

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK**  
**TAHUN 2022**

**DAFTAR ISI**

|  |    |
|--|----|
| BAB I. PENDAHULUAN.....                                | 3  |
| 1.1. Latar Belakang.....                               | 3  |
| 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... | 3  |
| 1.3. Maksud dan Tujuan.....                            | 4  |
| BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP.....             | 6  |
| BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP.....                | 7  |
| BAB IV. KESIMPULAN.....                                |    |
| .....  | 65 |
| LAMPIRAN.....  |    |

Hasil Olah data Survei Kepuasan Masyarakat dimasing2 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 public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Gresik, 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**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 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 Gresik

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP**

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Kabupaten Gresik mengeluarkan surat edaran Bupati Gresik Nomor : 065 /703/437.31/2021 tanggal 24 Agustus 2021 perihal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat. Semua Organisasi Perangkat Daerah wajib melaksanakan SKM secara berkala Selanjutnya, dan berdasarkan MOU Bagian Organisasi melakukan pendampingan kepada beberapa OPD khususnya yang belum pernah melaksanakan SKM, serta mengingatkan seluruh OPD terkait batas waktu pelaporan SKM. Selain itu, beberapa OPD juga telah mengikuti pembinaan dari Kemenpanrb terkait kebijakan SKM yaitu Bimbingan Teknis dan Survei serentak.

Berdasarkan Komitmen Replikasi Inovasi Pelayanan Publik Survei Kepuasan Masyarakat – Elektronik Jawa Timur SuKMa-e Jatim. Bahwa Inovasi SuKMa-e Jatim akan diimplementasikan ke seluruh Perangkat Daerah dan Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Gresik. Bagian Organisasi sebagai Koordinator Perangkat Daerah yang Mereplikasi. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan menggunakan Aplikasi SuKMa-e, didapatkan rekapitulasi laporan SKM yang harus dilaporkan oleh 88 Unit Pelayanan Publik ke Bagian Organisasi. Terdapat 2 (dua) UPP yang belum dapat melakukan SKM melalui Aplikasi SuKMa-e dan 1 UPP masih menjalankan SKM dengan cara Manual karena adanya beberapa alasan akan kebutuhan SKM secara manual. Kebutuhan SuKMa e pada tahun ini sangat mudah dilaksanakan karena Adanya Replikasi Aplikasi SuKMa-e, akan tetapi masih ada UPP yang kurang memahami pentingnya Survey Kepuasan Masyarakat dan bagian Organisasi sdh melakukan Pendampingan supaya UPP tersebut bisa melaksanakan SKM melauai SuKMa e, mengingat Kabupaten Gresik Sudah melakukan MOU dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

**BAB III**  
**HASIL PELAKSANAAN SKM UPP**

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik                                  | Nilai IKM | Kategori  | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|---|-----------|-----------|------------------|------------------|---|--|
| 1  | DINAS CIPTA KARYA PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN (DCKPKP) | 77,88     | B ( Baik) | 150              | Aplikasi SuKMa e | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian pelayanan</li> <li>2. Prosedur</li> <li>3. Perilaku Pelaksana</li> </ol> | <p><b>Waktu penyelesaian pelayanan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan sosialisasi registrasi “online”.</li> <li>• Penambahan loket layanan</li> </ul> <p><b>Prosedur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan</li> <li>• Simplifikasi proses bisnis</li> </ul> <p><b>Prilaku Pelaksana :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent</li> </ul> |
| 2  | DINAS KESEHATAN   | 78,21     | B (Baik)  | 455              | Aplikasi SuKMa e | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu Penyelesaian</li> <li>2. Penanganan Pengaduan,saran dan Masukan</li> </ol>            |  |

∞

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik                            | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|---|-----------|----------|------------------|------------------|--|--|
|    |   |           |          |                  |                  | 3. Sistem, mekanisme dan Prosedure   |  |
| 3  | DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DISPENDUKCAPIL) | 81,88     | B (Baik) | 62               | Aplikasi SuKMa e | 1. Waktu penyelesaian<br>2. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan<br>3. Perilaku Pelaksana | <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul> <p><b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan Evaluasi terhadap penanganann pengadaduan yang masuk baik melalui media social ataupun whatsapp</li> </ul> <p>Meningkatkan SDM agar lebih mempercepat proses pengaduan masyarakat</p> <p><b>Perilaku pelaksana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan khusus terkait service excelent</li> </ul> |



| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik  | Nilai IKM | Kategori        | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|---|-----------|-----------------|------------------|------------------|---|---|
| 4  | DINAS KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK ( Dinas KBPP & PA) | 79,19     | B (Baik)        | 2949             | Aplikasi SuKMa e | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian</li> <li>2. Persyaratan/ Prosedure pelayanan</li> </ol>                | <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan kompetensi SDM</li> <li>• Meninjau Kebutuhan dalam Penyelesaian Pelayanan</li> </ul> <p><b>Persyaratan/Prosedure Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap Prosedure pelayanan</li> <li>• Simplifikasi Proses Bisnis</li> </ul> |
| 5  | DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO)   | 88,58     | A (sangat Baik) | 246              | Aplikasi SuKMa e | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu Peyeleasaan</li> <li>2. Prosedure Pelayanan</li> <li>3. Perilaku Petugas</li> </ol> | <p>Waktu penyelesaian</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi registrasi online</li> <li>• Meninjau Keperluan dalam Penyelesaian layanan</li> </ul> <p>Prosedure Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap procedure pelayanan</li> </ul> <p>Perilaku Pelaksana</p>                                      |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik   | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|--|-----------|----------|------------------|------------------|--|--|
|    |  |           |          |                  |                  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan Tanggapan secara cepat dan tanggap</li> </ul>  |
| 6  | DINAS KOPERASI, USAHA MIKRO, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN (DISKOPERINDAG) | 83,43     | B (Baik) | 98               | Aplikasi Sukma E | 1. Sarana dan Prasarana<br>2. Waktu Penyelesaian<br>3. Sistem, Mekanisme dan Prosedure | <p><b>Sarana dan Prasarana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Koordinasi Dengan penanggungjawab sarana dan prasarana tentang perbaikan sarana dan prasarana agar bisa dilakukan perbaikan demi kenyamanan pengguna layanan</li> </ul> <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan efisiensi dan efektifitas waktu dalam penyelesaian pelayanan</li> </ul> <p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat Alur yang sesuai dengan Prosedure pelayanan yang jelas seta efektif dan efisien</li> </ul> |
| 7  | DINAS LINGKUNGAN HIDUP (DLH)   | 86,2      | B (Baik) | 494              | Aplikasi SuKMa e | <b>Dlh kab gresik</b><br>1.Pengaduan saran dan Masukan                                 | DLH<br><p><b>Pengaduan saran dan masukan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi pada masyarakat terkait</li> </ul>   |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------|---|--|
|    |                            |           |          |                  |            | 2.Sistem mekanisme dan prosedur<br>3. Waktu Penyelesaian<br><b>Laboratorium uji kualitas dlh</b><br>1.Biaya/Tarif<br>2. Penanganan Pengaduan saran dan masukan<br>3. Waktu Penyelesaian | adanya aplikasi pelaynan pengaduan saran dan masukan<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan SDM agrar lebih focus dan tanggap</li> </ul> <b>Sistem Mekanisme dan Prosedure</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memperjelas dan membuat poster terkait sistem mekanisme dan procedure</li> </ul> <b>Waktu Penyelesaian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan SDM</li> </ul> Laboratorium uji kualitas dlh<br><b>Biaya Pelayanan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan evaluasi dan tealaah biaya/tarif</li> </ul> <b>Penanganan Pengaduan saran dan masukan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan sosialisasi pada masyarakat terkit adanya aplikasi pelayanan pengaduan sran dan</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik                         | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|--|-----------|----------|------------------|------------------|---|--|
|    |  |           |          |                  |                  |   | <p>masuk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan SDM agar lebih focus dan tanggap</li> </ul> <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan kemampuan SDM</li> </ul>   |
| 8  | Dinas Pendidikan                                   | 77,5      | B (Baik) | 110              | Aplikasi SuKMa e | <ol style="list-style-type: none"> <li>Waktu Penyelesaian</li> <li>Kualitas Sarana dan prasana</li> </ol> | <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Penambahan Loker Layanan</li> <li>Melakukan evaluasi dan Monitoring thd procedure layanan</li> </ul> <p><b>Kualitas Sarana dan Prasarana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memperbaiki sarana dan Prasarana didinas Pendidikan</li> </ul> |
| 9  | <b>DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG (DPUTR)</b> | 82.29     | B (Baik) | 77               | Aplikasi SuKMa e | <ol style="list-style-type: none"> <li>Waktu Penyelesaian</li> <li>Prosedure Pelaksanaan</li> </ol>       | <p><b>Waktu Penyelesain</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan Kompetensi SDM</li> <li>Meninjau kebutuhan dalam penyelesaian pelayanan</li> </ul> <p><b>Prosedure Pelaksanaan</b></p>  |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik                    | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|---|-----------|----------|------------------|------------------|--|---|
|    |   |           |          |                  |                  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap procedure layanan</li> <li>Simplifikasi Proses bisnis</li> </ul>  |
| 10 | DINAS PERHUBUNGAN (DISHUB)                    | 83.32     | B (Baik) | 57               | Aplikasi suKMa e | <ol style="list-style-type: none"> <li>Waktu Penyelesaian</li> <li>Produk spesifikasi jenis layanan</li> <li>Persyaratan</li> </ol>          |   |
| 11 | DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA (DPMD) | 78.98     | B (Baik) | 520              | Aplikasi SuKMa e | <ol style="list-style-type: none"> <li>Perilaku Pelaksana</li> <li>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</li> <li>Penanganan Pengaduan</li> </ol> | <p><b>Perilaku Pelaksana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent</li> </ul> <p><b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Spesifikasi Proses Bisnis terhadap layanan kepada desa atau kecamatan</li> </ul> <p><b>Penanganan Pengaduan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi pengisian saran pada</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik                        | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|---|-----------|----------|------------------|------------------|---|---|
|    |   |           |          |                  |                  |   | Aplikasi Sukma e Jatim  |
| 12 | DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN (DAMKAR) | 85.25     | B (Baik) | 4                | Aplikasi SuKMa e | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana dan Prasarana</li> <li>2. Penanganan Pengaduan saran dan masukan</li> <li>3. Waktu Penyelesaian</li> </ol>               |   |
| 13 | DINAS SOSIAL (DINSOS)                             | 80.93     | B (Baik) | 100              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan</li> <li>2. Waktu penyelesaian</li> <li>3. Sistem, mekanisme , dan prosedur</li> </ol> | <p><b>Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan, saran, dan masukan Peningkatan Penangan adanya pengaduan, saran dan masukan, baik berupa respon awal maupun penangan sesuai substansi permasalahan</li> </ul> <p><b>Waktu penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik                  | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|---|-----------|----------|------------------|------------------|--|---|
|    |   |           |          |                  |                  |  | <p><b>Sistem, mekanisme , dan prosedur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan</li> </ul>  |
| 14 | DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN (DISPERPUS | 84.58     | B (Baik) | 108              | Aplikasi SuKMa e | <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan</li> <li>Waktu Penyelesaian</li> </ol>  | <p><b>Pengaduan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan pelayanan dengan adanya pelatihan bagi karyawan</li> <li>Penambahan kanal pengaduan baik secara offline maupun online</li> </ul> <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengadakan pendaftaran Anggota secara online</li> <li>Meng-online-kan sistem katalog Inlislite agar dapat digunakan dalam mencari buku secara online</li> </ul> |
| 15 | DINAS PERIKANAN                             | 87        | B (Baik) | 55               | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Waktu Penyelesaian</li> <li>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</li> <li>Kompetensi</li> </ol> | <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Efisiensi waktu petugas dalam setiap uji dan pelayanan agar customer / pembudidaya dapat segera mengambil</li> </ul>  |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik  | Nilai IKM | Kategori        | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan                                     | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|---|-----------|-----------------|------------------|------------------|---|---|
|    |   |           |                 |                  |                  | Pelaksana   | tindakan untuk media budidayanya<br><b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Dianggarkan untuk pembelian bahan Uji</li> </ul> <b>Kompetensi Pelaksana</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan khusus petugas laboratorium</li> </ul>   |
| 16 | DINAS PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF KEBUDAYAAN KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA (DISPAREKRAFBUDPORA) | 92.29     | A (Sangat Baik) | 107              | Aplikasi Sukma E | 1. Biaya Pelayanan<br>2. Penangan Pengaduan,saran dan Masukan | <b>Biaya Pelayanan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan evaluasi dan telaah biaya/tarif layanan</li> </ul> <b>Penangan Pengaduan,saran dan Masukan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan sosialisasi pada masyarakat terkait adanya aplikasi pelayanan pengaduan saran dan masukan</li> <li>• Meningkatkan SDM agar lebih fokus dan tanggap</li> </ul> |



| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik                                       | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|--|-----------|----------|------------------|------------------|--|--|
| 17 | DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) | 85.06     | B (Baik) | 127              | Aplikasi Sukma E | 1. Waktu Penyelesaian<br>2. Produk Spesifikasi jenis layanan<br>3. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <b>Waktu Penyelesaian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi OSS (Online Single Submission) ke Kecamatan-Kecamatan melalui inovasi SIP DINDA</li> <li>Pelaksanaan inovasi KELAS PATAS untuk mempercepat proses SIMBG</li> </ul> <b>Produk Spesifikasi jenis layanan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Review standar pelayanan dan standar operasional prosedur sesuai peraturan terbaru</li> </ul> <b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoring dan review pengaduan selama 1 tahun</li> </ul> |
| 18 | DINAS PERTANIAN  | 83.97     | B (Baik) | 30               | Aplikasi Sukma E | 1. Waktu Penyelesaian<br>2. Penanganan Pengaduan saran   | <b>Waktu Penyelesaian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengembangan Aplikasi Layanan</li> </ul> <b>Penanganan Pengaduan saran dan</b>  |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik     | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|--------------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|---|---|
|    |                                |           |          |                  |                  | dan Masukan<br>3. Prosedure Pelayanan   | <b>Masukan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan</li> <li>Membentuk Call Center</li> </ul> <b>Prosedure pelayanan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoring Prosedure pelayanana</li> <li>Simplifikasi Proses bisnis</li> </ul>   |
| 19 | DINAS TENAGA KERJA ( DISNAKER) | 82.11     | B (Baik) | 70               | Aplikasi Sukma E | 1. Waktu Penyelesaian<br>2. Sistem,Mekanisme dan Prosedure<br>3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | <b>Waktu Penyelesaian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan sosialisasi registrasi daring</li> </ul> <b>Sistem,Mekanisme dan Prosedure</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan</li> <li>Simplifikasi proses bisnis</li> </ul> <b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan SDM agar lebih fokus dan</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|---|---|
|    |                            |           |          |                  |                  |   | tanggap   |
| 20 | INSPEKTORAT KABUPATEN      | 83.65     | B (Baik) | 12               | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu Penyelesaian</li> <li>2. Sarana Prasarana</li> <li>3. Produk Layanan</li> </ol> | <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan sosialisasi registrasi dan pengaduan “online”</li> </ul> <p><b>Sarana Prasarana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pengadaan terkait saran dan prasarana pendukung pengawasan dan administrasi</li> </ul> <p><b>Produk Layanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan diversifikasi layanan seperti updatenya akun Instagram serta website</li> </ul> |
| 21 | SEKRETARIAT DPRD (SETWAN)  | 91,9      | B(Baik)  | 12               | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Dan Prasarana</li> <li>2. Kompetensi Pelaksana</li> <li>3. Waktu</li> </ol>    |   |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik                        | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|---|-----------|----------|------------------|------------------|--|--|
| 22 | <b>BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD)</b> | 84,72     | B (Baik) | 26               | Aplikasi Sukma E | Penyelesaian<br>1. Penanganan Pengaduan,Saran dan masukan<br>2. Waktu Penyelesaian<br>3. Persyaratan | <b>Penanganan Pengaduan,Saran dan masukan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan SDM</li> <li>Penambahan pengaduan</li> </ul> <b>Waktu Penyelesaian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lakukan Monitoring evaluasi Prosedure pelayanan</li> <li>Merevisi SOP</li> </ul> <b>Persyaratan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP</li> <li>Merevisi SOP</li> </ul> |
| 23 | <b>BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,</b>             | 87,77     | B(Baik)  | 176              | Aplikasi Sukma E | 1. Sarana dan Prasarana<br>2. Persyaratan<br>3. Sarana dan   | <b>Sarana dan Prasarana</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pembenahan Sarana dan Prasarana yang ada di Unit Pelayanan</li> </ul> <b>Persyaratan</b>  |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik   | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|--|-----------|----------|------------------|------------------|--|---|
|    | <b>PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH (BAPPEDA)</b>                    |           |          |                  |                  | prasarana  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan review Standar Operasional Prosedur yang untuk setiap layanan, dan melakukan monitoring evaluasi terhadap <b>Sarana dan prasarana</b></li> <li>Melakukan klasifikasi produk layanan secara jelas</li> </ul>  |
| 24 | <b>BADAN PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH (BPPKAD)</b> | 87.77     | B (Baik) | 258              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Waktu Penyelesaian</li> <li>Sistem, mekanisme dan Prosedure</li> <li>Persyaratan</li> </ol> | <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proses pengajuan PBB agar diselesaikan secepat mungkin.</li> </ul> <p><b>Sistem, mekanisme dan Prosedure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan sosialisasi mengenai jenis layanan kepada warga Masyarakat tentang cara mendapatkan Pelayanan secara online</li> </ul> <p><b>Persyaratan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menempel tata cara atau prosedur mendapatkan Pelayanan beserta syarat-</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik   | Nilai IKM | Kategori        | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|--|-----------|-----------------|------------------|------------------|---|---|
|    |  |           |                 |                  |                  |   | syarat dokumen yang harus dilengkapi.   |
| 25 | <b>BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM)</b> | 88,02     | B (Baik)        | 165              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Waktu Penyelesaian</b></li> <li><b>Prosedur Pelayanan</b></li> <li><b>Perilaku Petugas</b></li> </ol> | <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan SDM</li> <li>Meninjau keperluan alat dan bahan dalam penyelesaian layanan</li> </ul> <p><b>Prosedur Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan</li> </ul> <p><b>Perilaku Petugas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i></li> </ul> |
| 26 | <b>BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BAKESBANGP)</b>                  | 88.92     | A (Sangat Baik) | 33               | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Waktu Penyelesaian</li> <li>Prosedure layanan</li> <li>Perilaku pelaksana</li> </ol>                     | <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan sosialisasi Online</li> <li>Penambahan Loker Layanan</li> </ul> <p><b>Prosedure layanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lakukan Monitoring dan Evaluasi</li> </ul>   |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori  | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|----------------------------|-----------|-----------|------------------|------------------|---|---|
|    |                            |           |           |                  |                  |   | <p>terhadap Prosedure layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplifikasi Proses Bisnis</li> </ul> <p><b>Perilaku Pelaksana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan Pelatihan terkait service excellent</li> </ul>  |
| 27 | <b>BAGIAN UMUM</b>         | 89.1      | B ( Baik) | 19               | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan</li> <li>2. Prosedur</li> <li>3. Waktu</li> </ol> | <p><b>Persyaratan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyederhanakan persyaratan pelayanan dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku, serta mencantumkannya pada papan informasi yang tersedia</li> </ul> <p><b>Prosedur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan review Standar Operasional Prosedur yang menyeluruh untuk setiap layanan, dan melakukan monitoring evaluasi terhadap prosedur yang telah</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik             | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|--|-----------|----------|------------------|------------------|---|--|
|    |  |           |          |                  |                  |   | berjalan<br><b>Waktu</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pembagian tugas kepada pegawai pelayanan secara merata dan sistematis, agar memangkas waktu pelayanan, serta memanfaatkan sisi teknologi untuk efisiensi</li> </ul> |
| 28 | <b>BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN</b> | 85.5      | B (Baik) | 5                | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Penanganan pengaduan saran dan masukan</li> <li>Waktu Penyelesaian</li> <li>Persyaratan</li> </ol> |  |
| 29 | <b>BAGIAN ORGANISASI</b>               | 83.2      | B(Baik)  | 246              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Waktu Penyelesaian</li> <li>Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan</li> </ol>                      | Waktu Penyelesaian<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Memperjelas SOP pelayanan yang ada dibagian Organisasi</li> </ul> <b>Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan</b>   |



| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik  | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|-----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|--|---|
|    |                             |           |          |                  |                  | 3. Produk spesifikasi jenis layanan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memeritahu kepada responden untuk bisa mengisi saran dan masukan yang sdh tersedia di Aplikasi SukmaE</li> </ul> <p><b>Produk spesifikasi jenis layanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginformasikan kepada pengguna layanan bahwa di bagian organisasi ada banyak layanan dimana masing2 dipegang oleh subbagian yang berbeda</li> </ul> |
| 30 | <b>BAGIAN HUKUM</b>         | 87.79     | B (Baik) | 23               | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</li> <li>2. Waktu Penyelesaian</li> <li>3. Produk Spesifikasi jenis layanan</li> </ol> |   |
| 31 | <b>BAGIAN KESEJAHTERAAN</b> | 87,19     | B(Baik)  | 13               | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan</li> <li>2. Penanganan</li> </ol>  |   |

92

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik              | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|---|-----------|----------|------------------|------------------|--|--|
|    | RAKYAT                                  |           |          |                  |                  | Pengaduan saran dan Masukan<br>3. Waktu penyelesaian                               |  |
| 32 | BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN | 86,39     | B (Baik) | 6                | Aplikasi Sukma E | 1.Waktu Penyelesaian<br>2.Sistem mekanisme dan Prosedure<br>3.Penanganan Penagduan | <b>Waktu Penyelesaian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan sosialisasi Online</li> <li>• Penambahan tempat Pengaduan aspirasi</li> </ul> <b>Sistem mekanisme dan Prosedure</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluasi dan monitoring terhadap mekanisme layanan</li> </ul> <b>Penanganan Pengaduan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan Pelatihan terkait service excellent</li> </ul> |
| 33 | BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SUMBER DAYA     | 80.21     | B( Baik) | 6                | Aplikasi Sukma E | 1. Waktu Penyelesaian<br>2. Penanganan   | <b>Waktu Penyelesaian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan sosialisasi registrasi "online"</li> </ul>  |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|--|--|
|    | ALAM                       |           |          |                  |                  | Pengaduan ,saran dan masukan<br><b>3. Perilaku Petugas</b>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahan loket layanan</li> </ul> <b>Penanganan Pengaduan ,saran dan masukan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan</li> </ul> <b>Perilaku Petugas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i></li> </ul> |
| 34 | BAGIAN TATA PEMERINTAHAN   | 81.19     | B (Baik) | 132              | Aplikasi Sukma E | 1. Waktu Penyelesaian<br>2. Layanan pengaduan<br>3. Produk (Spesifikasi jenis pelayanan) | <b>Waktu Penyelesaian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan koordinasi lebih lanjut dengan OPD/ lembaga yang bekerjasama, agar tercapai kesepahaman sehingga mempercepat pelayanan.</li> </ul> <b>Persyaratan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyederhanakan persyaratan dengan tetap memperhatikan ketentuan yang</li> </ul>                         |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------|---|---|
|    |                            |           |          |                  |            |   | berlaku   |
| 35 | RS. IBNU SINA              | 81.1      | B (Baik) | 1044             | Manual     | Rawat Jalan<br><br>1. Sarana Prasarana<br>2. Waktu Pelayanan<br>3. Kompetensi pelaksana | Rawat Jalan<br><br><b>Sarana Prasarana</b><br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Disarankan untuk melakukan pembersihan Toilet pengunjung secara periodic tiap jam selama klinik Rawat jalan buka</li> <li>Diprioritaskan untuk melakukan perbaikan pada toilet yang mengalami kerusakan</li> </ul><br><b>Waktu Pelayanan</b><br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan Review Kembali untuk proses layanan pendaftaran berbasis online sehingga tidak terjadi keluhan secara online namun diminta lagi mendaftar secara offline</li> <li>Menambah kapasitas layanan</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|--|--|
|    |                            |           |          |                  |                  |  | <p>pendaftaran</p> <p><b>Kompetensi pelaksana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimalisasi sistem informasi manajemen Rumah sakit agar mempercepat proses administrasi petugas</li> <li>• Disarankan untuk membuka loket lebih banyak untuk proses</li> </ul> |
| 36 | RS. UMAR MAS'UD            | 77.69     | B(Baik)  | 12               | Sukma E          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan pengaduan,saran dan masukan</li> <li>2. Sistem,mekanisme dan prosedur</li> <li>3. Waktu Penyelesaian</li> </ol> |  |
| 37 | KECAMATAN GRESIK           | 84.50     | B (Baik) | 129              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan Pengaduan</li> <li>2. Waktu</li> </ol>  | <p><b>Penanganan Pengaduan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi pengisian saran yang ada si</li> </ul>   |

03

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan                                      | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|--|---|
|    |                            |           |          |                  |                  | Penyelesaian   | Sukma E<br><b>Waktu Penyelesaian</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluasi dan monitoring dan Evaluasi Pelayanan</li> </ul>  |
| 38 | KECAMATAN KEBOMAS          | 82.62     | B (Baik) | 309              | Aplikasi Sukma E | 1. Peningkatan Pelayanan<br>2. Standart Pelayanan              | <b>Peningkatan Pelayanan</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan pelayanan dengan adanya pelatihan bagi karyawan Kebomas</li> <li>3 S yaitu melakukan Senyum, Salam dan Sapa</li> </ul> <b>Standart Pelayanan</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Mengadakan pelatihan SOP Pelayanan</li> </ul> |
| 39 | KECAMATAN MANYAR           | 88.67     |          | A (Sangat Baik)  | Aplikasi SukmaE  | 1. Prosedure Layanan<br>2. Kecepatan Waktu Penyelesain Layanan | <b>Prosedure Layanan</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi baik digital maupun manual</li> </ul> <b>Kecepatan Waktu Penyelesaian Layanan</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan Monitoring dan evaluasi terhadap prosedure layanan</li> </ul>  |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan                      | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|--|--|
| 40 | KECAMATAN CERME            | 82.53     | B (Baik) | 316              | Aplikasi Sukma E | 1. Sarana dan Prasarana                        | <p><b>Sarana dan Prasarana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Perencanaan dan pelaksanaan perbaikan gedung kantor Kecamatan secara menyeluruh untuk mendukung suasana pelayanan yang kondusif</li> </ul> <p><b>Waktu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pembuatan Standar Operasional Prosedur yang lebih efektif terkait pelaksanaan pelayanan menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang berbagai macam</li> </ul> |
| 41 | KECAMATAN BENJENG          | 84.41     | B (Baik) | 121              | Aplikasi Sukma E | 1. Persyaratan Pelayanan<br>2. Waktu Pelayanan | <p>Persyaratan Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi Persyaratan Pendaftaran Melalui Sosialisasi Dalam Gedung</li> </ul> <p><b>Waktu Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi Waktu Pelayanan Melalui Sosialisasi Dalam Gedung</li> </ul>   |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori        | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|-----------------|------------------|------------------|--|--|
| 42 | KECAMATAN BALONGPANGGANG   | 86.1      | B (Baik)        | 40               | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan Pelayanan</li> <li>2. Waktu Pelayanan</li> <li>3. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan</li> </ol> | <p><b>Persyaratan Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi Persyaratan Pendaftaran Melalui Sosialisasi Dalam Gedung</li> </ul> <p><b>Waktu Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi Waktu Pelayanan Melalui Sosialisasi Dalam Gedung</li> </ul> <p><b>Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengajuan Pengadaan Kotak Saran Baru, Pemberian Nomor Wa Aduan Di Akun Sosial Media.</li> </ul> |
| 43 | KECAMATAN DUDUKSAMPEYAN    | 88.99     | A (Sangat Baik) | 25               | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan Pelayanan</li> <li>2. Waktu Pelayanan</li> <li>3. Persyaratan</li> </ol>                             | <p>Persyaratan Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi Persyaratan Pendaftaran Melalui Sosialisasi Dalam Gedung</li> </ul> <p>Waktu Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi Waktu Pelayanan Melalui</li> </ul>   |



| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik   | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|------------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|---|---|
|    |                              |           |          |                  |                  |   | <p>Sosialisasi Dalam Gedung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplifikasi proses bisnis</li> </ul>  |
| 44 | <b>KECAMATAN DRIYOREJO</b>   | 83.04     | B (baik) | 352              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</li> <li>2. Kualitas sarana dan prasarana pelayanan</li> </ol> | <p>Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan sosialisasi registrasi “online”</li> <li>• Peningkatan kedisiplinan petugas pelayanan</li> <li>• Penambahan petugas layanan</li> </ul> <p>Kualitas sarana dan prasarana pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan inventarisasi sapras pelayanan</li> <li>• Pengadaan sarana dan prasarana pelayanan</li> </ul> |
| 45 | <b>KECAMATAN WRINGINANOM</b> | 88.16     | B (Baik) | 198              | Apkikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jangka Waktu Pelayanan</li> <li>2. Prosedur</li> </ol>  | <p><b>Jangka Waktu Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitasi koordinasi dengan Dinas</li> </ul>   |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|---|---|
|    |                            |           |          |                  |                  | Pelayanan<br>3. Persyaratan   | Dukcapil terkait kemampuan server dan daya tahan perangkat computer operator e-KTP<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitasi dan koordinasi Pembaruan perangkat router internet</li> </ul> <b>Prosedur Pelayanan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan</li> </ul>   |
| 46 | <b>KECAMATAN KEDAMEAN</b>  | 82,12     | B (Baik) | 154              | Aplikasi Sukma E | 1. Sistematisan pelaporan pertanggungjawaban belum jelas<br>2. Kurangnya penyampaian informasi pelayanan di Kecamatan<br>3. Keterbatasan sarana dan | <b>Sistematisan pelaporan pertanggungjawaban belum jelas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlunya monitoring dan evaluasi dari terkait FKP</li> </ul> <b>Kurangnya penyampaian informasi pelayanan di Kecamatan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlu adanya brosur / leaflet</li> </ul> Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan yang diperlukan (disabilitas |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori        | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|----------------------------|-----------|-----------------|------------------|------------------|--|---|
|    |                            |           |                 |                  |                  | prasarana pelayanan yang diperlukan (disabilitas   |   |
| 47 | KECAMATAN MENGANTI         | 83,31     | B (Baik)        | 44               | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Sarana dan Prasarana Penunjang</li> <li>Perilaku Petugas</li> </ol>   | <p><b>Sarana dan Prasarana Penunjang</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Perbaikan Sarana Prasarana penunjang</li> </ul> <p><b>Perilaku Petugas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan Pelatihan terkait service excellent</li> </ul> |
| 48 | KECAMATAN SIDAYU           | 88.52     | A (Sangat Baik) | 987              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Penanganan Pengaduan</li> <li>Waktu Penyelesaian Pelayanan</li> </ol> | <p>Penanganan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi pengisian saran pada Aplikasi Sukma e Jatim</li> <li>Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan</li> </ul>  |

53

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|--|--|
| 49 | KECAMATAN UJUNG PANGKAH    | 86.55     | B (Baik) | 371              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu Penyelesaian</li> <li>2. Persyaratan Pelayanan</li> </ol>  | <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan sosialisasi waktu pelayanan melalui sosialisasi dalam gedung, medsos, pengadaan banner</li> </ul> <p><b>Persyaratan Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensosialisasikan apa saja persyaratan yang harus ada saat mengajukan dokumen/berkas baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi melalui sosialisasi dalam</li> </ul> |
| 50 | KECAMATAN PANCENG          | 87.8      | B (Baik) | 820              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistematisan pelaporan pertanggungjawaban belum jelas</li> <li>2. Kurangnya penyampaian informasi</li> </ol> | <p><b>Sistematisan pelaporan pertanggungjawaban belum jelas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlunya monitoring dan evaluasi dari terkait FKP</li> </ul> <p><b>Kurangnya penyampaian informasi pelayanan di Kecamatan</b></p>   |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori  | Jumlah responden | Metode SKM                                 | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|----------------------------|-----------|-----------|------------------|--|---|---|
|    |                            |           |           |                  |  | <p>elayanan di Kecamatan</p> <p>3. Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan yang diperlukan (Disabilitas)</p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Perlu adanya brosur / lefleaf</li> </ul> <p>Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan yang diperlukan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Perlu adanya sarana dan prasarana kebutuhan khusus di pelayanan (kursi roda, toilet khusus, dll)</li> </ul>       |
| 51 | <b>KECAMATAN BUNGAH</b>    | 87.55     | B ( Baik) | 506              | Aolik<br>as<br>i<br>S<br>uk<br>m<br>a<br>E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Persyaratan</li> <li>Waktu Penyelesaian</li> <li>Sarana dan Prasarana</li> </ol> | <p>Persyaratan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Publikasi mengenai persyaratan pelayanan melalui media elektronik (social media)</li> </ul> <p>Waktu Penyelesaian</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pelaksanaan Inovasi Kebut Lagi (Kecamatan Bungah Tanggap Layanan Digital)</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori  | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|-----------|------------------|------------------|---|--|
|    |                            |           |           |                  |                  |   | <p><b>Sarana dan Prasarana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Publikasi dan sosialisasi terkait pengaduan secara online melalui social media atau aplikasi sukma e-jatim</li> </ul>  |
| 52 | KECAMATAN DUKUN            | 85.99     | B ( Baik) | 101              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Persyaratan</li> <li>Waktu Penyelesaian</li> <li>Sarana dan Prasarana</li> </ol> | <p>Persyaratan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Publikasi mengenai persyaratan pelayanan melalui media elektronik (social media)</li> </ul> <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pelaksanaan Inovasi Kebut Lagi (Kecamatan Bungah Tanggap Layanan Digital</li> </ul> <p><b>Sarana dan Prasarana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Publikasi dan sosialisasi terkait pengaduan secara online melalui social media atau aplikasi sukma e-</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|--|--|
|    |                            |           |          |                  |                  |  | jatim  |
| 53 | KECAMATAN SANGKAPURA       | 82        | B (Baik) | 87               | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem, mekanisme dan Prosedur</li> <li>2. Persyaratan Pelayanan</li> <li>3. Waktu Penyelesaian</li> </ol> | <p><b>Sistem, mekanisme dan Prosedur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensosialisasikan system, mekanisme dan prosedur pada saat melayani masyarakat berupa pengadaan banner, di media sosial, maupun sosialisasi ke pemerintah desa untuk di sosialisasikan kepada masyarakat</li> </ul> <p><b>Persyaratan Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensosialisasikan apa saja persyaratan yang harus ada saat mengajukan dokumen/berkas baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi melalui Pelayanan sosialisasi dalam gedung, medsos, pengadaan banner</li> </ul> <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|--|--|
| 54 | KECAMATAN TAMBAK           | 94.69     | A        | 793              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem, mekanisme dan Prosedur</li> <li>2. Persyaratan Pelayanan</li> <li>3. Waktu Penyelesaian</li> </ol> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan sosialisasi waktu pelayanan melalui sosialisasi dalam gedung, medsos, pengadaan banner</li> </ul> <p><b>Sistem, mekanisme dan Prosedur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensosialisasikan system, mekanisme dan prosedur pada saat melayani masyarakat berupa pengadaan banner, di media sosial, maupun sosialisasi ke pemerintah desa untuk di sosialisasikan kepada masyarakat</li> </ul> <p><b>Persyaratan Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensosialisasikan apa saja persyaratan yang harus ada saat mengajukan dokumen/berkas baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi melalui sosialisasi dalam gedung, medsos, pengadaan banner</li> </ul> |



| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori  | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|----------------------------|-----------|-----------|------------------|------------------|---|---|
|    |                            |           |           |                  |                  |   | <b>Waktu Penyelesaian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan sosialisasi waktu pelayanan melalui sosialisasi dalam gedung, medsos, pengadaan banner</li> </ul>  |
| 55 | PUSKESMAS ALON-ALON        | 83.26     | B ( Baik) | 180              | Aplikasi Sukma E | 1. Waktu Penyelesaian<br>2. <b>Prosedur Pelayanan</b><br>3. <b>Perilaku Petugas</b> | <b>Sarana Prasarana</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan sosialisasi registrasi “online</li> <li>Penambahan pengeras suara di loket pendaftaran</li> </ul> <b>Waktu Penyelesaian Pelayanan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lakukan optimalisasi monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan Mutu Simplifikasi proses</li> </ul> <b>Perilaku Petugas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan khusus terkait service exceller</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|--|--|
| 56 | PUSKESMAS GENDING          | 84.02     | B (Baik) | 217              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu Pelayanan</li> <li>2. Sarana dan Prasarana</li> <li>3. Perilaku pelaksana</li> </ol> | <p><b>WAKTU PELAYANAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi waktu pelayanan melalui medsos dakam Gedung dan pengadaan Bnner</li> </ul> <p><b>SARAN DAN PRASARANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengajuan Pengadaan atap tempat parkir dab sarana dan prasarana lainnya</li> </ul> <p><b>PERILAKU PELAKSANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengadaan pelatihan tentang service excelent bagi pegawai dilingkungan Puskesmas Gending</li> <li>• Monitoring indeks mutu perilaku pegawai</li> </ul> |
| 57 | PUSKESMAS KEBOMAS          |           |          |                  |                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Prasarana</li> <li>2. Waktu Penyelesaian Pelayanan</li> </ol>                       | <p><b>Sarana Prasarana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan sosialisasi registrasi "online</li> </ul>  |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------|---------------------------|--|
|    |                            |           |          |                  |            | 3. Kompetensi Pelaksana   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahan pengeras suara di loket pendaftaran</li> </ul> <p><b>Waktu Penyelesaian Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakukan optimalisasi monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan Mutu Simplifikasi proses</li> <li>• Pemeliharaan peralatan Kesehatan, Menjaga Kebersihan Ruangan dan Toilet demi kenyamanan pasien serta koordinasi dengan penanggungjawab sarana prasarana tentang pemeliharaan sarana prasarana agar bisa berfungsi dengan baik</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Waktu Penyelesaian Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meninjau Kembali SOP Pelayanan dan membuat komitmen bersama untuk standar penyelesaian waktu pelayanan</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori  | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan                                  | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|----------------------------|-----------|-----------|------------------|------------------|--|---|
|    |                            |           |           |                  |                  |  | <b>Kompetensi Pelaksana</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menempatkan petugas pelaksana pelayanan sesuai dengan kompetensinya</li> </ul>   |
| 58 | PUSKESMAS NELAYAN          | 80.1      | B ( Baik) | 250              | Aplikasi Sukma E | 1. Waktu Pelayanan<br>2. Sarana Prasarana<br>3. Kompetensi | <b>Waktu Pelayanan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat dan menempel pengumuman tentang himbauan untuk pengunjung mengenai proses pengentrian data yang membutuhkan Sarana Prasarana</li> </ul> <b>Sarana Prasarana</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat surat pengusulan (perbaikan gedung dan penambahan petugas) ke Dinas Kesehatan</li> </ul> <b>Kompetensi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengikutsertakan petugas dalam acara seminar/workshop/pelatihan</li> </ul> |
| 59 | PUSKESMAS MANYAR           | 83,14     | B (Baik)  | 313              | Apikasi          | 1. Waktu   | Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan sosialisasi registrasi</li> </ul>   |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan                                      | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|--|--|
|    |                            |           |          |                  | Sukma E          | Penyelesaian<br>2. Sarana dan Prasarana<br>3. Perilaku Petugas | "online<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahan loket layanan melalui online</li> <li>• Pemberian penjelasan waktu tunggu kepada pasien yang butuh obat racikan</li> </ul> Sarana dan Prasarana<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemberian Password WIFI di ruang tunggu untuk masyarakat.</li> </ul> Perilaku Petugas<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan khusus kepada petugas pelayanan terkait service excellent</li> </ul> |
| 60 | <b>PUSKESMAS SUKOMULYO</b> | 83.01     | B (Baik) | 980              | Aplikasi Sukma E | 1. Waktu Penyelesaian<br>2. Sarana dan prsarana                | Waktu Penyelesaian<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Loket layanan ditambah dan dipercepat, membuka Pendaftaran Secara Online</li> <li>• Menertibkan Kembali indikator mutu Pelayanan</li> <li>• Pelaynan ditingkatkan melayani denga</li> </ul>   |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik     | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|--------------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|--|--|
|    |                                |           |          |                  |                  |  | <p>ramah dan senyum</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adanya duta pelayanan di puskesmas</li> </ul> <p>Sarana dan prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Penambahan kipas Angin diruang tunggu, buku untuk perpustakaan layanan dan pemasangan media televisi di ruang tunggu</li> </ul>  |
| 61 | <b>PUSKESMAS DUDUKSAMPEYAN</b> | 78.02     | B (Baik) | 2359             | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Sarana dan Prasarana</li> <li>Waktu Penyelesaian</li> <li>Prosedur</li> </ol> | <p><b>Sarana dan Prasarana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Perbaikan sarana dan prasarana seperti Pengajuan/Pengadaan Kipas Angin di ruang tunggu, perbaikan saluran kamar Waktu Penyelesaian mandi, dan renovasi Poli TB</li> </ul> <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Efisiensi waktu petugas dalam setiap pelayanan agar pasien tidak menunggu lama dan sosialisasi waktu pelayanan melalui medsos dan</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|---|--|
|    |                            |           |          |                  |                  |   | <p>banner</p> <p><b>Prosedur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi prosedur pelayanan dengan banner dan melalui media sosial, monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan</li> </ul>  |
| 62 | <b>PUSKESMAS CERME</b>     | 87.26     | B (Baik) | 522              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Waktu Penyelesaian</li> <li>Prosedure Pelayanan</li> <li>Sarana Pengaduan,saran dan masukan</li> </ol> | <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registrasi pasien secara online</li> </ul> <p><b>Prosedure Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi kepada masyarakat tentang syarat pelaynan hanya membutuhkan KTP saja Sarana</li> </ul> <p><b>Pengaduan,saran dan masukan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi kepada masyarakat pengguna layanan cara scan barcode untuk pengisian Skm secara berkala</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|---|---|
| 63 | PUSKESMAS METATU           | 83.47     | B (Baik) | 772              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Kecepatan waktu pelayanan</li> <li>Kualitas sarana dan prasarana</li> </ol>          | <p><b>Kecepatan waktu pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi kepada petugas puskesmas tentang prioritas kecepatan pelayanan</li> <li>Usulan penambahan komputer di loket pendaftaran</li> <li>Menertibkan waktu jam buka loket pendaftaran pukul 07.30</li> </ul> <p><b>Kualitas sarana dan prasarana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memperluas area parkir puskesmas</li> <li>Usulan pengadaan kursi ruang tunggu</li> </ul> |
| 64 | PUSKESMAS BENJENG          | 81.99     | B (Baik) | 432              | Aplikasi SukmaE  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Waktu Pelayanan</li> <li>Sarana dan Prasarana</li> <li>Perilaku Pelaksana</li> </ol> | <p><b>WAKTU PELAYANAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi Efisiensi waktu/jam pelayanan sesuai dengan jadwal kerja</li> </ul> <p><b>SARANA DAN PRASARANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Koordinasi dengan Penanggung jawab sarana dan prasarana tentang</li> </ul>   |



| No  | OPD/ Unit Pelayanan Publik      | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan                             | Rencana Tindak Lanjut  |
|-----|---------------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|---|--|
|     |                                 |           |          |                  |                  |   | keleluasaan keamanan parkir<br><b>PERILAKU PELAKSANA</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Pengadaan Pelatihan tentang service excellent bagi pegawai Puskesmas Benjeng</li> </ul>   |
| 65  | <b>PUSKESMAS DAPET</b>          | 81.4      | B (Baik) | 322              | Aplikasi Sukma E | 1. Waktu Penyelesaian<br>2. Sarana Prasarana          | <b>Waktu Penyelesaian</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Efisiensi waktu petugas dalam setiap pelayanan agar pasien tidak menunggu lama</li> </ul> <b>Sarana Prasarana</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Koordinasi dengan penanggung jawab sarana prasarana tentang perbaikan sarana prasarana agar bisa difungsikan kembali demi kenyamanan pasien</li> </ul> |
| 66. | <b>PUSKESMAS BALONGPANGGANG</b> | 80.71     | B (Baik) | 330              | Aplikasi Sukma E | 1.Waktu Penyelesaian<br>2. Penanganan Pengaduan,saran |  |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|---|--|
|    |                            |           |          |                  |                  | dan masukan<br>3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan  |  |
| 67 | PUSKESMAS MENGANTI         | 82.45     | B (Baik) | 547              | Aplikasi Sukma E | 1. Waktu Penyelesaian<br>2. Penanganan Pengaduan,saran dan masukan<br>3. Perilaku pelaksana | <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi waktu pelayanan melalui sosialisasi dalam gedung, medsos, pengadaan banner</li> </ul> <p><b>Penanganan Pengaduan,saran dan masukan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengajuan pengadaan kotak saran baru, pemasangan scan barcode "survey dan saran" di titik pendaftaran dan pengambilan obat, pemberian nomor wa aduan di akun sosial media puskesmas menganti</li> </ul> <p><b>Perilaku pelaksana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengadaan pelatihan service excellent</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik      | Nilai IKM | Kategori        | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|---------------------------------|-----------|-----------------|------------------|------------------|---|---|
|    |                                 |           |                 |                  |                  |   | bagi pegawai di lingkungan puskesmas menganti, monitoring indeks mutu prilaku pegawai   |
| 68 | <b>PUSKESMAS SEMBAYAT</b>       | 81.41     | B (Baik)        | 119              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu Penyelesaian</li> <li>2. Prosedur Pelayanan</li> <li>3. Perilaku Petugas</li> </ol> | <p>Waktu Penyelesaian</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan sosialisasi registrasi “online”</li> <li>• Penambahan loket layanan</li> </ul> <p>Prosedur Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan</li> </ul> <p>Perilaku Petugas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent</li> </ul> |
| 69 | <b>PUSKESMAS KESAMBEN KULON</b> | 90.26     | A (sangat Baik) | 745              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Biaya/Tarif</li> <li>2. Kompetisi Pelaksana</li> </ol>                                    | <p><b>BIAYA/ TARIF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi Proqram UHC kab.Gresik melalui sosialisasi,dalam Gedung dan</li> </ul>  |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|--|--|
|    |                            |           |          |                  |                  | 3. Penanganan pengaduan saran dan masukan  | <p>menggunakan Banner</p> <p><b>KOMPETENSI PELAKSANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi Kompetisi Pelaksana untuk mengikuti pelatihan service Excelent</li> </ul> <p><b>PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pemasangan Scan Barcode</li> </ul>   |
| 70 | <b>PUSKESMAS BUNGAH</b>    | 82.5      | B (Baik) | 235              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Waktu Penyelesaian</li> <li>Sarana dan Prasarana</li> <li>Produk Layanan</li> </ol> | <p><b>Waktu penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Efisiensi waktu petugas dalam setiap pelayanan agar pasien tidak menunggu lama</li> <li>Peningkatan sosialisasi registrasi "online"</li> </ul> <p><b>Sarana dan Prasarana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Perbaikan fasilitas pelayanan Kesehatan</li> </ul> <p><b>Produk Layanan</b></p> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori  | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|----------------------------|-----------|-----------|------------------|------------------|---|---|
|    |                            |           |           |                  |                  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi jenis dan jadwal pelayanan terbaru secara online maupun ditempatkan di Gedung Puskesmas</li> </ul>   |
| 71 | <b>PUSKESMAS INDUSTRI</b>  | 84.17     | B ( Baik) | 216              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Persyaratan pelayanan</li> <li>Waktu pelayanan</li> <li>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</li> </ol> | <p><b>Persyaratan pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi persyaratan pendaftaran melalui sosialisasi dalam gedung, medsos, pengadaan banner</li> </ul> <p><b>Waktu pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi waktu pelayanan melalui sosialisasi dalam gedung, medsos, pengadaan banner</li> </ul> <p><b>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengajuan pengadaan kotak saran baru, pemasangan scan barcode "survey dan saran" di semua pelayanan, pemberian nomor wa aduan di akun sosial media puskesmas industri</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|---|---|
| 72 | PUSKESMAS DRIYOREJO        | 86.77     | B (Baik) | 215              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu Penyelesaian</li> <li>2. Perilaku Pelaksana</li> <li>3. Sarana dan Prasarana</li> </ol> | <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efisiensi waktu petugas dalam setiap pelayanan agar pasien tidak menunggu lama</li> <li>• Peningkatan sosialisasi registrasi “online”</li> </ul> <p><b>Perilaku Pelaksana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent</li> </ul> <p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbaikan fasilitas pelayanan kesehatan</li> </ul> |
| 73 | PUSKESMAS WRINGINANOM      | 87.44     | B (Baik) | 1363             | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan pelayanan</li> <li>2. Waktu pelayanan</li> <li>3. Prosedur pelayanan</li> </ol>   | <p><b>Persyaratan pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi persyaratan pendaftaran melalui sosialisasi dalam gedung</li> </ul> <p><b>Waktu pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi waktu pelayanan melalui</li> </ul>  |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik    | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|-------------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|---|---|
|    |                               |           |          |                  |                  |   | <p>sosialisasi dalam gedung, medsos, pengadaan banner</p> <p><b>Prosedur pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi prosedur pelayanan melalui sosialisasi dalam gedung, medsos, pengadaan banner</li> </ul>  |
| 74 | <b>PUSKESMAS KARANGANDONG</b> | 83.9      | B (Baik) | 139              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan</li> <li>Kompetensi Pelaksana</li> <li>Produk spesifikasi Layanan</li> </ol> | <p><b>Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengajuan pengadaan kotak saran baru, pemasangan scan barcode "survey dan saran", pemberian aduan di akun sosial media puskesmas karangandong</li> </ul> <p><b>Kompetensi Pelaksana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi kompetensi pelaksana untuk mengikuti pelatihan acs bagi tenaga dokter, ppgd bagi perawat dan pelatihan mu bagi bidan</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|---|---|
|    |                            |           |          |                  |                  |   | <b>Produk spesifikasi layanan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi jenis layanan ukp, monev layanan ukp terkait kesesuaian layanan sesuai standard sosiaisasi jenis layanan</li> </ul>  |
| 75 | <b>PUSKESMAS SLEMPIT</b>   | 81.58     | B (Baik) | 588              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Sarana Prasarana</li> <li>Persyaratan Pelayanan</li> <li>Prosedur Pelayanan</li> </ol> | <b>Sarana Prasarana</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pemeliharaan peralatan Kesehatan, Menjaga Kebersihan Ruang dan Toilet demi kenyamanan pasien serta koordinasi dengan penanggungjawab sarana prasarana tentang pemeliharaan sarana prasarana agar bisa berfungsi dengan baik</li> </ul> <b>Persyaratan Pelayanan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menempel papan pengumuman tentang persyaratan pelayanan serta Sosialisasi melalui media Sosial</li> </ul> <b>Prosedur Pelayanan</b> |



| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|--|--|
| 76 | PUSKESMAS KEPATIHAN        | 79.28     | B (Baik) | 58               | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan Pengaduan,saran dan masukan</li> <li>2. Waktu penyelesaian</li> <li>3. Persyaratan</li> </ol> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menempel papan pengumuman tentang persyaratan pelayanan serta Sosialisasi melalui media Sosial</li> </ul> <p><b>Penanganan Pengaduan,saran dan masukan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengajuan pengadaan kotak saran baru, pemasangan scan barcode "survey dan saran" di semua pelayanan, pemberian nomor wa aduan di akun sosial puskesmas Kepatihan</li> </ul> <p><b>Waktu penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi waktu pelayanan melalui sosialisasi dalam gedung, medsos, pengadaan banner</li> </ul> <p><b>Persyaratan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi presyaratan pelayanan melalui sosialisasi dalam gedung,</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|---|---|
|    |                            |           |          |                  |                  |   | medsos, pengadaan banner  |
| 77 | PUSKESMAS KEDAMEAN         | 81.82     | B (Baik) | 380              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu Penyelesaian</li> <li>2. Prosedur Pelayanan</li> <li>3. Sarana pengaduan, saran dan masuka</li> </ol> | <p>Waktu Penyelesaian</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perencanaan registrasi pasien melalui online</li> </ul> <p><b>Prosedur Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi kepada masyarakat tentang syarat pelayanan yang hanya membutuhkan fotokopi KTP</li> </ul> <p><b>Sarana pengaduan, saran dan masukan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi kepada masyarakat tentang cara scan barcode dan pengisian SKM secara berkala</li> </ul> |
| 79 | PUSKESMAS SEKAPUK          | 85.8      | B (Baik) | 50               | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu Pelayanan</li> <li>2. Persyaratan</li> <li>3. Produk layanan</li> </ol>                               | <p><b>Waktu Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan kecepatan pelayanan sesuai ketentuan</li> </ul> <p><b>Persyaratan</b></p>  |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik    | Nilai IKM | Kategori  | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|-------------------------------|-----------|-----------|------------------|------------------|---|---|
|    |                               |           |           |                  |                  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi persyaratan pelayanan</li> </ul> <p><b>Produk layanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan jenis pelayanan sesuai dengan ketentuan</li> </ul>   |
| 80 | <b>PUSKESMAS UJUNGPANGKAH</b> | 79.1      | B (Baik)  | 265              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Waktu Pelayanan</li> <li>Produk Spesifikasi jenis layanan</li> <li>Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan</li> </ol> | <p><b>Waktu Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengoptimalkan prtuga syang ada diloket pelaynan dan membuka layanan pendaftaran online</li> <li>Mengoptimalkan penggunaan layer monitor antrian</li> </ul>  |
| 81 | <b>PUSKESMAS PANCENG</b>      | 80.7      | B ( Baik) | 208              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>Waktu Pelayanan</li> <li>Persyaratan</li> <li>Sistem mekanisme dan prosedur</li> </ol>                               | <p><b>Waktu Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan kecepatan pelayanan sesuai ketentuan</li> </ul> <p><b>Persyaratan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi persyaratan pelayanan</li> </ul> <p><b>Sistem mekanisme dan procedure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Petugas pemberi layanan sudah</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|---|--|
|    |                            |           |          |                  |                  |   | menerapkan sesuai prosedur yang berlaku dan mensosialisasikan kembali prosedur yang ada  |
| 82 | PUSKESMAS DUKUN            | 78.92     | B (Baik) | 497              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu Penyelesaian</li> <li>2. Perilaku pelaksana</li> <li>3. Penanganan Pengaduan Saran dan masukan</li> </ol> | <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi waktu pelayanan melalui sosialisasi dalam gedung, medsos, pengadaan banner</li> </ul> <p><b>Perilaku pelaksana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi kompetensi pelaksana untuk mengikuti pelatihan acs bagi tenaga dokter, ppgd bagi perawat dan pelatihan mu bagi bidan</li> </ul> <p><b>Penanganan Pengaduan Saran dan masukan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengajuan pengadaan kotak saran</li> </ul> |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM      | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|-----------------|---|---|
|    |                            |           |          |                  |                 |   | baru, pemasangan scan barcode "survey dan saran" di titik pendaftaran sampai dengan pengambilan obat, pemberian nomor wa aduan di akun sosial media puskesmas dukun   |
| 83 | PUSKESMAS MENTARAS         | 79.62     | B (Baik) | 630              | Aplikasi SukmaE | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu Penyelesaian</li> <li>2. Sarana dan Prasarana</li> <li>3. Kompetensi Pelaksana</li> </ol> | <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan sosialisasi registrasi "online"</li> <li>• Penambahan loket layanan</li> </ul> <p><b>Sarana dan Prasarana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbaikan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas</li> <li>• Melakukan pemeliharaan alat dan kebersihan ruangan secara berkala</li> </ul> <p><b>Kompetensi Pelaksana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas</li> </ul> |

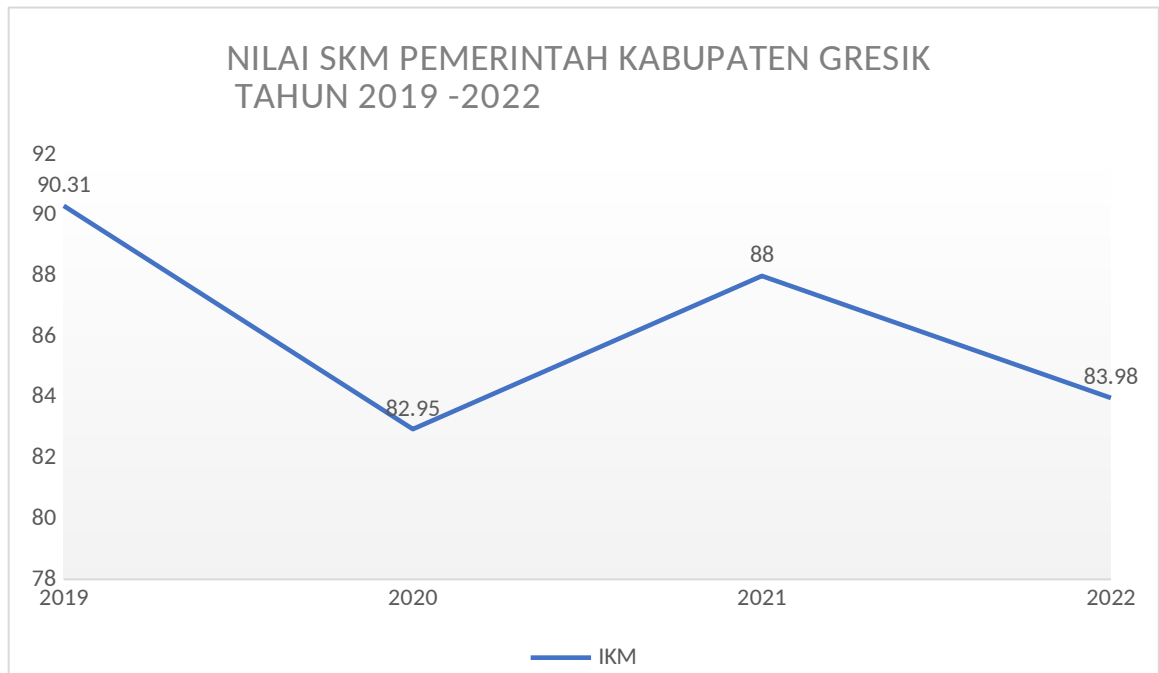
| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan  | Rencana Tindak Lanjut  |
|----|----------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|--|--|
| 84 | PUSKESMAS SANGKAPURA       | 79.18     | B (Baik) | 280              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana dan Prasarana</li> <li>2. Waktu Pelayanan</li> <li>3. Penanganan PEngaduan saran dan masukan</li> </ol> | <p>kesehatan</p> <p><b>Sarana dan Prasarana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan Monitoring terkait sarana dan prasarana yang ad di Sangkapura</li> </ul> <p><b>Waktu Pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahan SDM di Locket Pelayanan</li> <li>• Sosialisasi kepada petugas Puskesmas tentang prioritas kecepatan layanan</li> </ul> <p><b>Penanganan Pengaduan saran dan masukan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan Sosialisasi tentang adanya kotak saran dan pengisian Survey dan kepuasan masyarakat melalui scan barcode</li> </ul> |
| 85 | PUSKESMAS TAMBAK           | 86.6      | B (Baik) | 308              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu Penyelesaian</li> <li>2. Sarana dan</li> </ol>   | <p><b>Waktu Penyelesaian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan sosialisasi registrasi</li> </ul>  |

| No | OPD/ Unit Pelayanan Publik   | Nilai IKM | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM       | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut   |
|----|------------------------------|-----------|----------|------------------|------------------|---|---|
|    |                              |           |          |                  |                  | Prasarana<br>3. Perilaku Petugas  | <p>“online”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahan loket layanan melalui online</li> </ul> <p><b>Sarana dan Prasarana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemberian kipas angin Pemeliharaan peralatan Kesehatan, Menjaga Kebersihan Ruangan dan Toilet</li> </ul> <p><b>Perilaku Petugas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent</li> </ul> |
| 86 | <b>PUSKESMAS DADAPKUNING</b> | 80.39     | B (Baik) | 125              | Aplikasi Sukma E | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana prasarana</li> <li>2. Waktu pelayanan</li> <li>3. Sistem / Prosedur</li> </ol> | <p><b>Sarana prasarana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbaikan sarana dan prasarana seperti perbaikan alat scalling gigi ( scaler ) serta saluran pembuangan limbah gigi agar ruagan pelayanan nyaman dan tidak menimbulkan bauh yg menyegat .</li> </ul>  |

| No  | OPD/ Unit Pelayanan Publik    | Nilai IKM    | Kategori    | Jumlah responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut   |
|-----|-------------------------------|--------------|-------------|------------------|------------|---------------------------|---|
|     |                               |              |             |                  |            |                           | <p><b>Waktu pelayanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Efisiensi waktu petugas dalam setiap pelayanan agar pasien tidak menunggu lama</li> </ul> <p>dan sosialisasi waktu pelayanan melalui medsos atau bener</p> <p><b>Sistem / Prosedur</b></p> <p>Sosialisasi procedure pelay nan melalui media social maupun pengadaan banner</p> |
| 87. | SATUAN POLISI PAMONG PRAJA    |              |             |                  |            |                           |   |
| 88. | BAGIAN PENGADAAN BARANG /JASA |              |             |                  |            |                           |   |
|     | Nilai rata                    | <b>83,98</b> | <b>Baik</b> |                  |            |                           |   |



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 Gresik dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan table di atas,dapat disimpulkan bahwa **TIDAK** terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 di lingkup Pemerintah Kabupaten Gresik.

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan menggunakan Aplikasi SuKMa-e selama satu periode mulai **Juli** hingga **November** 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Gresik, secara umum mencerminkan kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 83.98 Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kabupaten Gresik menunjukkan **TIDAK** konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 88 Unit pelayanan Publik
  - a. 76 UPP sdh menyampaikan Laporan dengan data dari Aplikasi SuKMa-e lengkap dengan rencana tindak lanjut unsur perbaikan prioritas
  - b. 1 UPP dmenyampaikan Laporan Manual lengkap dengan rencana tindak lanjut unsur perbaikan prioritas
  - c. 9 UPP menjalankan Aplikasi SuKMa-e tapi tidak menyampaikan laporan pada waktu yang sudah ditetapkan dan tidak bisa direkap rencana tindak lanjut yang akan ditempuh atas prioritas unsur perbaikan
  - d. 2 UPP tidak menjalankan Aplikasi SuKMa-e dan tidak membuat laporan SKM
3. Dari seluruh UPP 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.

Gresik, 30 Januari 2023

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN GRESIK



Ir.ACHMAD WASHIL MIFTAHUL RACHMAN, M.T

Pembina Utama Muda

NIP.19661027 199803 1 001

