



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KABUPATEN SERANG TAHUN 2025

Serang Bahagia

Sepi Ing Pamrih Rame Ing Gawe

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL.....	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Dan Manfaat	4
BAB II. PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS HASIL SKM DARI	
ORGANISASI PENYELENGGARA (OP).....	5
2.1. Pengumpulan Data	5
2.2. Analisis Hasil SKM Oleh OPP.....	5
BAB III. KESIMPULAN	7
LAMPIRAN I. BUKTI DUKUNG LAPORAN PELAKSANAAN SKM	
PADA MASING-MASING OPP	9
LAMPIRAN II. HASIL PELAKSANAAN SKM OPP	12

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Link Laman Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Serang	10
Tabel 1.2. Matriks Rekapitulasi Organisasi Daerah Kabupaten Serang	12

DAFTAR GAMBAR

Grafik 1.1. IKM Pemerintah Kabupaten Serang Tahun 2020-2025.....	6
--	---

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan amanat konstitusi yang mewajibkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya Pasal 28H dan Pasal 34, yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan dasar dan kesejahteraan sosial. Oleh karena itu, pemerintah pusat maupun pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan berkeadilan.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, cepat, dan akuntabel kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja penyelenggara pemerintahan, khususnya di lingkungan perangkat daerah. Tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik terus meningkat, oleh karena itu maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

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. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilaksanakan secara konsisten dan berkesinambungan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Jika masyarakat merasa pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan mereka, hal ini akan mencerminkan kinerja yang baik dari Pemerintah Daerah. Sebaliknya, jika harapan masyarakat tidak terpenuhi, akan muncul ketidakpuasan yang bisa berdampak pada citra dan kepercayaan terhadap Pemerintah Daerah. Dalam konteks ini, Pemerintah Daerah Kabupaten Serang perlu melakukan evaluasi mendalam terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat untuk mengetahui aspek-aspek mana yang perlu ditingkatkan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi instrumen penting dalam menilai kualitas pelayanan publik dari sudut pandang pengguna layanan. Melalui SKM, pemerintah daerah dapat memperoleh data empiris mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai unsur pelayanan, persyaratan pelayanan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana yaitu :

1. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari

penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pemerintah Kabupaten Serang, memiliki tanggung jawab besar dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang menyentuh langsung kebutuhan masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah sangat dipengaruhi oleh kemampuan perangkat daerah dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi layanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan suatu instrumen yang mampu mengukur persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan masyarakat secara objektif dan sistematis.

Pelaksanaan SKM pada seluruh perangkat daerah Kabupaten Serang merupakan langkah strategis dalam mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan daerah. Kegiatan ini tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kinerja pelayanan publik, tetapi juga sebagai media partisipasi masyarakat dalam mengawasi dan menilai kinerja pemerintah daerah secara objektif. Survei Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Daerah Kabupaten Serang diselenggarakan untuk mengetahui

sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. 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.

Hasil SKM diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar perumusan kebijakan peningkatan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Serang. Selain itu, hasil ini juga menjadi acuan dalam penyusunan rencana aksi perbaikan layanan, peningkatan kompetensi aparatur, penguatan sarana dan prasarana, serta pengembangan inovasi pelayanan publik. Dengan diselenggarakannya Survei Kepuasan Masyarakat pada seluruh perangkat daerah Kabupaten Serang, diharapkan terwujud pelayanan publik yang semakin berkualitas, profesional, berintegritas, serta mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara optimal, guna mendukung tercapainya tujuan pembangunan daerah yang berkelanjutan dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Serang. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS HASIL SKM DARI ORGANISASI PENYELENGGARA PELAYANAN (OPP)

2.1. Pengumpulan Data

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 34 OPP telah menyampaikan laporannya dari total 89 OPP di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Serang. Terdapat 55 OPP yang belum dapat menyampaikan laporan SKM pada tahun ini disebabkan kendala sebagai berikut :

1. Beberapa Perangkat Daerah tidak melaksanakan SKM disebabkan karena keterbatasan sumber daya manusia.
2. Beberapa perangkat daerah tidak dapat melaksanakan SKM dikarenakan keterbatasan anggaran
3. Beberapa Unit Pelayanan Publik sudah menyampaikan Laporan SKM namun tidak memenuhi ketentuan sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 sehingga tidak dapat dikompilasi oleh Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Serang.

2.2. Analisis Hasil SKM Oleh OPP

Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Serang, telah melakukan rekapitulasi hasil SKM (lampiran 2). Kecenderungan (*trend*) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Daerah Kabupaten Serang dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Serang (Grafik 1).



Grafik 1.1. IKM Pemerintah Kabupaten Serang Tahun 2020-2025

Sumber : Data Diolah, 2025

Berdasarkan grafik IKM Pemerintah Daerah Kabupaten Serang tahun 2020–2025, terlihat adanya tren peningkatan kepuasan masyarakat secara umum dari tahun ke tahun. Nilai IKM tahun 2020 sebesar 80,35 meningkat pada tahun 2021 menjadi 81,56, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2022 menjadi 80,19. Setelah itu, nilai IKM kembali meningkat secara konsisten pada tahun 2023 (81,81), 2024 (82,89), hingga mencapai nilai tertinggi pada tahun 2025 sebesar 83,81. Secara keseluruhan, grafik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Serang mengalami perbaikan yang berkelanjutan, khususnya sejak tahun 2023, yang mencerminkan peningkatan kinerja pelayanan publik dan semakin membaiknya persepsi masyarakat terhadap layanan pemerintah daerah.

BAB III. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Daerah Kabupaten Serang selama satu periode tahun 2020 samapai dengan 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Serang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 83,81. Nilai IKM tahun 2020 sebesar 80,35 meningkat pada tahun 2021 menjadi 81,56, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2022 menjadi 80,19. Namun, sejak tahun 2023 hingga 2024 terjadi peningkatan yang konsisten, yakni menjadi 81,81 pada tahun 2023, 82,89 pada tahun 2024. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Serang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2025. Peningkatan nilai IKM secara bertahap ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik telah berjalan efektif, ditandai dengan meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat dari tahun ke tahun. Secara keseluruhan, kinerja pelayanan Pemerintah Kabupaten Serang berada dalam kategori baik dan terus mengalami perbaikan positif.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 34 OPP telah menyampaikan laporan dan dapat dikompilasi. Terdapat 3 OPP yang melaporkan namun data tidak lengkap dan tidak dapat dikompilasi pada laporan, 52 OPP yang belum dapat menyampaikan laporan SKM pada tahun ini.
3. Dari seluruh OPP yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat. Berdasarkan hasil rekapitulasi dan analisis unsur perbaikan yang dihimpun dari dokumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) seluruh perangkat daerah Kabupaten Serang, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek pelayanan publik yang paling banyak menjadi perhatian dan membutuhkan peningkatan berkelanjutan meliputi persyaratan layanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan/penyelesaian, kompetensi dan perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, biaya/tarif, produk layanan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

- a. Masih ditemukannya berbagai masukan masyarakat terkait lamanya waktu pelayanan dan keterlambatan penyelesaian menunjukkan perlunya penguatan pengelolaan waktu layanan melalui perbaikan alur kerja, penegasan standar waktu pelayanan, serta optimalisasi ketersediaan petugas.
- b. Selain itu, masukan yang berulang pada unsur sarana dan prasarana mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas dan kelayakan fasilitas penunjang pelayanan agar masyarakat dapat memperoleh layanan dengan nyaman dan aman.
- c. Dari sisi prosedur dan persyaratan pelayanan, masyarakat mengharapkan adanya penyederhanaan alur pelayanan, kejelasan informasi, serta transparansi persyaratan agar mudah dipahami dan diakses.
- d. Sementara itu, unsur kompetensi dan perilaku pelaksana juga menjadi perhatian, yang menunjukkan pentingnya peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan berkelanjutan serta penguatan budaya pelayanan prima.
- e. Pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, masyarakat mengharapkan adanya sistem pengelolaan pengaduan yang lebih responsif, mudah diakses, dan ditindaklanjuti secara transparan. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme umpan balik publik belum sepenuhnya optimal dan perlu diperkuat sebagai bagian dari peningkatan kualitas layanan.

Secara keseluruhan, hasil SKM menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di lingkungan perangkat daerah Kabupaten Serang telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan upaya perbaikan yang terstruktur, terukur, dan berkelanjutan pada seluruh unsur pelayanan. Hasil ini menjadi dasar penting bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

LAMPIRAN

LAMPIRAN I. BUKTI DUKUNG LAPORAN PELAKSANAAN SKM PADA MASING-MASING OP

**Tabel 1.1 Daftar Link Laman Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Di
Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Serang**

No	Nama OPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	https://bit.ly/Lap_SKM2025
2	Dinas Perhubungan	
3	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	
4	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	
5	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian	
6	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD)	
7	Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman (DPRKP)	
8	Dinas keluarga berencana pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak (DKBPPPA)	
9	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	
10	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serang	
11	Inspektorat	
12	Sekretariat Daerah	
13	Satuan Polisi Pamong Praja	
14	Kecamatan Bojonegara	
15	Kecamatan Binuang	
16	Kecamatan Anyar	
17	Kecamatan Carenang	
18	UPT Puskesmas Bojonegara	
19	UPT Puskesmas Cinangka	
20	UPT Puskesmas Petir	
21	UPT Puskesmas Ciruas	
22	UPT Puskesmas Baros	
23	UPT Puskesmas Cikesal	
24	UPT Puskesmas Kramatwatu	

No	Nama OPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
25	UPT Puskesmas Lebakwangi	https://bit.ly/Lap_SKM2025
26	UPT Puskesmas Pamarayan	
27	UPT Puskesmas Pontang	
28	UPT Puskesmas Cikande	
29	UPT Puskesmas Kopo	
30	UPT Puskesmas Bandung	
31	UPT Puskesmas Mancak	
32	UPT Puskesmas Nyompok	
33	UPT Puskesmas Anyar	
34	UPT Puskesmas Ciomas	

Sumber : Data IKM Perangkat Daerah, 2025

Berdasarkan data diatas, bahwa pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah didokumentasikan dan dilaporkan secara transparan melalui penyediaan tautan laporan pada masing-masing Organisasi Penyelenggara (OP). Hal ini menunjukkan adanya komitmen dalam akuntabilitas dan keterbukaan informasi publik, serta upaya pemerintah daerah untuk memastikan bahwa hasil SKM dapat diakses dan dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. *Laporan terlebih dahulu diupload di platform penyimpanan berbasis *cloud* (Google Drive, One Drive, Dropbox, dan/atau *cloud* instansi masing-masing). Link dari masing-masing laporan kemudian dituliskan pada kolom “Link Laporan Pelaksanaan SKM”.

LAMPIRAN II. HASIL PELAKSANAAN SKM OP

spreadsheet rekapitulasi bisa diakses pada link berikut:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/18pHWDN1Rx2BEBFmSK3prT_5zsqRp8JD/edit?usp=sharing&ouid=112773825790537990185&rtpof=true&sd=true

Tabel 1.2. Matriks Rekapitulasi Organisasi Daerah Kabupaten Serang

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persy aratan	Pros edur	Wakt u	Biaya	Prod uk	Kompe tensi	Perila ku	Adua n	Sarpr as	IKM	Jumlah Respond en	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumn ya
1	Bapend a	Triwula n 1	Pelay anan Pajak Daerah	85,50	86,50	84,50	85,50	86,00	86,75	87,50	96,50	88,50	86,60	252	Online	Waktu Penyelesian	Meningk atkan pelayanan untuk lebih cepat penyeles aian dan kenyama nan masyara kat	100%
	Bapend a	Triwula n 2	Pelay anan Pajak Daerah	85,50	85,75	85,50	86,50	85,75	87,00	87,75	85,00	87,50	86,94	230	Online	Waktu Penyelesian	Meningk atkan pelayanan untuk lebih cepat penyeles aian dan kenyama nan masyara kat	100%
	Bapend a	Triwula n 3	Pelay anan Pajak Daerah	87,00	86,25	85,00	86,50	85,50	87,50	88,75	95,75	88,50	86,98	194	Online	Waktu Penyelesian	Meningk atkan pelayanan untuk lebih cepat	100%

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																	penyelesaian dan kenyamanan masyarakat	
2	UPT PKM Kopo	Triwulan 1	Kefarmasian	79,50	86,25	85,25	95,50	80,75	80,75	80,75	71,50	95,50	83,13	131	Manual	Sarana dan Prasarana	Pelayanan berdasarkan SOP dan standar pelayanan dan memperbaiki kualitas sarana dan prasarana	-
																Waktu Penyelesaian	melakukan pembinaan dan selalu mengingatkan di setiap kesempatan pertemuan dan pelayanan berdasarkan SOP	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																	dan standar pelayanan	
	UPT PKM Kopo	Triwulan 1	Kesehatan Anak	77,25	79,50	75,00	79,50	77,25	75,00	77,25	97,75	88,75	77,25	131	Manual	Sarana dan Prasarana	Pelayanan berdasarkan SOP dan standar pelayanan dan memperbaiki kualitas sarana dan prasarana	-
																Waktu Penyelesaian	melakukan pembinaan dan selalu meningkatkan di setiap kesempatan pertemuan dan pelayanan berdasarkan SOP dan standar	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																	pelayanan	
	UPT PKM Kopo	Triwulan 1	Pendaftaran	76,75	71,50	73,25	75,00	75,00	78,50	78,50	69,75	92,75	76,02	131	Manual	Sarana dan Prasarana	Pelayanan berdasarkan SOP dan standar pelayanan dan memperbaiki kualitas sarana dan prasarana	-
																Waktu Penyelesaian	melakukan pembinaan dan selalu meningkatkan di setiap kesempatan pertemuan dan pelayanan berdasarkan SOP dan standar pelayanan	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
	UPT PKM Kopo	Triwulan 1	Kesehatan Gigi dan Mulut	88,00	88,00	83,50	80,25	85,25	89,75	94,00	88,00	99,25	87,53	131	Manual	Sarana dan Prasarana	Pelayanan berdasarkan SOP dan standar pelayanan dan memperbaiki kualitas sarana dan prasarana	-
																Waktu Penyelesaian	melakukan pembinaan dan selalu mengingatkan di setiap kesempatan pertemuan dan pelayanan berdasarkan SOP dan standar pelayanan	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
	UPT PKM Kopo	Triwulan 1	Laboratorium	79,50	73,50	75,00	75,00	79,50	82,25	81,00	79,50	97,00	79,43	131	Manual	Sarana dan Prasarana	Pelayanan berdasarkan SOP dan standar pelayanan dan memperbaiki kualitas sarana dan prasarana	-
																Waktu Penyelesaian	melakukan pembinaan dan selalu mengingatkan di setiap kesempatan pertemuan dan pelayanan berdasarkan SOP dan standar pelayanan	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
	UPT PKM Kopo	Triwulan 1	Poli Umum	83,25	79,75	79,75	88,00	83,25	87,00	82,25	81,00	84,00	83,15	131	Manual	Sarana dan Prasarana	Pelayanan berdasarkan SOP dan standar pelayanan dan memperbaiki kualitas sarana dan prasarana	-
																Waktu Penyelesaian	melakukan pembinaan dan selalu mengingatkan di setiap kesempatan pertemuan dan pelayanan berdasarkan SOP dan standar pelayanan	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
	UPT PKM Kopo	Triwulan 1	KIA	79,50	75,00	75,00	73,50	81,00	82,25	86,75	73,50	92,75	79,10	131	Manual	Sarana dan Prasarana	Pelayanan berdasarkan SOP dan standar pelayanan dan memperbaiki kualitas sarana dan prasarana	-
																Waktu Penyelesaian	melakukan pembinaan dan selalu mengingatkan di setiap kesempatan pertemuan dan pelayanan berdasarkan SOP dan standar pelayanan	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
3	DPMPT SP	Semester 1	Semua Layanan	90,75	89,75	89,50	88,75	88,75	90,00	89,12	89,75	89,37	88,61	1.052	Online	Kompetensi Pelaksana	Pengiriman pelatihan pegawai DPMPTS P dan Bimtek Pelaku usaha	-
																Perilaku Pelaksana	pelatihan dan pengarahan pegawai	-
4	UPT Puskesmas Cinangka	Semester 1	Semua Layanan	80,68	78,73	76,65	87,30	82,18	80,10	78,88	99,03	84,95	80,31	181	Online	Waktu pelayanan	Berkoordinasi	-
																saranan dan prasarana	Penambahan kursi tunggu	-
5	UPT Puskesmas Bojonegara	Semester 1	Semua Layanan	80,68	78,73	76,65	87,30	82,18	80,10	78,88	99,03	84,95	77,91	180	Online	Waktu pelayanan	Berkoordinasi	-
																saranan dan prasarana	Penambahan kursi tunggu	-
6	UPT Puskesmas Petir	Semester 1	Semua Layanan	85,58	87,2	84,66	85,93	85,81	85,16	84,99	84,97	86,13	85,52	1,397	Manual	waktu layanan	Pendaftaran melalui mesin antrian mandiri	100%
																perilaku petugas	Memberikan pelatihan	100

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																	khusus terkait service excellent	
																penanganan pengaduan	Melakukan publikasi secara berkala hasil aduan masyarakat dengan penambahan media	100%
7	UPT Puskesmas Baros	Semester 1	Semua Layanan	93,72	94,33	94,03	94,53	94,23	94,33	94,53	94,23	94,84	94,22	247	Manual	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi pendaftaran "online" Pelayanan sesuai sop	-
																Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	-
8	UPT Puskesmas	Semester 1	Semua	76,65	77,64	76,98	79,62	77,70	78,56	79,22	78,76	79,09	78,17	379	Manual	Persyaratan	melakukan	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
	mas Cikeusal		Layanan														pelayanan sesuai regulasi dan protab yang ada sehingga diperlukan komunikasi yang baik untuk memberikan informasi layanan kepada pelanggan	
																waktu penyelesaian	melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin dalam kecepatan respon penanganan pengaduan dan kemudahan mendapat	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																	kan sarana pengaduan	
9	UPT Puskesmas Pontang	Semester 1	Semua Layanan	82,00	82,00	81,00	90,50	83,00	83,50	83,75	89,00	80,00	84,02	377	Manual	Waktu pelayanan	peningkatan sosialisasi registrasi online sehingga target pendaftaran online tercapai dan sosialisasi pelayanan konsultasi online	100%
																Sarana Prasarana,	monitoring dan evaluasi terkaitn terhadap sarana dan prasarana	100%
10	UPT Puskesmas Bandung	Semester 1	Semua Layanan	87,50	81,50	81,25	85,75	82,25	82,75	83,50	81,25	90,75	83,26	370	Online	Waktu pelayanan	menganjurkan pasien untuk melakukan pendaftra	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya	
																	n onlie melalui mobile JKN untuk memangkas waktu tunggu di pendaftaran dan melakukan OJT lagi tentang RME pada petugas jaga		
																	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	memasang kembali kotak saran/pengaduan yang hilang dan sosialisai adanya pengaduan melalui whtsap pada nomor Hp	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																	puskesmas dengan upload di sosial media dan menempel pada depan pendaftaran	
11	UPT Puskesmas Cikande	Semester 1	Semua Layanan	79,50	80,25	78,00	85,25	80,50	85,75	81,75	82,75	88,00	82,45	375	Manual	Persyaratan	memberikan informasi persayatan yang dibutuhkan dalam pengobatan di puskesmas melalui media sosial (instagram)	100%
																prosedur	sosialisai alur pelayanan	100%
																waktu penyelesaian	Melakukan konfirmasi	100%

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Laya nan	Persy arata n	Pros edur	Wakt u	Biaya	Prod uk	Kompe tensi	Perila ku	Adua n	Sarpr as	IKM	Jumlah Respond en	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelum ya
																	kepada petugas pendaftar an apabila dokter pemeriks a tidak masuk karena sakit/izin/ DL dan Melakuk an monitorin g oleh petugas pendaftar an dan satpam kepada pasien setiap 30 menit untuk memasti kan setiap pasien yang menungg u sudah berada pada ruang tunggu yang	

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																	sesuai dan tidak ada antrian yang terlewat	
12	UPT Puskesmas Anyar	Semester 1	Semua Layanan	80,95	80,50	79,85	79,85	80,52	81,48	81,55	81,55	80,88	80,92	335	Manual	Prosedur	Pengajuan pembuatan brosur	100%
																waktu penyelesaian	Pengeras suara diperbaiki	-
																biaya/tarif	Membuat jadwal yang tetap untuk pojok JKN	-
																produk layanan	Membuat konten mengenai jenis pelayanan/program yang ada di puskesmas Anyar	-
																Penanganan Pengaduan, saran	Merespon cepat tanggapan	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																dan Masukan		
13	UPT Puskesmas Ciomas	Semester 1	Semua Layanan	94,36	88,48	89,22	87,87	87,38	87,01	86,89	86,15	85,78	88,04	204	Manual	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Petugas menambahkan papan informasi jadwal di area pendaftaran	-
																Waktu Penyelesaian	Dilakukan koordinasi penjadwalan dan penambahan tenaga saat jam sibuk	-
14	Disdukcapil	Tahunan	Semua Layanan	87,00	87,75	88,50	89,75	88,75	91,25	87,00	87,00	87,00	88,27	218	Manual	Persyaratan	Sosialisasi persyaratan pembuatan dokumen administrasi kependudukan lebih gencar lagi ke masayar	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layan an	Persy arata n	Pros edur	Wakt u	Biaya	Prod uk	Kompe tensi	Perila ku	Adua n	Sarpr as	IKM	Jumlah Respond en	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumn ya
																	akat karena masih banyak yang belum memaha mi persayart an yang diperluka n	
15	Dishub	Tahuna n	Semu a Layan an	91,75	86,75	87,00	89,25	85,75	88,50	86,50	96,25	89,00	88,89	384	Manual	1. Prosedur Pelayanan	Penyede rhanaan alur pelayana n melalui Perbaika n SOP	-
																2. Kompetens i	Mengirim / Mengusu lkan Petugas pelayana n untuk Mengikut i Pelatihan	-
																3. Penangan an Pengadua n, Saran dan Masukan	Melaksa nakan Suvei Kepuasa n Masyara kat terhadap	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																	pelayanan perhubungan yang hasilnya sebagai acuan/pe doman periodik agar pelayanan public yang diselenggarakan menjadi semakin baik.	
																4. sarana dan prasaranaa	Melakukan Pemeliharaan / rehabilitasi sarana dan prasarana Pelayanan	-
16	Kec. Carenang	Tahunan	Semua Layanan	83,20	84,22	80,94	98,57	84,22	82,17	83,81	82,79	87,91	85,31	122	Manual	Persyaratan	1. Menyelenggarakan foru. Konsultasi publik untuk mereviu	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Laya nan	Persy arata n	Pros edur	Wakt u	Biaya	Prod uk	Kompe tensi	Perila ku	Adua n	Sarpr as	IKM	Jumlah Respond en	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelum ya
																	standar pelayanan 2. Melakukan benchmarking dengan instansi lebih lain dengan tipe pelayanan serupa	
																	Perilaku Petugas 1. Memberikan pelatihan khusus terkait pelayanan dan integritas 2. Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
17	Dprkp	Tahunan	Semua Layanan	87,50	78,13	75,00	78,13	81,25	81,25	87,50	87,50	68,75	82,29	8	Online	—	—	—
18	UPT Puskesmas Ciruas	Tahunan	Semua Layanan	89,00	88,50	83,25	90,75	87,00	88,75	89,25	83,50	95,00	79,82	322	Manual	Waktu pelayanan	Penggunaan Antrian Online Pasien Umum, pasien BPJS dan Rekam Medis elektronik (RME)	
																Sarana dan Prasarana	Ruang Ramah Anak, Monitoring kebersihan toilet, Perencanaan pembuatan toilet khusus disabilitas, Perbaikan toilet Ruang Nifas dan Perbaikan alat	

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																	kursi gigi /ruang gigi	
19	UPT Puskesmas Kramat watu	Tahunan	Semua Layanan	84,50	84,00	81,75	95,50	82,75	84,75	83,50	81,75	80,25	84,33	379	Manual	Pengaduan Kritik dan Saran	Membuat jadwal petugas harian yang bertanggung jawab dalam merespon pengaduan	100%
																Kecepatan	Melakukan sosialisasi terkait dengan pendaftaran online Mobile JKN	100%
																Sarana dan Prasarana	Perbaikan dan penambahan terkait sarana dan prasarana	100%
20	UPT Puskesmas	Tahunan	Semua	83,33	82,67	78,50	82,33	80,33	80,17	81,56	80,00	78,60	81,02	100	Manual	Waktu Pelayanan	1. Menerapkan	100%

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
	Lebak Wangi		Layanan														sistem antrian melalui mobile jkn untuk pasien bpjs dan melalui jam kedatangan untuk pasien umum 2. Menambah petugas administrasi/pendaftaran saat jam sibuk 3. Melakukan monitoring waktu tunggu pasien secara triwulan	
																Sarana dan Prasarana	1. Mengajukan usulan perbaikan dental	100%

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyarat an	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																	unit melalui Dinas Kesehata n 2. Melakukan pemeliha raan rutin sarana dan prasaran a 3. Membuat sistem pelapora n kerusakan fasilitas melalui buku log	
21	UPT Puskesmas Pamara yan	Tahunan	Semu a Layan an	87,50	84,50	80,75	92,25	87,25	87,00	79,00	77,50	77,00	82,91	379	Manual	Perilaku Petugas	Memberi kan pelatihan khusus terkait service excellent	-
																Penangan an Pengadua n	1. Peningka tan sosialisasi layanan pengadu	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Laya nan	Persy arata n	Pros edur	Wakt u	Biaya	Prod uk	Kompe tensi	Perila ku	Adua n	Sarpr as	IKM	Jumlah Respond en	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelum ya
																	an secara online 2. Penamb ahan kotak saran di setiap layanan	
																Kualitas Sarana dan prasarana	1. Lakukan monitorin g dan evaluasi terhadap kebersih an puskesm as 2. Penamb ahan Kursi tunggu	-
22	Kec. Anyar	Tahuna n	Pener bitan SKT M	83,88	80,00	73,88	70,00	71,11	80,35	73,88	78,88	76,66	77,03	120	Online	Biaya	Tidak ada pungutan biaya	-
																Produk	Membuat SKTM sesuai prosedur surat	-
23	Inspekt orat	Tahuna n	Semu a	86,90	86,10	88,10	92,85	85,95	87,38	86,90	85,73	88,10	86,68	63	Manual	Penangan an Pengadua	Unsur Penanga nan	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
			Layanan													n, Saran dan Masukan	Pengaduan, APIP diharapkan untuk meningkatkan koordinasi sebelum dan selama pelaksanaan pengawasan agar lebih responsif ketika diminta bimbingan dan konsultasi	
24	Disnakertrans	Tahunan	Pelayanan Bidang Pembinaan dan Penempatan Tenaga Kerja	86,75	87,00	88,00	100,00	88,50	88,25	88,25	87,25	86,50	88,94	112	Online	Waktu	-	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
	Disnakertrans	Tahunan	elayanan Bidang Pelatihan dan Produktifitas Tenaga Kerja	86,25	88,00	83,00	100,00	83,75	86,25	86,25	85,50	83,50	86,03	62	Online	waktu	-	-
	Disnakertrans	Tahunan	Pelayanan Bidang HI & JAMS OSN AKER	88,00	87,50	87,50	87,00	85,50	93,25	93,25	86,75	87,00	86,25	60	Online	Waktu	-	-
25	Kec. Binuang	Tahunan	Semua Layanan	83,33	86,68	78,33	93,33	81,68	88,33	88,33	96,68	95,00	87,87	15	Manual	Waktu Pelayanan	-	-
26	Kec. Bojonegara	Tahunan	Semua Layanan	77,00	76,00	74,00	86,50	75,75	77,00	76,50	97,75	83,50	77,64	90	Manual	Sarana dan Prasarana	-	-
27	Dkbpppa	Tahunan	Pelayanan KIE KB	85,28	85,68	85,53	95,95	80,95	87,75	87,88	87,88	85,85	88,41	384	Online	Kompetensi Pelaksana	Melatih petugas tentang dalam mengatasi keluhan dari	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																	masyarakat	
																Biaya	Menindak tegas apabila ada biaya atau pungutan yang tidak resmi	-
			Pelayanan PPA	86,23	86,50	86,90	94,83	88,48	89,75	89,40	87,43	96,95	89,62	115		Sarana dan Prasarana	1. Memelihara kebersihan, kerapian lingkungan tempat penyuluhan kerja 2. Pemenuhan fasilitas pendukung pelayanan lainnya.	-
28	Dindikbud	Tahunan	Semua Layanan	76,45	75,25	76,05	82,23	77,40	80,28	79,30	77,08	76,90	77,10	337	Online	Kualitas Sarpras	1. Pengadaan Belanja	100%

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Laya nan	Persy arata n	Pros edur	Wakt u	Biaya	Prod uk	Kompe tensi	Perila ku	Adua n	Sarpras	IKM	Jumlah Respond en	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumn ya	
																	Modal Sarpras pelayana n 2. Perbaik an sarpras yang kurang layak		
																	Prosedur Pelayanan	1. Monitorin g dan Evaluasi terhadap sistem prosedur pelayana n 2. Peningka tan Sosialisa si Standar Pelayana n	100%
																	Kecepatan Pelayanan	1. Peningka tan Sosialisa si 2. Penamb ahan loket pelayana	100%

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																	n 3. Peningkatan infrastruktur teknologi (server dan jaringan) 4. Optimalisasi aplikasi Depodik	
																Pelayanan pengaduan	Dukungan Teknis (Helpdesk) yang Lebih Responsif	100%
																Persyaratan layanan	1. Perbaikan persyaratan administratif yang lebih ringkas dan sederhana 2. Sosialisasi	100%

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																	persyaratan administratif secara periodik	
29	UPT Puskesmas Mancak	Tahunan	Semua Layanan	80,00	80,61	73,27	83,94	80,30	79,92	78,18	76,67	79,01	99,23	25	Manual	Waktu Pelayanan	1. Menerapkan sistem antrian melalui mobile jkn untuk pasien bpjs dan melalui jam kedatangan untuk pasien umum 2. Melakukan monitoring waktu tunggu pasien secara triwulan	100%
30	Diskom info	Tahunan	Semua Layanan	100,00	100,00	94,44	94,17	86,11	91,67	83,33	55,56	52,78	82,44	100	Manual	Waktu	-	-
31	UPT Puskesmas	Tahunan	Semua	88,56	84,27	79,60	77,43	77,43	76,31	77,05	77,18	77,18	79,36	402	Manual	Penanganan dan	Membuat TIM	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layan an	Persy arata n	Pros edur	Wakt u	Biaya	Prod uk	Kompe tensi	Perila ku	Adua n	Sarpr as	IKM	Jumlah Respond en	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumn ya
	mas Nyomp ok		Layan an													Pengadua n, Saran dan Masukan	untuk melakuk an penanga nan dan pengadu an saran dan masukan	
																Perilaku pelaksana	Melaksa nakan Pembina an bagi pegawai yang kurang sopan untuk menjadi lebih baik lagi dalam melakuk an pelayana n	-
																Kompetens i pelaksana	Melakuk an OJT bagi pegawai yang belum pernah mengikut i pelatihan dan	

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																	melakukan refresing tentang ilmu pengetahuan dan tatalaksana terbaru dalam kesahatan.	
32	Sekretariat Daerah	Tahunan	Semua Layanan	79,25	76,50	74,00	93,50	77,25	76,25	79,00	73,00	76,00	78,23	116	Manual	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Evaluasi dan pemetaan ulang alur layanan 2. Penyusunan dan revisi SOP layanan 3. Pemasangan informasi pelayanan (alur, persyaratan, biaya, waktu) pada	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																	ruang layanan dan media digital	
																Waktu Penyelesaian	1. Evaluasi waktu penyelesaian layanan dan identifikasi keterlambatan 2. Peninjauan dan penetapan ulang standar waktu pelayanan 3. Sosialisasi standar waktu pelayanan kepada masyarakat (papan informasi	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persy aratan	Pros edur	Wakt u	Biaya	Prod uk	Kompe tensi	Perila ku	Adua n	Sarpr as	IKM	Jumlah Respond en	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumn ya
																	, media digital)	
																Kompetens i pelaksana	1. Pemetaa n kompete nsi pegawai 2. Pelatihan teknis dan pelayana n publik bagi pegawai 3. Bimbinga n teknis (bimtek) SOP dan standar pelayana n	-
																Penangan an Pengadua n, Saran dan Masukan	1. Membent uk dan mengopti malkan layanan pengadu an terpadu (offline & online) 2. Penyusu	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Laya nan	Persy arata n	Pros edur	Wakt u	Biaya	Prod uk	Kompe tensi	Perila ku	Adua n	Sarpr as	IKM	Jumlah Respond en	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumn ya
																	nan SOP penanga nan pengadu an yang cepat, terukur, dan transpara n 3. Pelatihan petugas terkait teknik pelayana n, komunik asi publik, dan manajem en pengadu an	
																Sarana dan Prasarana	1. Identifika si dan pemetaa n kebutuha n sarana dan prasaran a layanan 2.	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																	Perbaikan fasilitas layanan dasar (ruang tunggu, meja layanan, kursi, penerangan, AC/ventilasi) 3. Pengadaan sarana pendukung pelayanan (komputer, printer, jaringan internet, mesin antrean)	
33	Satpol PP	Tahunan	Semua Layanan	76,75	77,25	74,25	92,25	74,75	78,25	75,75	77,50	77,25	78,10	70	Manual	Waktu Penyelesaian	1. Mengidentifikasi faktor penghambat dan menyusun standar waktu pelayanan	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Laya nan	Persy arata n	Pros edur	Wakt u	Biaya	Prod uk	Kompe tensi	Perila ku	Adua n	Sarpr as	IKM	Jumlah Respond en	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelum ya
																	n yang realistis dan lebih cepat 2. Memenu hi kebutuha n SDM agar pelayana n lebih cepat	
																Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Meningk atkan kejelasan spesifika si pelayana n kepada masyara kat dan meningk atkan nilai SKM 2. Memperl uas jangkaua n informasi layanan berbasis digital	-
																Perilaku Pelaksana	1. Meningk	-

No	Nama OPP	Priode Survey	Jenis Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Priode Sebelumnya
																	atkan kemampuan sikap dan etika pegawai dalam memberikan layanan 2. Perbaikan personal berbasis mentoring	
34	DPMD	Tahunan	Semua Layanan	85,00	88,00	84,00	82,50	87,00	87,50	84,50	86,25	79,50	86,00	110	Manual	Sarana dan Prasarana	-	-
																Kemudahan Mendapatkan Informasi	-	-
																Perilaku Pelaksana	-	-
IKM INSTANSI				84,39	83,40	81,47	87,13	82,73	84,53	83,85	83,98	85,61	83,81	8.601				
File excel Tabel dapat dilihat pada link berikut : https://docs.google.com/spreadsheets/d/18pHWDN1IRx2BEBFmSK3prT_5zsqRp8JD/edit?usp=sharing&oid=112773825790537990185&rtpof=true&sd=true																		



Serang Bahagia

Sepi Ing Pamrih Rame Ing Gawe