

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
TAHUN 2023**



**PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3. Maksud dan Tujuan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

BAB IV. KESIMPULAN

LAMPIRAN

- Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Temanggung, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan

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 di lingkup Pemerintah Kabupaten Temanggung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM 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 DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Kabupaten Temanggung mengeluarkan surat Sekretaris Daerah Kabupaten Temanggung Nomor B/88/061/01/V/2023 tanggal 10 Mei 2023 perihal Survei Kepuasan Masyarakat kepada seluruh Perangkat Daerah dan Unit Pelayanan. Selanjutnya, Bagian Organisasi melakukan pendampingan kepada semua Perangkat Daerah dalam penyusunannya.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 65 Perangkat Daerah/Unit kerja telah menyampaikan laporannya. Setiap unit pelayanan telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri pada jenis pelayanan yang mereka pilih.

BAB III
REKAPITULASI LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

3.1. Hasil Pelaksanaan SKM UPP

Berdasar Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Perangkat Daerah, didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Temanggung sebagaimana tabel berikut :

Tabel 3.1
 Rekapitulasi Laporan Hasil SKM atas Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah dan unit kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
1	Dinas pendidikan, Pemuda dan Olahraga	88,25	86,75	80,25	100	89,50	92,00	90,75	86,75	84,25	88,65	A (Sangat Baik)	19	Manual	1.Waktu penyelesaian 2.Penanganan Pengaduan 3.Saran dan masukan	Waktu penyelesaian : • Identifikasi permasalahan • Pelaksanaan perbaikan sesuai dengan hasil identifikasi Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan:	100%

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<ul style="list-style-type: none"> Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Membuat alur Proses Penanganan dan Formulir Pengaduan Masyarakat 	
2	Dinas Kesehatan	93,25	90,50	89,25	98,00	94,25	94,00	97,50	92,00	94,00	92,75	A (Sangat baik)	204	Manual	Waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta penanganan pengaduan layanan	Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal semua Kepala Tim Kerja di Dinas Kesehatan Kabupaten Temanggung pada bulan Juli 2023	
3	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan	84,00	82,50	80,75	95,00	82,50	85,50	87,50	78,00	92,00	85,26	B (Baik)	66	Manual	Penanganan pengaduan, Waktu Pelayanan,	Penanganan Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi terkait 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
	Ruang														Sistem, mekanisme dan prosedur	layanan pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Penambahan layanan terkait aduan Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan bimtek terkait pelayanan prima • Pemangkasan pelayanan yang dirasa kurang diperlukan agar waktu pelayanan lebih efektif Sistem, mekanisme dan prosedur: <ul style="list-style-type: none"> • Menyusun standar operasional prosedur yang lebih efektif 	
4	Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan	78,50	76,00	76,75	100	78,50	82,25	84,75	69,75	91,00	81,86	B (Baik)	28	Manual	Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Prosedur Pelayanan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan: <ul style="list-style-type: none"> • Membuat kanal saran dan masukan • Membuat usulan agar masa berlaku rekomendasi BBM jenis solar diperpanjang 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																menjadi 3 bulan Prosedur Pelayanan: • Membuat SOP Pelayanan Rekomendasi BBM bersubsidi jenis solar • Membuat leaflet yang disebar ke 20 kecamatan	
5	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan	83,75	84,75	77,25	77,50	78,00	80,00	79,50	65,50	70,00	76,61	B (Baik)	285	Manual	Sarana dan Prasarana, Penanganan pengaduan	Sarana dan Prasarana: Pengajuan Renovasi Gedung melalui Dana Alokasi Khusus Penanganan pengaduan: • Monitoring internal • Identifikasi Pengaduan	
6	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	90,25	92,25	91,00	99,25	90,75	92,75	91,25	88,25	97,75	92,51	A (Sangat Baik)	264	Manual	1. Penanganan pengaduan 2. Produk layanan 3. Persyaratan	Pengaduan: • Sosialisasi Pelayanan dan Pengaduan Produk: • Monitoring dan evaluasi terhadap Hasil pelayanan Persyaratan: • Peninjauan	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																Persyaratan	
7	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	83,91	84,95	83,34	99,49	83,30	84,75	84,57	82,94	94,99	86,83	B (Baik)	1650	Manual	1. Kompetensi Pelaksana 2. Produk Pelayanan 3. Jangka Waktu Pelayanan	Kompetensi Pelaksana : • Rapat pembinaan dan evaluasi pelayanan front office Produk Pelayanan: • Tidak dapat ditindaklanjuti karena sudah sesuai dengan Permendagri No 109 Tahun 2019 Jangka waktu pelayanan : • Melaksanakan koordinasi dengan pusat/provinsi terkait ketersediaan balngko dan pengambilan blangko KTP-el	100%
8	Dinas Sosial	82,50	83,00	83,00	100	82,75	85,50	87,75	80,00	88,00	85,86	B (Baik)	278	Manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Persyaratan	Sarana dan Prasarana : • Melakukan	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<p>pemeliharaan rutin sarana prasarana yang dilakukan secara Berkala</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kenyamanan ruang tunggu pelayanan dengan kartu antrian • Meningkatkan sarana prasarana bagi kelompok rentan • Mengusulkan sarana dan prasarana pendukung pada tahun berikutnya <p>Persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyajikan informasi persyaratan pelayanan secara menarik melalui media cetak maupun media 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<p>online</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan akses melalui media sosial (WA dan Instagram) sebagai sarana pengaduan dan pengajuan 	
9	Dinas Perhubungan	75,25	75,25	76,50	76,75	80,00	82,25	77,50	78,75	91,25	79,18	B (Baik)	354	Manual	<p>1. Persyaratan 2. Prosedur Pelayanan 3. Waktu Pelayanan</p>	<p>Persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan kerjasama dengan DINDUKCAPIJL dalam pemanfaatan data kependudukan untuk mempermudah memperoleh data pemohon saat pendaftaran pelayanan uji berkala kendaraan bermotor <p>Prosedur Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan reviu Standar Operasional Prosedur pelayanan uji berkala 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																kendaraan bermotor Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> Mempersiapkan digitalisasi database kendaraan wajib uji 	
10	Dinas Perumahan Rakyat, Kawassan Permukiman, dan Lingkungan Hidup	84,00	82,50	80,75	95,00	82,50	85,50	87,50	78,00	92,00	76,98	B (Baik)	258	Online	1. Kualitas Sarana dan Prasarana 2. Kecepatan waktu 3. Kesesuaian Produk Layanan	Kualitas Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan kualitas Sarana dan Prasarana Pengadaan kendaraan armada sampah yang baru. Kecepatan Waktu: <ul style="list-style-type: none"> Melakukan evaluasi jumlah petugas pengambil sampah. Penambahan petugas pengambil sampah. Kesesuaian Produk Layanan: <ul style="list-style-type: none"> Memberikan edukasi kepada 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																masyarakat. <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan edukasi kepada petugas pengambil sampah. 	
11	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	78,50	79,75	76,75	77,75	77,00	79,25	82,25	74,25	93,75	79,79	B (Baik)	118	Manual dan Online	1. Sarana dan Prasarana 2. Waktu Layanan 3. Produk Layanan	Sarana dan Prasarana : <ul style="list-style-type: none"> • Pengajuan proposal ke Perpusnas untuk penambahan armada perpustakaan keliling ke Perpusnas Waktu layanan : <ul style="list-style-type: none"> • Penataan Jadwal Layanan Perpustakaan Keliling Produk layanan : <ul style="list-style-type: none"> • Pembelian Koleksi Perpustakaan Keliling • Penataan koleksi perpustakaan /Stock Opname pada armada/ mobil 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																perpustakaan keliling	
12	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	82,25	89,25	81,75	100,00	84,00	90,25	91,00	81,25	97,25	87,66	B (Baik)	56	Online	1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 2. Waktu Pelayanan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan : • Peningkatan pengaduan melalui media sosial dan Whatsapp Waktu Pelayanan: • Koordinasi dengan admin pusat Kemnaker RI	83%
13	Dinas Penanaman Modal	80,75	81,75	78,25	99,50	80,25	83,25	83,25	81,25	98,50	85,20	A (Sangat Baik)	52	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Transparansi 3. Integritas	Waktu Pelayanan : • Membentuk Mall Pelayanan Publik Transaparasi dan Integritas: • Dinas Penanaman Modal untuk lebih meningkatkan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)	100%

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
14	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana	78,25	78,00	78,00	100	78,75	78,75	80,50	70,25	77,50	79,90	B (Baik)	68	Online	1. Penanganan pengaduan 2. Sarana dan prasarana	Penanganan Pengaduan : • Memaksimalkan kotak pengaduan baik secara manual maupun melalui media sosial yang ada Sarana dan Prasarana : • Mengirimkan alokasi menggunakan jasa Pos	100%
15	RSUD	84,75	84,00	83,00	91,75	84,50	85,75	88,00	83,75	96,00	86,69	B (Baik)	375	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Sarana dan Prasarana 3. Prosedur	Waktu Pelayanan : • Membuat komitmen untuk jam layanan • Penambahan jam besuk pasien siang Sarana dan Prasarana : • Memberikan menyediakan lahan parkir yang memadai dan mencukupi sehingga	85%

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<p>pengunjung merasa nyaman jika mau berobat di RSUD</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluasi harian kebersihan toilet <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi tentang regulasi BPJS (Misalnya menyediakan brosur terkait aturan BPJS, JR,TC dan Taspen) 	
16	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	88,25	88,75	90,00	100	85,00	84,50	87,00	85,75	83,75	88,13	B (Baik)	40	Online	<p>1. Sarana dan prasarana</p> <p>2. Kompetensi pelaksana</p>	<p>Sarana dan Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifikasi permasalahan Pelaksanaan Perbaikan sesuai dengan hasil identifikasi <p>Kompetensi Pelaksana :</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifikasi permasalahan Pelaksanaan 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																perbaikan sesuai dengan hasil identifikasi	
17	Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, dan Aset Daerah	81,00	82,00	80,50	99,75	83,50	84,75	89,50	82,00	87,75	84,76	B (Baik)	152	Online	1. Waktu Pelayanan 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur 3. Perilaku Pelaksana	Waktu Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi aplikasi "pajak.temanggung kab.go.id" Penambahan loket aduan layanan Sistem Mekanisme dan Prosedur : Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Simplifikasi proses bisnis Perilaku Pelaksana : <ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent 	
18	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya	76,39	77,78	75,00	99,31	77,08	77,78	77,78	74,31	90,97	81,52	B (Baik)	99	Online	Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> Identifikasi permasalahan Pelaksanaan perbaikan sesuai 	•

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
	Manusia														(Layanan fasilitasi penyelenggaraan/ pembiayaan Pendidikan dan pelatihan (Diklat) pegawai)	dengan hasil identifikasi	
19	Bagian PBJ	78,58	78,23	76,63	96,08	78,23	79,28	80,75	77,30	94,58	82,18 1	B (Baik)	217	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Sarana dan Prasarana 3. Prosedur Layanan	Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan kompetensi manajemen waktu personil pengadaan dalam memberikan pelayanan Sarana dan Prasarana : <ul style="list-style-type: none"> Pemeriksaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana secara rutin Prosedur Layanan : <ul style="list-style-type: none"> Monitoring dan Evaluasi prosedur pelayanan 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
20	Kecamatan Temanggung	83,25	82,75	83,00	99,50	85,25	85,25	86,25	81,00	88,25	85,981	B (Baik)	150	Manual	1. Waktu Penyelesaian 2. Prosedur Pelayanan 3. Perilaku Petugas 4. Sarana dan Prasarana	Waktu Penyelesaian : <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi registrasi • Penambahan loket/tenaga layanan Prosedur Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan • Simplifikasi proses bisnis Perilaku Petugas Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent Sarana dan Prasarana : <ul style="list-style-type: none"> • Mengaktifkan kotak pengaduan • Website pengaduan 	
21	Kecamatan Kranggan	79,25	78,50	76,25	93,75	78,75	80,00	81,00	81,00	91,00	82,08	B (Baik)	101	Online	1. Waktu Penyelesaian 2. Kompetensi Pelaksana 3. Prosedur	Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi kepada pemerintah desa • Penambahan 	84,38%

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
															Pelayanan	<p>personil petugas pelayanan dengan jadwal piket</p> <p>Kompetensi pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pembinaan dan pengarahan secara berkala dari pimpinan untuk evaluasi rutin • Mengikutsertakan dalam bimtek pelayanan prima untuk peningkatan kompetensi <p>Prosedur Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 	
22	Kecamatan Pringsurat	82,00	83,25	81,50	96,75	83,50	84,50	88,00	84,75	89,25	85,78	B (Baik)	195	Manual	<p>1.Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>2.Kesesuaian Persyaratan</p>	<p>Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengoptimalkan kecepatan waktu pelayanan. • Mengoptimalkan 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
															dengan jenis pelayanannya	persebaran informasi persyaratan untuk jenis layanan kepada penerima layanan. Kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanannya : <ul style="list-style-type: none"> Mengoptimalkan persebaran informasi persyaratan untuk jenis layanan kepada penerima layanan. 	
23	Kecamatan Kandangan	85,50	84,50	85,25	99,25	87,00	86,75	84,75	86,25	95,00	86,97	B (Baik)	65	Manual	1. Prosedur Pelayanan 2. Perilaku 3. Jangka waktu	Rencana tindak lanjut atas hasil analisis adalah mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.	
24	Kecamatan Kaloran	79,00	80,25	77,25	89,75	78,50	80,25	84,25	79,50	90,50	84	B (Baik)	25	Manual	1. Penanganan pengaduan 2. Kompetensi	Penanganan pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> Mengoptimalkan penggunaan kotak 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
															petugas 3.Prosedur pelayanan	saran dan pengaduan masyarakat Kompetensi petugas : <ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan kompetensi petugas dengan mengikuti Bintek/ pelatihan Prosedur pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 	
25	Kecamatan Kedu	85,25	86,50	85,25	99,75	92,50	91,00	90,25	90,25	78,25	88,70	A(Sangat Baik)	150	Manual	1.Pengaduan 2.Waktu pelayanan 3.Produk	Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Pemberian layanan sms center bagi masyarakat Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> Pemberian fasilitas alunan musik untuk menemani antri pelayanan Perbaikan fasilitas Wifi 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																Produk : <ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan pelayanan publik yang efektif dan efisien 	
26	Kecamatan Tlogomulyo	79,25	80,50	79,75	100,00	81,25	81,25	83,25	82,25	95,75	84,76	B (Baik)	103	Manual	1. Prosedur pelayanan 2. Sarana dan prasarana pelayanan 3. Perilaku petugas	Prosedur pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi terkait Standar Operasional Prosedur (SOP dan Standar Pelayanan Publik (SPP) Sarana dan prasarana pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan mesin fotocopy Perilaku petugas : <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pembinaan dan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> 	50%
27	Kecamatan Tembarak	84,25	85,75	83,75	100	84,50	86,75	84,25	95,00	88,00	88,01	B (baik)	60	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Prosedur Pelayanan 3. Perilaku	Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi registrasi "online" 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
															Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Penambahan loket layanan Prosedur Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan • Simplifikasi proses bisnis Perilaku Petugas: <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> 	
28	Kecamatan Selopampang	81,25	83,00	81,50	100	81,25	81,75	83,25	96,75	80,75	85,41	B (Baik)	100	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Prosedur Pelayanan 3. Persyaratan	Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Penambahan loket layanan Prosedur Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan Persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi alur pelayanan dan persyaratan 	
29	Kecamatan Bulu	90,00	83,50	82,00	100	84,50	84,50	89,25	85,00	84,00	86,88	B (Baik)	300	Manual	1. Waktu pelayanan		

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
															2. Prosedur 3. Sarana dan prasarana		
30	Kecamatan Parakan	83,50	82,00	81,25	97,25	84,75	82,25	83,50	82,25	80,75	84,02	B (Baik)	97	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Prosedur layanan 3. Sarana dan Prasarana	Waktu pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi registrasi "online" • Penambahan loket layanan Prosedur Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi standar pelayanan • Simplifikasi proses bisnis Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan sarana dan prasarana memadai 	90%
31	Kecamatan Kledung	83,25	82,50	80,00	84,75	83,50	84,50	85,50	77,75	82,50	82,55	B (Baik)	100	Online	1. Waktu Pelayanan 2. Prosedur Penanganan Pengaduan 3. Sarana dan	Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi online Prosedur Penanganan Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring evaluasi 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
															Prasarana	<p>pelayanan Sarana dan prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penambahan plakat pelayanan 	
32	Kecamatan Bansari	79,75	77,00	75,00	100	80,25	82,00	88,75	76,25	100	84,22	B (Baik)	80	Manual	<p>1.Waktu Penyelesaian</p> <p>2.Sarana dan Prasarana</p> <p>3.Kesesuaian Produk Pelayanan</p>	<p>Waktu Penyelesaian :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cetak E-KTP wewenang Dinducapil Temanggung • Komunikasi dengan Dinducapil keterlambatan cetak E-KTP <p>Sarana dan Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memperbaiki sarana yang sudah rusak atau kurang baik • Melengkapi prasarana untuk menunjang berjalannya pelayanan <p>Kesesuaian Produk Pelayanan :</p>	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<ul style="list-style-type: none"> Monitoring dan evaluasi standart pelayanan dengan hasil layanan 	
33	Kecamatan Ngadirejo	86,25	83,75	82,75	100	82,00	83,25	84,00	83,25	89,50	85,99	B (Baik)	103	Manual	<ol style="list-style-type: none"> Produk layanan Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan Kompetensi Pelaksana 	Produk Layanan : <ul style="list-style-type: none"> Menyediakan Papan Pemberitahuan terkait Produk Layanan Pubik Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan : <ul style="list-style-type: none"> Mengkoordinasika kepada atasan untuk ditindaklanjuti sesuai aturan yang berlaku Memaksimalkan Penggunaan kotak pengaduan 	
34	Kecamatan Gemawang	82,25	82,50	79,50	93,50	81,00	82,50	80,50	82,00	93,50	84,04	B (Baik)	187	Manual	<ol style="list-style-type: none"> Waktu Pelayanan Prosedur pelayanan 	Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi kepada 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<ul style="list-style-type: none"> pemerintah desa • Penambahan personil petugas pelayanan dengan jadwal piket Prosedur Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 	
35	Kecamatan Jumo	92,50	87,50	87,00	89,00	88,00	87,00	89,50	79,00	87,50	87,36	B (Baik)	50	Manual	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan : <ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan media pengaduan seluas-luasnya melalui tlp,sms,email,website 	
36	Kecamatan Candirot	82,50	80,25	79,25	100	80,25	81,25	84,75	79,75	91,25	84,28	B (Baik)	140	Manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Persyaratan 3. Jangka waktu	Sarana dan Prasarana : <ul style="list-style-type: none"> • Melaporkan jaringan perekaman KTYP ke Dindikcapil Kabupaten Temanggung 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																Persyaratan : <ul style="list-style-type: none"> Mengadakan sosialisasi persyaratan pembuatan KTP dan KK ke tingkat desa serta melalui media sosial Jangka Waktu : <ul style="list-style-type: none"> Mengkoordinasikan dengan Dindukcapil Kabupaten Temanggung 	
37	Kecamatan Bejen	82,25	83,25	81,75	100	81,50	82,00	83,50	98,00	84,75	86,2	B (Baik)	100	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Produk Pelayanan 3. Kompetensi Pelaksana	Waktu Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan waktu pelayanan dengan penambahan metode pelayanan yang tepat Penambahan Petunjuk persyaratan Produk Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk 	100%

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • Simplifikasi proses bisnis Kompetensi Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi registrasi "online" 	
38	Kecamatan Wonobojo	81,00	82,75	81,50	100	81,00	82,50	84,75	82,00	89,00	84,88	B (Baik)	119	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Prosedur pelayanan	Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi registrasi "online" dan penambahan loket layanan Penanganan pengaduan, saran dan masukan: <ul style="list-style-type: none"> • Mengkoordinasikan kepada atasan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan aturan yang berlaku Prosedur Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 	84,44%

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<ul style="list-style-type: none"> • Simplifikasi proses bisnis 	
39	Kecamatan Tretep	81,75	93,25	76,50	100	83,25	82,50	83,00	85,00	83,25	85,27	B (Baik)	100	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Perilaku Pelaksana 3. Penanganan Pengaduan saran dan masukan	Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi kepada pemohon tentang pentingnya kelengkapan persyaratan dokumen kependudukan • Perbaikan koneksi internet dan jaringan listrik Perilaku Pelaksana : <ul style="list-style-type: none"> • Penambahan tenaga yang bisa membantu pada saat pelayanan ramai • Sosialisasi kepada perangkat jasa tentang pentingnya kelengkapan persyaratan dokumen kependudukan 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																warganya Penanganan pengaduan, saran dan masukan : <ul style="list-style-type: none"> Monitoring dan evaluasi standar pelayanan dengan hasil layanan 	
40	Puskesmas Temanggung	96,75	84,75	84,75	86,25	78,50	83,00	99,75	81,00	76,50	85,65	A (Sangat Baik)	450	Manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Pelayanan Pengaduan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Sarana dan Prasarana : <ul style="list-style-type: none"> Pertahankan kenyamanan gedung pelayanan Puskesmas Pertahankan ruang tunggu yang nyaman Pelayanan Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> Pemasangan kembali kotak surat aduan masyarakat Produk spesifikasi jenis pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan pelayanan 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																pengadaan obat di bagian farmasi sesuai kebutuhan pasien	
41	Puskesmas Dharmarini	92,00	86,75	76,50	92,50	85,75	87,50	83,75	80,25	83,00	84,50	B (Baik)	370	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pelayanan 2. Sarana dan Prasarana 3. Penanganan Pengaduan saran dan masukan 	<p>Waktu pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi pendaftaran "online" • Penambahan petugas pelayanan • Penambahan loket pendaftaran <p>Sarana dan prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • perbaikan alat/ barang yang rusak atau pengadaan barang baru <p>Penanganan Pengaduan saran dan masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pemanfaatan media social (WA, IG, Web) • meletakkan kotak saran pada area yang mudah terlihat 	60%

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																dan dijangkau oleh pasien	
																<ul style="list-style-type: none"> menempatkan petugas tambahan (CS) untuk layanan pengaduan masyarakat. 	
42	Puskesmas Kranggan	83,50	80,25	77,75	82,25	80,75	81,50	85,00	92,75	79,75	82,54	B (Baik)	364	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Sarana dan prasarana 3. Kemudahan Prosedur Pelayanan	Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> Memberikan penjelasan kepada pasien tentang pelayanan di BP Monitoring dan evaluasi ketepatan waktu pemberian pelayanan Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Pelatihan "Service Excellent" bagi petugas layanan Pengadaan Komputer Sarana prasarana: <ul style="list-style-type: none"> Penataan kembali 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																lahan parkir <ul style="list-style-type: none"> • Penataan kembali kursi ruang tunggu dan mempersiapkan kursi tambahan pada saat ramai Kemudahan Prosedur Pelayanan • Menampilkan Informasi tentang Prosedur Pelayanan yang menarik dan mudah dimengerti • Sosialisasi tentang Prosedur Pelayanan pada masyarakat 	
43	Puskesmas Pare	90,85	90,68	88,73	91,10	88,90	90,13	89,88	90,53	90,35	90.03	A (Sangat Baik)	306	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Produk Layanan 3. Perilaku Petugas	Waktu Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan informasi atau sosialisasi kepada masyarakat tentang estimasi standar 	100%

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																waktu yang digunakan selama melayani pasien. Produk Layanan <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi terkait ketersediaan obat • Meningkatkan penerapan 5S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun 	
44	Puskesmas Pringsurat	84,50	85,75	85,25	86,50	84,25	84,75	85,00	82,50	86,50	84.17	B (Baik)	373	Manual	1. Sarana Prasarana 2. Persyaratan Layanan	Sarana prasarana: <ul style="list-style-type: none"> • Penambahan kursi di ruang tunggu pasien apabila kursi ruang tunggu yang tersedia tidak mencukupi (koordinasi dengan cs yang bertugas pada hari tersebut) Persyaratan Layanan <ul style="list-style-type: none"> • Pengajuan pengadaan obat bius cabut gigi anak 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																(CE) dan penambahan pengadaan set peralatan tindakan gigi Persyaratan Layanan <ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi ke masyarakat tentang persyaratan layanan yaitu untu membawa identitas diri pada saat berobat ke Puskesmas (pada acara lokmin linsek) 	
45	Puskesmas Rejosari	93,75	91,00	92,75	93,00	90,75	91,75	92,00	91,25	90,00	90.88	A (Sangat Baik)	383	Manual	<ol style="list-style-type: none"> Penanganan Pengaduan Produk Spesifikasi Jenis Layanan Sistem Mekanisme , Prosedur 	Penanganan Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> Sosialisai kepada pasien apabila mengalami ketidakpuasan layanan diharapkan langsung melaporkan setelah layanan 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<ul style="list-style-type: none"> • Penyampaian penanganan pengaduan dapat dilakukan oleh bidan desa setempat agar penyampaian pesan dapat cepat sampai ke pasien Produk Spesifikasi Jenis Layanan • Sosialisasi kepada pasien mengenai jenis-jenis layanan dan pelayanan di puskesmas Rejosari Sistem, Mekanisme, Prosedur • Menjelaskan kepada pasien mengenai prosedur pelayanan terkait pada saat awal layanan 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
46	Puskesmas Kaloran	79,00	80,25	77,25	89,75	78,50	80,25	84,25	79,50	90,50	82.08	B (Baik)	370	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan 2. Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan 3. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan 	<p>Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent /Pelayanan prima • Memberikan sosialisasi maupun pengumuman bagi pelanggan puskesmas agar membawa persyaratan pendaftaran. • Menyiapkan laptop untuk persediaan jika listrik mati dan membuat sop untuk prosedur jika listrik mati. Begitu juga jika aplikasi eror (simpus maupun pcare) agar dibuatkan prosedur untuk pelayanan 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<p>• jika eror tersebut</p> <p>• Jika terdapat petugas yang sedang tugas luar Gedung maka dilakukan pendelegasian wewenang kepada petugas lain untuk membantu pelayanan di bagian pendaftaran agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar</p> <p>Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan</p> <p>• Peningkatan kompetensi sumber daya manusia, selaku pelaksana dan penyedia layanan public.</p>	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi produk pelayanan puskesmas pada masyarakat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan Sosialisasi persyaratan pendaftaran di puskesmas dan pelayanan puskesmas 	
47	Puskesmas Tepusen	84,50	84,50	79,50	84,25	84,00	86,25	87,00	80,75	96,75	84.46	B (Baik)	346	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Sarana dan Prasarana 3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Waktu Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan kapasitas/kedisiplinan petugas pelayanan Meningkatkan koodinasi dengan petugas loket Melakukan sosialisasi standar waktu pelayanan di pelayanan umum 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<p>kepada masyarakat Sarana dan Prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lakukan kalibrasi alat setahun sekali • Lakukan perbaikan alat yang rusak/ bermasalah • Pengadaan alat baru • Perbaikan mesin antrian pendaftaran Produk Spesifikasi Jenis Layanan • Melakukan sosialisasi produk jenis pelayanan di pelayanan umum Puskesmas 	
48	Puskesmas Kandangan	82,25	85,00	81,25	85,50	85,50	87,50	87,00	85,50	93,25	85,76	B (baik)	364	Manual	1. Persyaratan 2. Waktu Pelayanan 3. Prosedur	<p>Persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan kemudahan bagi pasien dalam hal persyaratan dokumen yang disertakan 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																Waktu Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> Melakukan Peningkatan Kedisiplinan Waktu Keterampilan, dan Kemampuan Petugas Prosedur Menciptakan prosedur pelayanan yang mudah, cepat, dan, transparan dalam pelayanan pasie 	
49	Puskesmas Jumo	93,75	95,25	91,00	95,75	90,50	94,00	92,50	92,00	91,50	92.8	A (Sangat Baik)	346	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Produk layanan	Waktu layanan : <ul style="list-style-type: none"> Memberikan penjelasan kepada pasien tentang pelayanan di BP Monitoring dan evaluasi ketepatan waktu pemberian pelayanan Produk Layanan : Memberikan penjelasan kepada 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																pasien tentang produk pelayanan di BP	
50	Puskesmas Gemawang	77,86	80,18	77,79	78,54	79,77	79,77	81,34	77,79	87,67	79,28	B (Baik)	367	Manual	1. Kesesuaian Persyaratan 2. Waktu Pelayanan 3. Sarana dan Prasarana	Kesesuaian Persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> Evaluasi SP dan sosialisasi ke pemohon layanan Waktu layanan : <ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan keepatan pelayanan Sarana dan Prasarana : <ul style="list-style-type: none"> Menata ulang ruangan 	
51	Puskesmas Kedu	79,75	80,50	72,25	83,25	77,50	79,75	79,75	76,50	88,50	79,75	B (Baik)	400	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Sarana dan prasarana 3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Waktu Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Pelatihan "Service Excellent" bagi petugas layanan Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> Kalibrasi dan 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<p>penggantian alat kesehatan yang tidak layak pakai Produk Spesifikasi Jenis Layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi jenis-jenis pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Kedu. 	
52	Puskesmas Tlogomulyo	76,25	77,50	79,00	78,75	77,50	76,75	77,75	78,25	79,75	85,94	B (Baik)	375	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana Prasarana 2. Produk Pekayanan 	<p>Sarana Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mendapat kritik / saran kurangnya informasi kepada pasien maka untuk rencana tindak lanjut yang dibahas melalui rapat tim pembahsan RTL diperoleh hasil memberikan informasi kepada pasien tentang kontak pengaduan baik melalui media sosial ataupun kotak saran maka dari itu petugas melalui vidio di 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<p>TV, pemberian informasi kepada pasien disaat pasien menunggu di pendaftaran memberikan info tentang kontak nomor puskesmas apabila ada keluhan atau bisa menggunakan kotak saran yang berada di sebelah pintu masuk puskesmas</p> <p>Produk Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam hal ini tim rencana tindak lanjut memperoleh hasil petugas memberikan informasi kepada masyarakat melalui sosialisasi kepada masyarakat melalui posyandu, posbindu serta petugas memeberi informasi pada saat pasien menunggu 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																pendaftaran dan juga melalui informasi dari Tv yang ada di ruang tunggu.	
53	Puskesmas Tembarak	94,65	92,50	85,88	95,68	91,48	89,60	90,75	85,68	90,80	90,69	A Sangat Baik	370	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Sarana dan Prasarana 3. Kompetensi	Waktu Pelayanan : • Peningkatan percepatan waktu pelayanan Sarana dan Prasarana : • Perbaikan sarana yang rusak dan Penambahan prasarana pelayanan Kompetensi : • Diberikan pelatihan khusus terkait service excellence	
54	Puskesmas Selopampang	92,25	90,25	90,75	91,50	90,00	91,25	91,25	91,25	93,25	90,37	A (Sangat Baik)	376	Manual	1. Produk Pelayanan 2. Prosedur Pelayanan 3. Waktu Pelayanan	Produk Pelayanan • Sosialisasi produk pelayanan puskesmas, dan alur pasien berkebutuhan khusus	100%

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi kepada petugas jaga poli tentang produk pelayanan dan alur pasien berkebutuhan khusus Prosedur Pelayanan Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Waktu Pelayanan Sosialisasi / edukasi terhadap petugas tentang indikator mutu waktu pendaftaran pasien 	
55	Puskesmas Bulu	93,91	92,23	90,18	93,40	89,74	88,20	87,32	89,22	84,90	89,90	A Sangat (Baik)	341	Manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Produk Layanan 3. Kompetensi Petugas	Sarana prasarana: <ul style="list-style-type: none"> Perbaikan sarana dan prasarana yang sudah tidak layak Produk Layanan: <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan mutu pelayanan 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																Kompetensi Petugas: <ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan service excellent bagi petugas layanan 	
56	Puskesmas Parakan	88,75	85,50	80,50	88,25	85,75	85,25	82,25	85,00	84,75	84,30	B (Baik)	357	Manual	1. Waktu Penyelesaian 2. Perilaku Petugas	Waktu Penyelesaian : <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi registrasi "online" • Penambahan loket layanan Perilaku Petugas : <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan service excellent pada klien 	
57	Puskesmas Traji	78,25	79,25	75,50	79,50	78,00	79,25	82,00	77,25	86,00	84,62	B (Baik)	370	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Sarana dan Prasarana 3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan percepatan waktu pelayanan Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan sarana yang rusak dan Penambahan prasarana pelayanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<ul style="list-style-type: none"> Menambah alat bahan di Puskesmas agar keinginan pasien yang belum tersedia di Puskesmas Traji bisa terealisasi 	
58	Puskesmas Kledung	78,25	79,25	75,50	79,50	78,00	79,25	82,00	77,25	86,00	78.65	B (Baik)	248	Manual	<ol style="list-style-type: none"> Waktu Pelayanan Sarana dan Prasarana 	Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan percepatan waktu pelayanan Sarana dan Prasarana Perbaikan sarana yang rusak dan Penambahan prasarana pelayanan 	
59	Puskesmas Bansari	82,75	81,25	75,75	84,25	80,00	81,50	84,50	79,50	93,75	81.74	B (Baik)	364	Manual	<ol style="list-style-type: none"> Waktu Pelayanan Penanganan Pengaduan Produk spesifikasi jenis pelayanan 	Waktu layanan: <ul style="list-style-type: none"> Melakukan tindak lanjut dari survey waktu tunggu pelayanan dan mengkaji ulang untuk usaha 	100%

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
															<p>4. Petugas kurang ramah (bidan, petugas luar)</p> <p>5. Penempatan barang dirapikan agar nyaman dan dibersihkan</p> <p>6. Penambahan sarana parker dan peningkatan fasilitas dan untuk keselamatan</p> <p>7. Fasilitas kurang, terutama kursi tunggu banyak yang berdiri desak desakan di depan</p>	<p>perbaikan Penanganan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pengaduan Membuat Tim khusus Penanganan Pengaduan Produk spesifikasi jenis pelayanan Mensosialisasikan kembali Jenis jenis Pelayanan yang ada di Puskesmas Bansari beserta Jadwal Pelayanan melalui linsek dan langsung ke masyarakat melalui kegiatan dalam dan luar gedung Memberikan informasi melalui papan 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<p>informasi, leaflet dan baner promkes</p> <p>Petugas kurang ramah (bidan, petugas luar)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penerapan 5R dilingkungan Puskesmas <p>Penempatan barang dirapikan agar nyaman dan dibersihkan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penerapan 5R dilingkungan Puskesmas <p>Penambahan sarana parker dan peningkatan fasilitas dan untuk keselamatan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengusulan ke DKK untuk solusi perbaikan Fasilitas kurang, terutama kursi tunggu banyak yang berdiri desak desakan di depan • Pengadaan kursi 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																tunggu	
60	Puskesmas Ngadirejo	88,00	92,00	88,25	89,75	88,75	89,25	90,75	87,50	93,00	82,91	B (Baik)	377	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sarana dan prasarana 2. Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan 3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 	<p>Kualitas sarana prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan koordinasi dengan penanggungjawab unit terkait tentang beberapa keluhan sarpras yang ada di Puskesmas. • Menyiapkan stok uang receh untuk kembalian pasien non BPJS <p>Kesesuaiana persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi persyaratan pendaftaran di puskesmas dan pelayanan puskesmas <p>Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p>	80%

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent /Pelayanan prima • Memberikan sosialisasi maupun pengumuman bagi pelanggan puskesmas agar membawa persyaratan pendaftaran. • Menyiapkan laptop untuk persediaan jika listrik mati dan membuat sop untuk prosedur jika listrik mati. Begitu juga jika aplikasi eror (simpus maupun pcare) agar dibuatkan prosedur untuk pelayanan jika eror tersebut. Jika terdapat 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																petugas yang sedang tugas luar Gedung maka dilakukan pendelegasian wewenang kepada petugas lain untuk membantu pelayanan di bagian pendaftaran agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar	
61	Puskesmas Banjarsari	80,25	80,75	77,25	81,25	79,75	81,75	83,25	80,75	93,50	81,95	B (Baik)	378	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Penyelesaian Pelayanan 2. Produk spesifikasi jenis Pelayanan 3. Perilaku Petugas 4. Kemudahan persyaratan pendaftaran 	<p>Waktu Penyelesaian Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengalihkan sistem rujukan ke masing-masing poli , mengalihkan penulisan SKD ke poli umum langsung. <p>Produk spesifikasi jenis Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
																<p>pelayanan dan jenis pelayanan pendaftaran.</p> <p>Perilaku Petugas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent <p>Kemudahan persyaratan pendaftaran</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat sistem di simpus Puskesmas sudah terhubung dengan pencatatan nomor induk di KTP sehingga nomer BPJS bisa muncul hanya dengan menunjukan KTP atau dengann menyebutkan nama saja. 	
62	Puskesmas Candirot	79,25	79,78	74,20	86,70	76,33	81,13	79,25	77,65	77,40	78,29	B (Baik)	94	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pelayanan 2. Perilaku 	<p>Waktu Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring kesiapan petugas di awal waktu pelayanan 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
															petugas	<ul style="list-style-type: none"> Monitoring dan evaluasi ketepatan waktu pemberian pelayanan Perilaku petugas Refreshing service excellent bagi Petugas Penilaian kinerja karyawan secara berkala 	
63	Puskesmas Bejen	79,09	79,84	77,59	83,04	78,81	80,45	81,13	78,00	84,40	79,46	B (Baik)	367	Manual	1. Waktu penyelesaian 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Waktu penyelesaian <ul style="list-style-type: none"> Menyederhanakan proses layanan Persyaratan: Peningkatan penggunaan teknologi Informasi dalam layanan Penanganan pengaduan, saran dan masukan: Penyampaian Informasi ke Publik hasil tidak lanjut dan perbaikan 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
64	Puskesmas Wonobojo	90,00	82,25	87,00	94,50	80,75	87,00	88,50	91,25	76,25	86.27	B (Baik)	260	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Pengaduan 2. Produk pelayanan 3. Prosedur pelayanan 	Penanganan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi kritik /saran dan aduan melalui media sosial Whatsapp, IG, website • Penambahan kotak saran Produk pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan yang diberikan Prosedur pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • Pemberian informasi pelayanan dan prosedur melalui media elektronik (video, IG, Website) 	

No	Unit Pelayanan Publik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	2										3	4	5	6	7	8	9
65	Puskesmas Tretep	84,75	84,00	84,50	86,25	89,50	84,00	89,75	84,50	87,50	86.06	B (Baik)	368	Manual	1. Waktu Penyelesaian 2. Prosedur Pelayanan 3. Perilaku Petugas	Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi registrasi "online" • Penambahan loket layanan Prosedur Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan • Simplifikasi proses bisnis Perilaku Petugas <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent 	
Nilai Rata-rata IKM Kabupaten Temanggung Tahun 2023											84,97						

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata IKM kabupaten Temanggung Tahun 2022 adalah **83,41**. Jika dirinci dari 65 (enam puluh lima) Perangkat Daerah/unit kerja di Kabupaten Temanggung, maka didapatkan 9 (sembilan) unit memperoleh mutu pelayanan SANGAT BAIK (A) dan sisanya 56 (lima puluh enam) unit kerja memperoleh mutu pelayanan BAIK (B).

Capaian mutu pelayanan lebih rinci dijabarkan dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 masing-masing Organisasi Perangkat Daerah.

Perbandingan perolehan nilai Indeks Kepuasan Pelayanan tahun 2022 dan 2023 dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut :

3.2. Perbandingan Dengan Tahun Sebelumnya

Tabel 3.2
Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat
Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung Tahun 2022
dan Tahun 2023

No	Unit Pelayanan	Tahun 2022	Tahun 2023		Ket
		IKM Unit Pelayanan	IKM Unit Pelayanan	Mutu	
1	Dinas pendidikan, Pemuda dan Olahraga	89,19	88,65	A (Sangat Baik)	
2	Dinas Kesehatan	87,31	92,75	A (Sangat Baik)	
3	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	81,55	85,26	B (Baik)	
4	Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan	78,19	81,86	B (Baik)	
5	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan	77,75	76,61	B (Baik)	
6	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	90,97	92,51	A (Sangat Baik)	

No	Unit Pelayanan	Tahun 2022	Tahun 2023		Ket
		IKM Unit Pelayanan	IKM Unit Pelayanan	Mutu	
7	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	84,69	86,83	B (Baik)	
8	Dinas Sosial	82,22	85,86	B (Baik)	
9	Dinas Perhubungan	79,07	79,18	B (Baik)	
10	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, dan Lingkungan Hidup	76,95	76,98	B (Baik)	
11	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	80,58	79,79	B (Baik)	
12	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	87,51	87,66	B (Baik)	
13	Dinas Penanaman Modal	86,71	85,20	B (Baik)	
14	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana	77,70	79,90	B (Baik)	
15	RSUD	84,09	86,69	B (Baik)	
16	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	87,27	88,13	B (Baik)	
17	Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, dan Aset Daerah	84,04	84,76	B (Baik)	
18	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	81,52	81,26	B (Baik)	
19	Bagian PBJ	82,00	82,18	B (Baik)	
20	Kecamatan Temanggung	85,32	85,98	B (Baik)	
21	Kecamatan Kranggan	84,38	82,08	B (Baik)	

No	Unit Pelayanan	Tahun 2022	Tahun 2023		Ket
		IKM Unit Pelayanan	IKM Unit Pelayanan	Mutu	
22	Kecamatan Pringsurat	76,67	85,78	B (Baik)	
23	Kecamatan Kandangan	84,41	86,97	B (Baik)	
24	Kecamatan Kaloran	80,63	84,00	B (Baik)	
25	Kecamatan Kedu	89,52	88,70	A (Sangat Baik)	
26	Kecamatan Tlogomulyo	83,84	84,76	B (Baik)	
27	Kecamatan Tembarak	87,41	88,01	B (baik)	
28	Kecamatan Selopampang	86,20	85,41	B (Baik)	
29	Kecamatan Bulu	86,70	86,88	B (Baik)	
30	Kecamatan Parakan	81,02	84,02	B (Baik)	
31	Kecamatan Kledung	82,50	82,55	B (Baik)	
32	Kecamatan Bansari	82,00	84,22	B (Baik)	
33	Kecamatan Ngadirejo	89,32	85,99	B(Baik)	
34	Kecamatan Gemawang	82,25	84,04	B (Baik)	
35	Kecamatan Jumo	85,25	87,36	B (Baik)	
36	Kecamatan Candiroto	84,87	84,28	B (Baik)	
37	Kecamatan Bejen	85,50	86,20	B (Baik)	
38	Kecamatan Wonoboyo	84,44	84,88	B (Baik)	
39	Kecamatan Tretep	84,02	85,30	B (Baik)	
40	Puskesmas Temanggung	84,18	85,65	B (Baik)	
41	Puskesmas Dharmarini	84,41	84,50	B (Baik)	
42	Puskesmas Kranggan	78,38	82,54	B (Baik)	
43	Puskesmas Pare	88,26	90,03	A (Sangat	

No	Unit Pelayanan	Tahun 2022	Tahun 2023		Ket
		IKM Unit Pelayanan	IKM Unit Pelayanan	Mutu	
				Baik)	
44	Puskesmas Pringsurat	80,47	84,17	B (Baik)	
45	Puskesmas Rejosari	79,1	90,88	A (Sangat Baik)	
46	Puskesmas Kaloran	76,62	82,08	B (Baik)	
47	Puskesmas Tepusen	87,25	84,46	B (Baik)	
48	Puskesmas Kandangan	80,92	85,76	B (Baik)	
49	Puskesmas Jumo	89,09	92,8	A (Sangat Baik)	
50	Puskesmas Gemawang	79,37	79,28	B (Baik)	
51	Puskesmas Kedu	77,47	79,75	B (Baik)	
52	Puskesmas Tlogomulyo	77,88	85,94	B (Baik)	
53	Puskesmas Tembarak	95,4	90,69	A (Sangat Baik)	
54	Puskesmas Selopampang	82,89	90,37	B (Baik)	
55	Puskesmas Bulu	89,89	89,90	A (Sangat Baik)	
56	Puskesmas Parakan	84,27	84,30	B (Baik)	
57	Puskesmas Traji	84,29	84,62	B (Baik)	
58	Puskesmas Kledung	77,87	78,65	B (Baik)	
59	Puskesmas Bansari	78,68	81,74	B (Baik)	
60	Puskesmas Ngadirejo	82,53	82,91	B (Baik)	
61	Puskesmas Banjarsari	83,47	81,95	B (Baik)	
62	Puskesmas Candiroto	81,25	78,29	B (Baik)	
63	Puskesmas Bejen	84,36	79,46	B (Baik)	

No	Unit Pelayanan	Tahun 2022	Tahun 2023		Ket
		IKM Unit Pelayanan	IKM Unit Pelayanan	Mutu	
64	Puskesmas Wonobojo	81,02	86,27	B (Baik)	
65	Puskesmas Tretep	83,18	86,06	B (Baik)	

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan Pemerintah Kabupaten Temanggung mengalami **peningkatan** sebesar 1,56 point dari 83,41 (BAIK) pada tahun 2022 menjadi 84,97 (BAIK) pada tahun 2023.

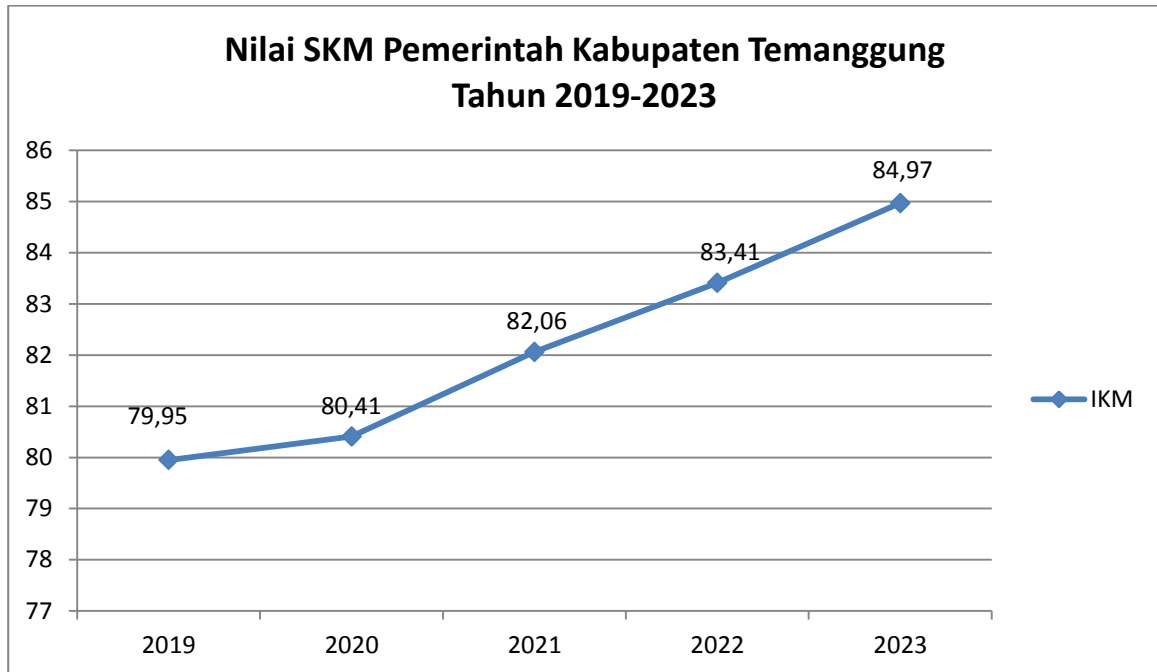
3.3 SKM DI BUMD PDAM

Sebagai badan usaha yang bergerak dibidang penyediaan air bersih untuk warga Kabupaten Temanggung, PDAM juga melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan. Tahun 2023 ini hasil survei yang telah dilakukan dengan perolehan nilai **78,51** dengan predikat Baik (**B**). Nilai tersebut lebih tinggi bila dibandingkan dengan tahun 2022 yaitu sebesar **76,61**. Masih terdapat beberapa unsur mendapatkan nilai rendah dengan predikat **C** yaitu unsur biaya/tarif, unsur sarana dan prasarana, dan unsur waktu pelayanan.

3.4 TREN NILAI SKM

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Temanggung dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 3.1
Nilai SKM Kabupaten Temanggung Tahun 2019-2023



Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2019 hingga 2023 di lingkup Pemerintah Kabupaten Temanggung.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik lingkup Pemerintah Kabupaten Temanggung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM rata-rata 84,97. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kabupaten Temanggung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2019 hingga 2023.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 65 unit pelayanan menyampaikan laporannya. 65 unit pelayanan tersebut telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dengan maksimal. Diharapkan dengan hasil survei yang diperoleh dapat menjadi salah satu pintu masuk perbaikan dalam rangka pelayanan yang lebih baik
3. Dari seluruh unit pelayanan yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Temanggung, 10 Oktober 2023


a.n. SEKRETARIS DAERAH
ASISTEN ADMINISTRASI UMUM,
SETDA

EKO SUPRAPTO, S.H., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 196504251998031003

LAMPIRAN
Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

Link Laporan Pelaksanaan SKM UPP di lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung dapat diakses pada tautan https://bit.ly/SKM_UPP_TEMANGGUNG2023.