

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA (BKPSDM)
KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
4.3 Tren Nilai SKM	15
BAB V	18
KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	19
1. Kuesioner.....	18
2. Hasil Pengolahan Data	19
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	40

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012, serta Peraturan Menteri PANRB No. 16 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Yogyakarta, khususnya melayani di bidang kepegawaian dan pengembangan SDM, maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 16 Tahun 2022, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat periode pertama dari 2 (dua) periode yang direncanakan. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Perkembangan teknologi informasi dalam satu dekade terakhir ini mendorong keterbukaan informasi publik yang cepat, mudah, adaptif, responsif, dan efektif menyajikan informasi langsung kepada pengguna layanan. Untuk merespon hal tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat di BKPSDM Kota Yogyakarta Tahun 2024 telah dilaksanakan dengan membangun survei yang efisien dan efektif melalui E-SKM via e-office dengan mengisi Google Form. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima, maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian yang telah diberikan oleh **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta.**

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat khususnya ASN sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

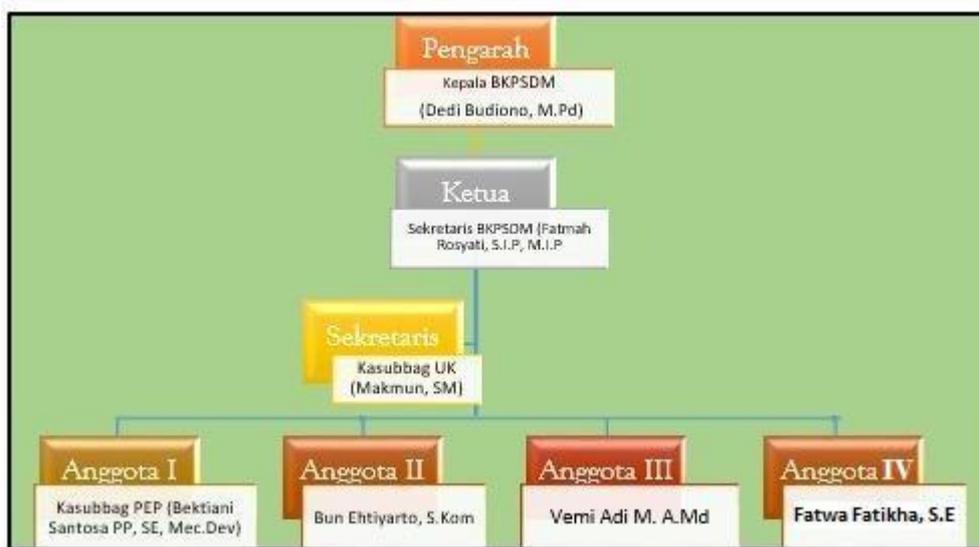
BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta** dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta** adalah tim Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

Adapun struktur tim dimaksud sebagaimana bagan berikut.



2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pertanyaan lewat e-SKM yang disebarakan kepada pengguna layanan untuk mengisi melalui e-SKM lewat surat e-office (terlampir). Kuesioner terdiri atas 10 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta** yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dengan merujuk pada Peraturan MenPANRB dimaksud, dan pada Peraturan Walikota Yogyakarta terkait pengukuran survei kepuasan masyarakat, telah ditetapkan unsur-unsur pelayanan sesuai dengan cakupan lingkungan pelayanan, apakah eksternal atau internal. Untuk BKPSDM Kota Yogyakarta sendiri, dikarenakan tugas fungsi instansi adalah pelayanan kepegawaian terhadap pegawai lingkup Pemerintah Kota Yogyakarta, sehingga aturan pelaksanaan survei beserta unsur-unsurnya disesuaikan dengan aturan layanan internal, dimana unsur-unsur layanan yang diukur adalah sebagai berikut.

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan

2. Kecepatan pelayanan
3. Kemampuan pegawai
4. Kesopanan dan keramahan pegawai
5. Kedisiplinan pegawai
6. Kejelasan dan kepastian pegawai
7. Keadilan mendapatkan pelayanan
8. Kondisi kebersihan
9. Ketersediaan sarana dan prasarana
10. Kemudahan Aplikasi

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta selama jam kerja dari tanggal 25 Juni – 1 Juli 2024. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui Google Form yang link nya telah disediakan oleh BKPSDM Kota Yogyakarta di Surat yang diedarkan dan lewat arikel di Website. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari atasan langsungnya yang memberikan dispo secara langsung.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu semester pertama dan semester ke dua pada tahun 2024 ini. Untuk semester pertama dilaksanakan pada Juli 2024 . Penyusunan indeks kepuasan masyarakat semester pertama memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Juni 2024	6
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni-Juli 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	6

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta** berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada **BKPSDM Kota Yogyakarta** dalam kurun waktu enam bulan adalah rata-rata sebanyak 5.586 pegawai per Januari 2024 dan 5.660 pegawai per Juni 2024 Pegawai di Pemerintah Kota Yogyakarta. Selanjutnya responden yang mengisi e-SKM dipilih dan dijadikan sampel semuanya dari setiap jenis pelayanan. Jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 357 orang, pada saat ini sampel yang digunakan per Juni 2024 sejumlah 458 orang.

Sesuai Lampiran III peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta, jumlah sampel pengukuran SKM telah ditentukan berdasarkan pertimbangan jumlah populasi tertentu dengan taraf kesalahan/*standard error* 1%, 5%, dan 10%, sebagaimana tabel berikut dengan populasi antara 2.800 s.d. 10.000 orang.

Tabel 2.5.1. Penentuan Jumlah Sampel Pengukuran SKM

N	s		
	1%	5%	10%
2.800	537	310	247
3.000	543	312	248
3.500	558	317	251
4.000	569	320	254
4.500	578	323	255
5.000	586	326	257
6.000	598	329	259
7.000	606	332	261
8.000	613	334	263
9.000	618	335	263
10.000	622	336	263

*Sumber: Peraturan Walikota Yogyakarta No. 63 Tahun 2017

Adapun Tabel Krejcie dan Morgan untuk Penentuan Jumlah Sampel Responden yang digunakan sebagai acuan secara nasional sebagai berikut.

Tabel 2.5.2
Tabel Krejcie dan Morgan untuk Penentuan Jumlah Sampel Responden

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Dari tabel diatas dan melihat populasi jumlah pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2024 per Januari 2024 berjumlah 5.586 pegawai, dan per Juni 2024 berjumlah 5.660 pegawai, maka dapat ditarik N bila dengan 5.000 yaitu 357, sehingga N yang digunakan yaitu N 5.000, dari hasil pengumpulan pengisian data Google Form per 25-28 Juni 2024 jumlah responden sebanyak 458 dan sudah memenuhi ketentuan jumlah sampel, yang bahkan melebihi dengan ketentuan Krejcie dan Morgan penentuan jumlah sampel responden . Hal ini menunjukkan antusias yang tinggi para ASN Pemerintah Kota Yogyakarta.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data per 25-28 Juni 2024, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 458 responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	176	39%
		PEREMPUAN	282	61%
2	USIA	DIATAS 20 TAHUN	55	12%
		DIATAS 30 TAHUN	84	19%
		DIATAS 40 TAHUN	148	32%
		DIATAS 50 TAHUN	171	37%
3	JABATAN	SRUKTURAL	205	44%
		FUNGSIONAL UMUM	88	19%
		FUNGSIONAL TERENTU	165	37%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN BID. PKS DM	171	37%
		LAYANAN BID. AK	118	26%
		LAYANAN BID. MK3	62	13%
		LAYANAN BID. PP	0	
		LAYANAN UPT Pen Kom	54	12%
		LAYANAN SEKRETARIAT	53	12%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Tingkat kepuasan layanan tersebut dalam bentuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dikonversikan dan nilai tersebut disesuaikan dengan urutan kategori kinerja mutu pelayanan yaitu tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik sebagaimana tabel berikut.

Tabel 1.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

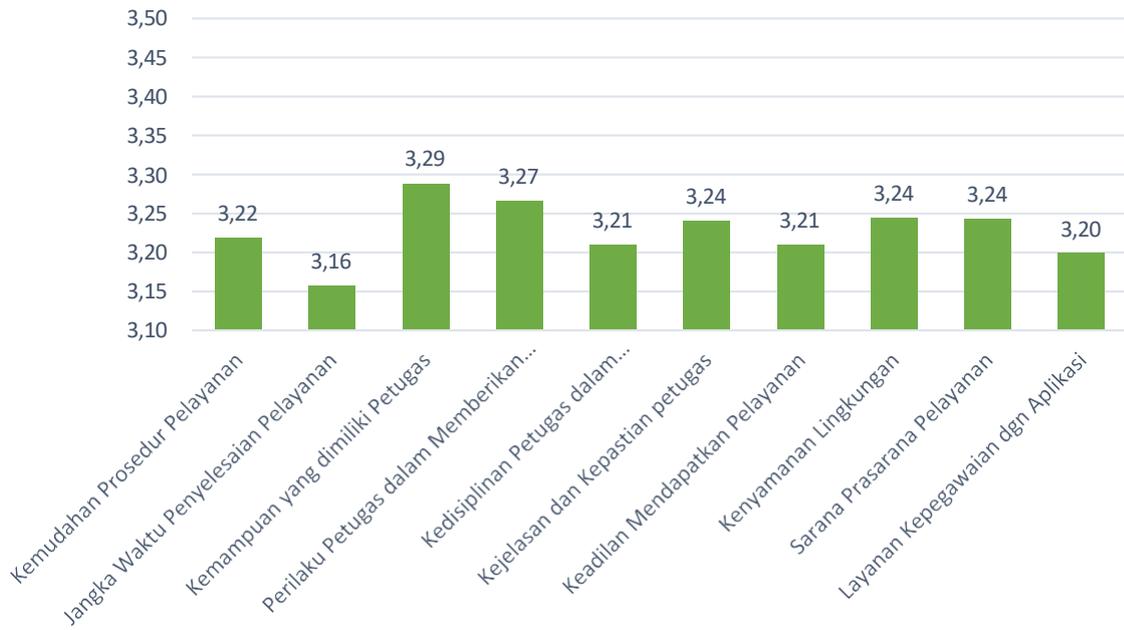
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data E-SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
IKM per unsur	3,2	3,16	3,29	3,27	3,21	3,24	3,21	3,24	3,24	3,20
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	88,76 (A Sangat Baik)									

Dari pengolahan data E-SKM di dapat bahwa pada tahun 2024 :

- Nilai IKM : 88,76 (Nilai Interval Konversi/NIK : 88,31-100).
- Nilai Mutu Layanan : A
- Nilai Kinerja : Sangat Baik

IKM per Unsur pada BKPSDM Kota Yogyakarta Tahun 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Jumlah per pertanyaan	1474	1446	1506	1496	1470	1484	1470	1486	1485	1465
unsur	3,22	3,16	3,29	3,27	3,21	3,24	3,21	3,24	3,24	3,20
Nilai Bobot	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11
Nilai Indeks	0,35	0,35	0,36	0,36	0,35	0,36	0,35	0,36	0,36	0,35

1. Ada 2 (dua) unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu
 - a. **Jangka waktu penyelesaian pelayanan** mendapatkan nilai index 0,35 dengan nilai rata-rata 3,16, terendah pertama ini masih ada yang menjawab tidak cepat (1 Orang) : 1 %
 - b. **Kemudahan layanan kepegawaian dalam aplikasi** yang mendapatkan nilai index 0,35 dengan rata-rata 3,20, terendah kedua hal ini disebabkan masih ada pegawai yang menjawab sulit pada jawaban survey.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. **Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan** dengan nilai index 0,36 dengan rata-rata 3,29,
 - b. **Kejelasan dan Kepastian dalam Pelayanan** nilai index 0,36 dengan rata-rata yang sama yaitu 3,24.
 - c. **Kenyamanan Lingkungan** dengan nilai index 0,36 dengan rata-rata yang sama yaitu 3,24
 - d. Dimana responden menjawab dengan Sangat Mampu dan Sangat Sopan dan Ramah.

Dari sisi persentase, sejumlah 458 responden yang menjawab :

a. Unsur (Q2) Jangka waktu penyelesaian pelayanan :

- Tidak cepat(1 Orang) : 1 %
- Kurang Cepat(21 Orang) : 4 %
- Cepat (341 Orang) : 75 %
- Sangat Cepat(95 Orang) : 20 %

b. Unsur (Q10) Kemudahan layanan kepegawaian dalam aplikasi :

- Tidak Mudah : 0 %
- Mudah (331 Orang) : 72 %
- Sulit (9 Orang) : 2 %
- Sangat Mudah (118 Orang) : 26 %

Sehingga meskipun waktu pelayanan dan kemudahan aplikasi nilainya paling rendah tidak dapat diartikan bahwa pelayanan lambat dan aplikasinya mempersulit pengguna, dikarenakan rata-rata penilaian responden dari penilaian 1, 2, 3 dan 4 dengan nilai 72 sampai dengan 75 persen yang masuk kategori mudah dan cepat. Dan 1% yang menjawab tidak cepat dan yang menjawab Sulit hanya 2 persen, sehingga perbandingan antara pengkritik dan yang memberikan penilaian baik masih lebih banyak yang memberikan penilaian baik, walaupun yang mengkritik masih sedikit tetap saja menjadi masukan bagi pembenahan berkelanjutan kedepannya.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui pantauan SKM di Google Form hampir semua responden memberikan saran atau komentar, sehingga diperoleh berbagai asumsi yang dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Peningkatan Kapasitas layanan:

- Lonjakan permintaan layanan yang terjadi tiba-tiba dalam event tertentu sangat membutuhkan penambahan petugas FO.
- Pergeseran SDM yang mengakibatkan sedikit penurunan kecepatan pelayanan perlu diatasi dengan pelatihan dan penyegaran.

2. Pelatihan dan profesionalisme:

- Petugas layanan membutuhkan pelatihan service excellent.
- Penegakan profesionalisme dan SOP harus ditegakkan.

3. Kecepatan layanan:

- Upaya untuk meningkatkan kecepatan layanan harus diprioritaskan.
- Faktor eksternal dan kompleksitas pekerjaan perlu dipertimbangkan.

Saran Perbaikan

1. Fokus pada tindakan prioritas:

- Perjelas tujuan dan ruang lingkup.
- Prioritaskan tindakan berdasarkan urgensi dan dampak.
- Tetapkan indikator keberhasilan dan target yang terukur.

2. Libatkan pemangku kepentingan:

- Dapatkan masukan dari berbagai pihak.
- Libatkan pemangku kepentingan dalam pelaksanaan.

3. Alokasikan sumber daya:

- Pastikan sumber daya yang memadai tersedia.
- Lakukan perencanaan anggaran yang matang.

4. Monitoring dan evaluasi:

- Pantau kemajuan pelaksanaan secara berkala.
- Lakukan evaluasi untuk mengukur efektivitas.

5. Sosialisasi:

- Informasikan rencana tindak lanjut kepada semua pihak.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan identifikasi permasalahan/kekurangan layanan menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan BKPSDM Kota Yogyakarta.

Adapun Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut :

- Menyusun standar pelayanan untuk masing-masing jenis layanan
- Meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian layanan.
- Meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan.
- Monitoring dan evaluasi SOP layanan kepegawaian.

Prioritas:

- Penyusunan standar pelayanan
- Monitoring dan Evaluasi SOP dan penegakan SOP

Jadwal:

- Persiapan: 1 bulan.
- Implementasi: 3 bulan.
- Monitoring dan evaluasi: 1 bulan.

Anggaran

: - (belum dapat diperhitungkan)

Penanggungjawab :

Sekretaris BKPSDM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Akan disusun Standar Pelayanan yang melibatkan layanan di semua bidang			√		Sekretraiat dan 4 Bidang
2	Peningkatan Kapasitas Layanan , dan Professionalisme Pegawai	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan (SOP) dan Profesionalisme Perilaku Pegawai.			√		Sekretraiat dan 4 Bidang
3		Melakukan Sosialisasi Layanan Perbaikan dan mengevaluasi dengan mengadakan survey periode kedua				√	Bagian Sekretraiat

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan

pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta** dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Penurunan angka indeks Kepuasan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 semester pertama pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta hal ini diperkirakan terjadi karena perubahan metodologi pengumpulan data. Semula survey SKM dilakukan melalui anjungan aplikasi berbasis computer yang disediakan di front office BKPSDM, menjadi survey yang dilakukan melalui google form yang disebarakan lewat E-Office sehingga pada survey ini responden lebih banyak jumlahnya dan lebih acak (random) daripada anjungan yang biasanya diisi oleh Petugas Urusan Kepegawaian OPD yang telah memiliki hubungan baik dengan BKPSDM.

Hasil Survey di kelompokkan dalam bidang pelayanan

Bidang Administrasi Kepegawaian Badan Kepegawaian Dan Pengembangan	374	368	381	382	376	379	379	386	383	385,5833
	3,17	3,12	3,23	3,24	3,19	3,21	3,21	3,27	3,25	3,27
	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11
	0,35	0,34	0,36	0,36	0,35	0,35	0,35	0,36	0,36	0,36
	0,35									
25										
	8,72 dari 118 responden									
Bidang Manajemen Karier Kinerja Dan Kesejahteraan Badan Kepegawaian	200	194	204	205	202	203	200	207	206	194
	1,69	1,64	1,73	1,74	1,71	1,72	1,69	1,75	1,75	1,64
	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11
	0,19	0,18	0,19	0,19	0,19	0,19	0,19	0,19	0,19	0,18
	0,19									
25										
	4,66 dari 63 responden									
Bidang Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia Badan Kepegawaian	500	490	510	502	492	502	496	495	499	497
	4,24	4,15	4,32	4,25	4,17	4,25	4,20	4,19	4,23	4,21
	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11
	0,47	0,46	0,48	0,47	0,46	0,47	0,46	0,46	0,46	0,46
	0,47									
25										
	11,65 dari 152 responden									
Bidang Perencanaan Dan Pengembangan Badan Kepegawaian Dan Pengembangan	774,1975	724,694	755,8257	747,7692	734,7128	753,8257	737,7504	730,7128	743,7786	736,741
	6,56	6,14	6,41	6,34	6,23	6,39	6,25	6,19	6,30	6,24
	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11
	0,72	0,68	0,70	0,70	0,68	0,70	0,69	0,68	0,69	0,69
	0,72									
25										
	18,04 dari 19 responden									
Sekretariat BKPSDM	169	167	172	170	168	167	166	169	170	169
	1,43	1,42	1,46	1,44	1,42	1,42	1,41	1,43	1,44	1,43
	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11
	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,15	0,16	0,16	0,16
	0,16									
25										
	3,94 dari 53 responden									
Unit Pelayanan Teknis (UPT) Penilaian Kompetensi Pegawai	173	168	176	173	169	173	171	170	168	167
	0,38	0,37	0,38	0,38	0,37	0,38	0,37	0,37	0,37	0,36
	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11
	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04
	0,41									
25										
	10,26 dari 53 responden									

Berdasarkan perhitungan pada pengkhususan tiap bidang, maka :

Hasil penilaian menyatakan bahwa Bidang Perencanaan dan Pengembangan dengan hasil 18,04 mendapatkan penilaian tertinggi , sedangkan hasil penilaian terendah pada Sekretariat BKPSDM dengan hasil 3,94.

Secara garis besar masukan yang diberikan dari responden adalah:

- Informasi mengenai prosedur dan layanan diberikan secara jelas dan transparan, sehingga memudahkan pegawai dan tamu dalam mengurus keperluan mereka.
- Aplikasi yang diluncurkan dibuat lebih simpel dan sederhana.

Adapun perlu dipertahankan dan tingkatkan pelayanan dalam mempertahankan Standar Pelayanan.

- Terus menjaga kualitas pelayanan dengan memberikan pelatihan berkelanjutan kepada petugas agar mereka dapat memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional.
- Menerapkan sistem monitoring dan evaluasi rutin untuk memastikan standar pelayanan tetap terjaga.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Secara umum, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan BKPSDM Kota Yogyakarta tergolong tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata kepuasan yang mencapai 88.76 masih dalam kategori sangat baik. Namun, apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya terlihat penurunan, hal ini terjadi karena, semula survey SKM dilakukan melalui anjungan aplikasi berbasis computer yang disediakan di front office BKPSDM, menjadi survey yang dilakukan melalui google form yang disebarluaskan lewat E-Office sehingga pada survey ini responden lebih banyak jumlahnya dan lebih acak (random) daripada anjungan yang berada di Front Office BKPSDM. Sehingga terdapat beberapa aspek layanan yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan penyelesaian layanan dan profesionalisme petugas.

2. Aspek Layanan yang Perlu Ditingkatkan

- Kecepatan penyelesaian layanan: Masyarakat masih merasakan bahwa waktu penyelesaian layanan di beberapa bidang masih tergolong lambat.
- Profesionalisme petugas: Masih terdapat beberapa petugas yang belum menunjukkan sikap profesional dan ramah dalam melayani pemohon.

3. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan temuan dan kesimpulan di atas, BKPSDM Kota Yogyakarta telah menyusun Rencana Tindak Lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan. Rencana ini mencakup beberapa tindakan, seperti:

- Peningkatan profesionalisme dan pelayanan: Penegakan SOP dan kedisiplinan petugas, komunikasi efektif dan sikap ramah, mekanisme penanganan keluhan yang mudah diakses.
- Penyusunan Standar Pelayanan Publik layanan BKPSDM.
- Monitoring dan evaluasi: Monitoring berkala kinerja layanan, evaluasi prosedur layanan, survei kepuasan masyarakat.

BKPSDM Kota Yogyakarta berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar dapat mencapai kepuasan masyarakat yang lebih tinggi. Diharapkan rencana tindak lanjut dapat menjadi langkah nyata dalam mencapai tujuan tersebut.



LAMPIRAN

1. Langkah-langkah pengisian Kuesioner.

Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)

Penyelenggara : Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Identitas romantik : V-23.3471.007

cpnsjogjakota@gmail.com [Switch account](#)



Nama*

Your answer

Alamat*

Your answer

Umur*

- Dibawah 20 th
- Diatas 20 th
- Diatas 30 th
- Diatas 40 th

Gender*

- Laki-Laki
- Perempuan

Pekerjaan*

- ASN /TNI/Polri
- Pegawai Swasta
- Pelajar/Mahasiswa
- Wiraswasta

Other:

Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di BKPSDM *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana Pendapat Saudara tentang jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan*

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan layanan jawaban baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman*

- Tidak Mampu
- Kurang Mampu
- Mampu
- Sangat Mampu

Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan layanan

- Tidak Sopan dan Kurang Ramah
- Kurang Sopan dan Kurang Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Sangat Ramah

Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan

- Tidak Disiplin
- Kurang Disiplin
- Disiplin
- Sangat Disiplin

Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan an kepastian petugas dalam memberikan layanan

- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan dalam mendapatkan Layanan di BKPSDM Kota Yogyakarta

- Tidak Adil
- Kurang Adil
- Adil
- Sangat Adil

Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan lingkungan di BKPSDM Kota Yogyakarta

- Tidak Nyaman
- Kurang Nyaman
- Nyaman
- Sangat Nyaman

Bagaimana pendapat saudara tentang Sarana dan Prasarana Pelayanan di BKPSDM Kota Yogyakarta

- Tidak Nyaman
- Kurang Nyaman
- Nyaman
- Sangat Nyaman

Menurut Anda Apakah layanan kepegawaian dengan aplikasi menjadi lebih mudah atau lebih sulit

- Sangat Sulit
- Sulit
- Mudah
- Sangat Mudah

Mohon Masukan atau Komentarnya apakah ada yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..*



Your answer

Submit

2. Hasil Olah Data SKM

No. responden	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk dipertahankan
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih ditingkatkan lagi dari yang sudah dilaksanakan sekarang agar semakin ok
4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	Agar lebih meningkatkan koordinasi dengan OPD terkait dalam implementasi kebijakan
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semangat selalu dalam meningkatkan kompetensi SDM unggul ASN Pemerintah Kota Yogyakarta
6	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Utk lebih ditingkatkan lagi
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon untuk pelatihan pelatihan untuk tiap OPD untuk diberi kesempatan seluas-luasnya
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon yg sdh berjalan dipertahankan atau lebih ditingkatkan
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah lebih baik dan ditunggu inovasi pelayanannya
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan terus dalam pelayanan
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik. Semoga semakin ditingkatkan
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan dalam pengambilan keputusan dan penempatan pegawai dalam opd
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	BKPSDM On The TRACK
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sudah baik, mohon bisa ditingkatkan lagi
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yang sudah bagus untuk semakin ditingkatkan lagi
16	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	Sudah bagus
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Perbaiki & tingkatkan
20	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	JIKA BISA APLIKASI ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DIJADIKAN SATU DAN SALING TERKAIT UNTUK MEMPERMUDAH DAN TIDAK PERLU ENTRI BERULANG2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	tingkatkan
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tetap dipertahankan atas pelayanan yang sudah amat baik.
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon untuk ditingkatkan kembali atau diadakan pelatihan2 yang nantinya membantu ASN Pemkot Yogyakarta
24	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	tidak ada
25	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	Meningkatkan skill dan pemebrian motivasi ASN terutama yang dari petugas lapangan ditarik pengadministrasi perkantoran
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kinerja sdh ok, u kedepannya semoga gedung bkpsdm d pasang lif untuk kenyamanan kl rapat d lt 3.
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Akhlak dan budi pekerti sangat penting bagi ASN karena dijadikan contoh bagi publik, jadi bukan kepintaran saja.
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanan semakin baik dan memuaskan
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanan semakin baik
30	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih semangat lagi melayaninya

No. responden	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Agar lebih ditingkatkan lagi agar semakin lebih baik
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yang diberikan cukup baik
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Prosedur2 jika mungkin lebih dirampingkan atau disederhanakan lagi.
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Sosialisasi penggunaan aplikasi yang ada diupayakan sampai kepada ASN yang bertugas di lapangan.
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Penyajian Info / panduan prosedur ketika akan mengurus keperluan di BKPSDM
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	semakin baik
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	baik
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus pelayanannya
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	manajemen karier yang lebih obyektif tidak sekedar unsur kedekatan Pejabat dan manajemen kesejahteraan pegawai terkait tunjangan TPP tidak ada diskriminasi OPD terutama untuk pegawai di Sekretariat wilayah OPD kemantren. Trimakasih
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik, tapi masih perlu ditingkatkan agar lebih mudah dalam pelayanannya
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus pelayanannya
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Tetap Pertahankan Prestasi Anda
43	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Inovasi-inovasi lain agar terus digali dalam rangka efektivitas dan efisiensi pelayanan
44	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	lanjutkan
45	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	Pelayanan sudah sangat bagus. MOhon ditingkatkan.
46	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	Semua layanan dibuat aplikasi dan disosialisasikan akan membuat pelayanan lebih cepat dan mempermudah pelayanan
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	perbaikan ruang penerimaan tamu yang hendak berkonsultasi untuk setiap lantai
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah cukup baik. Mohon ditingkatkan kembali.
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	-
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Pelayanan sudah sangat bagus dan mudah dipshami.Kedepannya mungkin perlu ditingkatkan untuk alokasi waktu saja.Trimakasih.
51	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	sudah bagus
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon untuk penyelenggaraan Bimtek menyesuaikan ketugasan kami
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Layanan Prima terhadap seluruh pegawai di pemerintah kota Yogyakarta supaya dipertahankan
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sudah baik hanya perlu ditingkatkan
58	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	Dengan adanya sosialisasi melalui YouTube, kami dapat mengakses setiap saat. Terima kasih..
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Mantap

No. res pon den	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	perbaiki kekurangan, pertahankan yang sudah bagus
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	lebih ditingkatkan pelayanannya saja
65	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	Lanjutkan
66	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Perlu adanya ruang khusus konsultasi atau menerima tamu dilantai 2
67	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	Supaya layanan prima dpt dipertahankan
68	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	Supaya Layanan Prima dipertahankan
69	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	mohon untuk bisa meningkatkan pelayanannya ,lebih meningkatkan sikap empati dan simpati
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	pertahankan dan tingkatkan
71	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	Mohon untuk lebih memberikan solusi terhadap masalah masalah yang timbul, lebih aware terhadap masalah - masalah ada di lingkungan pemkot dan segera menindak lanjutinya
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BPKSDM keren dan mantap
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sering diadakan Bimtek tentang pengelolaan kepegaaian sehingga ilmu selalu update dan dapat dipahami oleh semua pegawai
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sering diadakan Bimtek tentang pengelolaan kepegaaian sehingga ilmu selalu update dan dapat dipahami oleh semua pegawai
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahankan layanan BKSDM yang sudah sangat bagus
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Memuaskan
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Untuk lebih ditingkatkan dalam pemberian pelatihan sesuai dengan kebutuhan ASN.
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan dan tingkatkan
80	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	sudah bagus
81	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Dipertahankan dan Ditingkatkan Kemudahan Pelayanan yang Diberikan
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terkait dengan kedisiplinan perlu ditingkatkan dan kaitannya dengan kesejahteraan pegawai
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	terus berinovasi
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Untuk selalu meningkatkan pelayanan kepegawaiannya
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	ok
87	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	Laksanakan Manajemen Talenta dengan segera.
88	3	2	3	0	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan keramahan terhadap tamu
89	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Pertahankan dan tingkatkan pelayanan, berinovasi menghasilkan ASN unggul
90	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	-
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sudah baik perlu ditingkatkan lagi

No. responden	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
92	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	<p>Komentar: saat ini, BKPSDM secara umum sangat baik-ramah sopan, open, visioner. Banyak terobosan yang berjalan sudah cukup efektif dampaknya.</p> <p>Masukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pengembangan kapasitas SDM melalui pendidikan formal, terutama S2, perlu perhatian. Pendidikan formal memiliki dampak yang signifikan yang berbeda dengan pelatihan-pelatihan maupun "short course", yaitu membentuk logika dan kerangka pikir yang lebih solid dan berwawasan luas. 2. Rencana adanya "redistribusi" ASN, dapat memperhatikan mengenai strategisitas OPD dalam konteks kelembagaan (Pemkot) maupun "peran dalam pembangunan" Kota Yogyakarta. 3. Mendukung upaya untuk peningkatan kapasitas ASN secara masif, dan menurut saya dua skill penting yang dapat diperhatikan yaitu mengenai Pemikiran Kritis (critical thinking) dan kebertanggungjawaban (accountability). <p>Overall, terima kasih untuk kerja kerasnya selama ini. Bravo, sukses untuk BKPSDM!</p>
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	tingkatkan layanan kepegawaian lebih baik
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	lanjutkan
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	lebih ditingkatkan kembali
98	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Pelayanan bagus, pegawai cepat merespon. Tingkatkan terus!
99	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	Tambah semakin baik dari sebelumnya.... 👍👍
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	agar lebih diperhatikan manajemen karier kinerja & kesejahteraan SDM di wilayah yang langsung menjadi pelayan masyarakat setiap hari yang tidak mengenal lelah (siang & malam dan juga di hari liburpun tetap siap melayani warga masyarakat bila warga masyarakat membutuhkan pelayanan).
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terus tingkatkan Kemampuan Pelayanan sehingga layanan kepegawaian lebih cepat dalam memberikan informasi dan Mudah di pahami dalam Aplikasi.
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus terkait pelayanan di BKPSDM Kota Yogyakarta
103	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	Lebih banyak fitur pelayanan yang mudah simple dan mengena
104	2	2	2	0	3	2	2	3	3	0	0	Mohon pelayanan dengan ikhlas dan ramah
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terus tingkatkan pelayanan yg berbasis mengutamakan kepentingan masyarakat

No. res pon den	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUDAH BAIK TINGKATKAN
108	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	-
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kemarin urus IB langsung ditangani dengan pak kicky. terimakasih pak penjelasannya bagus sekali.
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Bagus dan untuk ditingkatkan
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hasil uji kompetensi yang kami ikuti pada akhir 2023 sampai saat ini belum dikirim kepada kami.
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga pelayanan BKPSDM semakin bagus, sukses selalu.
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Utk lbh ditingkatkan lagi
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perlunya pengembangan sarana prasarana di Lantai 3 BKPSDM
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan pelayanan secara maksimal dan transparan dan akuntabel
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik dan memuaskan
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	mohon kegiatan korpri mengurangi event lomba, lebih baik untuk piknik bersama
120	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Terus dtingkatka
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik. Semoga dapat dipertahankan dan lebih optimal
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ya
123	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Update lebih cepat lagi
124	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	Kembangkan yg sudah berjalan, sukses terus kedepannya
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan pelayanannya
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	-
127	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Secara garis besar pelayanan sudah cukup memuaskan
128	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	Administrasi kepegawaian dalam sistem aplikasi JSS membantu ASN sehingga kinerja semakin efektif dan efisien. Smg layanan senantiasa berkembang dan lebih baik lagi. Terima kasih.
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ditingkatkan pelayanannya
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terkait dengan pengembangan pengetahuan dan skill sangat diperlukan menuju digitalisasi serta mempermudah diklat teknis bagi ASN
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semua sudah cukup baik, baik dari segi pelayanan maupun informasi yang dibutuhkan
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan dan tingkatkan pelayanan
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon diperbanyak diklat untuk menambah kemampuan karyawan
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kegiatan Pengembangan ASN melalui camping untuk melatih kekompakan dan kebersamaan ASn masing masing OPD

No. responden	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	
136	3	2	2	3	3	2	2	3	3	0	Masih banyak karir pegawai yang terhambat tidak naik eselon dan jabatan tanpa penjelasan apapun kepada pegawai ybs faktor apa yang menjadi hambatan pegawai ts tidak naik eselon dan jabatan, salah satu contohnya adalah saya
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	terkesan eksklusif kantornya
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Dalam melaksanakan Pelatihan lamanya kalo bisa paling tidak 32 JP
139	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Semua pelayanan agar menggunakan aplikasi yang berintegrasi dengan JSS agar lebih mudah di akses oleh pengguna layanan
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	---
141	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	UTK PELAKSANAAN DIKLAT ATAU PENINGKATAN KOMPETENSI BISA DILAKSANAKAN DALAM TEMPAT TERSENDIRI TERPISAH ATAU TIDAK MENJADI SATU GEDUNG BKPSDM
142	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	koordinasi & komunikasi lebih ditingkatkan
143	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	untuk dipertahankan
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik mohon untuk dipertahankan dan alangkah baiknya ditingkatkan
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lanjutkan
146	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Pertahankan sudah cukup bagus dan memadai
147	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Upaya peningkatan kompetensi melalui SIM CAT ...SIM Diklatsudah OK
148	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Atas kesibukan dalam kegiatan masing2 OPD informasi dalam peningkatan pengetahuan lewat jadwal bimbingan teknis karyawan kadang terlewatkan.
149	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	Semoga semakin lebih baik dan cepat pelayanannya terutama pelayanan online/digital
150	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	-
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terimakasih atas respons cepatnya
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus, Dipertahankan dan dan ditingkatkan
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	good job bro n sist
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sosialisasi terkait kebijakan baru harap selalu disampaikan
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Terima Kasih
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan pelayanan agar masyarakat senang dan puas
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Bedakan pelatihan, bimtek, workshop dan seminar. Seringkali bimtek malah seperti seminar. Seringkali pelatihan lebih banyak mendengarkan materi daripada latihannya atau bahkan ngga ada latihannya sama sekali.

No. responden	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kami harapkan apabila OPD akan melakukan rehab atau pemeliharaan gedung/ruangan dapat menghubungi dan berkoordinasi dengan Dinas Kominfo dan Persandian Kota Yogyakarta sehingga kami dapat segera melakukan pengamanan terhadap aset perangkat jaringan yang terpasang di gedung/ruangan tersebut, terrima kasih.
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ting pelayanan agar lebih dipermudah untuk pegawai yg lebih tua, mtrnwn.
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sip
161	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	-
162	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Selalu memberikan pelayanan yang baik dan menerima kritik dan saran untuk perbaikan
163	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	Pelayanan sudah bagus harus tetap dijaga.
164	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Untuk komunikasi dalam memberikan pelayanan lebih ditingkatkan kecepatan dan responnya
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ditingkatkan lagi 🖱
166	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	Ruangan Bidang perlu di perluas lg biar tdk kliatan berdesak2an antar personil dan anggarsn unt peningkatsn kompetensi SDM ditingkatkan / ditambah
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga kedepannya pelayanan BKPSDM semakin baik sesuai aturan yang berlaku
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan selalu
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik lebih meningkatkan lagi dalam pelayanan
170	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	perlunya sosialisasi tentang apa BKPSDM dan seluk beluknya, serta manfaatnya bagi masyarakat awam.
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Cepat respon, proaktif
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ramah dan cepat dlm pelayanannya
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon di tingkatkan untuk pelayanannya dan semoga sumuanya dapat di mudahkan dan di lancarkan .
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yg sdh sangat baik utk dipertahankan dan lebih ditingkatkan
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yg sudah sangat baik agar dipertahankan
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon tetap terus ditingkatkan pelayanan yang lebih baik lagi
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus, semoga administrasi pegawai selalu diperlancar.
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus, lanjutkan
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	--
181	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	Ciptakan perubahan untuk kemajuan.
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih terbuka
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan lebih ditingkatkan
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Meningkatkan inovasi inovasi terbaru dalam rangka pencapaian kompetensi SDM di bidang manajemen kepegawaian
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-

No. responden	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
186	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	sudah baik semua semoga bisa dipertahankan
187	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	-
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Melakukan monitoring ke wilayah atas kinerja pegawai sesuai tupoksinya.
189	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahankan kinerja yg sudah bagus
191	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	semoga kedepan lebih bisa berinovasi untuk memudahkan pengguna layanan
192	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Pelayanannya sangat bagus dan ramah ramah, terimakasih telah melayani kami dengan baik
193	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	Sudah baik, diperbanyak diklat-diklat yang meningkatkan ketrampilan dan kemampuan ASN untuk bekerja sesuai tupoksi.
194	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	sudah baik, pertahankan
195	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik,hanya perlu pertemuan luring jika akan melakukan kegiatan yang berkaitan dengan Kompetensi sumber daya manusia,agar bisa jelas dengan materi yang diberikan (daring juga bisa kalau untuk semua ASN).
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	saya belum mengetahui tentang aplikasi BKPSDM
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	semakin ditingkatkan
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon dipertahankan dan dimudahkan lagi terkait pelayanan administratif
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik, semoga ke depan semakin meningkat.
201	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Perlu ada inovasi pelayanan untuk semakin mempermudah layanan publik
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga terus memfasilitasi dengan baik
203	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	Pertahankan dan tingkatkan
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tingkatkan pelayanan
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Memuaskan
207	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	semangat
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Buat yg terbaik dalam kepegawaian
209	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	BKPSDM agar lebih memperhatikan komposisi pegawai di wilayah, di mana banyak terdapat kekurangan SDM terutama di Kelurahan. Pejabat struktural di Kelurahan tidak memiliki staf sehingga tidak dapat melaksanakan ketugasan dengan optimal. Beban Kerja pegawai Kelurahan terlalu banyak dibanding ketersediaan SDM nya. Mohon agar dapat dikoordinasikan terkait penataan pegawai di wilayah. Terima kasih.
210	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga kedepannya lebih baik dan mudah. ASN Jogja unggul
211	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	Korpri Jaya
212	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	Untuk selalu ditingkatkan untk perbaikan berkelanjutan
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semangat dan tingkatkan

No. responden	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Peningkatan Koneksitas Jaringan Internet untuk Diklat Online atau Streaming Youtube
215	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	Apabila terdapat penolakan berkas usulan, mohon segera dikomunikasikan ke OPD beserta alasan penolakannya. Untuk mendapatkan kepastian, mohon kejelasan prosedur dan waktu penyelesaian administrasi disosialisasikan kepada user.
216	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	Bagus sekali
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terima kasih
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	semoga lebih baik
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mhn agar hasil asesment bukan hanya sekedar formalitas semata
220	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	BKSDM MEMANG TOP, Bisa mengarahkan dan menyaring Potensi SDM yg lebih berbobot dan Berkwalitas
221	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	dipertahankan bahkan bila memungkinkan ditingkatkan
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	pelayanan sudah baik, mungkin untuk pengajuan jika ada kenaikan pangkat waktunya tidak terlalu mepet
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
224	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	Teatap dipertahankan yang sudah baik, dan di tingkatkan yang masih ada kekurangan dalam kinerja
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
226	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Terus ditingkatkan
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sudah bagus
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Prosedur pelayanan lebih ditingkatkan
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan perlu ditingkatkan
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Prosedur pelayanan lebih ditingkatkan lagi
231	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Layanan sudah baik. Semoga lebih baik lagi kedepannya.
232	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	Info bimtek tidak mendadak
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yang diberikan sudah bagus
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MOHON UNTUK PENGANGKATAN DALAM JABATAN : DAFTAR URUT KEPANGKATAN (DUK) BISA MENJADI BAHAN PERTIMBANGAN
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon untuk kedisiplinan waktu dalam undangan kegiatan dengan pelaksanaan. Terimakasih
236	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	apabila akan diberlakukan aplikasi/sim baru hendaknya dilakukan uji coba dulu sebelum secara resmi diberlakukan
237	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	agar penempatan dan pengisian jabatan bisa lebih mempertimbangkan aspek moral, untuk pegawai yang sudah cacat secara moral karena tindakan/perbuatan yg melanggar norma sosial agar ada pertimbangan khusus.
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN DI BIDANG INI SUDAH MEMUASKAN (TINGGAL DIPERTAHANKAN)

No. responden	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Meningkatkan kinerja kerja dengan layanan ramah tamah dan penuh murah senyum
240	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan ramah dan sopan. Tingkatkan kembali kecepatan dalam pelayan. Semangat!
241	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	Tetap terus tingkatkan mutu pelayanan
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih mementingkan layanan
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga selalu meningkat kualitas layanan BKPSDM. Terima kasih.
244	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Lebih baik lagi
245	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	sudah bagus, semoga bisa lebih baik lagi ke depannya dalam memberikan pelayanan
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Agar lebih cepat lagi dalam pelayanan pegawai
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	lebih cepat dalam pelayanan pegawai
248	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih cepat dalam pelayanannya
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lanjutkan untuk menjadi lebih baik lagi
250	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	Sudah jauh lebih baik dari sebelumnya. Tingkatkan pelayanan Anda.
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terimakasih atas ilmu dan layanan dari BKPSDM kota yang telah di berikan pada kami semoga pelayanan kedepannya akan lebih baik lagi
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Mohon bila ada aturan2 baru terkait dengan aturan ASN yang baru baik dari segi kedisiplinan, aturan2 tehnis yang ada baik dari segi administrasi kepegawaian dari hak kewajiban ASN mohon untuk disosialisasikan pada semua ASN secara langsung, karena kadang kita sbg ASN tidak tahu akan aturan baru yang ada karena kurang sosialisasinya dari UP di OPD masing-masing, terimakasih.
253	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Tidak Ada Komentar.. Teruslah Berkembang Dan Jaya Selalu
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus
255	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	0	Pelayanan yang mudah
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	selalu berinovasi untuk semakin mendukung terciptanya sdm yang berkualitas
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan dan aplikasi yang disiapkan sudah baik
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah bagus dan akan Lebih baik untuk ditingkatkan lagi pelayanannya.
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih sering memberikan kesempatan Semua Pegawai Pemkot Yogyakarta bergantian diikutsertakan dalam diklat utk peningkatan pengembangan diri
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	pelatihan utk peningkatan kompetensi bagi Tenaga Kesehatan utk ditambah dan diperluas jenisnya

No. responden	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semua sudah bagus I pengembangan guruebih ditingkatkan untuk pelatihan guru dalam meningkatkan
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap konsisten dalam pelayanan pegawai di Kota Yogyakarta
265	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga BKPSDM semakin jaya
266	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mhn ada program-program utk Pengembangan Diri.
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	terimakasih bapak/ibu telah banyak membantu dalam proses peningkatan kompetensi SDM pegawai di pemerintah kota Yogyakarta, semoga semakin humanis dan modern.
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan terus
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Peningkatan Kompetensi SDM terutama untuk ASN harus lebih dikembangkan lagi
271	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	perlu di tingkatkan lagi
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	mohon ditingkatkan lagi pelayanannya
273	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	peningkatan kecepatan informasi dan pelayanan
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	.
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan dan tingkatkan pelayanan
276	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih sering sosialisasi dan lebih cepat prosesnya
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih mengedepankan pegawai yang profesional agar BKSDM semakin maju dan dapat mensejahterakan para ASN di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	-
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon untuk perpindahan (mutasi) pegawai di cek
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	terus d tingkatkan
283	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sudah sangat baik. semoga bisa mempertahankan kualitas pelayanan.
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik semoga bisa menjadi sangat baik.
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan pelatihan secara rutin
286	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih ditingkatkan SDM di lingkungan kerjanya. Agar tercipta kinerja yang cekatan dan cepat.
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah sangat JOSSSSS... Baik sekali...
288	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon ditingkatkan
289	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	Sudah sangat baik dan kompak serta cukup informatif dalam menyampaikan informasi
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Selalu tingkatkan inovasi pelayanan agar pelayanan semakin berkualitas
291	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Silakan ditingkatkan
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
293	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	Untuk layanan kepegawaian dengan aplikasi sebaiknya dapat tersosialisasi ke seluruh pegawai
294	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	-

No. responden	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	
295	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	Aplikasi Laga Tarung sudah relatif lengkap
296	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	Semoga kedepannya semakin meningkat pelayanannya
297	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	pelayanan sudah baik dan lebih ditingkatkan kedepannya
298	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	pelayanan yang ramah dan jelas dalam pemberian informasi
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus Pelayanannya
300	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	proficiat..
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mungkin bisa disosialisasikan untuk nomor kontak layanan bagi ASN yg ingin bertanya tentang prosedur peningkatan kompetensi, seperti call center khusus tanya jawab
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	semoga pelayanan yang baik dipertahankan dan kurang semakin ditingkatkan
303	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	Lebih bagus lagi
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	SUDAH BAIK
306	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	sudah cukup bagus tapi masih bisa ditingkatkan
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	BAIK
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	BAIK
309	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	semua pelayanan sudah sangat baik,,berilah kemudahan bagi kami yang ingin mengajukan kenaikan pangkat ,,terutama soal info dan layanan yang dimudahkan dan transparan dan akuntabel.
310	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	Terimakasih atas pelayanan yang sudah diberikan. Pelayanan prima
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih inovatif dan kreatif lagi
312	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	Dibuat lebih terstruktur dengan cara pemberian informasi yang cepat dan penanganan ketugasan lebih diefisienkan
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik,, lanjutkan,,
314	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
315	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
316	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Selalu mengutamakan pelayanan prima
317	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	Terimakasih atas Pelayanan yang diberikan semoga kedepan lebih ramah dan lebih mudah dalam memberikan pelayanan kepada ASN
318	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
319	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Kegiatan roadshow BKPSDM dalam rangka inventarisasi permasalahan di tiap OPD perlu dilaksanakan kembali dan perlu adanya evaluasi tindak lanjut
320	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	-
321	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	saat ini semua sdh bagus , bisa untuk lebih ditingkatkan lagi
322	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Selalu meningkatkan pelayanan
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
324	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Koordinasi sudah sangat baik , cekatan, adaptif

No. responden	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
325	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik dan masih perlu ditingkatkan
326	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	Mohon kembangkan KMS (knowledge management system) secara menyeluruh sehingga dapat mendorong peningkatan kualitas pegawai. Bila perlu pegawai diwajibkan untuk membagikan ilmunya melalui platform KMS tersebut.
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Konsultasi lebih mudah lewat WA
328	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
329	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Jangan dipersulit
330	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	-
331	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	BKPSDM sudah sangat bagus dalam memfasilitasi ASN dalam mengikuti Pengembangan/Pelatihan Kompetensi
332	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	lebih di tingkat lagi agar menjadi yang terbaik
333	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	Cukup
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	baik
335	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kritikan utk BKPSDM dalam penempatan jabatan pegawai. Perhatikan pangkat dan golongannya dalam unit kerja/OPD tujuan. Karena berdasar pengalaman pribadi, saya dirugikan terhambat kenaikan pangkat dan golongan dari III c ke III d karena terganjal oleh pangkat golongan atasan.
336	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Baik, mendukung pemerataan peningkatan kapasitas atau pendidikan bagi pegawai
337	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
338	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Yang di lakukan selama sudah baik,pertahankan dan tingkatkan .
339	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Yang dilakukan selama ini sudah baik, tingkatkan supaya lebih baik lagi
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
342	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Untuk lebih ditingkatkan
343	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan kinerja yang baik
344	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Peningkatan SDM dari sisi kualitas dan kuantitas
345	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	- Bimtek kpd semua ASN yg membidangi Tupoksi, krn ada ASN yg kurang paham akan Tupoksi/ bid ketugasannya (upgrading)- * Kpd CPNS / ASN baru agar diberi Pembekalan terkait, jiwa Korsia, Adab & Etika (budaya) Publik speaking ,agr dlm melayani masy bisa lbh *tepa sliro* dll.
346	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Harapan kami pelayanan lebih baik lagi
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kinerja dan layanan BKPSDM sudah cukup bagus, semoga dapat terus meningkat.
348	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terkait pegawai mutasi masuk ke lingkungan pemkot Yogyakarta dipantau lebih awal terkait sinkronisasi pengkinian data profil SKP
349	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	sudah baik

No. responden	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	
350	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	Layanan dengan ramah dan jelas cepat tanpa membeda bedakan
351	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
352	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
353	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semakin berwibawa dalam melayani masyarakat
354	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Untuk pelayanan lebih ramah
355	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Untuk Sarana Prasarana dan Aplikasi baik web maupun Mobile dapat lebih ditingkatkan lagi
356	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	untuk ditingkatkan lagi pelayanannya
357	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	lebih diperhatikan penyebaran pegawai terkait karier pegawai
358	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	BKPSDM sudah bagus dalam pelayanan di era digitalisasi
359	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	tingkatkan
360	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	pertahankan yang sudah baik dan perbanyak inovasi untuk memudahkan pelayanan terkait kepegawaian
361	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	untuk saat ini pelayanan di BKPSDM sudah cukup baik, semakin ditingkatkan untuk Tahun mendatang
362	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	Pertahankan dan terus memberikan pelayanan yang terbaik
363	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sip..oke
364	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	-
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan terus
366	1	2	2	0	2	2	2	2	2	0	Lebih peduli
367	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus
368	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Tingkat terus
369	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
370	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	membuat contact center khusus untuk pelayanan pegawai
371	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan
372	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Receptionis adalah pintu utama masuk ke BKPSDM, bila petugas sdg ada perlu mhn bisa digantikan, sehingga selalu ada yg jaga, karena sebagai tempat bertanya tamu bkpsdm / sumber informasi bila mau berkunjung atau ketemu pegawainya
373	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	sosialisasi terkait manajemen talent
374	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan lebih mudah dan simple, petugasnya profesional dan ramah
375	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon lebih banyak menambah anggaran untuk Diklat kepada semua karyawan/wati agar bertambah pengetahuan dan tidak menghambat karier karena terlambatnya persyaratan sertifikat yang harus di lengkapi
377	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	terus berkembang dan jangan cepat merasa cukup
378	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	tingkatkan
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	untuk pelayanan sudah sangat baik , pertahankan
380	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	aaa

No. responden	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
381	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	layanan kepegawaian dengan aplikasi lebih diintensifkan utnuk dilakukan pendampingan
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Never ending improvement
383	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	Jabatan struktural sering dilakukan mutasi untuk penyegaran terutama yang berada di opd dinas dan opd badan
384	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	tingkatkan
385	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	sudah bagus pak
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik, ramah, dan ruangan juga nyaman.
387	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	BKPSDM bersama Bag Organisasi mestinya mengevaluasi terkait beban kerja dan analisa jabatan terutama terkait ketugasan kesekretariatan eselon IVb di Wilayah/kemantren sepanjang waktu selama tahun anggaran berjalan (yang dari awal tahun sampai akhir tahun senantiasa terus ada) sehingga terasa berat bahkan lebih berat drpd beban jawatan eselon IVa yang ketugasannya sangat tentatif. sementara eselon dan tunjangan TPP di sekretariat (terutama sub bagian) justru lebih rendah dari jawatan. Hal demikian tsb sdh berlangsung cukup lama dari tahun ke tahun mestinya ada evaluasi yg memadai dari 2 lembaga OPD tsb sehingga ada harapan perbaikan. Terimakasih
388	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik, terimakasih
389	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	lebih peduli memberi solusi dan memudahkan atas masalah yg di hadapi masyarakat khususnya pegawai
390	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Mempertahankan pelayanan yang penuh kesopanan dan keramahan
391	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sdh bagus mohon lebih ditingkatkan
392	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	sudah baik
393	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yang diberikan sudah bagus perlu dipertahankan dan ditingkatkan
394	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan di BKPSDM sudah baik, lanjutkan
395	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	0	Mohon maaf saya mengurus permohonan berkas keperluan mutasi keluar (Suket tdk sdg cuti diluar tanggungan negara, suket tdk sdg menjalani hukdis, suket tdk sdg tubel), berkirin surat e-office sejak tgl 4 Juni 2024, hingga hari ini tgl 27 Juni 2024 belum turun jg suratnya. semoga komentar dapat membantu. Terimakasih
396	2	2	3	0	2	2	3	3	3	3	3	Mohon untuk pelayanan di bagian yang pengelolaan kinerja guru lebih komunikatif dan dapat menjalin kerja sama yang baik.
397	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	-
398	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mantaps

No. responden	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
399	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap dipertahankan dan ditingkatkan
400	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan dipermudah
401	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Secara umum bidang pelayanan pegawai dan SDM sdh baik, bisa ditingkatkan lg agar menjadi prima
402	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	terus tingkatkan mutu pelayanan
403	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan
404	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Lebih ditingkatkan
405	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN LEBH DI PERMUDAH DAN TERSISTEM DALAM KEBUTUHAN ARSIP MAUPUN DOKUMEN
406	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kerja sama dengan baik
407	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga pelayanan sekakin baik
408	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus pertahankan
409	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga semakin baik
410	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah sangat baik
411	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan Sudah Baik, lebih ditingkatakan lagi akan menambah kepuasan pelanggan/Pegawai di Kota Yogyakarta
412	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan untuk pelayanan dan tingkatan ilmu untuk inovasi2 baru
413	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terus ditingkatkan yg sudah ada
414	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga BKPSDM ke depan dalam melayani masyarakat lebih baik lagi.
415	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Perbanyak diklat teknis ketugasan dan pengakuan atas hasil diklat bersangkutan
416	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	peningkatan pelayanan daring (on call)
417	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Jenjang karir jelas semua ASN (PNS dan P3K)
418	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	pelayanan mohon dipertahankan
419	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Lebih ditingkatkan lagi
420	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ada helpdesk berupa whatsapp yang mudah dihubungi
421	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan pelayanan yg sudah bagus
422	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	terus melaju untuk ASN Jogja Unggul
423	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	more responsif please
424	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	tetap semangat melayani sepenuh hati
425	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sebaiknya informasi terkait nasib pegawai yang penting selain diinformasikan melalui daring disusuli surat resmi bagi yg bersangkutan
426	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Perlu ditingkatkan
427	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	ditingkatkan terus
428	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) sudah bagus. Mohon untuk dipertahankan dalam pelayanan kepegawaian.
429	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	pertahankan dan tingkatan
430	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat membantu.... Tetap semangat.....
431	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	-

No. responden	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
432	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Memperhatikan kesejahteraan pegawai yang ditugaskan di wilayah karena mereka garda terdepan dalam melayani warga masyarakat tidak terbatas dengan jam kerja.
433	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	tetap semangat dalam memberikan pelayanan
434	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
435	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
436	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	MOHON DITINGKATKAN DENGAN SISTEM JEMPUT BOLA, MENGINFORMASIKAN KEPADA PEGAWAI YANG MENGAJUKAN PROSES
437	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Mohon aplikasi kepegawaian untuk selalu dimonitor dan ditingkatkan kinerjanya
438	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Lebih komunikatif lagi apabila ada PNS yg mengurus SK kepegawaian dll, karena saat ini komunikasi sudah sangat mudah terimakasih
439	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Supaya prosedur yg ada bisa lbh cepat membantu dlm penyelesaiannya
440	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga lebih baik
441	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahankan kualitas layanan
442	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terima Kasih atas bantuan pelayanan untuk kami dalam urusan yg berhubungan dengan urusan Kepegawaian dari tahun 1995 sampai tahun 2024, sekarang sudah lebih cepat dan lebih mudah dengan aplikasi yang baru.
443	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Usul jika bisa tema acara diklat/bimtek/workshop tidak hanya berkaitan dengan tugas pekerjaan saja. Contoh: materi terkait literasi keuangan bagi ASN agar dapat memberi kesadaran akan pentingnya mengelola keuangan dan berinvestasi dengan benar sehingga kehidupan ASN lebih sejahtera tanpa jeratan hutang tinggi/pinjol/judi online
444	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	LAYANAN DAN KERJASAMA DI BIDANG KEPEGAWAIAN TERJALIN DENGAN BAIK
445	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	BKP SDM bisa menjadi tempat curhat guru-guru jika bermasalah dg atasan ataupun bermasalah dengan kinerjanya sendiri.
446	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	mohon ada stimulan untuk pegawai yang akan melanjutkan pendidikan dengan ijin belajar atau biaya sendiri , untuk semangat menambah jenjang pendidikan pegawai
447	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik, saran kami penyampaian informasi mengenai syarat kenaikan jenjang karir lebih diperjelas melalui media sosial yang mudah diakses, seperti instagram.

No. responden	Unsur Pertanyaan										Mohon Masukan atau Komentarnya apakah yang dapat kami lakukan untuk perbaikan kedepannya..	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
448	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih sabar dalam membantu kami yg sdh 50 tahun keatas
449	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan baik dan nyaman
450	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Sudah baik lanjutkan
451	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	Sudah baik
452	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Cukup
453	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	Menurut saya Lanjutkan sudah baik pelayanan dan kurangi kekakuan biar lebih nyaman lagi dalam koordinasi dan komunikasi soalnya kesanya masuk bkpsdm itu tegang suasananya
454	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Pertahankan dan tingkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas
455	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
456	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	diharapkan informasi yang diberikan lebih update
457	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terus tingkatkan pelayanan
458	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	Perlu memperhatikan dan ketegasan tentang karir jfu khususnya pada kebijakan atasan, mayoritas menjadi ketidakadilan
Juml	1474	1446	1506	1496	1470	1484	1470	1486	1485	1465		
Nilai rata-rata per unsur	3,22	3,16	3,29	3,27	3,21	3,24	3,21	3,24	3,24	3,24	3,20	
Nilai	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	
Nilai	0,35	0,35	0,36	0,36	0,35	0,36	0,35	0,36	0,36	0,35		

Σ Nil: 3,55

Nilai 25

Nilai 88,76

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Tabel 2.1
Tabel Krejcie dan Morgan untuk Penentuan Jumlah Sampel Responden

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Data Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta 1 Juni 2024

UNIT KERJA			
1	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	31	36
2	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	8	9
3	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	17	12
4	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	56	69
5	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH	20	35
6	BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEUANGAN	6	7
7	BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN	6	4
8	BAGIAN HUKUM	8	9
9	BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT	6	5
10	BAGIAN ORGANISASI	6	12
11	BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA	18	13
12	BAGIAN PEREKONOMIAN DAN KERJASAMA	7	7

UNIT KERJA

13	BAGIAN TATA PEMERINTAHAN	6	7	Σ:13
14	BAGIAN UMUM DAN PROTOKOL	13	8	Σ:21
15	DINAS KEBUDAYAAN (KUNDHA KABUDAYAN)	27	38	Σ:65
16	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	21	18	Σ:39
17	DINAS KESEHATAN	137	697	Σ:834
18	DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN	43	37	Σ:80
19	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	139	39	Σ:178
20	DINAS PARIWISATA	13	16	Σ:29
21	DINAS PEKERJAAN UMUM PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN	62	36	Σ:98
22	DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN	63	8	Σ:71
23	DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK DAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	8	27	Σ:35
24	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	18	16	Σ:34

UNIT KERJA

25	DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA	617	1487	Σ:2104
26	DINAS PERDAGANGAN	50	23	Σ:73
27	DINAS PERHUBUNGAN	54	11	Σ:65
28	DINAS PERINDUSTRIAN KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH	14	17	Σ:31
29	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	27	48	Σ:75
30	DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG (KUNDHA NITI MANDALA SARTA TATA SASANA)	12	20	Σ:32
31	DINAS PERTANIAN DAN PANGAN	43	37	Σ:80
32	DINAS SOSIAL TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI	28	41	Σ:69
33	INSPEKTORAT	23	53	Σ:76
34	KEMANTREN DANUREJAN	13	20	Σ:33
35	KEMANTREN GEDONGTENGEN	13	17	Σ:30
36	KEMANTREN GONDOKUSUMAN	28	20	Σ:48

UNIT KERJA

37	KEMANTREN GONDOMANAN	9	19	28
38	KEMANTREN JETIS	13	23	36
39	KEMANTREN KOTAGEDE	15	17	32
40	KEMANTREN KRATON	14	18	32
41	KEMANTREN MANTRIJERON	13	19	32
42	KEMANTREN MERGANGSAN	16	20	36
43	KEMANTREN NGAMPILAN	16	14	30
44	KEMANTREN PAKUALAMAN	10	16	26
45	KEMANTREN TEGALREJO	22	15	37
46	KEMANTREN UMBULHARJO	26	29	55
47	KEMANTREN WIROBRAJAN	19	13	32
48	RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA YOGYAKARTA	124	355	479

UNIT KERJA

42	KEMANTREN MERGANGSAN	16	20	36
43	KEMANTREN NGAMPILAN	16	14	30
44	KEMANTREN PAKUALAMAN	10	16	26
45	KEMANTREN TEGALREJO	22	15	37
46	KEMANTREN UMBULHARJO	26	29	55
47	KEMANTREN WIROBRAJAN	19	13	32
48	RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA YOGYAKARTA	124	355	479
49	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	116	23	139
50	SEKRETARIAT DAERAH	5	1	6
51	SEKRETARIAT DPRD	20	20	40
Total :		2.099	3.561	5.660

Publikasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Website bkpsdm.jogjakota.go.id

The screenshot shows the website's main navigation menu with the following items: Beranda, Profil, Informasi, Layanan, Berita, Direktori, Kontak, Info Lain, and Bantuan. The 'INFORMASI PUBLIK' section is expanded, displaying a list of menu items: PENGUMUMAN MUTASI ANTAR DAERAH, Program dan Kegiatan, Daftar Aset dan Inventaris, Capaian kegiatan, LHKPN, Jadwal kegiatan, Perjanjian Kinerja, Perjanjian dengan Pihak Ketiga, Laporan Hasil Pengawasan Internal, Laporan Kinerja, and Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). The SKM item is highlighted with a red border.

The screenshot shows the 'LAPORAN E SKM' page with the following content:

- Search bar: cari berita apa ?
- Section: Polling
- Section: Hasil Polling
- Table of survey results:

Kategori	Persentase
Sangat Bermanfaat	47.27%
Cukup Bermanfaat	3.24%
Bermanfaat	4.06%
Kurang Bermanfaat	2.07%

The page also displays the title 'LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2022 2023'.

Apabila anda melihat kronologis laporan SKM kami jangan lupa mengisi pooling survey di atas.



TERIMAKASIH