalam satu tahun yang lalu? (Januari-Desember)	Dokumentasi konsultasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya  <i>Screenshoot</i> tampilan pada SP4N-LAPOR! yang menunjukkan jumlah konsultasi dan pengaduan yang masuk yang telah ditindaklanjuti	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat rekap SP4N-LAPOR! yang jumlah belum ditindaklanjuti 0 dan selesai 15. Juga ada dokumen rekap konsultasi dan pengaduan BKPSDM tahun 2018-2023 sebanyak 14 dan selesai tindak lanjut sebanyak 14.  Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa seluruh pengaduan telah ditindaklanjuti 100%	-	5
Inovasi Pelayanan Publik (12%)	29.	Tersedia inovasi pelayanan publik	Proposal inovasi pelayanan publik  Dokumen studi tiru/progres rancang bangun ( <i>blueprint</i> )	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat inovasi B2P PNS (Bantuan Biaya Pendidikan bagi PNS selain guru) dilengkapi dengan dokumen proposal dan rancang bangunnya	-	4

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
			Dokumentasi pelaksanaan inovasi (foto, daftar hadir, dll)	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	<p>Terdapat bukti pelaksanaan inovasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perwali (2023) tentang perubahan atas perwali nomor 4 tahun 2022 tentang pedoman pelaksanaan bantuan biaya pendidikan bagi PNS selain guru</li> <li>2. Ketersediaan SDM dengan bukti SK Kepala BKPSDM (2023) tentang pembentukan panitia seleksi penerima program bantuan biaya pendidikan (B2P) bagi pegawai negeri sipil selain guru</li> <li>3. SK Kepala BKPSDM (18 September 2023) tentang penetapan penerima program bantuan biaya pendidikan (B2P) bagi PNS selain guru sebanyak 30 orang</li> <li>4. Pengumuman penerima program B2P (17 April 2023) sebanyak 30 orang</li> </ol>		

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
			Bukti keikutsertaan dan/atau piagam penghargaan yang diperoleh dalam suatu kompetisi inovasi pelayanan publik	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat bukti keikutsertaan dalam kompetisi level instansi yakni SINOVA AYU Kota Madiun Tahun 2024  Belum ada bukti penghargaan yang diterima dari Inovasi "B2P".	Perlu meningkatkan kualitas pelaksanaan inovasi agar dapat meraih penghargaan kompetisi inovasi pelayanan publik	
	30.	Tersedia sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi pelayanan publik	Dokumen payung hukum kelembagaan inovasi	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Perwali (2023) tentang perubahan atas perwali nomor 4 tahun 2022 tentang pedoman pelaksanaan bantuan biaya pendidikan bagi PNS selain guru	-	5
			Foto atau dokumen penganggaran inovasi	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Melampirkan dokumen anggaran inovasi		
			Foto sarana dan prasarana yang mendukung inovasi	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Melampirkan bukti sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung inovasi		

Aspek	No.	Indikator	Bukti yang Diperiksa	Bukti	Catatan Lapangan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai
			Dokumen SK perorangan dan/atau Tim yang menginisiasi penciptaan inovasi	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Ketersediaan SDM dengan bukti SK Kepala BKPSDM (2023) tentang pembentukan panitia seleksi penerima program bantuan biaya pendidikan (B2P) bagi pegawai negeri sipil selain guru		
Indikator Tambahan	31.	Tersedia sistem antrian untuk menunjang Pelayanan	Foto berbagai fasilitas pada sistem antrian  <i>Screenshot</i> website, aplikasi, atau WhatsApp untuk sistem antrian online	<input checked="" type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap <input type="checkbox"/> Tidak ada bukti <input type="checkbox"/> Perlu konfirmasi	Terdapat bukti dokumentasi: 1. Nomor antrian  Belum ada bukti	Perlu menyediakan fasilitas sistem antrian seperti pengeras suara, dipandu oleh petugas, pengelompokan antrian, sistem pendaftaran daring, dan layar monitor yang menampilkan nomor antrian	1