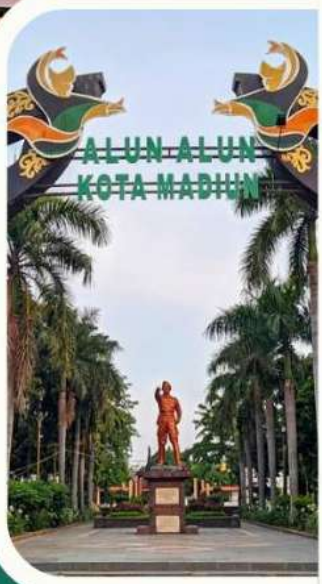
LAPORAN AKHIR







PEMANTAUAN DAN EVALUASI

KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA MADIUN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**
DAFTAR TABEL ..... **iii**
DAFTAR GAMBAR ..... **iv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Profil Unit Layanan 1
1.2 Maksud dan Tujuan 2
BAB II MEKANISME EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK **3**
2.1 Metode Pengumpulan Data 3
2.1.1 Instrumen PEKPPP 3
2.1.2 Prinsip PEKPPP 4
2.1.3 Aspek, Indikator dan Pembobotan 5
2.1.4 Pengolahan dan Analisis Data 7
2.2 *Timeline* Kegiatan 10
2.3 Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik Yang Didokumentasikan Dengan Berita Acara Pengamatan Lapangan dan Pengisian F-02 10
2.4 Pelaksanaan Survei Penerima Layanan Yang Didokumentasikan Dengan Pengisian F-03 11
BAB III PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA **12**
3.1 Nilai Formulir F-02 12
3.2 Nilai Formulir F-03 14
BAB IV HASIL EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK **15**
4.1 Indeks Pelayanan Publik 15
4.2 Rekomendasi Hasil Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik 16
BAB V PENUTUP **17**
5.1 Kesimpulan 17
LAMPIRAN **18**
Lampiran 1 18
Lampiran 2 21
Lampiran 3 25

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Instrumen PEKPPP 3
Tabel 2. 2 Aspek, Indikator, dan Pembobotan pada F-02 5
Tabel 2. 3 Aspek dan Indikator pada F-03 6
Tabel 2. 4 Range Nilai, Kategori, Makna dan Keterangan 8
Tabel 2. 5 Timeline Kegiatan 10
Tabel 3. 1 Nilai Formulir F-02 12
Tabel 3. 2 Nilai Formulir F-03 14
Tabel 4. 1 Indeks Pelayanan Publik 15
Tabel 4. 2 Rekomendasi Hasil Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik 16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Grafik Nilai IPP Per Aspek.....15

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Profil Unit Layanan

Nama Instansi	:	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun
Alamat	:	Jalan Mastrip No. 25, Mojorejo, Kota Madiun, Jawa Timur
No.Telp/Fax	:	Telepon (0351) 462230, Fax (0351) 496964
Visi	:	Terwujudnya Pemerintah Maju Bersih Berwibawa Bersama Masyarakat Membangun Kota Mendunia
Misi	:	1. Meningkatkan Pengembangan Sumber Daya Manusia yang Berkualitas dan Berdaya Saing Global; 2. Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat Melalui Pengembangan Ekonomi Inklusif Berbasis Kewilayahan yang Merata dan Berkeadilan; 3. Meningkatkan Sarana Prasarana yang Berkualitas serta Berwawasan Lingkungan; 4. Meningkatkan Harmonisasi Sosial dan Trantibumlinmas; 5. Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik sebagai Kontrol Kinerja dan Akuntabilitas Pemerintahan; 6. Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Kelas Dunia yang Anti Korupsi; 7. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Melalui Inovasi dalam Pembangunan Berkelanjutan; 8. Mewujudkan Ketahanan Sosial dan Budaya yang Berkualitas.
Jenis Pelayanan yang Ditangani	:	1. Pelayanan Penanganan Pengaduan; 2. Pelayanan Legalisir; 3. Pelayanan Pemrosesan Cuti Pegawai; 4. Pelayanan Penjatuhan Hukuman Disiplin; 5. Pelayanan Permohonan Izin Perkawinan & Pembinaan Pra Nikah/Pasca Nikah;

6. Pelayanan Permohonan Izin Perceraian;
7. Pelayanan Pengajuan Tunjangan Istri /Suami & Pendaftaran Anak;
8. Pelayanan Seleksi Penerimaan ASN;
9. Pelayanan Permintaan Data Pegawai;
10. Pelayanan Penetapan Kenaikan Pangkat;
11. Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala PNS;
12. Pelayanan Penetapan Pengangkatan PNS Dalam Jabatan Fungsional;
13. Pelayanan Ijin Bebas Jabatan (MPP) PNS;
14. Pelayanan Penetapan Peninjauan Masa Kerja PNS;
15. Pelayanan Pensiun PNS;
16. Pelayanan Permohonan Pindah Instansi;
17. Pelayanan Permohonan Izin Belajar / Tugas Belajar;
18. Penetapan Sewa Gedung Diklat;
19. Pelayanan Penghargaan Satya Lancana;
20. Pelayanan Permohonan Ijin Keluar Negeri;
21. Pelayanan Permohonan Mengikuti Diklat Teknis Keluar Daerah;
22. Pelayanan Pengajuan Pencetakan Kartu Tanda Pengenal.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Madiun adalah untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan di Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Madiun. Adapun tujuannya adalah untuk mendapatkan *feedback*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

BAB II MEKANISME EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

2.1 Metode Pengumpulan Data

2.1.1 Instrumen PEKPPP

Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) merupakan instrumen yang digunakan pada pelaksanaan PEKPPP dalam bentuk PEKPPP Mandiri maupun PEKPPP Khusus. Instrumen terdiri dari 3 formulir yang berbeda dengan penggunanya masing-masing yaitu penyelenggara layanan, evaluator dan pengguna layanan.

Tabel 2. 1 Instrumen PEKPPP

Formulir	Definisi	Pembobotan Formulir	Jumlah Pertanyaan
F-01	Merupakan Formulir penilaian mandiri (*self asessment*) yang diisi oleh ULE, 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
F-02	Merupakan Formulir Penilaian yang diisi oleh Evaluator berdasarkan hasil pengamatan secara daring atau tatap muka, untuk memperoleh data objektif.	75%	30
F-03	Merupakan Formulir Penilaian yang diisi oleh pengguna layanan berdasarkan pengalaman yang bersangkutan dalam menerima pelayanan, untuk memperoleh data persepsi.	25%	14

Sumber: Pedoman Menteri PAN-RB Nomor 7 Tahun 2025

2.1.2 Prinsip PEKPPP

Dalam penyusunan formulir F-01, F-02, dan F-03 menggunakan prinsip-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.

2.1.3 Aspek, Indikator dan Pembobotan

Aspek, Indikator dan Pembobotan pada F-02 adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Aspek, Indikator, dan Pembobotan pada F-02

Prinsip	Aspek	Bobot
Akuntabilitas	**KEBIJAKAN PELAYANAN**	**24%**
	STANDAR PELAYANAN, MAKLUMAT PELAYANAN, SKM **Indikator:** 1.a.Ak: Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2.a.P: Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat. 3.a.T: Jumlah media publikasi untuk komponen *service delivery*. 4.a.K: Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan. 5.a.K: Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi). 6.a.B: SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 tahun 2017. 7.a.T: Jumlah media publikasi hasil SKM. 8.a.Ak: Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti. 9.a.Ak: Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan.	
	PROFESIONALISME SDM **Indikator** 10.b.As: Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan. 11.b.K: Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi. 12.b.Ak: Tersedia mekanisme unit kerja dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan. 13.b.K: Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai pelaksana layanan yang berprestasi. 14.b.K: Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan.	**25%**
	SARANA DAN PRASARANA **Indikator** 15.c.K: Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai. 16.c.As: Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap.	**18%**

Prinsip	Aspek	Bobot
	17.c.As: Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai. 18.c.K: Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. 19.c.As: Tersedia sarana prasarana penunjang. 20.c.B: Sarana *Front Office* (FO) bagian Informasi di unit layanan.	
	SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK **Indikator** 21.d.T: Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik. 22.d.B: Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan. 23.d.As: Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi). 24.d.T: Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.	**11%**
	KONSULTASI DAN PENGADUAN **Indikator** 25.e.P: Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka. 26.e.P: Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat. 27.e.Ak: Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan. 28.e.Ak: Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	**10%**
	INOVASI **Indikator** 29.f.B: Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik. 30.f.B: Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.	**12%**

Sumber: Pedoman Menteri PAN-RB Nomor 7 Tahun 2025

Aspek dan Indikator pada F-03 adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 3 Aspek dan Indikator pada F-03

No. Urut	Kode	Indikator
I. KEBIJAKAN PELAYANAN		
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.

No. Urut	Kode	Indikator
II. PROFESIONALISME SDM		
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.
III. SARANA PRASARANA		
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).
IV. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK		
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).
V. KONSULTASI DAN PENGADUAN		
14.	**15.e.K**	Tersedia konsultasi dan pengaduan layanan yang memadai dan mudah diakses

Sumber: Pedoman Menteri PAN-RB Nomor 7 Tahun 2025

2.1.4 Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei dianalisis dengan statistika deskriptif dan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Pelayanan Publik dengan Microsoft Excel. Pengolahan data masing-masing metode Evaluasi Pelayanan Publik dilakukan sebagai berikut.

a) Menentukan Nilai untuk Setiap Indikator

Setiap pertanyaan dalam kuesioner memiliki bobot yang disesuaikan dengan bobot per aspek. Nilai per indikator diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

Nilai per indikator F02 dengan rumus sebagai berikut:

$$Nilai\ F02\ \times Bobot\ per\ Indikator$$

Sumber: Pedoman Menteri PAN-RB Nomor 7 Tahun 2025

Nilai per indikator F03 dengan rumus sebagai berikut:

$$Nilai\ F03\ \times Bobot\ per\ Indikator$$

Sumber: Pedoman Menteri PAN-RB Nomor 7 Tahun 2025

b) Menentukan Nilai 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 dikali dengan bobot aspek.

Nilai per aspek dengan rumus sebagai berikut:

$$\sum Nilai\ per\ Indikator\ \times\ Bobot\ aspek$$

Sumber: Pedoman Menteri PAN-RB Nomor 7 Tahun 2025

c) Menentukan Nilai Indeks F-02

Setelah nilai indikator dan nilai aspek diketahui, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai indeks dari F-02 dengan rumus sebagai berikut:

$$\sum (Nilai\ per\ aspek)$$

Sumber: Pedoman Menteri PAN-RB Nomor 7 Tahun 2025

d) Menentukan Nilai Indeks F-03

Nilai indeks F-03 merupakan rata-rata Nilai F-03 yang diperoleh dari penilaian masyarakat sebagai responden dengan rumus sebagai berikut:

$$\sum \frac{\left(\Sigma \frac{Nilai\ F-03}{14}\right)}{Jumlah\ responden}$$

Sumber: Pedoman Menteri PAN-RB Nomor 7 Tahun 2025

e) Menentukan Nilai Indeks Pelayanan Publik

Selanjutnya untuk melakukan perhitungan Nilai Indeks Pelayanan Publik dari F02 dan F03 digunakan rumus sebagai berikut:

$$Nilai\ IPP = (75\%\ Nilai\ Indeks\ Formulir - 02 + (25\%\ \times Nilai\ Indeks\ Formulir - 03)$$

Sumber: Pedoman Menteri PAN-RB Nomor 7 Tahun 2025

Tabel 2. 4 Range Nilai, Kategori, Makna dan Keterangan

Range Nilai	Kategori	Makna	Keterangan
0 - 1,00	F	Gagal	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.

Range Nilai	Kategori	Makna	Keterangan
1,01 - 1,50	E	Sangat Buruk	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.
1,51 - 2,00	D	Buruk	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.
2,01 - 2,50	C-	Cukup (Dengan Catatan)	Unit pelayanan hanya sebagian mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik, kapasitas SDM kurang memadai, ketersediaan sarana prasarana tidak lengkap dan kurang memadai, sistem informasi sebagian besar masih manual dan belum terdapat inovasi.
2,51 - 3,00	C	Cukup	Unit pelayanan belum mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik secara optimal, kapasitas SDM masih perlu pengembangan, sarana prasarana belum memadai, inovasi belum diterapkan sebagai kebutuhan.
3,01 - 3,50	B-	Baik (Dengan Catatan)	Unit pelayanan sudah menerapkan sebagian kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan perundang-undangan, memiliki sarana prasarana yang baik dengan beberapa catatan, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan secara optimal.
3,51 - 4,00	B	Baik	Unit pelayanan sudah menerapkan kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan perundang-undangan, memiliki sarana prasarana yang baik, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan secara optimal.
4,01 - 4,50	A-	Sangat Baik	Unit pelayanan sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundang-undangan tetapi masih ada kekurangan di beberapa indikator.
4,51 - 5,00	A	Pelayanan Prima	Unit pelayanan yang sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundang-undangan.

Keterangan: Kategori D, E, dan F selanjutnya akan menjadi **Prioritas Pembinaan.**

Sumber: Pedoman Menteri PAN-RB Nomor 7 Tahun 2025

2.2 *Timeline* Kegiatan

Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Madiun dilaksanakan secara periodik setiap 1 (satu) tahun sekali. Kegiatan ini dilaksanakan selama 120 (seratus dua puluh) hari dan mencakup 99 Unit Pelayanan Publik di Kota Madiun. Adapun jadwal pelaksanaan kegiatan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut.

Tabel 2. 5 *Timeline* Kegiatan

No	KEGIATAN	Bulan Ke (Sejak Diterbitkan SPMK)															
		Bulan ke-1				Bulan ke-2				Bulan ke-3				Bulan ke-4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Kaji awal profil pelayanan																
2	Persiapan kuesioner																
3	Penyusunan laporan awal																
4	Pelaksanaan survei																
5	Pengolahan data																
6	Analisa data																
7	Penyusunan draft laporan																
8	Laporan antara																
9	Ekspose hasil laporan sementara beserta rekomendasi perbaikan																
10	Revisi perbaikan laporan																
11	Laporan akhir																

2.3 Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik Yang Didokumentasikan Dengan Berita Acara Pengamatan Lapangan dan Pengisian F-02

Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang didokumentasikan melalui Berita Acara Pengamatan Lapangan dan Pengisian F-02 terlampir pada Lampiran 1. Adapun bukti dukung yang digunakan dalam pelaksanaan evaluasi dapat diakses melalui tautan yang tercantum pada Lampiran 3.

2.4 Pelaksanaan Survei Penerima Layanan Yang Didokumentasikan Dengan Pengisian F-03

Pelaksanaan survei penerima layanan yang didokumentasikan dengan pengisian F-03 terlampir pada Lampiran 2.

BAB III PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Pada Bab III akan diuraikan bagaimana hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun secara rinci berdasarkan data-data hasil pengisian Formulir F-02 maupun F-03 sebagai berikut.

3.1 Nilai Formulir F-02

Hasil penilaian Formulir F-02 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun Tahun 2026 adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 1 Nilai Formulir F-02

No.	Kode	Indikator	Nilai
I. KEBIJAKAN PELAYANAN			
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.	5
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 yang berlaku.	5
7.	**7.a.T**	Jumlah media publikasi hasil SKM.	5
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
II. PROFESIONALISME SDM			
10.	**10.b.As**	Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.	5
11.	**11.b.K**	Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.	5
12.	**12.b.Ak**	Tersedia mekanisme unit kerja dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan.	5

No.	Kode	Indikator	Nilai
13.	**13.b.K**	Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai pelaksana layanan yang berprestasi.	5
14.	**14.b.K**	Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan.	5
III. SARANA PRASARANA			
15.	**15.c.K**	Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai.	5
16.	**16.c.As**	Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap.	5
17.	**17.c.As**	Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai.	5
18.	**18.c.K**	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan.	5
19.	**19.c.As**	Tersedia sarana prasarana penunjang.	5
20.	**20.c.B**	Sarana *Front Office* (FO) bagian Informasi di unit layanan.	5
IV. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK			
21.	**21.d.T**	Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.	5
22.	**22.d.B**	Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.	5
23.	**23.d.As**	Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi).	5
24.	**24.d.T**	Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.	5
V. KONSULTASI DAN PENGADUAN			
25.	**25.e.P**	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas.	5
26.	**26.e.P**	Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.	5
27.	**27.e.Ak**	Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.	5
28.	**28.e.Ak**	Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	5
VI. INOVASI PELAYANAN PUBLIK			
29.	**29.f.B**	Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik.	5
30.	**30.f.B**	Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.	5
INFORMASI TAMBAHAN			
31.		Tersedia sistem antrian untuk menunjang pelayanan.	4
NILAI			**5,000**
INDEKS PELAYANAN PUBLIK F-02			**3,750**

Sumber: Data survei diolah, 2026

3.2 Nilai Formulir F-03

Hasil penilaian Formulir F-03 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun Tahun 2026 adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 2 Nilai Formulir F-03

No.	Kode	Indikator	Nilai
I. KEBIJAKAN PELAYANAN			
1.	**1.a.K1**	Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan mudah dipenuhi.	4,733
2.	**2.a.K1**	Prosedur yang dilalui untuk memperoleh layanan mudah.	4,667
3.	**3.a.K1**	Tarif yang diinformasikan sesuai dengan yang dibayarkan.	4,733
4.	**4.a.K1**	Lama waktu pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan waktu penyelesaian.	4,733
II. PROFESIONALISME SDM			
5.	**5.b.Ak**	Waktu pelayanan (jam kerja layanan tanpa jeda waktu istirahat, layanan informasi, konsultasi dan pengaduan, customer service) sesuai dengan yang ditetapkan.	4,600
6.	**6.b.Ak**	Petugas layanan responsif dalam memberikan pelayanan.	4,733
7.	**7.b.Ak**	Sikap petugas mencerminkan pelayanan yang berkualitas.	4,800
III. SARANA PRASARANA			
8.	**8.c.As**	Tempat parkir yang disediakan memadai.	4,667
9.	**9.c.K**	Sarana ruang tunggu layanan nyaman.	4,733
10.	**10.c.As**	Sarana toilet khusus pengguna layanan bersih dan memadai.	4,667
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).	4,733
IV. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK			
12.	**12.d.T**	Akses informasi layanan secara daring mudah (website, aplikasi, media sosial dan sejenisnya).	4,733
13.	**14.d.T**	Kemudahan akses informasi di lokasi layanan (tatap muka).	4,800
V. KONSULTASI DAN PENGADUAN			
14.	**15.e.K**	Tersedia konsultasi dan pengaduan layanan yang memadai dan mudah diakses.	4,667
NILAI			**4,714**
INDEKS PELAYANAN PUBLIK F-03			**1,179**

Sumber: Data survei diolah, 2026

BAB IV HASIL EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

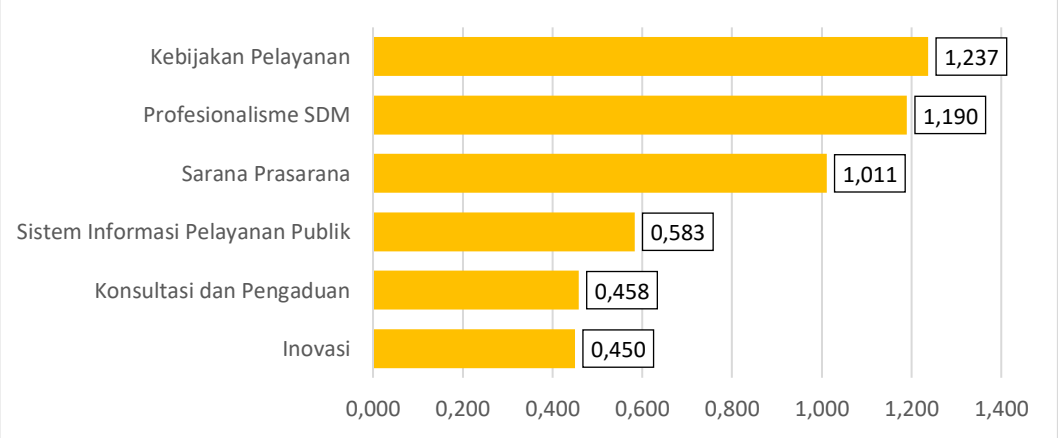
4.1 Indeks Pelayanan Publik

Hasil Indeks Pelayanan Publik Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun Tahun 2026 adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 1 Indeks Pelayanan Publik

No	Aspek	Nilai F-02	Nilai F-03	Total Nilai
1.	Kebijakan Pelayanan	0,900	0,337	1,237
2.	Profesionalisme SDM	0,938	0,252	1,190
3.	Sarana Prasarana	0,675	0,336	1,011
4.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	0,413	0,170	0,583
5.	Konsultasi dan Pengaduan	0,375	0,083	0,458
6.	Inovasi Pelayanan Publik	0,450	0,000	0,450
INDEKS PELAYANAN PUBLIK		**3,750**	**1,179**	**4,929**
KATEGORI				**A (Pelayanan Prima)**

Sumber: Data survei diolah, 2026



Gambar 4. 1 Grafik Nilai IPP Per Aspek

Sumber: Data survei diolah, 2026

Indeks Pelayanan Publik Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun sebesar 4,929 masuk kedalam kategori A atau Pelayanan Prima artinya Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya

Manusia Kota Madiun sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundang-undangan.

4.2 Rekomendasi Hasil Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan Hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik akan diberikan rekomendasi sebagai berikut.

Tabel 4. 2 Rekomendasi Hasil Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

No	Aspek	Rekomendasi
1	Kebijakan Pelayanan	Dipertahankan
2	Profesionalisme SDM	Dipertahankan
3	Sarana Prasarana	Dipertahankan
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Dipertahankan
5	Konsultasi dan Pengaduan	Dipertahankan
6	Inovasi Pelayanan Publik	Dipertahankan

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari Kegiatan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun Tahun 2026 adalah sebagai berikut.

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun, secara umum mencerminkan tingkat kualitas sangat baik dengan nilai IPP sebesar 4,929 masuk kedalam kategori A atau Pelayanan Prima.

LAMPIRAN

Lampiran 1

BERITA ACARA HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
TAHUN 2026

Pada tanggal 24/08/2026, kami evaluator kegiatan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, berdasarkan hasil pengamatan di lapangan menyatakan sebagai berikut:

Nomor	Kondisi	Catatan	Rekomendasi
1	**Kebijakan Pelayanan**		
	1. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen, melibatkan masyarakat dalam penyusunan SP, dilakukan penetapan, dan dilakukan monev., 2. Penyusunan SP telah melibatkan lebih dari 4 unsur masyarakat., 3. Tersedia publikasi SP seluruh komponen service delivery pada 4 atau lebih media publikasi dan pada SIPP Nasional., 4. Dilakukan peninjauan ulang 1 tahun sekali atau lebih cepat terhadap seluruh jenis layanan., 5. Tersedia Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan, isinya telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, dan dipublikasikan pada media non elektronik dan elektronik., 6. Sudah melaksanakan SKM sesuai dengan PermenPANRB yang berlaku dan dipublikasikan pada media non-elektronik dan elektronik serta dilakukan tindak lanjut hasil SKM., 7. SKM dipublikasikan pada lebih dari 4 (empat) media publikasi lainnya., 8. Tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan 100%, dibuktikan dengan laporan pelaksanaannya., 9. Rekomendasi hasil SKM ditindaklanjuti seluruhnya 1 bulan setelah laporan SKM diterbitkan.	Kebijakan pelayanan telah memenuhi seluruh kriteria dengan penyusunan dan publikasi Standar Pelayanan yang melibatkan masyarakat serta pelaksanaan dan tindak lanjut SKM yang komprehensif.	Agar keterlibatan masyarakat dan mekanisme tindak lanjut SKM dipertahankan secara konsisten untuk menjaga kualitas dan akuntabilitas pelayanan.
2	**Profesionalisme SDM**		
	1. Memiliki kebijakan jam pelayanan/kerja dan 4 atau lebih unsur lainnya., 2. Aturan kode etik dan kode perilaku Pelaksana Pelayanan meliputi nilai dasar hak dan kewajiban dan 4 (empat) unsur lainnya., 3. Tersedia lebih dari 4 jenis mekanisme peningkatan motivasi kerja,	Terdapat pemenuhan menyeluruh terhadap seluruh indikator profesionalisme SDM, mulai dari kebijakan kerja, kode etik, mekanisme motivasi, penghargaan, hingga budaya pelayanan.	Agar konsistensi penerapan kebijakan dan budaya pelayanan terus dipertahankan melalui monitoring berkala untuk menjaga standar kualitas yang telah dicapai.

Nomor	Kondisi	Catatan	Rekomendasi
	4. Ada pemberian penghargaan berdasarkan 5-6 unsur termasuk kinerja., 5. Pelaksana pelayanan menerapkan 5 (lima) unsur budaya pelayanan.		
3	**Sarana dan Prasarana**		
	1. Tersedia tempat parkir dan memiliki 5 atau lebih fasilitas parkir., 2. Tersedia fasilitas wajib dan 4 atau lebih fasilitas pelengkap., 3. Toilet pengguna layanan dengan lebih dari 4 kondisi., 4. Tersedia 13 atau lebih sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan., 5. Tersedia 4 fasilitas penunjang., 6. Tersedia sarana FO informasi layanan dengan 5 atau lebih fasilitas.	Fasilitas penunjang yang tersedia baru mencapai empat unit, belum memenuhi jumlah minimal lima fasilitas.	Agar menambah ketersediaan fasilitas penunjang menjadi lima atau lebih untuk memenuhi standar jenjang di atasnya.
4	**Sistem Informasi Pelayanan Publik**		
	1. Sistem informasi pelayanan publik telah online/website dan terhubung dengan sistem informasi pelayanan publik nasional serta telah menginput layanan yang ditetapkan ke dalam sistem informasi pelayanan publik nasional., 2. Tersedia sistem informasi pendukung operasional pelayanan dengan lebih dari 4 kondisi., 3. SIPP Elektronik berbasis website/aplikasi yang dioperasikan, diakses, merupakan mudah dioperasikan, mudah diakses, kompatibel, merupakan kanal digital resmi pemerintah (domain.go.id) dan navigasi yang mudah dipahami., 4. Pemutakhiran data dan informasi pelayanan publik dilakukan secara harian dan detail/sangat lengkap.	Sistem Informasi Pelayanan Publik telah terintegrasi secara nasional, beroperasi melalui kanal digital resmi yang mudah diakses, serta pemutakhiran datanya dilakukan secara harian dan komprehensif.	Agar integritas sistem dan keamanan data dijaga secara ketat melalui pemeliharaan rutin dan audit berkala untuk memastikan keberlanjutan layanan.
5	**Konsultasi dan Pengaduan**		
	1. Sarana konsultasi pengaduan pengguna layanan dengan 5 atau lebih fasilitas., 2. Terdapat media konsultasi dan pengaduan secara offline terpisah dari front office, dan terhubung dengan SP4N-LAPOR!, 3. Terdapat dokumentasi diarsipkan, dituangkan dalam laporan, dilakukan monev, ditindaklanjuti, dan dipublikasikan., 4. ≥ 90% konsultasi atau pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan	Sistem konsultasi dan pengaduan telah berjalan optimal dengan fasilitas memadai, integrasi SP4N-LAPOR!, serta tindak lanjut dan publikasi hasil yang tertib dan transparan.	Agar integritas dan kecepatan proses penangan pengaduan dipertahankan serta mekanisme umpan balik kepada pengguna layanan terus dijaga untuk memastikan kepuasan masyarakat.

Nomor	Kondisi	Catatan	Rekomendasi
	ditindaklanjuti hingga selesai.		
6	**Inovasi**		
	Inovasi sudah diimplementasikan dan didukung dengan dokumen penetapan, Terpenuhi 5 kondisi	Implementasi inovasi telah berjalan efektif dan didukung oleh dokumen penetapan yang lengkap sesuai dengan seluruh kriteria yang ditetapkan.	Agar sistem pendokumentasian dan implementasi inovasi dipertahankan secara konsisten untuk menjaga keberlanjutan dan relevansi inovasi.
7	**Pertanyaan Tambahan**		
	4. Tersedia sistem antrian dengan 4 fasilitas.	Sistem antrian yang tersedia saat ini baru memiliki 4 fasilitas, belum mencapai jumlah lebih dari 4 fasilitas sesuai kriteria jenjang di atasnya.	Agar jumlah fasilitas sistem antrian ditingkatkan menjadi lebih dari 4 untuk memenuhi standar jenjang penilaian berikutnya.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Tim Evaluator

Pengolah Data dan Informasi	Analis Kebijakan Ahli Muda
Marini Anggarwati, S.I.Kom	**Nur Farida, S.E., M.M.**
197703132010012003	198112152006042075

Mengetahui

Kasubag Umum dan Keuangan

Abied Nurol

197808200604 1009

Lampiran 2





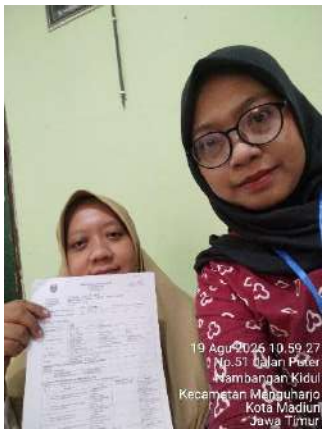















PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN TAMAN






























BAKESBANGPOL


KOTA MADIUN




21 Agu 2026 11.31.59
Kecamatan Taman
Kota Madiun
Jawa Timur


21 Agu 2026 11.49.49
33 Jalan Salak
Kecamatan Taman
Kota Madiun
Jawa Timur


BADAN KEUANGAN
DAN ASET DAERAH


21 Agu 2026 13.33.37
6 Jalan Sombo
Kecamatan Kartoharjo
Kota Madiun
Jawa Timur


21 Agu 2026 13.42.22
6 Jalan Sombo
Kecamatan Kartoharjo
Kota Madiun
Jawa Timur


21 Agu 2026 13.55.19
No 7 Jalan Ucowo
Kecamatan Kartoharjo
Kota Madiun
Jawa Timur

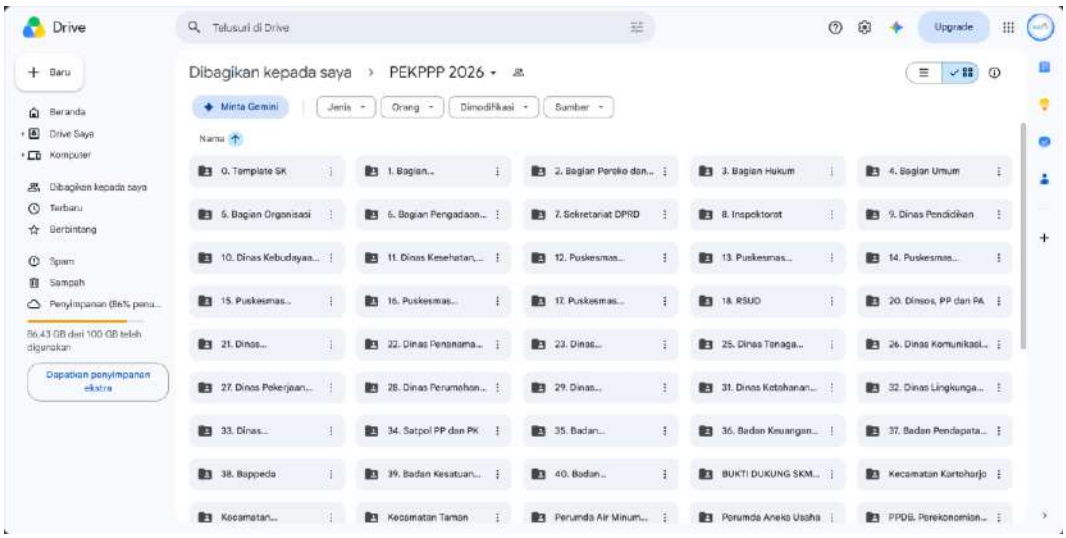

19 Agu 2026 10.13.29
60 Jalan Cokroaminoto
Pandean
Kecamatan Taman
Kota Madiun
Jawa Timur


DINAS KETAHANAN PANGAN
DAN
PERTANIAN
KOTA MADIUN
21 Agu 2026 08.45.08
Jalan Ring Road Barat
Ngegong
Kecamatan Manguharjo
Kota Madiun
Jawa Timur

Lampiran 3

Pelaksanaan Penilaian Dokumen (F-02)

Dokumen yang digunakan sebagai bahan penilaian, beserta bukti dukung pada setiap indikator, disampaikan melalui tautan Google Drive berikut: https://bit.ly/pekppp2026





KOTA MADIUN

MADIUN
Kota Pendekar

StatsMe
Consult, Training & Research

TAHUN 2026