



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PEMERINTAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA TAHUN 2025

Disusun oleh:
Bagian Organisasi

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN 3

 1.1 Latar Belakang 3

 1.2 Tujuan dan Manfaat 3

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 8

LAMPIRAN II. HASIL PELAKSANAAN SKM OPP (Diambil dari spreadsheet) 11

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. 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.

Survei Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara 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.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara. 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

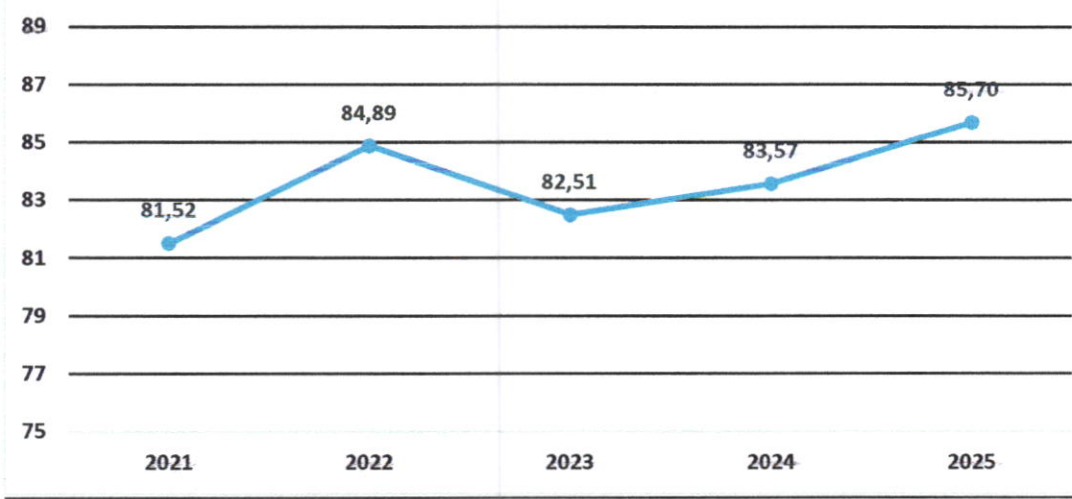
Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 54 (lima puluh empat) OPP yang terdiri dari 33 (tiga puluh tiga) Perangkat Daerah dan 21 (dua puluh satu) Unit Layanan (Kelurahan dan UPTD) telah menyampaikan laporannya dari total 84 (delapan puluh empat) OPP di lingkup Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara. Terdapat 30 (tiga puluh) OPP yang belum dapat menyampaikan laporan SKM pada tahun ini disebabkan kendala sebagai berikut :

1. Kurangnya pemahaman dan pelatihan petugas survei, sehingga tidak memahami tugas dan fungsinya secara optimal.
2. Komitmen rendah sehingga kurang berminat mengadakan survei dikarenakan menganggap survei tidak memberikan manfaat yang besar.
3. Keterlambatan pengumpulan data dikarenakan jumlah responden yang tidak menentu, sehingga menyulitkan perencanaan dan pelaksanaan survei.
4. Kurangnya koordinasi dan pengawasan pelaksanaan survei sehingga mempengaruhi seluruh proses dari perencanaan hingga evaluasi hasil survei.

2.2 Analisis Hasil SKM Oleh OPP

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

Grafik Nilai SKM Pemerintah Kabupaten Penajam Paser
Utara Tahun 2021-2025



Data Bagian Organisasi Tahun 2021 - 2025

BAB III

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM rata-rata yaitu **85.70**. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 54 OPP telah menyampaikan laporannya. Terdapat 30 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.

Penajam, Desember 2025

Sekretaris Daerah,



Drs. H. Tohar, MM
Pembina Utama Madya, IV/d
NIP. 196807081990101001

**LAMPIRAN I. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM
Pada Masing-Masing OPP**

No	Nama OPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Sekretariat Daerah	https://bit.ly/4ipLILf https://bit.ly/44qCgMw
2	Disdikpora	https://bit.ly/3K1z7fl https://bit.ly/4omGITC https://bit.ly/4orsa5j https://bit.ly/4pBCCrR
3	Dinas Kesehatan	https://bit.ly/4pCGGbe
4	Dinas PU dan Penataan Ruang	https://bit.ly/4p7SX7L
5	Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan	https://bit.ly/4892YM3
6	DPKP	https://bit.ly/48M8cfV
7	Dinas Sosial	https://bit.ly/4aizLiX
8	Dinas Nakertrans	https://bit.ly/4iLJroJ
9	Dinas P3AP2KB	https://bit.ly/3M7feUL
10	Dinas Ketahanan Pangan	https://bit.ly/4isdJMV
11	Dinas Lingkungan Hidup	https://bit.ly/4882ZQI https://bit.ly/4irCusH
12	Disdukcapil	https://bit.ly/43ZPiAp
13	Dinas PMD	https://bit.ly/48jCGp3
14	Dinas Perhubungan	https://bit.ly/48HMKcU
15	Dinas Kominfo	https://bit.ly/3Y2LrPv
16	Dinas Kukmperindag	https://bit.ly/4pH76sA
17	DPMPTSP	https://bit.ly/4pBEaIF https://bit.ly/4ajH3TC https://bit.ly/4pBeR2W
18	Dinas Perpustakaan dan Arsip	https://bit.ly/49MYQme
19	Dinas Perikanan	https://bit.ly/4irRzdu
20	Dinas Pertanian	https://bit.ly/3M8hjzE

21	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	https://drive.google.com/file/d/1NBgcEptfoznHs67HqKxHiyFUxguSvtGC/view?usp=sharing
22	Inspektorat	https://bit.ly/3M5eklk
23	Bapelitbang	https://bit.ly/49MYWu6 https://bit.ly/3XldREi
24	BKAD	https://bit.ly/4ah5Vvh
25	Bapenda	https://bit.ly/4omlJ28
26	BKPSDM	https://bit.ly/48quKT8
27	Badan Kesbangpol	https://bit.ly/4isQCSs
28	BPBD	https://bit.ly/48nuGU9
29	RSUD RAPB	https://bit.ly/3KcdngN https://bit.ly/3Xp0L8Z
30	Kec. Penajam	https://bit.ly/441brOW
31	Kec. Waru	https://bit.ly/4rt9CEp
32	Kec. Babulu	https://bit.ly/3XsnBN0
33	UPT Pemuda dan Olahraga	https://bit.ly/3Y1a8fa
34	UPT Perlindungan Perempuan dan Anak	https://bit.ly/4akp1Re
35	UPT PKM Penajam	https://bit.ly/44F8yn1 https://bit.ly/48m2jFQ
36	UPT PKM Petung	https://bit.ly/43WglwD
37	UPT PKM Waru	https://bit.ly/4rtoimO
38	UPT PKM Babulu	https://drive.google.com/file/d/1w7rg7sMoyuaSsKMFx2pHs2xzytSZ9eQp/view?usp=sharing
39	UPT PKM Gunung Intan	https://bit.ly/4pdoNjy
40	UPT PKM Maridan	https://bit.ly/4ok7bRL
41	UPT PU Kec. Waru	https://bit.ly/3XWyhnb
42	UPT PU Kec. Babulu	https://drive.google.com/file/d/1ESovzHO7wXtFOJfAJWs0mWvUzybOrFjl/view?usp=sharing
43	UPT PU Kec. Sepaku	https://drive.google.com/file/d/1sWEcsyz2oxjMTEhYz5TnK1RP8NGSSw51/view?usp=sharing g

44	UPT Balai Benih Utama Palawija dan Hortikultura	https://drive.google.com/file/d/1IjJbFsNofW_gUcNRW-iowf4K9EijCNvO/view?usp=sharing
45	Kel. Sungai Parit	https://drive.google.com/file/d/1gp4MhwTqajave2mmvCqvZ5NUq247kK3l/view?usp=drive_link
46	Kel. Lawe-Lawe	https://drive.google.com/file/d/1DtxiHzS4Zx2rOpVLHJXPls8H7Uox_1gZ/view?usp=drive_link
47	Kel. Petung	https://drive.google.com/file/d/1MyYFso6atnvS-LwGS6Uf4cWwab7-wEO7/view?usp=drive_link
48	Kel. Pejala	https://drive.google.com/file/d/1UfB1DR0hrGCLIMMG9l-Fo3FdKCo7daPm/view?usp=drive_link
49	Kel. Buluminung	https://drive.google.com/file/d/1Yf7fShUrlqvODM5UKGMdgSvopydptS3Z/view?usp=drive_link
50	Kel. Riko	https://drive.google.com/file/d/1x8DkLK8RpaipQIDW2R8krfqUMdycg3z-/view?usp=drive_link
51	Kel. Pantai Lango	https://drive.google.com/file/d/1cYMIOnHvJzGI91a8cMV_aRwZ7TDGs-vU/view?usp=drive_link
52	Kel. Waru	https://drive.google.com/file/d/1XDK5NDwPIT7vdBQGZjzW1ERVf37R7Lyj/view?usp=drive_link
53	Kel. Sepaku	https://drive.google.com/file/d/1oNJSF3fZEmB_qwoOgefupk4mt6_Us-YP/view?usp=drive_link
54	Kel. Sotek	https://drive.google.com/file/d/1WUchTE341Dd2nYlgMAUHknGi62S1b_H/view?usp=sharing

LAMPIRAN II. HASIL PELAKSANAAN SKM OP (Diambil dari spreadsheet)

template *spreadsheet* rekapitulasi bisa diakses pada link berikut:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1W0TmyP9QwSlwjGQfXhkR82jYYWLEpEio/edit?usp=sharing&ouid=100658173866137092126&rtpof=true&sd=true>

Template Tahunan

No	Nama OPP	Periode Survei	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Periode Sebelumnya
1	Sekretariat Daerah	Semester	82.63	81.88	81.00	95.75	81.88	82.63	84.00	91.38	81.38	84.72	823	Online	Sarpras, produk, prosedur, waktu	Pengajuan anggaran penyediaan sarpras, meningkatkan sosialisasi prosedur layanan, review waktu layanan	70%
		Semester I	83.5	83.25	84.25	97.00	83.00	83.50	85.50	93.50	82.00	86.17	361	Online			
		Semester II	81.75	80.5	77.75	94.50	80.75	81.75	82.50	89.25	80.75	83.22	462	Online			
2	Disdikpora	Triwulan	88.81	91.56	88.25	99.13	89.75	91.31	92.06	99.31	86.06	91.81	240	Online	Waktu, sarpras	Mengidentifikasi waktu penyelesaian, memberikan pelayanan berdasarkan antrian, usulan penambahan anggaran untuk sarpras	80%
		Triwulan I	88.00	92.00	87.50	100.00	90.25	91.50	91.50	100.00	88.75	92.17	44	Online			
		Triwulan II	87.50	92.00	88.75	98.75	90.75	91.25	92.50	99.50	83.75	91.64	40	Online			
		Triwulan III	88.50	88.00	87.50	99.50	88.00	91.75	91.75	99.00	85.50	91.06	48	Online			
		Triwulan IV	91.25	94.25	89.25	98.25	90.00	90.75	92.50	98.75	86.25	92.36	108	Online			

3	Dinas Kesehatan	Tahunan	80.75	79.50	76.25	95.75	79.50	82.25	82.00	92.50	79.25	83.08	241	Manual	Waktu, sarpras	Pemanfaatan sosmed, Monev terhadap sarpras yang ada	80%
4	Dinas PU dan Penataan Ruang	Semester	83.00	83.00	80.50	92.00	81.50	83.00	84.50	90.00	82.50	84.44	50	Manual	Waktu, produk, sarpras	Melakukan monev terhadap waktu pelayanan, pemanfaatan teknologi	
5	Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan	Semester	83.25	83.50	85.50	76.50	76.75	99.00	77.50	92.50	76.50	83.44	100	Online	Sarpras	Pengkajian ulang kualitas pengadaan sarpras dan tingkat kebutuhannya	100%
6	Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	Tahunan	88.92	90.71	88.92	98.82	87.85	90.00	90.71	87.85	99.64	91.49	70	Online	Sarpras	Peningkatan sejumlah sarpras	100%
7	Dinas Sosial	Tahunan	77.50	78.25	75.25	99.25	77.00	78.25	77.75	91.00	75.50	81.08	200	Manual	Waktu, perilaku prugas, dan prosedur	Peningkatan layanan berbasis digital, Monev terhadap prosedur, Memberikan pelatihan service excellent	80%

8	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Semester	84.00	84.50	83.75	82.50	82.00	85.00	86.00	95.75	81.50	85.00	217	Manual	Sarpras dan Produk pelayanan	Mengajukan anggaran, Monev produk layanan	80%
9	Dinas P3AP2KB	Semester	83.75	83.25	82.00	93.75	83.75	87.00	85.00	97.00	83.25	86.53	47	Online	Waktu, prosedur, sarpras	Monev terkait percepatan pelayanan, merapikan prosedur layanan, pengadaan sarpras	80%
10	Dinas Ketahanan Pangan	Tahunan	77.75	81.25	76.75	98.50	76.50	77.25	80.00	71.00	85.50	80.50	109	Manual	Sarpras, produk, waktu	Menyiapkan fasilitas pendukung, membuat agenda rutin kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat, pelatihan petugas pelayanan	100%
11	Dinas Lingkungan Hidup	Semester	89.43	89.02	82.69	91.40	85.21	86.71	87.89	90.36	87.22	87.77	183	Manual	Produk, waktu, perilaku	Publikasi informasi Monev terhadap pelayanan periodik, publikasi jam layanan, Bimtek/pelatihan	100
		Semester I	91.00	88.50	82.50	89.75	81.75	88.50	85.25	89.25	86.25	86.97	56	Manual			
		Semester II	87.86	89.54	82.87	93.05	88.66	84.91	90.52	91.47	88.18	88.56	127	Manual			

12	Disdukcapil	Triwulan	96.12	94.03	88.58	88.97	92.52	91.43	92.06	93.39	88.64	91.75	793	Manual	Waktu, sarpras	Penyederhanaan mekanisme pelayanan, pengadaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)	80%
		Triwulan I	95.17	93.11	88.38	88.58	91.73	90.74	91.04	93.48	88.48	91.19	254	Manual			
		Triwulan II	96.45	94.09	88.78	88.87	93.01	91.73	92.81	93.40	88.58	91.97	254	Manual			
		Triwulan III	96.78	94.88	88.58	89.46	92.81	91.83	92.32	93.30	88.87	92.09	285	Manual			
13	Dinas PMD	Semester	76.25	75.75	77.00	95.75	77.50	77.00	80.50	89.75	72.50	80.22	117	Online	Kompetensi pelaksana. Waktu. Aduan	Peningkatan disiplin petugas layanan, menyediakan layanan pengaduan dari sosmed	100%
		Semester I	76.25	75.75	77.00	95.75	77.50	77.00	80.50	89.75	72.50	80.22	117	Online			
14	Dinas Perhubungan	Tahunan	88.25	87.50	80.75	98.25	100.00	85.00	80.00	98.25	80.75	88.75	30	Manual	Waktu, prosedur, perilaku petugas	Peningkatan sarpras, monev waktu layanan	100%
15	Diskominfo	Tahunan	81.25	81.25	81.25	96.75	81.25	80.00	83.25	91.50	79.00	83.94	24	Online	Sarpras, prosedur	Usulan tambahan alat teknis, evaluasi kebutuhan personel, monev terhadap prosedur	80%
16	Dinas Kukmperindag	Semester	79.98	76.35	78.19	94.70	79.02	82.22	83.30	79.97	95.81	83.28	182	Online	Prosedur, waktu	Pengkajian ulang prosedur, peningkatan kecepatan pelayanan	100%
		Semester I	81.00	80.00	78.00	87.25	81.00	83.00	83.25	93.50	89.75	84.08	117				
		Semester II	79.98	76.35	78.19	94.70	79.02	82.22	83.30	79.97	95.81	83.28	65				

17	DPMPTSP	Triwulan	92.13	92.88	92.88	99.31	93.00	94.06	94.44	98.38	93.25	94.49	1018	Online dan Manual	Waktu	Evaluasi SP, Melakukan evaluasi bulanan tepat waktu, membuat SK pengendalian internal, review penyederhanaan persyaratan	80%
		Triwulan I	91.50	91.75	91.00	99.50	92.50	93.75	94.50	96.75	93.25	93.86	648				
		Triwulan II	91.50	93.50	93.25	99.25	92.50	92.25	93.25	98.25	92.25	94.00	139				
		Triwulan III	92.75	93.25	94.50	99.50	93.25	95.25	96.00	99.00	94.00	95.28	150				
		Triwulan IV	92.75	93.00	92.75	99.00	93.75	95.00	94.00	99.50	93.50	94.81	81				
18	Dinas Perpustakaan dan Arsip	Tahunan	85.35	83.08	80.81	99.49	83.33	87.12	89.14	96.46	87.88	88.07	99	Online	Persyaratan, perilaku	Review SP, Pelatihan terkait service excellent	100%
19	Dinas Perikanan	Tahunan	91.56	90.31	88.75	91.25	90.31	85.63	92.50	90.94	88.13	89.93	80	Manual	Kompetensi pelaksanaan dan pengaduan	Monev terkait kompetensi petugas, menyediakan kotak saran dan pengaduan	100%
20	Dinas Pertanian	Tahunan	79.75	79.50	76.00	90.50	79.25	80.75	82.25	82.75	79.00	81.08	226	Online	Waktu dan Prosedur	Sosialisasi terkait waktu penyelesaian layanan, prosedur pengajuan bantuan dibuat lebih mudah	90%

21	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	Tahunan	82.50	83.75	82.25	83.00	84.25	85.75	83.50	83.00	82.00	83.33	78	Manual	Sarpras, waktu	Identifikasi kebutuhan sarpras sesuai Tingkat prioritas, sederhanakan prosedur layanan	
22	Inspektorat	Tahunan	80.75	74.75	74.75	82.25	74.25	80.75	76.00	74.75	77.50	77.31	132	Online	Waktu, sarpras, produk	Monev timeline audit, peningkatan kualitas rekomendasi,	
23	Bapelitbang	Semester	81.50	82.50	81.25	96.25	83.25	82.50	83.00	86.03	85.00	84.53	100	Online	Waktu, sarpras, petugas	Monev terhadap waktu layanan, menyediakan ruang khusus aduan, pelatihan petugas layanan	100%
		Semester I	82.50	83.00	81.00	97.50	83.50	83.50	83.50	82.00	94.50	85.58	50				
		Semester II	80.50	82.00	81.50	95.00	83.00	81.50	82.50	90.05	75.50	83.47	50				
24	BKAD	Semester	82.14	82.38	81.19	96.67	82.86	82.62	86.67	94.05	85.95	86.06	105	Online	Persyaratan, Waktu	Koordinasi internal dan sosialisasi ke petugas layanan	90%
		Semester I	82.14	82.38	81.19	96.67	82.86	82.62	86.67	94.05	85.95	86.06	105				
25	Bapenda	Tahunan	87.50	87.50	90.00	87.50	87.50	85.00	87.50	97.50	85.00	88.33	100	Online	Prosedur, pengaduan, kompetensi petugas	Review SP, Penyediaan call center aduan dan kotak saran, FGD internal	80%

26	BKPSDM	Tahunan	86.21	88.33	87.20	100.00	86.89	87.50	88.18	97.95	86.74	88.99	330	Online	Persyarat an Waktu	Review SOP dan SP	100%
27	Badan Kesbangpol	Tahunan	92.50	90.00	90.00	90.00	100.0 0	92.50	92.50	82.50	87.50	90.83	86	Manual	Waktu prosedur perilaku petugas	Penambahan loket layanan, monev terhadap prosedur layanan, pelatihan petugas layanan	-
28	BPBD	Tahunan	83.25	81.50	81.25	95.00	79.50	81.25	82.75	96.25	83.25	84.89	61	Online	Kompete nsi pelaksan a, waktu, prosedur	Pelatihan petugas layanan, pemanfaatan teknologi informasi, rapat secara berkala,	-
29	RSUD RAPB	Triwulan Triwulan I Triwulan II Triwulan III Triwulan IV	84.81 83.46 85.53 85.83 84.40	84.26 84.47 84.53 84.73 83.30	82.48 80.98 82.96 83.46 82.50	94.92 94.44 95.16 95.23 94.85	82.79 81.73 83.66 83.36 82.40	86.70 86.20 87.36 87.40 85.85	87.32 86.23 88.00 87.86 87.20	90.21 85.07 92.4 93.03 90.35	82.94 81.92 83.13 83.70 83.00	86.27 84.94 86.97 87.20 85.98	3986 1086 901 1049 950	Manual	Waktu, produk layanan	Pengaturan jadwal dokter spesialis, penambahan loket pendaftaran, monev pelayanan medis, nonmedis dan penunjang medis.	
30	Kecamatan Penajam	Tahunan	86.75	88.00	87.25	99.75	88.50	87.75	89.75	98.50	84.00	90.03	148	Manual	Sarpras, pengadu an	penyediaan loket pengaduan dan penambahan sarpras	100%

31	Kecamatan Waru	Tahunan	75.75	90.00	92.25	100.00	91.25	89.75	90.75	93.75	90.75	90.47	200	Online	Persyaratan, biaya, pengaduan	publikasi Informasi persyaratan pelayanan di sosmed, publikasi informasi bahwa pelayanan gratis, menyiapkan formulir pengaduan, kotak saran dan masukan	
32	Kecamatan Babulu	Tahunan	75.75	76.00	76.00	75.75	76.00	75.75	75.75	76.00	75.75	75.86	150	Manual	Prosedur, perilaku petugas	Review SP, Penerapan 3S (Senyum salam sapa)	100%
33	UPTD Pemuda dan Olahraga	Tahunan	84.25	83.25	85.25	80.50	83.50	85.75	83.50	76.25	73.25	81.72	110	Online	Sarpras, pengaduan	Usulan penambahan sarpras, usulan penambahan kotak saran dan pengaduan	100%
34	UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak	Semester I	91.40	89.84	86.71	99.21	91.66	93.75	93.75	100.00	93.75	93.34	32	Online dan Manual	Waktu, prosedur	Evaluasi SOP dan SP, Pengawasan proses pelayanan, penyederhanaan proses layanan	
35	UPTD Puskemas Penajam	Triwulan	88.00	86.75	85.50	87.50	88.13	89.50	91.25	83.13	88.00	87.53	60	Manual	Pengaduan, waktu, kompetensi	Menyediakan sarana pengaduan, review SP, Publikasi informasi alur dan waktu layanan,	
		Triwulan I	87.25	85.75	84.75	86.00	87.75	89.00	91.25	81.25	87.75	86.75	30				
		Triwulan II	88.75	87.75	86.25	89.00	88.50	90.00	91.25	85.00	88.25	88.31	30				

															petugas layanan	pelatihan petugas layanan	
36	UPTD Puskesmas Petung	Tahunan	83.25	83.75	83.00	95.00	82.25	84.00	84.75	87.25	83.25	85.17	380	Online	Produk, waktu, persyaratan layanan	Melakukan minlok per 3 bulan untuk evaluasi kesesuaian produk layanan, publikasi digitalisasi layanan, pelatihan petugas layanan.	
37	UPTD Puskesmas Waru	Triwulan I	80.25	80.00	79.50	96.75	80.75	83.25	84.25	93.75	78.75	84.14	172	Online dan manual	Sarpras, prosedur	Usulan penambahan anggaran, prioritas pelayanan pada kasus emergency dan disabilitas	
38	UPTD Puskesmas Babulu	Tahunan	85.00	85.00	82.50	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	84.72	190	Manual	Waktu layanan, perilaku petugas	Peningkatan sosialisasi registrasi online, menerapkan motto Senyum Salam Sapa	
39	UPTD Puskesmas Gunung Intan	Semester I	83.77	85.01	81.35	89.98	90.95	85.29	84.46	89.77	84.04	86.07	368	Manual	Persyaratan, waktu	Mensosialisasikan persyaratan layanan di berbagai media, menganalisis waktu tunggu pasien dan identifikasi penyebab keterlambatan	

40	UPTD Puskesmas Maridan	Semester	78.50	77.00	74.50	94.00	75.50	78.00	78.00	91.00	73.50	80.00	50	Online	Waktu, sarpras dan produk layanan	Mengusulkan penambahan dokter, usulan sarpras ke dinas kesehatan	
41	UPTD PU Kecamatan Waru	Semester	81.00	79.50	77.50	97.50	81.50	81.50	82.00	81.00	95.00	84.06	50	Online dan Manual	Waktu, prosedur	Melakukan monev terhadap waktu pelayanan, pelatihan petugas layanan untuk prosedur baru.	
42	UPTD PU Kecamatan Babulu	Semester	82.50	84.25	82.50	96.75	86.75	89.25	88.00	78.75	89.25	86.44	40	Manual	Persyaratan, disiplin petugas pelayanan, penanganan pengaduan	Sosialisasi SP kepada masyarakat, evaluasi rutin terhadap petugas pelayanan, mengidentifikasi masalah/keluhan masyarakat.	
43	UPTD PU Kecamatan Sepaku	Semester	82.50	85.50	75.75	99.00	80.25	77.75	80.75	82.00	71.50	81.67	52	Manual	Sarpras, prosedur, petugas pelayanan	Melakukan perawatan rutin dan perbaikan sarpras, penyederhanaan pelayanan dan digitalisasi akan mempercepat alur layanan, pelatihan petugas pelayanan	
44		Tahunan	84.75	77.50	81.00	95.75	83.00	84.25	87.75	84.25	85.25	84.83	41	Manual	Prosedur		

	UPTD Balai Benih Utama Tanaman Pangan dan Holtikultura															Pelayanan cepat, tepat dan mudah dilaksanakan.	
45	Kelurahan Sungai Parit	Tahunan	84.25	82.25	85.00	100.00	83.00	82.75	82.75	82.75	98.00	86.75	200	Manual	Persyaratan, biaya, penanganan pengaduan	Publikasi mengenai persyaratan pelayanan melalui sosmed atau tatap muka, Publikasi terkait biaya/tarif pelayanan gratis, menyiapkan formulir pengaduan dan kotak saran	
46	Kelurahan Lawe-Lawe	Semester	80.25	78.00	77.50	100.00	80.50	77.50	75.50	83.75	76.00	81.00	70	Manual	Perilaku, sarpras, kompetensi pelaksanaan	Pengawasan lebih intens kepada petugas, pengusulan pembangunan kantor kelurahan baru, Bimtek untuk petugas pelayanan	
47	Kelurahan Petung	Tahunan	85.25	82.00	86.50	100.00	84.00	82.75	83.00	98.75	84.25	87.39	260	Manual	Persyaratan, biaya, penanganan pengaduan	Publikasi terkait persyaratan baik online/offline, publikasi bahwa pelayanan gratis, menyiapkan form dan kotak saran pengaduan	

48	Kelurahan Pejala	Tahunan	83.75	83.75	84.00	98.50	86.00	87.00	83.75	99.50	81.25	87.50	128	Manual	Sarpras, waktu, prosedur	Peningkatan sarpras, monev terhadap prosedur layanan, pelatihan service excellent	
49	Kelurahan Buluminung	Tahunan	83.75	82.25	81.50	89.50	82.75	83.50	83.50	89.25	82.00	84.22	200	Mnaua	Sarpras, waktu, prosedur	Pengajuan anggaran untuk sarpras pengaduan, monev terhadap waktu pelayanan, pengaduan melalui akun sosial media.	
50	Kelurahan Riko	Tahunan	86.00	85.00	83.75	100.00	85.00	88.25	89.50	100.00	86.50	89.33	57	Online	Waktu, prosedur	Review SP	
51	Kelurahan Pantai Lango	Tahunan	79.00	77.25	79.00	100.00	77.25	77.50	79.00	78.25	77.25	80.50	66	Manual	Prosedur , produk, pengaduan	Monev prosedru layanan, perjas spesifikasi produk layanan, menyediakan formulir pengaduan	
52	Kelurahan Waru	Tahunan	81.50	84.25	81.75	94.25	84.00	85.75	85.50	91.50	82.75	85.69	150	Online	Persyarat an, waktu	Menyediakan formulir pengantar RT, Pengaturan jam istirahat dan petugas pelayanan datang tepat waktu.	

53	Kelurahan Sepaku	Semester	92.25	86.25	96.00	98.50	91.00	93.25	91.25	92.00	91.75	92.47	85	Manual	Persyarat an, prosedur , pengadu an	Peningkatan publikasi persyaratan dan prosedur, sosialisasi terkait pengaduan	100%
54	Kelurahan Sotek	Tahunan	82.00	83.00	82.00	99.00	82.00	85.00	85.75	87.25	79.25	85.03	47	Manual	Pengadu an, prosedur , perilaku petugas	Menyediakan kotak saran dan aduan, monev terhadap prosedur pelayanan, Monev terhadap petugas pelayanan terkait pelayanan prima	
	IKM Instansi	Tahunan	83.94	83.66	82.65	94.00	84.07	84.89	85.03	89.36	85.47	85.70	13,133				

NO	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA NILAI
U1	Persyaratan Pelayanan	83.94
U2	Sistem Mekanisme Prosedur Pelayanan	83.66
U3	Waktu Pelayanan	82.65
U4	Biaya/Tarif	94.00
U5	Produk Sesifikasi Jenis Pelayanan	84.07
U6	Kompetensi Pelaksana	84.89
U7	Perilaku Pelaksana	85.03
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89.36
U9	Sarana dan Prasarana	85.47

IKM Rata-rata Kabupaten : 85.70 (Baik)