

LAPORAN

SURVEI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT



BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DIY

JL. KYAI MOJO 56 YOGYAKARTA 55244, TELP (0274) 562150 PSW 2900-2931

WEBSITE WWW.BKD.JOGJAPROV.GO.ID, EMAIL : BKD@JOGJAPROV.GO.ID

2018



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH (BKD)

Jl. Kyai Mojo No. 56 Yogyakarta, Telp. (0274) 562150 Psw 2900-2931

Website :<http://www.bkd.jogjaprov.go.id>; **email**: bkd@jogjaprov.go.id

LAPORAN PELAKSANAAN PENGUKURAN IKM

UNIT PELAYANAN : BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
ALAMAT : JALAN KYAI MOJO 56 YOGYAKARTA
TELEPON/FAX : 0274 562150 / EXT 2903

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	0.336
2	Prosedur Pelayanan	0.333
3	Waktu Pelayanan	0.323
4	Biaya/tarif	0.390
5	Produk spesifikasi jenis layanan	0.337
6	Kompetensi Pelaksana	0.345
7	Perilaku Pelaksana	0.352
8	Maklumat Pelayanan	0.337
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	0.337
Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan		3,120
Nilai NRR setelah konversi		B (BAIK)

IKM Unit Pelayanan	78,00
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

A. STANDAR LAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DIY

Standar Pelayanan BKD ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah DIY Nomor 061/02767 tahun 2018 tentang Penetapan Standar Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah DIY.

Standar Pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah DIY meliputi ruang lingkup pelayanan :

1. Pelayanan Tamu
2. Layanan Pengelolaan Naskah Dinas Internal BKD
3. Layanan Permohonan Informasi
4. Layanan Seleksi Pegawai
5. Pemrosesan Surat Izin Belajar/Keterangan Belajar
6. Fasilitasi Permohonan Izin ke Luar Negeri PNS dan Pejabat Negara
7. Fasilitasi Diklat Kepemimpinan
8. Fasilitasi Tugas Belajar
9. Ujian Dinas dan Ujian Kenaikan Pangkat Penyesuaian Ijazah.
10. Seleksi Diklat Kepemimpinan
11. Layanan Pembuatan Kartu Identitas/ID card bagi PNS DIY
12. Layanan Kartu Pegawai, Kartu Isteri, Kartu Suami dan Kartu Taspen
13. Layanan Pemeliharaan Mesin Presensi Elektronik
14. Layanan Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat
15. Layanan Penyelesaian SK Pensiun
16. Kegiatan Penelitian, Pengusulan Tanda Kehormatan
17. Layanan Jaminan Kecelakaan Kerja bagi ASN
18. Layanan Jaminan Kematian bagi ASN
19. Layanan lomba antar Instansi di lingkungan Pemda DIY
20. Layanan Perhitungan Tambahan Penghasilan Pegawai

21. Layanan Penyiap Bahan Perumusan Petunjuk Teknis dan Desiminasi Peraturan di Bidang Kepegawaian dan KHP
22. Layanan Penyiapan Bahan dan Pengelolaan Data Penjatuhan Hukuman Disiplin Pegawai
23. Layanan Penyiapan Bahan Pemberhentian Pegawai yang akan menjadi Anggota Partai Politik
24. Layanan Penyiapan Bahan Permohonan Izin Pegawai yang akan Mengikuti Pemilihan/Diangkat menjadi Kepala Desa, Perangkat Desa dan Pejabat Desa
25. Layanan Penyiapan Bahan Pemberian Izin Perkawinan dan/atau Perceraian bagi PNS
26. Layanan Penyiapan Bahan Permohonan Izin Cuti
27. Layanan Pengelolaan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggaraan Negara
28. Layanan Pengelolaan Daftar Hadir PNS Pemerintah Daerah DIY
29. Layanan Penyusunan Rencana Kerja Rancangan Peraturan Perundang-undangan di Bidang Kepegawaian
30. Layanan Pemindahan Tugas dan Tempat Bekerja PNS Masuk Pemerintah Daerah DIY
31. Layanan Pemindahan Tugas dan Tempat Bekerja PNS Keluar Pemerintah Daerah DIY
32. Layanan Pemindahan Tugas dan Tempat Bekerja PNS Masuk Kabupaten/Kota di DIY
33. Layanan Pemindahan Tugas dan Tempat Bekerja PNS Keluar Kabupaten/Kota di DIY
34. Layanan Penempatan PNS Jabatan Administrasi
35. Layanan Penempatan PNS dalam Jabatan Fungsional/Pelaksana
36. Layanan Persiapan Seleksi Terbuka
37. Layanan Seleksi Administrasi JPT
38. Layanan Uji Kompetensi JPT
39. Layanan Uji Kesehatan JPT
40. Layanan Uji Gagasan JPT
41. Layanan Pengaduan

Survei IKM dilakukan secara online di website BKD maupun diisi secara offline (kertas) dan data dikompilasi.

B. KELUHAN DAN MASUKAN SURVEI IKM

Keluhan /Testimoni Pelanggan:

1. Tempat mohon diperbaiki.
2. Tugas belajar Pemda harap dibuka kembali.
3. Pelayanan perlu terus ditingkatkan, toilet diperbanyak karena jika ada kegiatan bimtek jumlah pengguna banyak.
4. Kualitas pelayanan bagus dan sesuai dengan harapan kami.(+)
5. Kurangnya pemahaman tentang cara kerja pelayanan.
6. Pelayanan sudah baik, harap id card dipakai setiap hari agar makin akrab/familiar.
7. Aplikasi Online belum ada buku panduan yang lengkap.
8. Pemberitahuan/pengumuman tentang seleksi pegawai non PNS terlalu mendadak.
9. Penerimaan Non PNS dishub, mohon dicek ulang, kenapa yang diperpanjang yang tidak lulus uji kompetensi yang diadakan bulan oktober 2017. Harap di cek kembali nama yang disodorkan oleh pihak dishub karena ini tidak fair.
10. Sejauh ini kami mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang kami harapkan.
(+)
11. Layanan untuk penyelesaian ijin belajar belum jelas.
12. Fasilitas penunjang layanan perlu ditingkatkan.
13. KARIS sampai sekarang belum jadi padahal berkas (menurut UP) sudah disampaikan dari tahun kemarin.
14. Pernah mengalami tidak adanya edaran yg seharusnya dibuat oleh BKD, misalnya beasiswa dan kadang edaran diumumkan sangat mepet dengan deadline.
15. Waktu tunggu proses mutasi cepat (+)
16. Sejauh ini tidak ada keluhan karena kerbersihan terjaga dan petugasnya ramah dan mumpuni (+).
17. Agar kiranya bagi peserta yang mengajukan mutasi segera diberikan info secepatnya khususnya bagi peserta di luar.
18. Untuk orang awam agak sulit menemukan/menuju bidang yang dituju karena tidak ada arah dan tidak ada front office.

19. Telpon BKD DIY sulit dihubungi, nada dering masuk tetapi kadang tidak ada petugas yang mengangkat.
20. Tes mutasi/jenis tesnya banyak sekali mohon disederhanakan.
21. Plang /papan nama tidak terlihat secara jelas dari jalan raya/ketika berkendara.
22. Pelayanan bagus, ramah dan murah senyum (+)
23. Layanan seleksi pegawai pengiriman berkas sebaiknya menggunakan softfile di upload ke sistem online sehingga tidak berbasis manual(pengiriman melalui pos)

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan :

1. Ruang layanan perlu diperbaiki, pelayanan satu pintu segera dilaksanakan
2. Memanfaatkan IT dengan baik sehingga layanan semakin baik
3. Penempatan pegawai sesuai minat, bakat dan juga kedekatan dengan tempat tinggal pegawai agar efektivitas kerja dan waktu lebih optimal.
4. Mohon informasi yg lebih cepat diterima SKPD apabila ada beasiswa utk para pegawai Pemda DIY
5. Jumlah petugas layanan perlu ditambah.
6. ASN tugas belajar/ijin belajar perlu di pantau/monitoring ASN dan kendala apa yang dihadapi
7. Mohon kurangi berkas cetak / fotokopi, gunakan fasilitas Teknologi secara lebih maksimal lagi supaya layanan bisa lebih cepat dan hemat kertas.
8. Agar lebih ditingkatkan kualitas peayanannya
9. Minimal dipertahankan atau kalau memungkinkan ditingkatkan lagi, mohon untuk aplikasi online (simpeg dan lain-lain) agar diberikan buku panduan yang lengkap.terimakasih]
10. Pengumuman penerimaan pegawai jangan terlalu mendadak karena banyak persyaratan yang harus di penuhi untuk mendaftar seleksi.
11. Pelayanan lebih ditingkatkan dan jangan lupa salam sapa dan senyum.
12. Pelayanan perlu perbaikan dalam hal kecepatan, transparansi dan aksesibilitas.
13. Segala informasi untuk konsumsi publik mohon untuk segera di update di website.
14. Masukan untuk tenaga non ASN di SKPD, terkait hak cuti melahirkan agar diperjelas durasi ijinnya missal minimal 1 bulan.
15. Mohon disediakan makanan kecil dan minuman di ruang tunggu.

16. Koordinasi penyelesaian pekerjaan agar lebih dioptimalkan misal dengan BKN, Taspen, BPJS/Askes.
17. Penambahan beasiswa tugas belajar untuk S3.
18. Pelayanan yang ramah dan cepat agar tetap dipertahankan. (+)
19. Mohon diberi kursus bagi pegawai tentang pelayanan kepada masyarakat.
20. Kemampuan SDM layanan bisa lebih ditingkatkan untuk yang masih kurang
21. Penambahan personil di layanan.
22. Perlu SOP dan Syarat Layanan yang diumumkan terbuka di website BKD.
23. Mohon membuka jurusan yg sesuai kebutuhan instansi, memberikan beasiswa lbh banyak plus meng-cover kebutuhannya.
24. Semoga saja bisa ada data terpadu sehingga tidak setiap saat selalu meminta data identitas setiap kali ada permohonan dokumen dan diklat.
25. Lebih responsif dengan kebutuhan pelanggan dan mengembangkan inovasi layanan yang lebih efektif dan efisien.
26. saya kesulitan menemukan ruangan bidang mutasi prosedur pelayanan tamu kurang terlihat jelas tidak langsung dpt.
27. Pelayanan perlu ditingkatkan ekspresi ramah dan senyum agar tidak kelihatan tegang.
28. Lebih memperbaiki lagi dalam memberikan penjelasan karena terlalu cepat.
29. Petugas yang mengurus en-roll absen elektronik agar cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan.

C. TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Badan Kepegawaian Daerah telah melakukan beberapa perbaikan baik yang sudah dan akan dilakukan, antara lain adalah :

1. Perbaikan ruangan dan sistem layanan dengan layanan terpadu sehingga pelanggan lebih mudah dalam mengakses layanan.
2. Penunjukan petugas layanan terpadu untuk mengefektifkan layanan dan meningkatkan kompetensi pegawai

3. Redesign website dengan design website juga memudahkan dalam mengupload berita-berita serta menambahkan prosedur layanan, sehingga pelanggan akan mudah dalam mengakses layanan.
4. Konektivitas website BKD dengan SIMANJA (Sistem Anjungan Layanan Kepegawaian) dan SISMINKADA sehingga dapat melacak layanan sudah ditindaklanjuti sampai dimana, cara mengecek menggunakan SIMANJA atau sms.
5. Mengajukan usulan anggaran perbaikan sarana prasarana yang mendukung peningkatan mutu layanan kepegawaian.

Kepala

Badan Kepegawaian Daerah DIY

R. AGUS SUPRIYANTO
NIP. 19600318 198603 1 012