

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
TAHUN 2022**



**PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG
TAHUN 2022**

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

Hasil olah data dan rencana tindak lanjut SKM setiap 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 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 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 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/47/PP.00.01/2022 tanggal 9 Agustus 2022 perihal Kewajiban Penyampaian Laporan SKM Tahun 2021 dan 2022, Pemerintah Kabupaten Temanggung mengeluarkan surat Sekretaris Daerah Kabupaten Temanggung Nomor P/1556/061/01.8/IX/2022 tanggal 12 September 2022 perihal Survei Kepuasan Masyarakat kepada seluruh Perangkat Daerah dan Unit Pelayanan. Selanjutnya, Bagian Organisasi melakukan pendampingan kepada semua Perangkat Daerah dalam penyusunannya. Selain itu, beberapa Perangkat Daerah juga telah mengikuti pembinaan dari Kemenpanrb terkait kebijakan SKM yaitu Bimbingan Teknis dan Survei serentak. Adapun Perangkat Daerah yang telah mengikuti kegiatan dimaksud adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal, dan Kecamatan Temanggung. Selain itu, PDAM juga termasuk peserta dalam kegiatan pembinaan dari Kemenpanrb.

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	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Dinas pendidikan, Pemuda dan Olahraga	89,19	B (Baik)	14	Manual	Waktu pelayanan, Sarana dan Prasarana	Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Identifikasi permasalahan • Pelaksanaan perbaikan sesuai dengan hasil identifikasi Sarana dan prasarana : <ul style="list-style-type: none"> • Menambah alat untuk pengisian daya Hp dan Laptop
2	Dinas Kesehatan	87,31	B (Baik)	211	Manual	Waktu Pelayanan	Persyaratan pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi alur/tahapan pelayanan kepada pengguna layanan agar mengerti proses perijinan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga memahami standard layanan di Dinas Kesehatan (untuk semua layanan).

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
							<ul style="list-style-type: none"> • Inovasi pembuatan sistem layanan secara online • Mengusulkan adanya bimtek lagi secara berkala (pendampingan) dengan tema yang berbeda bagi pelaku usaha • Meningkatkan kompetensi petugas layanan
3	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	81,55	B (Baik)	59	Manual	Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Waktu Penyelesaian Prosedur Layanan	<p>Penanganan Pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi terkait layanan pengaduan • Penambahan layanan terkait aduan <p>Waktu Pelayanan: -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan bimtek terkait pelayanan prima • Pemangkasan pelayanan yang dirasa kurang diperlukan agar waktu pelayanan lebih efektif <p>Sistem, mekanisme dan prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyusun standar operasional prosedur yang lebih efektif
4	Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan	78,19	B (Baik)	28	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya/tarif 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Sarana dan Prasarana 	<p>Biaya/tarif: -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi secara langsung kepada para wajib tera bahwa tarif/biaya sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2018 • Membuat brosur/leaflet/benner retribusi pelayanan tera/tera ulang <p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan fasilitas kemudahan informasi syarat pelayanan baik melalui brosur/leaflet/benner/maupun rincian informasi secara online

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
							<ul style="list-style-type: none"> • Penganggaran penyediaan wadah atau sarana pengaduan bagi masyarakat melalui media sosial maupun kotak saran yang ditempatkan di setiap lokasi pelayanan <p>Sarana dan Prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pembangunan gedung untuk pelayanan • Penataan ruang pelayanan
5	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan	77,75	B (Baik)	303	Online dan manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan Prasarana 2. Biaya/tarif 3. Persyaratan 	<p>Sarana dan Prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rehabilitasi paving dan pengecatan plavon gedung Graha Mina Bakti Pasar Ikan Dangkel <p>Biaya / Tariff:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan Sosialisasi Perda Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 1 Tahun 2013 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah Kabupaten Temanggung melalui website dan media sosial <p>Persyaratan layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi Pedoman Standart Pelayanan kepada para petugas;
6	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	90,97	A (Sangat Baik)	264	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 2. Produk layanan 3. Persyaratan 	<p>Pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi Pelayanan dan Pengaduan <p>Produk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi terhadap Hasil pelayanan <p>Persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peninjauan Persyaratan
7	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	84,69	B (Baik)	1873	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Pelayanan 2. Waktu Pelayanan 3. Sarana Prasarana 	<p>Prosedur Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi Standar Pelayanan

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
							<ul style="list-style-type: none"> • Memberi masukan kepada pusat agar SIAK stabil <p>Prosedur Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi terhadap Prosedur <p>Sarana prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menambah AC • Pembelian mainan anak
8	Dinas Sosial	82,22	B (Baik)	60	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu penyelesaian 2. Sarana dan Prasarana 	<p>Waktu Penyelesaian :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penambahan petugas pelayanan • Evaluasi alur pelayanan untuk dapat dipercepat <p>Sarana dan Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penambahan sarana dan prasarana pendukung layanan
9	Dinas Perhubungan	79,07	B (Baik)	354	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Prosedur Pelayanan 3. Waktu Pelayanan 	<p>Persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Merubah metode konvensional menjadi digital sehingga cukup menunjukkan berkas asli saja pada saat pendaftaran <p>Prosedur Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan <p>Waktu Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempercepat proses pelayanan dengan penambahan petugas layanan
10	Dinas Perumahan Rakyat, Kawassan Permukiman, dan Lingkungan Hidup	76,95	B (Baik)	156	Online	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan Prasarana 2. Waktu Layanan 3. Produk Layanan 	<p>Sarana dan Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan kualitas sarana dan prasarana • Pengadaan kendaraan armada sampah baru

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
							<p>Waktu Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi jumlah petugas pengambil sampah • Penambahan petugas pengambil sampah <p>Prosedur Layanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan edukasi kepada masyarakat • Memberikan edukasi kepada petugas pengambil sampah
11	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	80,58	B (Baik)	330	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan Prasarana 2. Waktu Layanan 3. Prosedur Layanan 	<p>Sarana dan Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengadaan koleksi perpustakaan • Pembelian tinta untuk cetak kartu anggota <p>Waktu layanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service komputer dan barcode scanner • Penyediaan komputer e-pemustaka untuk langsung diakses pengunjung <p>Prosedur layanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penyusunan Standar Pelayanan Perpustakaan
12	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	87,51	B (Baik)	50	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 2. Sarana dan Prasarana 	<p>Penanganan pengaduan, saran dan masukan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan pengaduan melalui media sosial dan Whatsapp <p>Sarana prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi terhadap sarana dan prasarana
13	Dinas Penanaman Modal	86,71	B (Baik)	172	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Waktu Pelayanan 3. Kompetensi Pelaksana 	<p>Persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan informasi publik terkait jenis layanan, persyaratan dan prosedur

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
							<p>Waktu Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Integrasi antar OPD untuk menyederhanakan persyaratan dan mempercepat proses pelayanan <p>Kompetensi Pelaksana :</p> <ul style="list-style-type: none"> Bimbingan teknis bagi petugas pelayanan
14	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana	77,70	B (Baik)	63	Online	<ol style="list-style-type: none"> Penanganan pengaduan, saran dan masukan Kompetensi Pelaksana Produk Layanan 	<p>Penanganan Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Memaksimalkan kotak pengaduan baik secara manual maupun melalui media sosial yang ada <p>Kompetensi Pelaksana :</p> <ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelatihan dalam pengelolaan alakon <p>Produk Layanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Meneliti lagi dalam pembuatan SBKK dan penghitungan alakon
15	RSUD	84,09	B (Baik)	368	Manual	<ol style="list-style-type: none"> Persyaratan Sarana dan Prasarana Produk Layanan 	<p>Persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Memberikan informasi secara lengkap tentang persyaratan baik menggunakan media cetak ataupun elektronik kepada masyarakat melalui papan-papan informasi, medsos dan website RSUD Kabupaten Temanggung <p>Sarana dan Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> Melakukan perbaikan sarana dan prasarana yang ada di Rumah Sakit, terutama kebersihan kamar mandi, perluasan ruang tunggu dan sarana prasarana lainnya

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
							Produk Layanan : <ul style="list-style-type: none"> Melakukan penyebarluasan informasi produk layanan kepada masyarakat melalui website dan media sosial sosialisasi pada pertemuan-pertemuan eksternal
16	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	87,27	B (Baik)	40	Online	1. Persyaratan 2. Waktu Pelayanan	Persyaratan : <ul style="list-style-type: none"> Pelayanan koordinasi anatar OPD Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> Identifikasi permasalahan Pelaksanaan perbaikan sesuai dengan hasil identifikasi
17	Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, dan Aset Daerah	84,04	B (Baik)	100	Manual	1. Waktu Penyelesaian 2. Prosedur Layanan 3. Perilaku Petugas	Waktu Penyelesaian : <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Penambahan loket layanan Prosedur Layanan: <ul style="list-style-type: none"> Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Perilaku Petugas: <ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
18	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	81,52	B (Baik)	180	Online	Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> Identifikasi permasalahan Pelaksanaan perbaikan sesuai dengan hasil identifikasi
19	Bagian PBJ	82,00	B (Baik)	200	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

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
							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
20	Kecamatan Temanggung	85,32	B (Baik)	150	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Prosedur Pelayanan 3. Perilaku Pelaksana	Waktu pelayanan: <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 Sarana dan Prasarana : <ul style="list-style-type: none"> • Mengaktifkan kotak pengaduan
21	Kecamatan Kranggan	84,38	B (Baik)	130	Online	1. Waktu Pelayanan 2. Kompetensi Pelaksana 3. Prosedur Pelayanan	Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi kepada pemerintah desa • Penambahan personil petugas pelayanan dengan jadwal piket Kompetensi pelaksana: <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 Prosedur Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
22	Kecamatan Pringsurat	76,67	B (Baik)	200	Manual	1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 2. Kompetensi Pelaksana 3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Penanganan Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> Mengoptimalkan penggunaan kotak saran/aduan untuk masyarakat Kompetensi Petugas: <ul style="list-style-type: none"> Mengikuti BinteK Pelayanan Prima Prosedur Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan
23	Kecamatan Kandangan	84,41	B (Baik)	50	Manual	1. Penanganan pengaduan 2. produk spesifikasi pelayanan 3. Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> Penyediaan kotak pengaduan Sosialisasi IKM melalui pertemuan masyarakat desa Produk Spesifikasi Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> Melakukan sosialisasi terhadap produk layanan yang ada, sesuai dengan aturan yang berlaku Sarana dan Prasarana : <ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan sarpras sesuai dengan kemampuan anggaran
24	Kecamatan Kaloran	80,63	B (Baik)	25	Manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Prosedur layanan	Sarana dan Prasarana : <ul style="list-style-type: none"> Menyediakan ruang pelayanan pengaduan Produk layanan : <ul style="list-style-type: none"> Membuat pelayanan yang lebih singkat dan simpel
25	Kecamatan Kedu	89,52	A (Sangat Baik)	150	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan 3. Perilaku pelaksana	Waktu pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> Pemberian fasilitas alunan musik untuk menemani antri pelayanan Perbaikan fasilitas wifi

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
							Penanganan Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi registrasi “online” • Pemberian layanan sms center bagi masyarakat Perilaku Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan pelayanan prima bagi pelaksana
26	Kecamatan Tlogomulyo	83,84	B (Baik)	113	Manual	1. Prosedur Pelayanan 2. Waktu Penyelesaian 3. Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi terkait SOP dan Standar Pelayanan Publik Sarana dan Prasarana: <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>
27	Kecamatan Tembarak	87,41	B (baik)	60	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Prosedur Pelayanan 3. Perilaku Pelaksana	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 prosedur pelayanan • Simplifikasi proses bisnis Perilaku Petugas: <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>
28	Kecamatan Selopampang	86,20	B (Baik)	141	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Prosedur Pelayanan 3. Perilaku Pelaksana	Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi registrasi “online” • Penambahan loket layanan

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
							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>
29	Kecamatan Bulu	86,70	B (Baik)	94	Manual	1. Biaya/tarif 2. Sarana dan prasarana 3. Kompetensi pelaksana	Biaya dan Tarif : <ul style="list-style-type: none"> Pelayanan gratis Sarana dan Prasarana : <ul style="list-style-type: none"> Memperbaiki sarana yang sudah rusak/kurang baik Kompetensi Pelaksana : <ul style="list-style-type: none"> Pelatihan pelayanan prima
30	Kecamatan Parakan	81,02	B (Baik)	96	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
32	Kecamatan Kledung	82,5	B (Baik)	70	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Prosedur Layanan 3. Sarana dan Prasarana	Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi online Prosedur Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> Monitoring dan evaluasi pelayanan Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> Penambahan plakat pelayanan

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
33	Kecamatan Bansari	82,00	B (Baik)	80	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Sarana dan Prasarana 3. Prosedur Pelayanan	<p>Waktu Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Komunikasi dengan Dindukcapil keterlambatan cetak e-KTP <p>Sarana dan Prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> Memperbaiki sarana yang sudah rusak Melengkapi prasarana untuk menunjang berjalannya pelayanan <p>Prosedur Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitoring dan evaluasi standar pelayanan dengan hasil layanan
34	Kecamatan Ngadirejo	89,32	A(Sangat Baik)	100	Manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Produk Layanan	<p>Sarana dan Prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi “online” Memaksimalkan dan penambahan loket layanan <p>Penanganan pengaduan, saran dan masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengkoordinasikan kepada atasan untuk ditindaklanjuti sesuai atauran yang berlaku Memaksimalkan penggunaan kotak pengaduan <p>Produk Layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Menyediakan papan pemberitahuan terkait produk layanan
35	Kecamatan Gemawang	82,25	B (Baik)	187	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Prosedur pelayanan 3. Perilaku pelaksana	<p>Waktu Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi kepada pemerintah desa Penambahan personil petugas pelayanan dengan jadwal piket

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
							Kompetensi Pelaksana : <ul style="list-style-type: none"> Melakukan pembinaan dan Pengarahan secara berkala dari pimpinan untuk evaluasi rutin Mengikutsertakan dalam bomtek pelayanan prima untuk peningkatan kompetensi Prosedur Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan
36	Kecamatan Jumo	85,25	B (Baik)	50	Manual	Penanganan pengaduan	Penanganan Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> Evaluasi dan perbaikan sarpras pendukung dan peningkatan SDM
37	Kecamatan Candiroto	84,87	B (Baik)	140	Manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Persyaratan 3. Waktu Pelayanan	Sarana dan Prasarana : <ul style="list-style-type: none"> Melaporkan jaringan perekaman KTYP ke Dindikcapil Kabupaten Temanggung Persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> Mengadakan sosialisasi persyaratan pembuatan KTP dan KK ke tingkat desa serta melalui media sosial Waktu Penyelesaian: <ul style="list-style-type: none"> Mengkoordinasikan dengan Dindikcapil Kabupaten Temanggung
38	Kecamatan Bejen	85,50	B (Baik)	100	Manual	1. Persyaratan 2. Produk layanan 3. Waktu Pelayanan	Persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi tentang persyaratan apa saja yang harus dibawa Penambahan petunjuk persyaratan pada ruang pelayanan

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
							Produk Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> Monitoring dan evaluasi terhadap produk layanan Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online"
39	Kecamatan Wonobojo	84,44	B (Baik)	105	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 Simplifikasi proses bisnis
40	Kecamatan Tretep	84,02	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"> Mengikutkan pelaksana layanan pada bintek pelayanan prima Penanganan pengaduan, saran dan masukan : <ul style="list-style-type: none"> Monitoring dan evaluasi standar pelayanan dengan hasil layanan

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
41	Puskesmas Temanggung	84,18	B (Baik)	346	Manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Penanganan Pengaduan saran dan masukan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	<p>Sarana dan Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepatan perbaikan gedung pelayanan Puskesmas • Penambahan ruang tunggu yang nyaman <p>Penanganan Pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemasangan kembali kotak surat aduan masyarakat • Menempatkan petugas tambahan untuk layanan pengaduan masyarakat <p>Produk spesifikasi jenis pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menambah leaflet tentang pelayanan di Puskesmas
42	Puskesmas Dharmarini	83,13	B (Baik)	368	Manual	Waktu Peyelesaian Pelayanan dan Perilaku Pelaksana	<p>Waktu penyelesaian pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi pendaftaran "online" • Penambahan petugas pelayanan • Sosialisasi kepada pasien tentang pentingnya membawa kartu periksa <p>Perilaku Pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> • Penilaian dan reward berkala kepada petugas terkait perilaku dalam pelayanan
43	Puskesmas Kranggan	78,38	B (Baik)	370	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Sarana dan prasarana	<p>Waktu pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penambahan petugas loket pendaftaran • Pemanfaatan antrian online • Monitoring dan evaluasi kedisiplinan pegawai

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
							<ul style="list-style-type: none"> Mempercepat kegiatan retensi rekam medik dengan lembur <p>Sarana prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> Penataan kembali lahan parkir Penataan kembali kursi ruang tunggu dan mempersiapkan kursi tambahan pada saat ramai Mengusulkan untuk relokasi Puskesmas Kranggan Penambahan komputer di pendaftaran
44	Puskesmas Pare	88,26	B (Baik)	365	Manual	1. Kompetensi Petugas 2. Perilaku Pelaksana 3. Produk Pelayanan	<p>Kompetensi Petugas:</p> <ul style="list-style-type: none"> OJT pelayanan loket pada saat ada mahasiswa praktik Tetap melakukan pendampingan saat mahasiswa bertugas di pendaftaran <p>Perilaku Pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan penerapan 5S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun Sosialisasi tentang aturan jam kerja kepada semua karyawan Koordinasi dengan PJ UKP dan petugas di BP Umum tentang kategori puskesmas rawat jalan untuk bisa mengkomunikasikan kepada pasien Gawat Darurat tetap dengan 5S dan lebih fleksibel <p>Produk Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi pendaftaran online Sosialisasi jam kerja Puskesmas Pare

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
45	Puskesmas Pringsurat	80,47	B (Baik)	372	Manual	Sarana Prasarana	<p>Sarana prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepatan perbaikan gedung layanan rawat inap dan poned • Melengkapi sarana prasarana penunjang pelayanan
46	Puskesmas Rejosari	79,10	B (Baik)	365	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pelayanan 2. Sarana dan Prasarana 3. Kesesuaian Produk Layanan 	<p>Waktu Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi kepada pasien pentingnya kartu periksa • Penambahan tenaga pelayanan <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 Layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi standar pelayanan dengan hasil layanan
47	Puskesmas Kaloran	76,62	B (Baik)	361	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Pengaduan 2. Sarana dan Prasarana 3. Waktu Pelayanan 	<p>Penanganan Pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemindahan kotak saran di area yang terjangkau dan terlihat oleh pelanggan puskesmas • Pemasangan pengumuman layanan pengaduan • Pengaktifan Tim Pengaduan Layanan Puskesmas <p>Sarana prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan mesin antrian lama • Peningkatan jaringan internet • Perbaikan telepon ruangan

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
							<ul style="list-style-type: none"> • Pembuatan kanopi untuk parkir pasien • Sosialisasi parkir karyawan <p>Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan khusus service excellent
48	Puskesmas Tepusen	87,25	B (Baik)	338	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pelayanan 2. Sarana dan Prasarana 3. Perilaku Petugas 	<p>Waktu Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan kapasitas/kedisiplinan petugas pelayanan • Meningkatkan koodinasi dengan petugas loket <p>Sarana dan Prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lakukan kalibrasi alat • Perbaiki alat yang rusak/bermasalah • Pengadaan alat baru <p>Perilaku Petugas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
49	Puskesmas Kandangan	80,92	B (baik)	361	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Produk Layanan 3. Kompetensi Pelaksana 	<p>Persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan kemudahan bagi pasien dalam hal persyaratan dokumen yang disertakan <p>Produk Layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan vaksin bayi/balita yang memadai <p>Kompetensi Pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelatihan kepada petugas serta mengevaluasi kinerja setiap petugas

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
50	Puskesmas Jumo	89,09	B (Baik)	351	Manual	Waktu Pelayanan dan Produk layanan	Waktu layanan : <ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan kecepatan pelayanan Produk, spesifikasi, & jenis pelayanan <ul style="list-style-type: none"> Mengembangkan jenis-jenis layanan seperti EKG, Fisioterapi, dan akupuntur
51	Puskesmas Gemawang	79,37	B (Baik)	351	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
52	Puskesmas Kedu	77,47	B (Baik)	400	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Prosedur Layanan 3. Perilaku Petugas	Waktu Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan kapasitas pengelolaan loket pendaftaran Penambahan petugas loket layanan Prosedur Layanan: <ul style="list-style-type: none"> Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan Perilaku Petugas: <ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelatihan <i>service excellent</i>
53	Puskesmas Tlogomulyo	77,88	B (Baik)	125	Manual	Persyaratan dan Kompetensi pelaksana	Persyaratan : <ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi ke desa melalui bidan desa, apabila mendaftar ke Puskesmas untuk membawa KTP dan kartu BPJS bagi yang memiliki Kompetensi Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelatihan pelayanan prima bagi pelaksana

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
54	Puskesmas Tembarak	95,40	A Sangat (Baik)	350	Manual	Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kedisiplinan petugas layanan • Monitoring dan evaluasi ketepatan waktu pemberian pelayanan • Sosialisasi jam pelayanan, hak kewajiban pasien dan alur penggunaan BPJS kepada pengunjung Puskesmas
55	Puskesmas Selopampang	82,89	B (Baik)	242	Manual	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu Pelayanan 3. Perilaku Petugas	Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> • Menambah mainan dan mendekor ruang MTBS • Pengecekan sarana dan prasarana secara berkala Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi jam pelayanan Puskesmas, hak kewajiban pasien, dan alur penggunaan BPJS kepada pengunjung Puskesmas Perilaku Petugas: <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan dorongan/himbauan kepada seluruh pegawai untuk memberikan pelayanan prima kepada pasien
56	Puskesmas Bulu	89,89	A Sangat (Baik)	351	Manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Produk Layanan 3. Kompetensi Petugas	Sarana prasarana: <ul style="list-style-type: none"> • Perbaiki sarana dan prasarana yang sudah tidak layak Produk Layanan: <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan mutu pelayanan Kompetensi Petugas: <ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan service excellent bagi petugas layanan

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
57	Puskesmas Parakan	84,27	B (Baik)	357	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur,	Waktu layanan : <ul style="list-style-type: none"> • Penambahan loket pelayanan • Peningkatan sosialisasi registrasi online Sistem, Mekanisme dan Prosedur: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi SOP dan Evaluasi Standar pelayanan • Sosialisasi Standar Pelayanan
58	Puskesmas Traji	84,29	B (Baik)	338	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Sarana dan Prasarana 3. Prosedur Layanan	Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kecepatan pelayanan Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> • Penambahan sarana dan prasarana Prosedur Layanan: <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi standar pelayanan
59	Puskesmas Kledung	77,87	B (Baik)	110	Manual	Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kedisiplinan petugas layanan • Monitoring dan evaluasi ketepatan waktu pemberian layanan • Sosialisasi jam pelayanan dan kuota jumlah pasien dalam sehari sudah tidak dibatasi karena pandemi sudah berakhir
60	Puskesmas Bansari	78,68	B (Baik)	400	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Penanganan Pengaduan 3. Persyaratan Pelayanan	Waktu layanan: <ul style="list-style-type: none"> • Penambahan petugas pelayanan dan penertiban jadwal pelayanan • Meninjau ulang SOP yang sudah ada Penanganan Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pengaduan

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
							<p>Persyaratan Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensosialisasikan kembali persyaratan pelayanan melalui linsek dan langsung ke masyarakat melalui legiatan dalam dan luar gedung • Memnerikan informasi melalui papan informasi, leaflet dan baner promkes
61	Puskesmas Ngadirejo	82,53	B (Baik)	352	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pelayanan 2. Sarana dan Prasarana 3. Prosedur Layanan 	<p>Waktu layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempercepat waktu pelayanan <p>Sarana dan Prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menambah sarana dan prasarana pelayanan <p>Prosedur Layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan monitoring evaluasi pelayanan
62	Puskesmas Banjarsari	83,47	B (Baik)	187	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pelayanan 2. Produk Spesifikasi Jenis Layanan 3. Sarana dan Prasarana 	<p>Waktu Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempercepat waktu pelayanan • Mengajukan tambahan tenaga dokter gigi untuk mempercepat jalannya pelayanan <p>Produk Spesifikasi Jenis Layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menambah alat bahan di Puskemas agar keinginan pelanggan yang belum tersedia bisa terlealisasi <p>Sarana dan Prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menambah sarana dan prasarana pelayanan yang belum tersedia
63	Puskesmas Candirototo	81,25	B (Baik)	323	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan Prasarana 2. Waktu Pelayanan 3. Perilaku Pelaksana 	<p>Sarana dan Prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perbaiki mesin antrian

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
							<p>Waktu Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mempercepat waktu pelayanan dengan menambah petugas pelayanan pada saat banyak pasien <p>Perilaku Pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none"> Refreshing service excellent bagi petugas Evaluasi perilaku petugas dalam memberi pelayanan klinis secara berkala
64	Puskesmas Bejen	84,36	B (Baik)	334	Manual	<ol style="list-style-type: none"> Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Persyaratan Waktu Pelayanan 	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Penyampaian informasi ke publik terkait tindak lanjut dan perbaikan <p>Persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Menyederhanakan persyaratan layanan <p>Waktu Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan
65	Puskesmas Wonoboyo	81,02	B (Baik)	260	Manual	<ol style="list-style-type: none"> Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan Waktu Pelayanan Sarana dan Prasarana 	<p>Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pemanfaatan media sosial (whatsapp, instagram, webiste) Meletakkan kotak saran di area yang mudah terlihat dan dijangkau masyarakat <p>Waktu Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi pemanfaatan registrasi online Penyediaan customer service Peningkatan kedisiplinan petugas layanan

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
1	2	3	4	5	6	7	8
							Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> Melakukan kalibrasi alat Perbaiki alat yang rusak
66	Puskesmas Tretep	79,35	B (Baik)	341	Manual	1. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan 2. Waktu Pelayanan 3. Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan: <ul style="list-style-type: none"> Pemanfaatan media sosial (whatsapp, instagram, webiste) Meletakkan kotak saran di area yang mudah terlihat dan dijangkau masyarakat Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi pemanfaatan registrasi online Penyediaan customer service Peningkatan kedisiplinan petugas layanan Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> Melakukan kalibrasi alat Perbaiki alat yang rusak
	Nilai Rata-rata IKM Tahun 2022	83,41					

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 5 (lima) unit atau 7,69 % memperoleh mutu pelayanan SANGAT BAIK (A) dan sisanya 60 (enam puluh) unit kerja atau 92,31 % memperoleh mutu pelayanan BAIK (B).

Capaian mutu pelayanan lebih rinci dijabarkan dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 masing-masing Organisasi Perangkat Daerah.

Perbandingan perolehan nilai Indeks Kepuasan Pelayanan tahun 2021 dan 2022 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 2021
dan Tahun 2022

No	Unit Pelayanan	Tahun 2021	Tahun 2022		Ket
		IKM Unit Pelayanan	IKM Unit Pelayanan	Mutu	
1	Dinas pendidikan, Pemuda dan Olahraga	88,22	89,19	B (Baik)	
2	Dinas Kesehatan	85,01	87,31	B (Baik)	
3	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	81,23	81,55	B (Baik)	
4	Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan	79,02	78,19	B (Baik)	
5	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan	83,62	77,75	B (Baik)	
6	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	79,75	90,97	A (Sangat Baik)	

No	Unit Pelayanan	Tahun 2021	Tahun 2022		Ket
		IKM Unit Pelayanan	IKM Unit Pelayanan	Mutu	
7	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	84,12	84,69	B (Baik)	
8	Dinas Sosial	81,90	82,22	B (Baik)	
9	Dinas Perhubungan	79,03	79,07	B (Baik)	
10	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, dan Lingkungan Hidup	71,71	76,95	B (Baik)	
11	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	78,24	80,58	B (Baik)	
12	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	85,50	87,51	B (Baik)	
13	Dinas Penanaman Modal	85,83	86,71	B (Baik)	
14	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana	79,03	77,70	B (Baik)	
15	RSUD	82,42	84,09	B (Baik)	
16	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	78,95	87,27	B (Baik)	
17	Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, dan Aset Daerah	84,57	84,04	B (Baik)	
18	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	85,44	81,52	B (Baik)	
19	Bagian PBJ	81,00	82,00	B (Baik)	
20	Kecamatan Temanggung	85,20	85,32	B (Baik)	
21	Kecamatan Kranggan	83,07	84,38	B (Baik)	
22	Kecamatan Pringsurat	77,27	76,67	B (Baik)	

No	Unit Pelayanan	Tahun 2021	Tahun 2022		Ket
		IKM Unit Pelayanan	IKM Unit Pelayanan	Mutu	
23	Kecamatan Kandangan	83,87	84,41	B (Baik)	
24	Kecamatan Kaloran	71,59	80,63	B (Baik)	
25	Kecamatan Kedu	88,39	89,52	A (Sangat Baik)	
26	Kecamatan Tlogomulyo	80,96	83,84	B (Baik)	
27	Kecamatan Tembarak	85,74	87,41	B (baik)	
28	Kecamatan Selopampang	80,70	86,20	B (Baik)	
29	Kecamatan Bulu	84,90	86,70	B (Baik)	
30	Kecamatan Parakan	81,024	81,02	B (Baik)	
31	Kecamatan Kledung	81,46	82,50	B (Baik)	
32	Kecamatan Bansari	79,67	82,00	B (Baik)	
33	Kecamatan Ngadirejo	88,41	89,32	A (Sangat Baik)	
34	Kecamatan Gemawang	82,32	82,25	B (Baik)	
35	Kecamatan Jumo	90,5	85,25	B (Baik)	
36	Kecamatan Candiroto	87,38	84,87	B (Baik)	
37	Kecamatan Bejen	84,08	85,50	B (Baik)	
38	Kecamatan Wonobojo	84,22	84,44	B (Baik)	
39	Kecamatan Tretep	83,99	84,02	B (Baik)	
40	Puskesmas Temanggung	83,55	84,18	B (Baik)	
41	Puskesmas Dharmarini	83,83	84,41	B (Baik)	
42	Puskesmas Kranggan	83,27	78,38	B (Baik)	
43	Puskesmas Pare	77,89	88,26	B (Baik)	
44	Puskesmas Pringsurat	81,40	80,47	B (Baik)	

No	Unit Pelayanan	Tahun 2021	Tahun 2022		Ket
		IKM Unit Pelayanan	IKM Unit Pelayanan	Mutu	
45	Puskesmas Rejosari	78,95	79,1	B (Baik)	
46	Puskesmas Kaloran	79,30	76,62	B (Baik)	
47	Puskesmas Tepusen	82,01	87,25	B (Baik)	
48	Puskesmas Kandangan	82,41	80,92	B (Baik)	
49	Puskesmas Jumo	88,68	89,09	A (Sangat Baik)	
50	Puskesmas Gemawang	80,00	79,37	B (Baik)	
51	Puskesmas Kedu	77,75	77,47	B (Baik)	
52	Puskesmas Tlogomulyo	81,35	77,88	B (Baik)	
53	Puskesmas Tembarak	84,31	95,4	A (Sangat Baik)	
54	Puskesmas Selopampang	76,74	82,89	B (Baik)	
55	Puskesmas Bulu	89,09	89,89	A (Sangat Baik)	
56	Puskesmas Parakan	84,02	84,27	B (Baik)	
57	Puskesmas Traji	80,19	84,29	B (Baik)	
58	Puskesmas Kledung	80,10	77,87	B (Baik)	
59	Puskesmas Bansari	80,93	78,68	B (Baik)	
60	Puskesmas Ngadirejo	81,81	82,53	B (Baik)	
61	Puskesmas Banjarsari	82,21	83,47	B (Baik)	
62	Puskesmas Candiroto	84,92	81,25	B (Baik)	
63	Puskesmas Bejen	85,03	84,36	B (Baik)	
64	Puskesmas Wonobojo	81,83	81,02	B (Baik)	
65	Puskesmas Tretep	81,00	83,18	B (Baik)	

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan Pemerintah Kabupaten Temanggung mengalami **peningkatan** sebesar 1,35 point dari 82,06 (BAIK) pada tahun 2021 menjadi 83,41 (BAIK) pada tahun 2022.

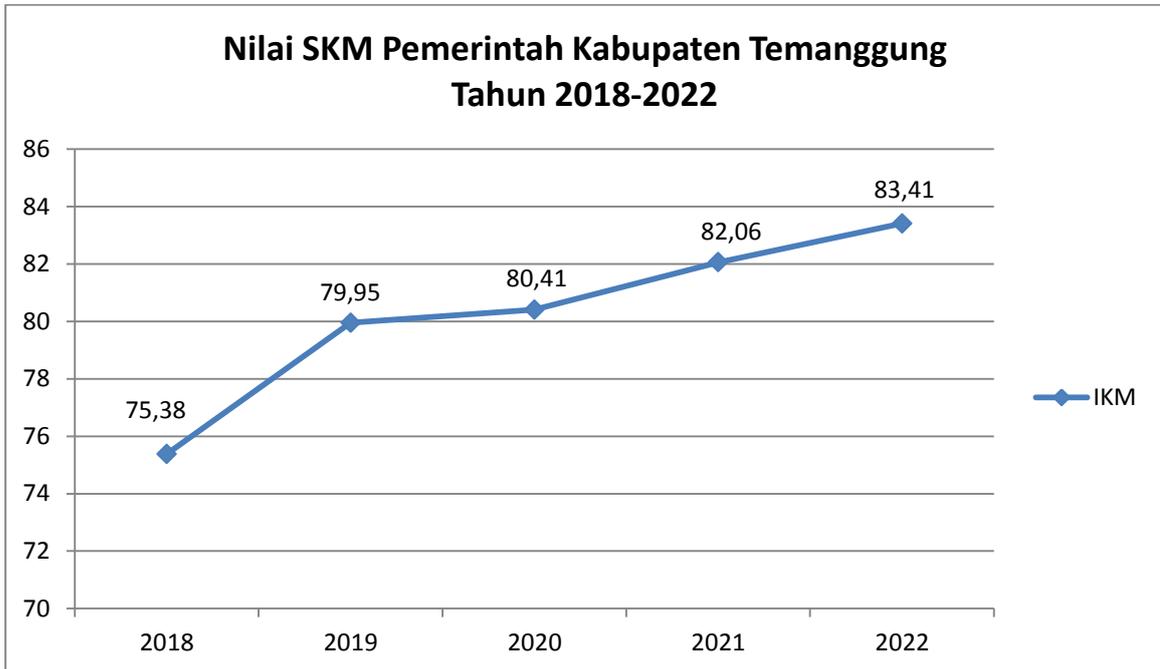
3.3 SKM DI BUMD PDAM

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 2022 ini hasil survei yang telah dilakukan dengan perolehan nilai **76,61** dengan predikat Baik (**B**). Nilai tersebut lebih rendah bila dibandingkan dengan tahun 2021 yaitu sebesar **79,56**. Hal ini dikarenakan beberapa unsur mendapatkan nilai rendah dengan prediak **C** yaitu unsur Waktu Penyelesaian, unsur Biaya, dan Unsur Penanganan Pengaduan.

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 2018-2022



Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 di lingkup Pemerintah Kabupaten Temanggung.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode tahun 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik lingkup Pemerintah Kabupaten Temanggung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM rata-rata 83,41. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kabupaten Temanggung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022.
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, 15 November 2022


Drs. HARY AGUNG PRABOWO, MM
Pembina Utama Madya
NIP. 19680119 199311 1001

LAMPIRAN

Hasil Olah Data dan Rencana Tindak Lanjut SKM Setiap UPP

1. Dindukcapil

5	SURVEY TERHADAP PELAYANAN KTP										
6											
7	NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI									
8		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
353	345	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
354	346	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
355	347	3	4	2	4	4	3	3	3	4	
356	348	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
357	349	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
358	350	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
359	351	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
360	352	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
361	353	2	3	3	4	3	3	3	3	4	
362	354	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
363	355	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
364	356	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
365	357	3	3	2	4	4	3	3	2	1	
366	358	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
367	359	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
368	360	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
369	361	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
370	362	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
371	363	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
372	364	3	3	2	4	4	3	3	2	1	
373	TOTAL NILAI PER UNSUR	1.182	1.190	1.122	1.430	1.225	1.219	1.207	1.214	1.375	
374	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	3,25	3,27	3,08	3,93	3,37	3,35	3,32	3,34	3,78	
375	NILAI IKM TIAP UNSUR	0,36	0,36	0,34	0,43	0,37	0,37	0,36	0,37	0,42	
376	NILAI PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT	3,37									84,34
377											
378	Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan						
379	1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik						
380	2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik						
381	3		76,61 – 88,30	B	Baik						
382	4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik						

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√			Sekretariat
2	Waktu Pelayanan	Evaluasi Standar Pelayanan		√			Semua Bidang
3	Sarana dan Prasarana	Menambah AC		√			Sekretariat
		Pembelian mainan anak		√			Sekretariat

2. DPM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
DPM KABUPATEN TEMANGGUNG										
TRIWULAN II TAHUN 2022										
5	Waktu Pengambilan	:	1 April - 30 Juni 2022							
6	Jumlah Responden	:	110	Responden						
9	No Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
95	85	3	4	4	4	3	3	3	3	4
96	86	3	3	3	4	3	3	4	4	4
97	Total Nilai per unsur	277,00	295,00	284,00	333,00	305,00	287,00	300,00	300,00	342,00
98	IKM per unsur	3,22	3,43	3,30	3,87	3,55	3,34	3,49	3,49	3,98
99	Total semua unsur	2723,00								
100	Skor SKM Total	87,95	Kategori B							
101										
102										
103										
104										
105										
106	LANGKAH	1 Tentukan waktu pengambilan data SKM (bisa 3 bulanan, 6 bulanan)\								
107		2 Tentukan jumlah sampel dengan mengacu pada diagram Morgan								
108		3 Masukkan angka nilai hasil SKM Sebanyak 9 Unsur (Nilai Unsur)								
109		4 Jumlah Total per Nilai Unsur								
110		5 Cari IKM per Unsur (total unsur : Jumlah sampel)								
111		6 Cari total Unsur								
112		7 SKOR SKM TOTAL = ((Total SKM/(jumlah sampel x Jumlah Unsur)) x 25								
113										

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Peningkatan informasi publik terkait jenis layanan, persyaratan dan Prosedur	√	√	√	√	Sekretariat
2	Waktu Pelayanan	Integrasi antar OPD untuk menyederhanakan persyaratan dan mempercepat proses pelayanan		√	√		Semua Bidang
3	Kompetensi Pelaksana	Bimbingan teknis pelayanan prima bagi petugas pelayanan		√	√		Kepegawaian

3. Kecamatan Temanggung

PENGOLAHAN DATA									
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN									
KECAMATAN TEMANGGUNG									
NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	4	3	3	4	3	3	4	4	4
148	3	1	3	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	3	4	4	4	3	4	4	3	4
151									
Σ Nilai/ Unsur	498	513	486	583	499	496	501	489	547
NRR/ UNSUR	3,32	3,42	3,24	3,89	3,33	3,31	3,34	3,26	3,65
NRR Tertimbang/ unsur	0,3685	0,3796	0,3596	0,4314	0,3693	0,367	0,3707	0,3619	0,4048
IKM Unit Pelayanan									85,322
Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang =					jumlah bobot = 1 = N				
					jumlah unsur X				
N = bobot nilai per unsur									
Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur maka:									
Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang =					jumlah bobot = 1 = 0,111				
					jumlah unsur 9				
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit pelayanan (y)	Keterangan				
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik	U1-U2				
2	2,60 - 3,0644	65,00 - 76,60	C	Kurang baik	NRR				
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik	IKM				
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik	*				
					**				

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi	√	√	√		Tata Pemerintahan
		Penambahan loket/tenaga layanan				√	Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Tata Pemerintahan
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		√	√		Sekretariat

4. Puskesmas Candiroti

FORMULIR PENGOLAHAN DATA										
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK										
REKAP OLAH DATA SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT										
PELAYANAN PENDAFTARAN PUSKESMAS CANDIROTI TAHUN 2022										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
321	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
322	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
323	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
TOTAL NILAI PER UNSUR	1026	1040	1023	1191	1048	1054	1055	1040	1017	
NILAI RATA-RATA PER UNSUR	3,186	3,220	3,187	3,687	3,255	3,314	3,287	3,230	3,178	
NILAI IKM TIAP UNSUR	0,35	0,35	0,35	0,41	0,36	0,36	0,36	0,36	0,35	
NILAI PERSEPSI KEPUASAAN MASYARAKAT	3,250									
tdk mengisi	1	0	2	0	1	5	2	1	3	NO
#REF!	281,5	322	323	321	323	322	318	321	322	320
Nilai konversi	81,25									
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan						
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik						
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,80	C	Kurang Baik						
3	3,0644 – 3,532	76,81 – 88,30	B	Baik						
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik						

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Perbaikan mesin antrian		√			PPTK
		Layanan pendaftaran online disamping secara offline		√	√	√	Petugas Pendaftaran
2	Waktu Pelayanan	Penambahan petugas pendaftaran pada saat kunjungan pasien ramai		√	√	√	Tim mutu
		Monitoring dan evaluasi ketepatan waktu pemberian pelayanan		√	√	√	Petugas Pendaftaran
3	Perilaku Petugas	Refreshing <i>service excellent</i> bagi Petugas		√			Tim mutu
		Evaluasi perilaku petugas dalam penilaian petugas pemberi pelayanan klinis secara berkala		√		√	Tim survei