



**BerAKHLAK** #bangga  
melayani  
bangsa



Kantor Kementerian Agama  
Kabupaten Karangasem



# LAPORAN PEMBERIAN REWARD KEPADA PETUGAS PTSP TERBAIK



**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KARANGASEM**

**TAHUN 2024**



<https://kemenagkarangasem.id>



@Kemenag\_Karangasem



0812 3706 8788



Kemenag  
Karangasem

## **I. Pendahuluan**

Pemberian reward kepada petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terbaik merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Karangasem. Laporan ini disusun untuk mendokumentasikan proses dan hasil pemberian reward kepada petugas PTSP terbaik tahun 2023.

## **II. Latar Belakang**

Kementerian Agama sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam pelayanan publik perlu memberikan penghargaan kepada pegawai yang menunjukkan kinerja dan dedikasi yang tinggi. Pemberian reward diharapkan dapat mendorong pegawai lainnya untuk meningkatkan kinerja serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

## **III. Kriteria Penilaian**

Petugas PTSP terbaik tahun 2023 ditentukan berdasarkan beberapa kriteria, antara lain:

### **1. Kualitas Layanan**

- **Kecepatan dalam Memberikan Informasi:**
  - Mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dengan cepat.
  - Responsif terhadap pertanyaan dan permintaan pelanggan.
- **Ketepatan dalam Pelayanan:**
  - Memberikan informasi dan layanan yang akurat sesuai kebutuhan.
  - Menghindari kesalahan dalam proses pelayanan.

### **2. Sikap dan Etika**

- **Profesionalisme:**
  - Menunjukkan sikap profesional dalam menjalankan tugas.
  - Mematuhi norma dan aturan yang berlaku di lingkungan kerja.
- **Kesopanan:**
  - Berinteraksi dengan pengguna layanan dengan ramah dan sopan.
  - Menunjukkan empati terhadap kebutuhan dan permasalahan pengguna.
- **Kemampuan Berkomunikasi:**
  - Menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

- o Mampu mendengarkan dengan baik dan merespons dengan tepat.

### 3. Kepuasan Pengguna

- **Umpan Balik dari Pengguna:**

- o Mengumpulkan dan menganalisis umpan balik dari pengguna layanan melalui survei.
- o Melakukan wawancara dengan pengguna untuk mendapatkan insight lebih dalam.

- **Indikator Kepuasan:**

- o Tingkat kepuasan pengguna berdasarkan survei yang dilakukan.
- o Persentase rekomendasi dari pengguna kepada orang lain.

### 4. Pencapaian Target

- **Kemampuan Mencapai Target:**

- o Mampu memenuhi atau melampaui target pelayanan yang ditetapkan.
- o Mengelola waktu dan sumber daya dengan efektif untuk mencapai target.

- **Laporan Kinerja:**

- o Menyusun laporan kinerja secara berkala untuk menunjukkan pencapaian.
- o Memiliki data yang mendukung pencapaian target yang ditetapkan.

### 5. Inovasi dan Kreativitas

- **Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan:**

- o Mengusulkan ide-ide baru untuk meningkatkan proses pelayanan.
- o Menerapkan solusi kreatif yang berdampak positif pada pelayanan.

#### Rubrik Penilaian, Kriteria Penilaian dan Skor

Kriteria	Deskripsi Skor	Skor
<b>1. Kualitas Layanan</b>		
- Kecepatan	5: Sangat cepat 4: Cepat 3: Cukup cepat 2: Lambat 1: Sangat lambat	1-5
- Ketepatan	5: Sangat akurat 4: Akurat	1-5

<b>Kriteria</b>	<b>Deskripsi Skor</b>	<b>Skor</b>
	3: Cukup akurat 2: Sering salah 1: Sangat sering salah	
<b>2. Sikap dan Etika</b>		
- Profesionalisme	5: Sangat profesional 4: Profesional 3: Cukup profesional 2: Kurang profesional 1: Tidak profesional	1-5
- Kesopanan	5: Sangat sopan 4: Sopan 3: Cukup sopan 2: Kurang sopan 1: Tidak sopan	1-5
- Kemampuan Berkomunikasi	5: Sangat jelas 4: Jelas 3: Cukup jelas 2: Kurang jelas 1: Tidak jelas	1-5
<b>3. Kepuasan Pengguna</b>		
- Umpan Balik	5: Sangat positif 4: Positif 3: Cukup positif 2: Negatif 1: Sangat negatif	1-5
- Indikator Kepuasan	5: Sangat tinggi 4: Tinggi 3: Cukup 2: Rendah 1: Sangat rendah	1-5
<b>4. Pencapaian Target</b>		
- Kemampuan Mencapai Target	5: Selalu mencapai 4: Sering mencapai 3: Kadang mencapai 2: Jarang mencapai 1: Tidak pernah mencapai	1-5
- Laporan Kinerja	5: Sangat baik 4: Baik	1-5

Kriteria	Deskripsi Skor	Skor
	3: Cukup 2: Kurang 1: Sangat kurang	
<b>5. Inovasi dan Kreativitas</b>		
- Usaha untuk Meningkatkan	5: Sangat aktif 4: Aktif 3: Cukup aktif 2: Jarang 1: Tidak pernah	1-5

#### Total Skor

- **Total Skor Maksimal:** 100
- **Total Skor yang Diperoleh:** (Jumlah skor dari semua kriteria) kemudian dikalikan 2.
- **Total nilai skor adalah rata-rata dari hasil penilaian para kasi Penyelenggara dan Kasubbag Tata Usaha**

#### Kategori Penilaian

Total Skor	Kategori
85 - 100	Sangat Baik
70 - 84	Baik
50 - 69	Cukup
30 - 49	Kurang
0 - 29	Sangat Kurang

Rubrik ini dirancang untuk memberikan penilaian yang objektif dan komprehensif terhadap kinerja petugas PTSP, serta memberikan umpan balik yang konstruktif untuk perbaikan layanan di masa mendatang.

#### IV. Proses Penilaian

1. **Penilaian oleh Tim:** Tim penilai yang terdiri dari Kasi/ Penyelenggara, dan Kasubbag TU serta Pimpinan melakukan evaluasi berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.

Penilaian dilakukan secara tidak langsung melalui aplikasi gform. Melalui link

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfCrIRpWnfZEoJwPFQWcVlo6FY9EwEPwzG7\\_0odSmDIagUEJQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfCrIRpWnfZEoJwPFQWcVlo6FY9EwEPwzG7_0odSmDIagUEJQ/viewform)

2. **Penetapan Pemenang:** Berdasarkan hasil penilaian, ditetapkan satu petugas sebagai petugas PTSP terbaik.

## **V. Hasil Penilaian**

Setelah melalui proses penilaian, petugas PTSP terbaik tahun 2023 jatuh kepada:

Nama: JYOTI FEBILIA BULKIS

Jabatan: Petugas PTSP

Alasan Terpilih:

- Perolehan Skor Tertinggi ( 343)
- Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.
- Menerima umpan balik positif dari masyarakat.
- Aktif dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

## **VI. Pemberian Reward**

Pemberian reward dilakukan pada tanggal 3 Januari 2024 dalam acara Hari Amal Bhakti (HAB) Kantor Kementerian Agama Kab Karangasem, Reward yang diberikan berupa:

- Sertifikat penghargaan.

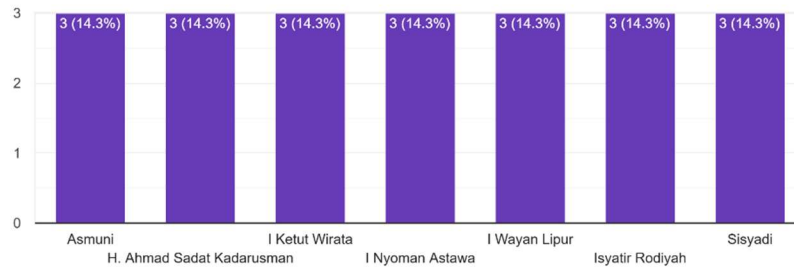
## **VII. Penutup**

Pemberian reward kepada petugas PTSP terbaik diharapkan dapat memotivasi seluruh pegawai di Kantor Kemenag Kabupaten Karangasem untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan juga agar program ini dapat dilaksanakan secara berkelanjutan untuk menciptakan budaya kerja yang lebih baik di lingkungan Kemenag.

# LAMPIRAN

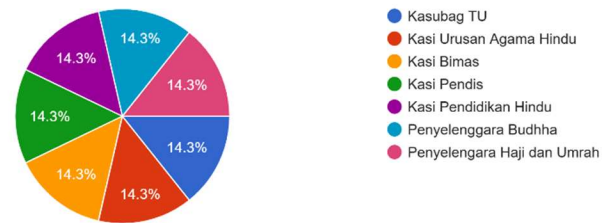
Nama Penilai :

21 responses



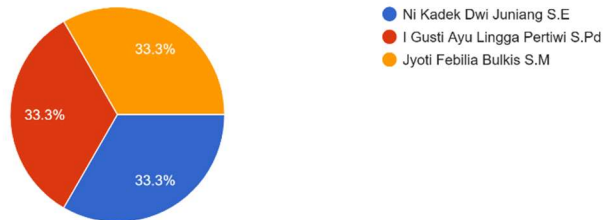
Jabatan

21 responses



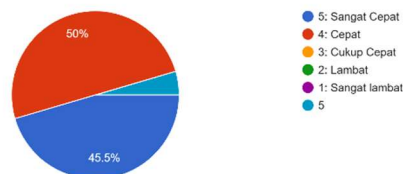
Petugas PTSP

21 responses

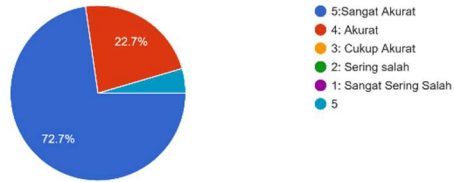


1. Bagaimana Kualitas Kecepatan Layanan petugas PTSP Kemenag Karangasem?

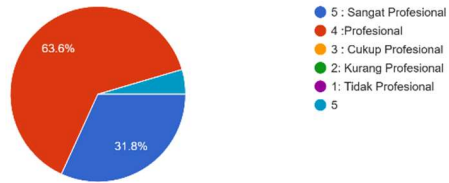
22 responses



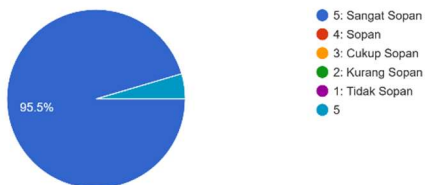
Bagaimana Kualitas Ketepatan Layanan petugas PTSP Kemenag Karangasem?  
22 responses



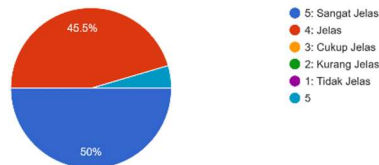
2. Bagaimana Sikap dan Etika Profesionalisme petugas PTSP Kemenag Karangasem?  
22 responses



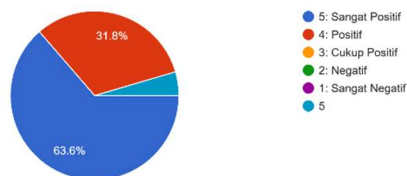
2. Bagaimana Sikap dan Etika Kesopanan petugas PTSP Kemenag Karangasem?  
22 responses



2. Bagaimana Sikap dan Etika Kemampuan Berkomunikasi petugas PTSP Kemenag Karangasem?  
22 responses

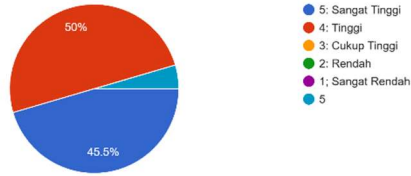


3. Bagaimana Umpan balik Kepuasan pengguna terhadap petugas PTSP Kemenag Karangasem?  
22 responses

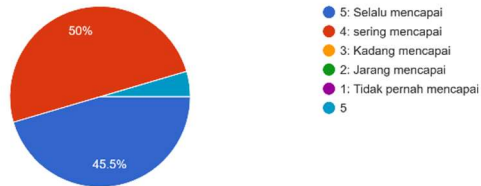




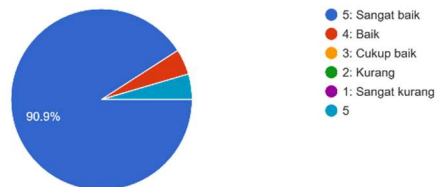
Bagaimana Indikator Kepuasan pengguna terhadap petugas PTSP Kemenag Karangasem?  
22 responses



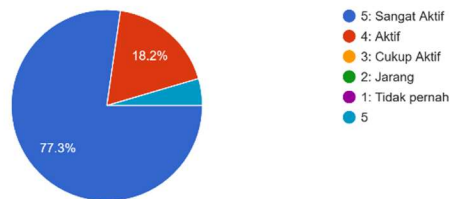
4. Bagaimana kemampuan mencapai target petugas PTSP Kemenag Karangasem?  
22 responses



Bagaimana Laporan kinerja petugas PTSP Kemenag Karangasem?  
22 responses



5. Bagaimana usaha petugas PTSP Kemenag Karangasem dalam meningkatkan Inovasi dan Kreativitas?  
22 responses



HASIL REKAPITULASI PENILAIAN PETUGAS PTSP TERBAIK TAHUN 2023

Timestamp	Nama Penilai :	Jabatan	Petugas PTSP	1. Bagaimana Kualitas Kecepatan Layanan petugas PTSP Kemenag Karangasem?	Bagaimana Kualitas Ketepatan Layanan petugas PTSP Kemenag Karangasem?	2. Bagaimana Sikap dan Etika Profesionalisme petugas PTSP Kemenag Karangasem?	2. Bagaimana Sikap dan Etika Keagamaan petugas PTSP Kemenag Karangasem?	2. Bagaimana Sikap dan Etika Kemampuan Berkomunikasi petugas PTSP Kemenag Karangasem?	3. Bagaimana Umpan balik Responsivitas pengguna terhadap petugas PTSP Kemenag Karangasem?	Bagaimana Indikator Kepuasan pengguna terhadap petugas PTSP Kemenag Karangasem?	4. Bagaimana kemampuan mencapai target petugas PTSP Kemenag Karangasem?	Bagaimana Laporan kinerja petugas PTSP Kemenag Karangasem?	5. Bagaimana usaha petugas PTSP Kemenag Karangasem dalam meningkatkan Inovasi dan Kreativitas?	Column 1	Column 2	
11/8/2024 10.00.54	Ketut Wirata	Kasi Urusan Agama Hindu	Ni Kadak Dwi Juniana S.E	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	43	313
11/8/2024 10.01.47	Ketut Wirata	Kasi Urusan Agama Hindu	I Gusti Ayu Lingga Periwati S.Pd	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	45	320
11/8/2024 10.02.27	Ketut Wirata	Kasi Urusan Agama Hindu	Jyoti Febilia Bulkis S.M	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	343
11/8/2024 10.03.09	Siyadi	Penyelenggara Budha	Ni Kadak Dwi Juniana S.E	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	46	
11/8/2024 10.04.02	Siyadi	Penyelenggara Budha	I Gusti Ayu Lingga Periwati S.Pd	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	48	
11/8/2024 10.04.34	Siyadi	Penyelenggara Budha	Jyoti Febilia Bulkis S.M	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	
11/8/2024 10.05.14	Asmuni	Kasi Bimas Hindu	Ni Kadak Dwi Juniana S.E	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	45	
11/8/2024 10.07.12	Asmuni	Kasi Bimas Hindu	I Gusti Ayu Lingga Periwati S.Pd	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	44	
11/8/2024 10.07.47	Asmuni	Kasi Bimas Hindu	Jyoti Febilia Bulkis S.M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
11/8/2024 10.09.07	Wayan Lipur	Kasi Pendidikan Hindu	Ni Kadak Dwi Juniana S.E	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	45	
11/8/2024 10.09.49	Wayan Lipur	Kasi Pendidikan Hindu	I Gusti Ayu Lingga Periwati S.Pd	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	44	
11/8/2024 10.10.20	Wayan Lipur	Kasi Pendidikan Hindu	Jyoti Febilia Bulkis S.M	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48	
11/8/2024 10.11.04	Jayati Rodyah	Kasi Pendis	Ni Kadak Dwi Juniana S.E	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	44	
11/8/2024 10.11.45	Jayati Rodyah	Kasi Pendis	I Gusti Ayu Lingga Periwati S.Pd	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	46	
11/8/2024 10.12.11	Jayati Rodyah	Kasi Pendis	Jyoti Febilia Bulkis S.M	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	
11/8/2024 10.13.09	H. Ahmad Sadat Kadarusman	Penyelenggara Haji dan Umrah	Ni Kadak Dwi Juniana S.E	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44	
11/8/2024 10.14.06	H. Ahmad Sadat Kadarusman	Penyelenggara Haji dan Umrah	I Gusti Ayu Lingga Periwati S.Pd	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	46	
11/8/2024 10.14.40	H. Ahmad Sadat Kadarusman	Penyelenggara Haji dan Umrah	Jyoti Febilia Bulkis S.M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
11/8/2024 10.16.58	Nyoman Astawa	Kasubag TU	Ni Kadak Dwi Juniana S.E	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	46	
11/8/2024 10.17.47	Nyoman Astawa	Kasubag TU	I Gusti Ayu Lingga Periwati S.Pd	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	
11/8/2024 10.18.21	Nyoman Astawa	Kasubag TU	Jyoti Febilia Bulkis S.M	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	
total nilai																



KEMENTERIAN AGAMA  
REPUBLIC INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN KARANGASEM



# Piagam Penghargaan

NOMOR: B-3 /Kk.18.5.1//Kp.08.8/01/2024

diberikan kepada  
**JYOTI FEBILIA BULKIS**  
sebagai

**PETUGAS PTSP TELADAN  
TAHUN 2023**

*Di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem.*

Karangasem, 3 Januari 2024  
Kepala Kantor Kementerian Agama  
Kabupaten Karangasem



I. Wiyani Serinada, S.Pd., M.Si  
NIP. 19690325 199803 1 001

PASUPA