

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

**PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
SEMESTER II TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

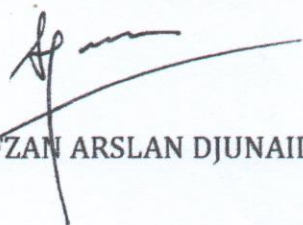
Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang diamanatkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, maka dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penerapannya, untuk menilai kualitas pelayanan publik dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara berkala minimal satu tahun sekali. Hal ini merupakan salah satu upaya yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam melakukan penilaian kepuasan masyarakat, terdapat 9 (sembilan) unsur penilaian antara lain: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif/ produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetisi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan penanganan pengaduan.

Dari hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap 79 (Tujuh Puluh Sembilan) Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP). Dari seluruh UPP yang di survey rata-rata masyarakat merasa puas atau baik dengan pelayanan Pemerintah Kota Pekalongan dimana 49 UPP memperoleh kategori sangat baik. Dari hasil tersebut maka Nilai SKM Kota Pekalongan 90.44 dengan kategori Baik. Hasil tersebut diharapkan Pemerintah Kota Pekalongan kedepan akan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Demikian semoga laporan ini dapat memberikan gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Kota Pekalongan.

Pekalongan, 30 November 2022
WALIKOTA PEKALONGAN


H. ACHMAD AFZAN ARSLAN DJUNAID, S.E

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....ii

DAFTAR ISIiii

BAB I PENDAHULUAN4

1.1 LATAR BELAKANG4

1.2 DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....5

1.3 TUJUAN5

1.4 MANFAAT5

BAB II METODOLOGI SURVEI.....6

2.1 PENYUSUNAN KUESIONER.....6

2.2 METODE PENGUMPULAN DATA7

2.3 TARGET RESPONDEN8

2.4 PENGOLAHAN DATA8

2.5 PENARIKAN KESIMPULAN.....9

BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT.....10

BAB IV KESIMPULAN60

BAB V PENUTUP61

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....62

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggara pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kota Pekalongan, maka perlu diselenggarakan survey pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Pelanggan (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 survey 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.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) No.4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sedangkan, penyusunan indeks kepuasan konsumen sesuai dengan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

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;
- Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Pelanggan;
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2014 tentang mystery shopping;
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 TUJUAN

Tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di Lingkup Pemerintahan Kota Pekalongan

1.4 MANFAAT

Manfaat dari survei kepuasan masyarakat yaitu :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengatur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik
- e. Dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- f. Dapat mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik
- g. Sebagai bahan penetapan kebijakan pelayanan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- h. Dapat mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- i. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- j. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 PENYUSUNAN KUESIONER

Dalam survei ini, menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data penilaian dari responden. Kuesioner yang digunakan terdiri atas beberapa pertanyaan yang mencakup semua unsur pelayanan. Pertanyaan mengenai unsur pelayanan dalam kuesioner ditentukan dengan cara mengidentifikasi proses pelayanan yang berhubungan dengan pelanggan. Identifikasi dilakukan dengan melihat urutan proses yang terjadi di masing – masing unit pelayanan, mulai dari awal pelanggan masuk ke dalam unit pelayanan sampai dengan proses pelayanan selesai, dengan kata lain kuesioner disusun dengan menggunakan pendekatan proses.

Penentuan atribut pengukuran kepuasan pelanggan, menggunakan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor: 14 tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik.

1. Persyaratan,
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3. Waktu Penyelesaian.
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap pelayanan.
4. Biaya / Tarif
Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksanaan
Kompetensi Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan Pengaduan , saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.
Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).
Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

Dalam survei kepuasan masyarakat pada UPP Kota Pekalongan, kuesioner telah disusun berdasarkan hasil diskusi bersama dengan Tim di UPP Kota Pekalongan. Adapun komponen-komponen dalam kuesioner meliputi:

- a. Identitas responden
- b. Pendapat responden tentang kinerja layanan setiap unsur
- c. Masukan dan Saran

Penilaian yang dipergunakan dalam kuesioner, yaitu Kinerja/ kenyataan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kinerja/ kenyataannya menunjukkan penilaian responden yang menunjukkan seberapa jauh kenyataan (realita) pelayanan yang diberikan unit pelayanan publik kepada masyarakat sebagai konsumen.

Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4, semakin tinggi skala menunjukkan semakin baik/ tinggi penilaiannya. Untuk Kinerja, angka 4 berarti responden sangat berkualitas dengan pernyataan penilaian kinerja, angka 1 berarti responden sangat tidak berkualitas dengan pernyataan penilaian kinerja.

Contoh :

Kemudahan dari prosedur pelayanan

Penilaian :

Jika menurut responden alur dari prosedur pelayanan tidak mudah, maka nilainya = 1 untuk kinerja layanan. Untuk memudahkan dalam analisa, interpretasi dan pemahaman, skala penilaian tersebut akan dikonversikan dalam persentase.

2.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Data yang digunakan dalam survei ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari pelanggan sebagai responden survei. Pengumpulan data dilakukan dengan alat bantu website Survey Kepuasan Masyarakat yang dikelola oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekalongan dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan. Melalui website tersebut UPP meminta responden untuk mengisi secara online. Pengisian dilakukan setelah responden selesai memperoleh layanan dari UPP sehingga pengisian kuesioner didasarkan pada pengalaman memperoleh layanan tersebut.

2.3 TARGET RESPONDEN

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan Wilayah pelayanan UPP Kota Pekalongan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 17.210 orang.

2.4 PENGOLAHAN DATA

a. Metode pengolahan data

Setiap pertanyaan survei masing masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang = $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

IKM = $\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IPK Unit Penyelenggara Pelayanan X 25

Tabel 2.1
Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 -- 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 -- 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

b. Analisa Pengolahan Data

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - b) Nilai indeks pelayanan
Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

2.5 PENARIKAN KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,111.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi pedoman penting yang menyajikan informasi tentang penilaian, harapan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan atas kebutuhannya.

Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta beberapa ketentuan sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor. KEP/25/MPAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang dirasa masih cukup relevan, maka data yang telah terkumpul diolah dan dianalisis.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan di Kota Pekalongan Semester II Tahun 2022 antara lain :

Tabel 3.1
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap UPP di Kota Pekalongan Tahun
2021 - 2022

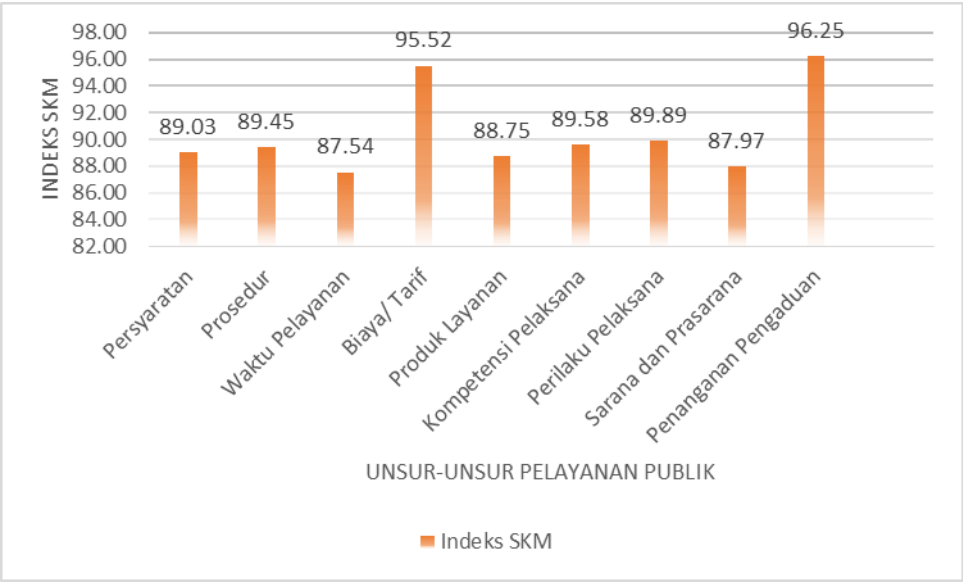
NO	Nama UPP	Indeks SKM		
		2021	2022 SMT I	2022 SMT II
1	KELURAHAN SETONO	78.13	83.08	99.79
2	KELURAHAN JENGGOT	78.13	87.40	99.52
3	KELURAHAN PANJANG BARU	79.40	84.82	99.31
4	KELURAHAN PANJANG WETAN	78.19	84.72	99.23
5	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	80.56	90.69	99.08
6	KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	80.48	88.90	99.03
7	KELURAHAN KURIPAN KERTO HARJO	77.68	86.67	98.93
8	KELURAHAN PRINGREJO	80.53	83.32	98.81
9	KELURAHAN BANDENGAN	80.52	88.55	98.80
10	KELURAHAN PASIRKRATON KRAMAT	78.18	84.71	98.61
11	KELURAHAN KLEGO	80.41	87.12	98.17
12	BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH	80.26	93.55	98.11
13	KELURAHAN PONCOL	85.63	83.38	98.08
14	KELURAHAN KAUMAN	93.60	87.25	97.80
15	KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	80.52	88.65	96.84
16	KELURAHAN SAPURO KEBULEN	79.70	83.26	95.04
17	KELURAHAN KALI BAROS	80.57	87.34	94.78
18	BAGIAN HUKUM SEKRETARIAT DAERAH	100.00	94.72	94.69
19	KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	80.00	88.85	94.41
20	DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA	86.90	89.56	93.95
21	DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	85.53	89.90	93.92
22	KELURAHAN TIRTO	76.77	76.64	93.92
23	KELURAHAN KRAPYAK	83.02	86.74	93.87
24	UPT PUSKESMAS KRAPYAK KIDUL			93.41
25	KELURAHAN KANDANG PANJANG	80.06	87.27	93.31

NO	Nama UPP	Indeks SKM		
		2021	2022 SMT I	2022 SMT II
26	UPT PUSKESMAS TONDANO			93.10
27	KELURAHAN MEDONO	80.49	85.23	92.80
28	INSPEKTORAT DAERAH	80.48	89.21	92.17
29	BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SUMBER DAYA ALAM SEKRETARIAT DAERAH	86.90	93.63	92.07
30	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	80.56	95.89	91.90
31	KELURAHAN PADUKUHAN KRATON	80.47	85.16	91.80
32	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH	78.13	94.75	91.59
33	KELURAHAN KURIPAN YOSOREJO	80.51	86.19	91.37
34	BAGIAN PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH	80.41	94.00	91.18
35	DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	80.26	91.03	91.01
36	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA, PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN	72.30	74.78	90.87
37	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	80.65	96.04	90.70
38	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN	79.80	90.89	90.60
39	KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	78.71	88.68	90.60
40	KELURAHAN BUARAN KRADENAN	80.48	87.89	90.29
41	BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH	86.11	94.29	89.76
42	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	80.52	90.02	89.52
43	DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN	80.01	89.23	89.44
44	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	80.44	90.12	89.43
45	DINAS PERTANIAN DAN PANGAN	80.50	89.30	89.38
46	BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA DAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH	80.52	93.75	89.17
47	BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH	80.42	93.44	89.07
48	DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	80.38	89.22	88.63
49	BADAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH	74.25	95.53	88.52
50	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	80.56	90.89	88.30
51	RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN	80.56	75.56	88.30
52	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	80.51	90.31	88.22
53	KELURAHAN NOYONTAANSARI	80.42	85.19	88.16
54	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	80.54	90.67	87.85
55	KELURAHAN BANYURIP	80.45	88.39	87.73
56	DINAS PENDIDIKAN	80.44	89.91	87.55
57	DINAS KESEHATAN	80.54	90.86	87.25
58	UPT PUSKESMAS TIRTO			86.53
59	UPT PUSKESMAS BUARAN			86.40
60	UPT PUSKESMAS KUSUMA BANGSA			86.33
61	UPT PUSKESMAS MEDONO			86.11
62	KELURAHAN SOKODUWET	74.02	81.61	85.80
63	KELURAHAN DEGAYU	84.13	87.69	85.78
64	UPT PUSKESMAS KLEGO			85.76

NO	Nama UPP	Indeks SKM		
		2021	2022 SMT I	2022 SMT II
65	KELURAHAN BENDAN KERGON	80.49	88.35	85.40
66	KELURAHAN PODOSUGIH	80.19	84.30	85.14
67	KELURAHAN GAMER	79.63	87.44	84.69
68	DINAS PARIWISATA, KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA	80.44	90.33	84.24
69	UPT PUSKESMAS NOYONTAAN			84.10
70	UPT PUSKESMAS SOKOREJO			83.99
71	UPT PUSKESMAS KRAMATSARI			83.96
72	UPT PUSKESMAS BENDAN			83.93
73	DINAS PERHUBUNGAN	80.42	89.87	83.25
74	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	82.97	95.73	82.55
75	UPT PUSKESMAS JENGGOT			82.43
76	UPT PUSKESMAS DUKUH			80.95
77	BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH	77.10	94.55	80.66
78	UPT PUSKESMAS PEKALONGAN SELATAN			79.92
79	SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH	76.59	72.50	77.37
Rata-rata Nilai Indeks SKM		80.74	88.30	90.44

Berdasar pada tabel 3.1 diatas diketahui bahwa rata-rata nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Kota Pekalongan pada semester II Tahun 2022 relatif baik dengan indeks 90.44. Nilai tersebut dapat diraih karena terdapat kepuasan yang relatif sangat tinggi dari masyarakat pengguna layanan terhadap dua unsur penilaian yaitu unsur persepsi masyarakat terhadap biaya/tarif yang diterapkan UPP dengan indeks rata-rata 95.52 serta pengelolaan dan penanganan pengaduan oleh UPP dengan indeks 96.25. Adapun secara rinci nilai indeks untuk masing-masing unsur pelayanan yang dikaji ditunjukkan dengan grafik berikut,

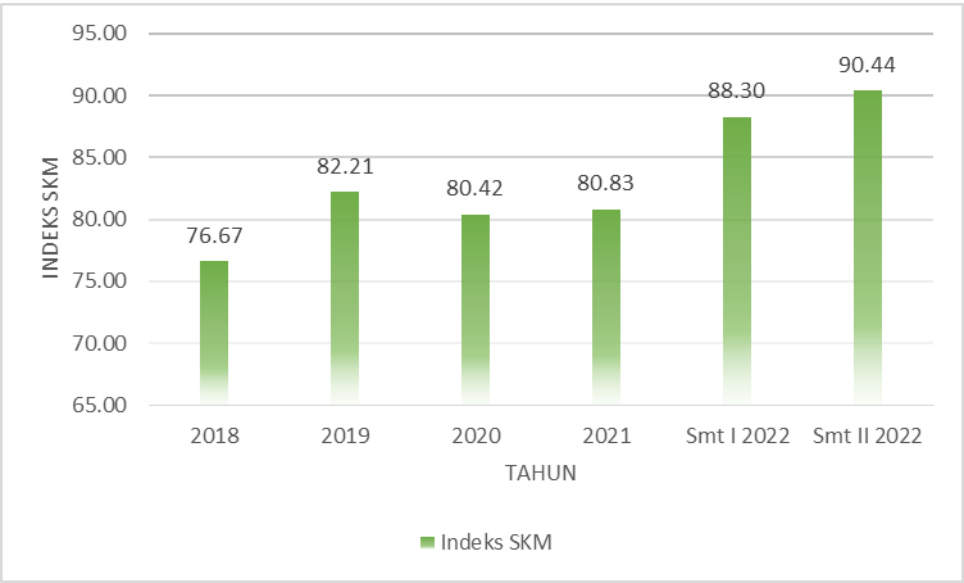
Gambar 3.1
Indeks per Unsur-Unsur Pelayanan



Secara umum dapat diketahui bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh UPP di Kota Pekalongan terbilang baik dan terus-menerus mengalami peningkatan. Grafik dibawah menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022:

Gambar 3.2

Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 – 2022



Berdasar pada tabel diatas dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan indeks SKM rata-rata yang relatif signifikan pada tahun 2022. Pada tahun 2022 tercatat terjadi kenaikan indeks SKM dari 80,83 pada tahun 2021 menjadi 88,30 pada tahun 2022 semester I dan kembali meningkat menjadi 90,44 pada tahun 2022 semester II. Dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, tim pelaksana juga mengumpulkan masukan dan saran dari para responden. Masukan dan saran tersebut selanjutnya ditindaklanjuti oleh UPP dengan memberikan tanggapan ataupun rencana tindak lanjut. Adapun hasil masukan dan saran serta rekomendasi perbaikan dari Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan dijelaskan dengan tabel berikut:

TABEL 3.2
REKAP HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PEKALONGAN SEMESTER II TAHUN 2022

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
1	KELURAHAN SETONO	99.79	Sangat Baik (A)	-	-	-
2	KELURAHAN JENGGOT	99.52	Sangat Baik (A)	-	-	-
3	KELURAHAN PANJANG BARU	99.31	Sangat Baik (A)	Sarana dan Prasarana	Ruang pelayanan masih menggunakan aula kelurahan	Telah diusulkan pembangunan gedung kantor baru tahun 2023
4	KELURAHAN PANJANG WETAN	99.23	Sangat Baik (A)	Sistem. Mekanisme, Prosedur	SEMOGA DALAM PELAYANAN LEBIH BAIK LAGI	Meningkatkan kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan
5	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	99.08	Sangat Baik (A)	Sistem. Mekanisme, Prosedur	TINGKATKAN LAYANAN CC112 BISA	1. Menambah jumlah Agen CC112 DINKOMINFO menjadi 6 orang dan 1 supervisor, sehingga layanan bisa 24 jam 7 hari bertugas.
						2. Mengadakan Rakor dengan OPD terkait dan instansi vertikal (POLRESTA Kota Pekalongan dan PLN)

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
						3. Melakukan kerjasama (MOU) dengan penyedia sistem aplikasi CC112 yang baru
						4. Mengadakan Pelatihan sistem Aplikasi CC112 yang baru untuk Agen Dinkominfo/ Petugas jaga yang di sebut L1 atau layer 1
						5. Mengadakan Pelatihan sistem Aplikasi CC112 yang baru untuk Admin OPD/Instansi vertikal disebut L2 atau layer 2
						6. Mengadakan Pelatihan sistem aplikasi CC112, yang baru kepada Petugas lapangan OPD terkait dan instansi vertikal yang disebut L3 Layer 3 .
6	KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	99.03	Sangat Baik (A)	-	-	-
7	KELURAHAN KURIPAN KERTOHARJO	98.93	Sangat Baik (A)	-	-	-
8	KELURAHAN PRINGREJO	98.81	Sangat Baik (A)	-	-	-

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
9	KELURAHAN BANDENGAN	98.8	Sangat Baik (A)	Sarana dan Prasarana	ruangan diberikan ac dan tv	Mengusulkan penambahan sarana dan prasarana
				Sarana dan Prasarana	kursi ruang tunggu pelayanan yang kurang nyaman, ruang tunggu mohon diberi tv	Mengusulkan penambahan sarana dan prasarana
				Sarana dan Prasarana	PERPUSTAKAAN DI TATA LEBIH MENARIK UNTUK ANAK-ANAK	Menata kembali koleksi buku bacaan di ruang perpustakaan
10	KELURAHAN PASIRKRATONKRAMAT	98.61	Sangat Baik (A)	-	-	-
11	KELURAHAN KLEGO	98.17	Sangat Baik (A)	-	-	-
12	BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH	98.11	Sangat Baik (A)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Perbanyak anggaran piala	Sudah diusulkan untuk tahun 2023
				Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Plakat bisa didesain yang baru	Sudah diusulkan untuk tahun 2023
				Kompetensi Pelaksana	Lebih kreatif lagi dalam menyusun teks sambutan	Menambah jumlah petugas penyusun teks sambutan
13	KELURAHAN PONCOL	98.08	Sangat Baik (A)	Sarana dan Prasarana	Kantor Kelurahan kurang baik keadaannya, perlu untuk direnovasi.	1. Usulan Pembangunan gedung baru Kelurahan Poncol melalui Kecamatan Pekalongan Timur
						2. Pemeliharaan dan pengecatan gedung kantor Kelurahan Poncol
14	KELURAHAN KAUMAN	97.8	Sangat Baik (A)	-	-	-

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
15	KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	96.84	Sangat Baik (A)	-	-	-
16	KELURAHAN SAPURO KEBULEN	95.04	Sangat Baik (A)	Sistem. Mekanisme, Prosedur	SEMOGA PENGURUSAN AKTE KEMATIAN DIPROSES DENGAN CEPAT. TERIMA KASIH	Akan dikoordinasikan dengan DISDUKCAPIL Kota Pekalongan
17	KELURAHAN KALI BAROS	94.78	Sangat Baik (A)	Sistem. Mekanisme, Prosedur	SEMOGA BANTUAN BPNT CEPAT DIAJUKAN	Dengan secepatnya akan segera kami ditindaklanjuti, baik itu dengan petugas pendamping maupun berkoordinasi/ konsultasi langsung ke DinsosP2KB
18	BAGIAN HUKUM SEKRETARIAT DAERAH	94.69	Sangat Baik (A)	Sarana dan Prasarana	Ruangan kurang bgtu luas	Akan kami pertimbangkan untuk mengajukan usulan
				Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Untuk disediakan kotak pengaduan	Akan segera disediakan kotak pengaduan
19	KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	94.41	Sangat Baik (A)	Sistem. Mekanisme, Prosedur	Pelayanan sudah bagus dari segi sarpras dll, Namun terkadang kendala muncul apabila camat tidak di tempat sehingga kepentingan tidak bisa langsung selesai	Mulai dimaksimalkan pelayanan RA KESEL MLAKU (apaRA Kecamatan SELatan Melayani Layanan Antar doKUMen)
20	DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA	93.95	Sangat Baik (A)	-	-	-
21	DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	93.92	Sangat Baik (A)	Sistem. Mekanisme, Prosedur	Khusus untuk pengurusan surat perpanjangan kl bisa 1 hr lgsg jd bisa di tunggu. Kl untuk pembuatan baru, dinas memang hrs survey dl ke lapangan terlebih dahulu.	Akan dilakukan evaluasi SOP perizinan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
22	KELURAHAN TIRTO	93.92	Sangat Baik (A)	-	-	-
23	KELURAHAN KRAPYAK	93.87	Sangat Baik (A)	-	-	-
24	UPT PUSKESMAS KRAPYAK KIDUL	93.41	Sangat Baik (A)	Sarana dan Prasarana	Sudah baik dalam hal pelayanan cuman ruang tunggu cukup panas	Penambahan kipas angin di ruang tunggu pasien
25	KELURAHAN KANDANG PANJANG	93.31	Sangat Baik (A)	-	-	-
26	UPT PUSKESMAS TONDANO	93.1	Sangat Baik (A)	Perilaku Pelaksana	Sebaiknya petugas lebih memperhatikan pasien	Memberikan saran kepada petugas yang bersangkutan untuk lebih memperhatikan pasien dan menjaga keramahan
				Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan layanan perlu diperhatikan lagi	Memberikan fasilitas ruang pengaduan dan form kritik dan saran di bagian loket
				Sarana dan Prasarana	MOHON DISEDIAKAN AIR MINUM DI RUANG TUNGGU	Memfasilitasi dispenser dan galon air putih di ruang tunggu pemeriksaan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Perilaku Pelaksana	Petugasnya tolong ya yang lebih ramah lagi, kalo tanya ke pasien tu yg sopan, jangan nge gas, mentang-mentang itu orang kerja jadi bidan jadi seenaknya aja!! Tidak menghargai orang lain. Attitudenya memang ga sopan semua petugas disini, yg ramah bagian depan aja si sepengalaman saya, TOLONG DIPERBAIKI!!	Memberikan saran kepada petugas yang bersangkutan untuk lebih memperhatikan pasien dan menjaga keramahan
				Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	petugas di pengaduan harus selalu standby	Menyediakan ruang pengaduan dan nomor WA (085870752346) yang bisa dihubungi untuk menyampaikan pengaduan selama jam pelayanan
27	KELURAHAN MEDONO	92.8	Sangat Baik (A)	-	-	-
28	INSPEKTORAT DAERAH	92.17	Sangat Baik (A)	Sarana dan Prasarana	ruangan konsultasi kurang luas.	akan dipertimbangkan untuk menggeser sekat
				Sarana dan Prasarana	supaya diberikan peta ruangan.	Akan dibuatkan penunjuk arah ruangan
29	BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SUMBER DAYA ALAM SEKRETARIAT DAERAH	92.07	Sangat Baik (A)	-	-	-

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
30	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	91.9	Sangat Baik (A)	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dibuat online saja per badan/dinas	telah diusulkan "sipolomas" untuk mewadahi pelayanan online
				Perilaku Pelaksana	Saran saya dalam melayani harus dengan sopan dan ramah agar customer nyaman dan senang	dilakukan pembinaan terhadap seluruh karyawan Badan Kesbangpol Kota Pekalongan
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Kedepannya harus ada pegawai yang didepan untuk memberikan petunjuk kepada orang yang datang	telah ditunjuk petugas pelayanan pada Badan Kesbangpol Kota Pekalongan
				Sarana dan Prasarana	Ruangannya diperluas lagi. Biar agak lega dan leluasa dan juga tentunya nyaman	Telah diusulkan pembangunan gedung Badan Kesbangpol, DED telah dibuat
31	KELURAHAN PADUKUHAN KRATON	91.8	Sangat Baik (A)	-	-	-
32	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH	91.59	Sangat Baik (A)	Sarana dan Prasarana	Terkait Fasilitas terutama Gedung mohon untuk menjadi prioritas pembangunan karena bentuk pelayanan kepada masyarakat	Bappeda masih satu gedung dengan BPKAD dan untuk saat ini belum perlu mengajukan perbangunan gedung baru
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Adakan front office dalam gedung yang melayani pengunjung agar tidak bingung harus kemana	Bappeda tidak ada front office karena masih satu gedung dengan BPKAD, semua informasi sudah terpasang di papan pengumuman dan untuk petunjuk setiap ruangan sudah cukup jelas. Pengunjung akan dilayani di Ruang Sekretariat sebagai pusat informasi

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	Disediakan informasi yang ditempel di mading di depan gedung	Sudah ada di papan informasi
33	KELURAHAN KURIPAN YOSOREJO	91.37	Sangat Baik (A)	-	-	-
34	BAGIAN PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH	91.18	Sangat Baik (A)	-	-	-
35	DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	91.01	Sangat Baik (A)	Sarana dan Prasarana	Saran: Untuk area anak-anak kalau bisa ada petugas pemandunya supaya ada yang mengarahkan. Ruang 2 pernah saya membaca di ruang atas ada petugas yang menyalakan musik sangat kencang dan itu cukup mengganggu tolong kalau mau menyalakan musik pakai headset saja ya.	Saran akan dipertimbangkan dan akan dilakukan pembinaan kepada petugas yang berjaga diruang baca
				Sarana dan Prasarana	Disediakan ruang lesehan dilantai atas Diadakan petugas yg bisa mengajak anak2 bermain bersama diruang anak2	Saran akan dipertimbangkan untuk menambahkan petugas pemandu
				Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Koleksi bukunya ditambah lagi khususnya terkait dengan jenis buku literasi AKM.	Akan diupayakan untuk menambah koleksi buku
				Sarana dan Prasarana	toilet lantai 2 disediakan	Akan diusulkan untuk penganggaran kedepan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Saran saya mungkin bisa mengembangkan dapat memberikan pelayanan insentif dalam sosialisasi betapa pentingnya kegiatan literasi sedari dini dan dapat berkecimpung di dalam perpustakaan masyarakat yang terdapat di dalam desa-desa yang memiliki kekurangan fasilitas	Akan lebih diintensifkan kegiatan sosialisasi gemar membaca
				Sarana dan Prasarana	Karena perpustakaan adalah tempat publik, maka saya berharap jam operasional ditambah. Dari jam 07.00 - 16.00. Hal ini dikarenakan masih banyak pengunjung yang butuh akses wifi atau meminjam buku guna tugas sekolah/kuliah/kantor hingga sore. Saya kira dengan adanya vaksin dan penggunaan masker sudah tidak perlu lagi terlalu mengkhawatirkan PPKM. Sediakan mushola. Saya adalah pengunjung rutin perpustakaan. Tidak efektif jika saya harus jalan/naik motor agak jauh ke Masjid di Jetayu. Tidak usah terlalu besar. Yang penting cukup bagi pengunjung menjalankan sholat	Akan dipertimbangkan untuk merubah jadwal layanan dan akan diupayakan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mohon untuk menambah lebih koleksi buku fiksi seperti Harry Potter serta buku terjemahan lainnya	Akan diupayakan untuk menambah koleksi buku
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Penataann buku sudah semakin baik/ sesuai, namun Sebaiknya ditambahkan nomor rak lagi di lemari agar buku mudah dicari sesuai yang tertera di buku	Akan dievaluasi penataan buku
				Sarana dan Prasarana	Pelayanan whatsapp gateway kurang responsif dan terkadang lambat dalam membalas	Akan dilaksanakan peningkatan server dan pembinaan terhadap admin
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Mohon untuk penataan buku pada rak buku bisa lebih diperhatikan lagi. Karena saya mengamati susunan nomor poada label buku tidak diletakjkan pada rak yang semestinya sehingga menyulitkan pemustakan mencari buku sesuai dengan nomor panggil OPAC. Dan mohon para pegawai yang ada di ruangan TU ataupun ruangan yg berdekatan dengan ruang baca bisa lebih memperhatikan volume suara saat berbicara karena sangat mengganggu ketentraman. Terimakasih	Akan dievaluasi penataan buku

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
36	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA, PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN	90.87	Sangat Baik (A)	Sistem. Mekanisme, Prosedur	Mohon untuk selalu ditindak lanjutin anak2 punk yang meresahkan masyarakat apalagi tempat kumpul di kampung dan sangat mengganggu warga disaat jam tidur malam...terimakasih semoga bapak/ibu selalu sehat dalam bekerja	SatpolP3KP Kota Pekalongan pastinya akan gencarkan razia terhadap anak punk dengan patroli rutin khususnya pada malam hari di sejumlah jalan-jalan protokol, simpang jalan masuk gang,-gang kampung perumahan warga, maupun yang sering dijadikan tempat magnkal (rawan trantibum) karena kehadiran mereka dianggap meresahkan masyarakat serta mengganggu ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. Selain itu patroli rutin malam ini, petugas langsung meindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat tentang adanya aktivitas Anak Punk yang mengamen ataupun yang melakukan aktivitas mengganggu ketertiban umum dan ketentraman masyarakat pada waktu pagi, siang, dan sore. Anak Punk tersebut juga diberikan sanksi berupa cukur gondul untuk memberikan efek jera kepada mereka. Setelah pembinaan dan pendataan di Mako Satpol P3KP kemudian anak punk tersebut di bawa ke rumah sosial perlindungan berbasis masyarakat atau yang biasa disebut dengan RPSBM

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
37	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	90.7	Sangat Baik (A)		Mohon untuk diberbanyak dalam sosialisasi, terutama mengenai jabatan fungsional	Kegiatan sosialisasi terkait kepegawaian akan segera kita usulkan/selenggarakan
					Kantor BKPSDM agar dibuatkan lebih luas, yang berdekatan dengan gedung diklat	Pembangunan gedung BKPSDM akan kita usulkan, sesuai kemampuan Pemerintah Kota Pekalongan. BKPSDM juga akan menata ruang pelayanan senyaman mungkin sehingga pelayanan kepada masyarakat bisa lebih optimal
38	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN	90.6	Sangat Baik (A)	sisi	Mohon di permudah lagi untuk pengurusan dokumen	Akan kami lakukan evaluasi SOP
				Sarana dan Prasarana	perlu diadakan peninggian biar gak sering banjir.	Akan kami pertimbangkan untuk perencanaan di tahun yang akan datang bila anggaran memungkinkan
				Sarana dan Prasarana	Kalau bisa kasur nya diperbarui, soalnya kasur yg lama sudah usang, karna sudah 6 th lebih berjalan	Akan kami pertimbangkan untuk perencanaan di tahun yang akan datang bila anggaran memungkinkan
				Sarana dan Prasarana	Kurang berfungsinya dgn baik penerangan lampu	Akan kami pertimbangkan
				Sarana dan Prasarana	Demi keamanan, mohon untuk dipasang cctv	Akan kami usulkan pada tahun anggaran yang akan datang

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	Mohon supaya sisi samping, kanan dan kirinya kalau malam dikasih penerangan lampu, dan juga guna keamanan barang2 kami diwaktu tidur supaya dipasang cctv	Akan kami upayakan untuk perencanaan yang akan datang
				Sarana dan Prasarana	Saluran pembuangan air kamar mandi nya untuk segera diperbaiki (dibuatkan saluran pembuangan air yg baru). Dan juga supaya ada cctv nya demi keamanan kami para nelayan.	Akan kami pertimbangkan untuk perencanaan di tahun yang akan datang bila anggaran memungkinkan
				Sarana dan Prasarana	Tingkatkan ketersediaan sarana penunjang kegiatan lelang. Tingkatkan penanganan kebersihan lingkungan area lelang agar tidak licin	Akan kami upayakan menjaga kebersihan lingkungan
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	pengurusan rekom bbm diharapkan satu pintu efisien & PRAKTIS	1. Akan kami lakukan evaluasi standar pelayanan 2. Kedepannya akan kami upayakan melalui aplikasi
				Sarana dan Prasarana	Cat tembok yg sudah pada mengelupas sebaiknya di cat ulang, Dan juga sebaiknya ada cctv nya	Akan kami pertimbangkan pada tahun anggaran yang akan datang
39	KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	90.6	Sangat Baik (A)	Sarana dan Prasarana	Sudah cukup baik, kalau boleh diberi air mineral untuk tamu (dimeja tamu)	Akan kami tindak lanjuti untuk menyediakan air meniral
40	KELURAHAN BUARAN KRADENAN	90.29	Sangat Baik (A)	Sarana dan Prasarana	Semua pelayanan sudah baik tapi dalam hal gedung kelurahan kurang baik/ kurang layak	Akan mengusulkan renovasi gedung kantor kelurahan pada Renja Tahun Anggaran 2024

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
41	BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH	89.76	Sangat Baik (A)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	UNTUK LEBIH JELAS LAGI DALAM MEMBERIKAN PEMAHAMAN YANG BERUPA PENYAJIAN DATA	Akan dilakukan penguatan pemahaman dan pengetahuan kepada setiap staff di bagian organisasi sehingga dapat memberikan pelayanan dengan lebih lagi
				Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Untuk lebih cepat merespon konsultasi penyusunan Anjab dan ABK dari PD.	Akan diimplementasikan rencana inovasi Sapa Bagor untuk mempermudah dan mempercepat kegiatan konsultasi
42	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	89.52	Sangat Baik (A)	Kompetensi Pelaksana	Petugas lebih luwes bila ada yg datang ke kantor dalam meminta pertolongan prosedur perijinan bila sudah mencoba menggunakan on line kesulitan	-DPMPTSP Kota Pekalongan sudah menyediakan Counter Help Desk guna melayani pemohon yang terkendala dalam menggunakan perizinan online. -menambahkan kuantitas sosialisasi terkait perizinan online
				Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Ketika upload dirumah loadingnya lama	peningkatan kualitas jaringan internet
				Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Untuk program OSS tolong dipermudah pengoperasiannya	menjembatani antara pemohon dengan pusat dalam mendedukasi pemohon terkait Sistem OSS karena sistem OSS aplikasi dari Pusat, sehingga DPMPTSP Daerah tidak memiliki akses dalam sistem tersebut

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Untuk pencabutan SIP lebih baik juga diadakan secara online agar lebih efisien dan mudah, serta contoh permohonan juga disertakan dalam web. Sangat baik pelayanannya. Pertahankan	masih dalam proses pengembangan sistem lebih lanjut
				Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Counter pengaduan tersendiri, Tingkatkan semangat dan smart layanan	meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan dan perbaikan Counter Pengaduan yang sudah ada
43	DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN	89.44	Sangat Baik (A)	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Saran dan masukan terkait penanganan pengaduan lebih di tingkatkan dalam proses percepatan penanganannya dan segera di respon	Optimalisasi tim penanganan dan pengelola pengaduan
44	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	89.43	Sangat Baik (A)	Sistem. Mekanisme, Prosedur	Masukan untuk mengembangkan website informasi instansi yang disesuaikan dengan kebutuhan LP-PAR sehingga memudahkan masyarakat mencari informasi pelayanan. Hadirkan tim khusus untuk assesment atau pendampingan ke lapangan agar pengaduan lebih cepat tertangani, bisa dengan recruitment volunteer, magang dan kerjasama dengan komunitas atau NGO.	1. Website DPMPPA Kota Pekalongan, akan diberikan Ruang/Dashboard khusus informasi tentang Lembaga Perlindungan Perempuan Anak dan Remaja (LP-PAR) Kota Pekalongan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
						2. Telah diberntuk atau dilantik Satgas Perlindungan Perempuan Anak/ Perlindungan Anak Terpadu Berbasis Masyarakat (PATBM) kelurahan di semua kelurahan agar pelayanan pengaduan bisa di tingkat kelurahan
45	DINAS PERTANIAN DAN PANGAN	89.38	Sangat Baik (A)	Sarana dan Prasarana	Tempat dan fasilitas cukup memadai, tetapi bahan dan alat kultur perlu dilakukan pengadaan lagi mengingat kegiatan ini sangat butuh Ketelitian dan kesterilan	Akan diusulkan untuk penganggaran kedepan
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Saran saya semua orang baik penduduk asli pekalongan maupun bukan bisa berobat tanpa adanya pembatasan area jdi bisa ditangani dengan cepat hewan kesayangan saya	Akan dievaluasi terkait SP dan SOP perizinan
				Sarana dan Prasarana	Ditambah ruang biar gak ngantri kalau pas rame	Akan dipertimbangkan untuk melakukan penataan ruangan
				Sarana dan Prasarana	Buat cabang puskesmas baru di kota	Akan diusulkan untuk penganggaran kedepan
46	BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA DAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH	89.17	Sangat Baik (A)	Kompetensi Pelaksana	pelayanan Pengadaan b/j ditingkatkan supaya dpt cepat dipahami oleh skpd	Akan dilaksanakan pembinaan pejabat pengadaan sehingga dapat melaksanakan pelayanan dengan lebih baik

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
47	BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH	89.07	Sangat Baik (A)	Sistem. Mekanisme, Prosedur	Prosedur peminjaman ruang untuk masyarakat umum semoga semakin jelas, tertata, dan baik. Terima kasih.	Sudah dilaksanakan pelaksanaan dengan optimal dan sesuai dengan SOP
				Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kalau sudah lewat tanggal pinjam ruang untuk segera dihapus jadi tidak bikin bingung	Tidak dapat melakukan penghapusan data peminjaman ruangan dikarenakan sebagai database temu kembali informasi
				Sarana dan Prasarana	Perbanyak bangku untuk pelayanan nomor surat untuk menunggu atas pelayanan tersebut. Agar tidak berdiri terus; Thanks; Semoga ditanggapi dengan sebagai mana mustinya	Akan disediakan sejumlah dua buah kursi untuk pelayanan nomor surat keluar
				Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Untuk isian snack sesuaikan tamu undangan, kalau acaranya masyarakat lebih baik isian snacknya yang ngajeni/ yang pantas.	Fasilitas jamuan snack sudah lebih dari pantas
48	DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	88.63	Sangat Baik (A)	Sistem. Mekanisme, Prosedur	Pelayanan MKJP gratis dan dapat beras Mohon yg bongkar pasang juga mohon di gratiskan	Untuk biaya Medis bisa dipenuhi bongkar pasang gratis, tetapi untuk pemberian sembako, belum bisa di anggarkan di APBD
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Tindak lanjut untuk survey ke rumah mohon agak dipercepat	Survey kerumah kami berusaha untuk sesuai dengan urutan pengajuan dan khusus untuk pengajuan kis kami mengutamakan bagi yang segera yaitu yang di RS dan kondisi Urgent

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Saya punya anak 2,tapi yg cair pkhnya cuma 1, saya kmrn sudah laporan ke Dinsos, tp kok masih utuh, mohon solusinya	Nominal penerima bantuan yang diberikan sesuai dengan sistem/Aplikasi yg ada dari KEMENSOS, kami telah berusaha mengusulkan bagi komponen PKH yang belum cair akan tetapi proses pemadanan data dari KEMENSOS melibatkan beberapa sistem di OPD lain seperti Capil dan Dindik
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Mhn agar KB MOP di sosialisasikn shg yg mau ikut bs termotivasi utk ikut MOP	Bisa di anggarkan di BOKB pada Kegiatan penyuluhan atau kegiatan KB bergerak
				Perilaku Pelaksana	Jika ada petugas survei yang akan datang akan lebih baik jika konfirmasi dulu dengan yang bersangkutan agar bertemu.	Setiap pengajuan kami berusaha untuk meminta pemohon untuk mencantumkan no HP dengan tujuan sebelum Survei untuk di hubungi dulu akan tetapi kendala dilapangan kadang saat di hubungi tidak bisa sehingga tidak bisa berkomunikasi dengan pemohon.

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Kerja di lapangan sebaiknya mengikut kertakan RT /RW Yg betul ² tau kondisi perekonomian warganya Sehingga tepat sasaran Mksh	Surat Pernyataan miskin yang di ttd RT merupakan salah satu upaya pelibatan RT dalam pengajuan program dan saat ini sedang dilaksanakan Musyawarah Kelurahan untuk penerima Bansos yang pesertanya RT dan para Tokoh Masyarakat di Kelurahan dg tujuan pelibatan RT/RW dan Tokoh Masyarakat di masing-masing Kelurahan.
49	BADAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH	88.52	Sangat Baik (A)	Sistem. Mekanisme, Prosedur	Proses untuk Pengajuan PBB, proses jadinya, agar lebih dipercepat Minimal 3 Hari	Akan dievaluasi terkait SP dan SOP perizinan
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	MOHON PELAYANAN PBB JD LEBIH CEPAT KARENA BUAT PROSES BALIK NAMA	Akan dievaluasi terkait SP dan SOP perizinan
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Untuk perbaikan luas tanah/bangunan di PBB mohon untuk bisa dipercepat selesainya proses pembetulan	Akan dievaluasi terkait SP dan SOP perizinan
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Lebih ditingkatkan lagi keramahannya ya Bapak/Ibu	Akan dilakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	KELENGKAPAN DATA BASE DI BKD SERING BERBEDA DENGAN LOKASI YANG SEBENARNYA. PETA TAMPILAN DI BKD SULIT DI PAHAMI SEHINGGA SULIT MENEMUKAN KECOCOKAN LOKASI DENGAN DI DATA BASE BKD	Akan dilakukan evaluasi peta lokasi dan koordinasi dengan lembaga terkait
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	SEYOGYANYA ANTARA KANTOR PERTANAHAN DENGAN KANTOR PAJAK BUMI BANGUNAN ITU NGELINK JADI SETIAP KALI ADA PERUBAHAN TANAH WAJIB PAJAK ATAU PEMILIK TANAH TIDAK PERLU KHAWATIR TENTANG JUMLAH PAJAK YANG TIDAK SESUAI DENGAN LUAS TANAH YANG SEKARANG SESUAI DENGAN SHM	Akan dilakukan koordinasi dengan lembaga terkait
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Mohon SP2D agar prosesnya agar tidak terlalu lama	Akan dievaluasi terkait SP dan SOP perizinan
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Mohon untuk kedepannya aplikasi/sistem keuangannya dalam hal ini ini FMIS SIMDA-NG dapat diperbaki lebih baik lagi, fitur2 dilengkapi. Memnsosialisasikan terkait prosedur penerbitan SP2D TU/GU/LS dan kelengkapan SPJ	Akan diintensifkan pertemuan dan koordinasi dengan petugas pada masing-masing OPD

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Mohon maaf hanya sekedar saran, untuk kedepannya agar diberikan contoh format untuk pengajuan Jurnal Koreksi. Agar kami dari OPD tidak bingung format seperti apa yang harus kami ajukan, dan mungkin akan lebih seragam dan lebih dapat dipahami. Terima kasih	Akan dipertimbangkan untuk membuat format laporan
				Sarana dan Prasarana	Lebih baik ada web khusus yg memnginfokan terkait pprosedur SKPP sehingga apabila ada pergantian Jabatan, maupun PNS Baru dapat mendapatkan informasinya dengan mudah	Akan dipertimbangkan untuk ditambahkan pada website OPD
50	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	88.3	Baik (B)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Layanan pembuatan KTP utk org difabel tidak ada tindak lanjut, sudah melapor ke kelurahan setempat. Mohon utk lebih gencar lagi pergerakannya.	Kami sudah menindaklanjuti semua permohonan perekaman untuk pembuatan KTP el yang masuk ke Disdukcapil Kota Pekalongan secara berkala. Akan konfirmasi ulang ke pihak Kelurahan mengenai permohonan yang sudah diajukan.
				Sarana dan Prasarana	ditambah sarana prasarana berupa mainan anak	Tahun 2023 disiapkan anggaran untuk pengadaan sarana prasarana tempat bermain anak.
				Sarana dan Prasarana	AC kurang dingin kursi tidak empuk	Pemeliharaan AC telah dilakukan secara berkala. Kursi pelayanan terbuat dari bahan stainless, tidak ada busanya.

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	MOHON DI TINGKATKAN PELAYANAN KHUSUSNYA PINDAH. KALO SETAHUN LALU BISA 3 HARI JADI SEKARANG ADA PENURUNAN PELAYANAN. MASA TUNGGU SURAT PINDAH LEBIH DARI 1 MINGGU.PADAHAL PROSES SELANJUTNYA MASIH PANJANG.APALAGI PINDAH JAUH LUAR KOTA .TRIMS	Proses penerbitan dokumen pindah telah dilakukan sesuai SOP yaitu tidak lebih dari 3 hari kerja, apabila lebih dari 3 hari kerja disebabkan karena adanya perbaikan jaringan sistem dari pusat (Ditjen Dukcapil Kemendagri).
				Sarana dan Prasarana	tempat parkir kurang myaman/kepanasan	Tempat parkir memang tidak ada atapnya, karena terkait dengan view bangunan gedung kantor Disdukcapil. Sudah diupayakan dengan penanaman pohon yang juga bisa berfungsi sebagai peneduh apabila parkir kendaraan.
				Sarana dan Prasarana	LAYANAN OFFLINE SUDAH BAGUS, MEMUASKAN, TAPI UNTUK LAYANAN ONLINE KADANG TROBLE ALIAS NGGAK BISA DIAKSES. MOHON SECEPATNYA DITANGANI, KALO PAS ERROR JADI KAMI BISA MEMANFAATKAN LAYANAN ONLINE DENGAN MAKSIMAL.	Layanan online tergantung koneksi jaringan dari pusat. Namun secara umum selama ini berjalan lancar.
				Sarana dan Prasarana	MOHON DIADAKAN FREE WIFI	Wifi free sudah disediakan di ruang pelayanan.

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
51	RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN	88.3	Baik (B)	Kompetensi Pelaksana	saya sangat puas sekali pelayanan di rawat jalan pelayanan ramah tapi ada 1 di rawat inap masih kurang bersih	Akan dilakukan pembinaan terhadap petugas kebersihan
				Sarana dan Prasarana	IT masih kurang cepat terutama di pendaftaran	Akan dilakukan peningkatan jaringan
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	loket farmasi diperbanyak biar tidak terlalu banyak antriannya	Akan diupayakan untuk menambah petugas farmasi
				Sarana dan Prasarana	untuk diruang jlamprang mohon diperbaiki alat pemanggil suara untuk diruang truntum baru mohon dilengkapi alat pemanggil perawat agar lebih mudah	Akan dilakukan perbaikan dan perawatan aset
				Kompetensi Pelaksana	untuk pemeriksaan pasien, sebaiknya jangan terlalu banyak yang masuk atau berlalu lalang, seharusnya ada yang jaga dibagian depan ruangan untuk pengumpulan berkas antrian	Akan dilakukan pembinaan kepada petugas keamanan
				Sarana dan Prasarana	ruang tunggu khusus rehab medik mungkin bisa dibuat lebih empuk karena pasien banyak yang sakit pinggang	Akan dipertimbangkan untuk diusulkan pengadaan sarana prasarana
				Sarana dan Prasarana	tekait dengan sarana kursi rodo biasanya kurang sampai nunggu gantian pasien lain, saranya perlu ditambah kursi rodo khusus untuk penyakit struk	Akan dipertimbangkan untuk diusulkan pengadaan sarana prasarana

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	jam dinding di ruang tunggu	Akan dipertimbangkan untuk diusulkan pengadaan sarana prasarana
				Sarana dan Prasarana	area pintu keluar masuk masih agak sulit dan area parkir masih belum rapi	Saat ini sedang dalam proses perbaikan dan perluasan lahan parkir
52	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	88.22	Baik (B)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Alat berat perlu diperhatikan pemeliharanya agar lebih cepat dalam operasional di lapangan	- Alat berat sudah dicek kondisi secara berkala untuk pemeliharaan & Apabila ditemukan kerusakan , kita segera melakukan perbaikan
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Bagi pelaku usaha di berikan pelayanan yg prima sebab akan menambah kecepatan pengelolaan usaha dan akan berdampak pada peningkatan anggaran daerah krn setiap pelaku usaha hrs taat pajak	Terimakasih atas masukannya. Alur dan tahapan ajuan perizinan berusaha (OSS RBA) sudah kami sesuaikan dengan ketentuan yang berlaku yaitu tidak melebihi 20 hari. Rencana tindak lanjut : Akan kami lanjutkan pelayanan sebaik mungkin tanpa melebihi batasan 20 hari.
				Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pengajuan jet PAM diprioritaskan karena untuk mengatasi banjir dilingkungan sekitar warga	Pengadaan Pompa skala lingkungan disesuaikan dengan anggaran yang ada

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Tolong persyaratan PBG dipermudah,jngn dilempar2 disuruh ke dpupr,ternyata disuruh minta data ke dmptsp/perijinan,saat diperizinan harus minta persyaratan di pertanahan,waktu pekerjaan proyek sudah selesai,tp proses PBG belum jadi,terus team penyedia tidak bisa mengakses sertifikat tanah yg asli .syuliiittttt mohon pencerahannya bpk ibu?	Terimakasih atas masukannya.Persyaratan PBG melalui SIMBG, diatur oleh Kementerian PUPR dan berlaku di seluruh Indonesia. Persyaratannya memang berkaitan dengan perizinan lainnya dan OPD lain (OSS atau SAKPORE).Alhamdulillah di Kota Pekalongan, jika syarat PBG membutuhkan Dokumen Kajian KKPR Berusaha, bisa diajukan secara online dari mana saja melalui OSS (oss.go.id). Sedangkan jika butuh Dok.Kajian KKPR untuk Kegiatan Non-Berusaha, DPMPTSP Kota Pekalongan sudah sediakan aplikasi online bernama SAKPORE.Alur perijinan PBG ini memang berbeda dengan era IMB dulu. Akan tetapi Sosialisasi PBG ke OPD se Pemkot Pekalongan dan ke masyarakat umum sudah kami lakukan Maret lalu. Di DPUPR, helpdesk kami juga selalu melayani pemohon yang masih kebingungan/ kesulitan dalam mengakses SIMBG. Rencana tindak lanjut :* Minggu pertama Desember 2022 ini, akan ada Sosialisasi PBG/SLF di 4 kecamatan Kota Pekalongan* Melanjutkan pelayanan helpdesk PBG/SLF

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
53	KELURAHAN NOYONTAANSARI	88.16	Baik (B)	-	-	-
54	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	87.85	Baik (B)	Sarana dan Prasarana	Peninjauan kebersihan lingkungan terutama sungai atau tempat umum lebih sering dilakukan dan mohon disediakan tempat sampah (tempat umum) yang memadai dan cukup secara kuantitas. Terima kasih	Akan dipertimbangkan untuk diusulkan pengadaan sarana prasarana
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Untuk pelayanan sedot WC Tinja sebaiknya digratiskan	Akan dievaluasi terkait SP dan SOP
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Untuk perizinan agar lebih dipermudah lagi terutama di penyusunan persetujuan teknis izin lingkungan TPS b3 dan pemanfaatan air limbah	Akan dievaluasi terkait SP dan SOP
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Biaya kalau dibisa digratiskan karena untuk kebaikan lingkungan dan kesehatan masyarakat	Akan dievaluasi terkait SP dan SOP
55	KELURAHAN BANYURIP	87.73	Baik (B)	Kompetensi Pelaksana	Perlu di tambah personil pelayanan	Usulan penambahan personil sudah disampaikan kepada Kepala BKPSDM Kota Pekalongan melalui Camat Pekalongan Selatan
56	DINAS PENDIDIKAN	87.55	Baik (B)	Kompetensi Pelaksana	Ada beberapa pengisian berkas yang seyogyanya dijelaskan dari awal agar tidak ada pengulangan pengisian data dari awal lagi	Akan dilakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan
				Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mohon bantuan diperlancar dan merata	Akan dikoordinasikan dengan lembaga terkait

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
57	DINAS KESEHATAN	87.25	Baik (B)	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Respon pengaduan di maksimalkan lagi, dan kecepatan pemrosesan surat ijin nya di tambah	Penguatan Komitmen petugas untuk tindak lanjut pengaduan yang masuk dan review SOP untuk mempersingkat pelayanan perijinan
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Permintaan rekomendasi dr organisasi profesi sangat ribet dan prosesnya lama	Koordinasi dan menyurati kembali organisasi profesi untuk mempersingkat proses rekomendasi tenaga kesehatan
				Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Lebih di permudah untuk mendapatkan informasi	Memperbanyak media dan sosialisasi untuk penyebaran informasi
58	UPT PUSKESMAS TIRTO	86.53	Baik (B)	Sistem. Mekanisme, Prosedur	Saran saja lebih baik pendaftaran untuk KIA/Imunisasi di khususkan sendiri jngan dicampur dengan pelayanan yg lain karena ibu hamil/ibu yg membawa anak kasihan kalau menunggu terlalu lama	Prosedur yang berlaku saat ini : 1. Mendahulukan lansia 2. Pemanggilan antrian berdasarkan pada urutan kedatangan bukan per poli
				Kompetensi Pelaksana	Klo bisa lebih cekatan lagi dalam pelayanan nya	Pelayanan pasien baru dan yang tidak bawa kartu butuh waktu yang lebih lama dibanding pasien lama dan bawa kartu. Pasien baru minimal harus mengisi 2 Form untuk umum, untuk KIA 3 Form, Imuniasi 2 Form dan KIR 3 Form dan penulisan harus lengkap kemudian ada pengecekan BPJS aktif atau tidak 1. RTL permohonan pengadaan perangkat komputer untuk tiap petugas sehingga bisa membuka 2-3

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
						pemanggilan dan langsung melayani administrasinya. 2. Update data simpus untuk kelengkapan administrasi yang bisa mempersingkat alur pendaftaran
59	UPT PUSKESMAS BUARAN	86.4	Baik (B)	Perilaku Pelaksana	Petugas Laboratorium kurang ramah.. ditingkatkan lagi pelayanaannya	Kami akan menyampaikan kepada petugas yang bersangkutan, supaya lebih ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien
				Kompetensi Pelaksana	Bagian pendaftaran: antriannya lama, petugas juga kadang kurang ramah. Bagian obat : nunggu nya kadang lama	Pendaftaran : 1. Pada pendaftaran pasien lama, petugas akan mengecek persyarikat kartu berobat terlebih dahulu dan menginput pada form kemudian mencari RM (Rekammedik) dan menulis pada register pasien. Apabila pasien berobat tidak membawa karut identitas/kartu berobat lengkap maka petugas akan membutuhkan waktu lebih lama untuk mencari RM 2. Apabila pasien baru petugas juga membutuhkan waktu lebih lama untuk membuat register baru dan menulis identitas lengkap pasien. Kami akan menyampaikan kepada petugas yang bersangkutan supaya lebih ramah lagi dalam memberikan pelayanan Obat : Proses peracikan obat puyer membutuhkan waktu lama

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
						dikarenakan ada surat edaran bahwa beberapa obat syrup tidak boleh diedarkan sehingga resep puyer lebih banyak
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Mohon untuk kader yang akan diperiksa diberikan keringanan / gratis. tidak berbayar di bagian pendaftaran	Kader sudah diberikan kartu untuk dibebaskan dari biaya pendaftaran dengan syarat pada waktu pemeriksaan membawa kartu kader tersebut
				Perilaku Pelaksana	Mohon petugas poli apabila tidak ada pasien harap jangan ngobrol dulu, karena masih ada pasien yang mengantri Terimakasih	Terimakasih untuk kritik dan sarannya, kami akan perbaiki kedepannya
60	UPT PUSKESMAS KUSUMA BANGSA	86.33	Baik (B)	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tingkatkan penanganan pengaduan pengguna dan kurangnya kemudahan prosedur pelayanan	1. Akan ditingkatkan lagi penggunaan kotak saran untuk menampung keluhan dari pasien/pengunjung 2. akan dilakukan umpan balik melalui WA atau telepon dan ditempel di papan pengumuman 3. Prosedur pelayanan akan dipermudah dengan inovasi Puskesmas Kusuma Bangsa berupa pelayanan poli khusus yaitu "Poli Jaga Aurat" untuk pasien penyakit Diabetes melitus dan Hipertensi
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Di tingkatkan kesesuaian persyaratan prosedur pelayanan	1. Akan dilakukan sosialisasi prosedur pelayanan kepada pasien/pengunjung melalui pertemuan lintas sektor dan penyuluhan langsung (Terjadwal)

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
						2. Persyarakat prosedur pelayanan khususnya "Rujukan" sudah sesuai dengan aturan BPJS
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Nomor antrian dipisah, lansia sendiri , balita sendiri nomor antriannya	Nomor antrian antara pasien lansia, balita, dewasa, dan ibu hamil sudah dipisah, namun saat mengantri karena tempat tunggu menjadi satu sehingga nampak campur baur
				Sarana dan Prasarana	Sediakan pengharum ruangan	Akan diupayakan pengadaan pengharum ruangan elektrik di beberapa titik
61	UPT PUSKESMAS MEDONO	86.11	Baik (B)	Sarana dan Prasarana	Kalau bisa kursi ditambah	Kita melihat dari rata-rata kunjungan di puskesmas perhari, jumlah kursi masih bisa memenuhi jumlah pasien yang datang, kemungkinan hanya dihari-hari tertentu saja terjadi lonjakan pasien. Sehingga penambahan kursi belum perlu untuk di prioritaskan
				Sarana dan Prasarana	Toilet bisa lebih bersih	Untuk masalah kebersihan toilet sudah kami koordinasikan dengan petugas kebersihan puskesmas, akan segera ditindaklanjuti dan ditangani
				Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tidak tahu ada layanan pengaduan	Kami sudah berkoordinasi dengan setiap poli agar setiap pasien yang datang ke Puskesmas dapat mengisi Form kepuasan masyarakat/ Pengaduan terkait dnegan pelayanan puskesmas, juga nantinya akan kami cantumkan nomer HP khusus dari

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
						puskesmas terkait untuk pengaduan/keluhan dari masyarakat, agar pasien menjadi mengerti bahwa pengaduan layanan itu sudah bisa dilakukan, baik melalui WA/SMS form atau menulis dan dimasukkan ke kotak saran
62	KELURAHAN SOKODUWET	85.8	Baik (B)	-	-	-
63	KELURAHAN DEGAYU	85.78	Baik (B)	-	-	-
64	UPT PUSKESMAS KLEGO	85.76	Baik (B)	-	-	-
65	KELURAHAN BENDAN KERGON	85.4	Baik (B)	Sarana dan Prasarana	Ruang Tunggu pelayanan kurang memadai mohon ditingkatkan yang lebih nyaman lagi	Akan diusulkan untuk penganggaran kedepan
				Sarana dan Prasarana	Fasilitas ruang tunggu perlu dilengkapi termasuk TOILET	Akan diusulkan untuk penganggaran kedepan
				Kompetensi Pelaksana	TINGKATKAN TEMPAT PELAYANNAN BIAR LEBIH BAGUS	Akan dilakukan pembinaan terhadap petugas kebersihan
66	KELURAHAN PODOSUGIH	85.14	Baik (B)	Kompetensi Pelaksana	Untuk petugas mohon d perbaiki jika ada masyarakat langsung tanggap, jangan menunggu petugas yg lagi ada pelayanan	Memberi Masukan Kepada petugas pelayanan agar cepat tanggap apabila ada warga minta di layani

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Perilaku Pelaksana	semoga kedepan Petugas yang didepan lebih banyak senyum dan ramah, apabila ada hal baru dalam pelayanan seyogyanya dicoba dulu, Semangat buat para petugas.. Semoga lelah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi amal jariyah bagi panjenengan semua	Memberi Masukan Kepada petugas pelayanan untuk selalu 3S (Senyum , Sapa , Salam)
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Mohon formulir laporan kelahiran baru/surat keterangan kelahiran ada nomor regester Kelurahan	Terimakasih masukannya, Untuk Blanko surat kelahiran dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak ada nomor register sedangkan di kelurahan sudah ada nomor di buku register
				Sarana dan Prasarana	Untuk kursi tunggu mohon bisa ditambah lagi	Telah Mengusulkan Kursi Tunggu untuk pelayanan ke BPKAD (bag. Aset) dan pada rapat di kecamatan
67	KELURAHAN GAMER	84.69	Baik (B)	-	-	-

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
68	DINAS PARIWISATA, KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA	84.24	Baik (B)	Sarana dan Prasarana	Untuk pasir kencana, karena kalau waktu buka pagi, akan sangat panas...dan fasilitas kalau bisa ditambah tempat bermain anak selain pasir2. Misal nya ayunan, prosotan ,jungkat jungkit. Sehingga jika keluarga membawa anak bisa ada alternatif bermain selain renang. Spot pasir2 banyak, tapi kurang efektif. 2 kali saya kesana jarang terlihat anak2 kecil yg bermain di spot pasir. Tempat yang teduh mungkin bisa diperbanyak, karena tempat terlihat cenderung gersang. Dan banyak yg berteduh di area yg seharusnya digunakan untuk area panggung hiburan. Tempat ganti/mandi bilas agak jauh dari kolam renang. Sukses selalu untuk pasir kencana pekalongan, semoga kedepan makin baik. Terima kasih	- Penambahan fasilitas untuk bermain anak-anak seperti ayunan, prosotan dan jungkat jungkit sudah direncanakan di TA 2023, dan saat ini sedang dilakukan pembangunan dua spot selfi dan area kuliner untuk kenyamanan pengunjung saat menikmati makanan dan minuman di Pasir Kencana.- Penanaman pohon-pohon/tanaman besar sudah dilaksanakan. Kurang lebih ada penambahan 60 (enam puluh)pohon besar baik itu dari BPPW, DLH maupun dari pihakPasir Kencana sendiri. Namun untuk menjadikan pohon/tanaman tersebut menjadi rindang membutuhkan waktu yang tidak singkat.- Untuk tempat bilas sudah tersedia disekitar kolam keceh, namun untuk tempat ganti memang lokasinya berada di dekat / di samping toilet yang berada sedikit jauh dari kolam. Perlu diketahui terdapat pula dua toilet yang letaknya dekat dengan kolam, yang letaknya bersebelahan dengan mushola barat.

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	Area belanja / coffe shop dibuat lebih menarik sehingga banyak orang tertarik untuk belanja. Demikian juga barang2 yang jajakan.	Saat ini sedang dilakukan penataan area kuliner (tempat yang disediakan bagi pengunjung untuk menikmati jajanan/makanan) yang tempatnya cukup luas di sebelah barat kios. Dan sedang dilakukan penataan ruang souvenir yang direncanakan akan digunakan sebagai tempat para UMKM di bawah naungan Dekranasda, yang akan menjual berbagai macam makanan/minuman dan kerajinan produk lokal.
				Sarana dan Prasarana	Suasana nya kotor dan bising karena ada proyek,	Dimungkinkan saat itu proses pembangunan Pasir Kencana masih belum selesai dilaksanakan. Namun sejak awal bulan di Pasir Kencana dimulai lagi pembangunan (area kuliner dan spot selfi) yang sedikit mengurangi kenyamanan pengunjung.

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	Personil banyak, tapi kurang terawat sarprasnya	Pembenahan dan pembinaan pegawai sampai saat ini terus dilakukan. Tiap hari kerja seluruh area Pasir Kencana sudah rutin dilakukan. Dan tiap hari Senin saat hari libur operasional dilakukan pemeliharaan kolam keceh secara rutin. Untuk kolam ikan dan kolam bunga dalam waktu dekat akan dilakukan pengurasan dan penggantian air sehingga akan terlihat lebih bersih dikarenakan baru tersedia pompa celup yang akan dipergunakan untuk menguras kotoran yang ada di kolam tersebut.
				Sarana dan Prasarana	Perlu penertiban seragam bagi petugas yg ada di museum	Sejak awal operasional Pasir Kencana sudah memiliki 3 (tiga) kaos seragam yang digunakan di hari Jum'at, Sabtu dan Minggu. Dan di bulan November ada penambahan 2 (dua) seragam kaos dan baju batik yang dipakai di hari Rabu dan Kamis.
						Seragam petugas di museum saat ini baru untuk 1 hari, sedangkan di tahun 2023 sudah dialokasikan anggaran untuk seragam 5 hari

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
69	UPT PUSKESMAS NOYONTAAN	84.1	Baik (B)	Sarana dan Prasarana	Sudah bagus, tapi panas, mungkin sebaiknya bisa ditambah kipas angin	Penggunaan kipas angin di ruang tunggu pasien tidak dianjurkan karena tidak sesuai dengan prinsip PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)
				Sarana dan Prasarana	Tambah kursi tunggu pasien	Penambahan kursi tunggu tidak dimungkinkan karena terbatasnya ruangan tunggu pasien, Pasien dapat juga menempati kursi tunggu yang ada di depan halaman Puskesmas jika kursi tunggu di dalam puskesmas penuh
				Sarana dan Prasarana	Masukan untuk kursi pasien hamil dipisah	Kursi tunggu pasien sudah tersedia merata di setiap bagian poli pemeriksaan. Juga sudah tersedia kursi tunggu prioritas (Untuk pasien lansia, ibu hamil, anak, diasabilitas, korban bencana) ibu hamil dapat menempati kursi tunggu prioritas tersebut
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Untuk pendaftaran supaya pelayanannya dipercepat (dipermudah)	Pelayanan pendaftaran sudah dilakukan sesuai dengan SOP/ Standar Pelayanan pendaftaran. Pasien akan diapnggil di loket pendaftaran sesuai dengan nomor urut yang ada. Diharapkan pasien dapat antri dan menunggu dengan baik sesuai dengan nomor antriannya
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Adanya permintaan data diri diluar BPJS dan ditanya diluar identitas	Pertanyaan permintaan data diri dan identitas pasien dilakukan di bagian loket pendaftaran yang bertujuan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
						untuk pengisian identitas
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Untuk poli gigi hari selasa dan kamis ditambah pasien 5 orang lagi, jadi waktu datang kesini belum habis kuotanya	Penambahan hari pelayanan penambalan dan pembersihan karang gigi. Hari selasa, Rabu, dan kamis menjadi hari pelayanan penambalan dan pembersihan karang gigi
70	UPT PUSKESMAS SOKOREJO	83.99	Baik (B)	Sarana dan Prasarana	TAMBAH AC BIAR TIDAK PANAS DAN LAYAR PANGGILAN ANTRIAN SEGERA DI PERBAIKI	Akan dilakukan perbaikan dan perawatan aset
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	PELAYANAN RAWAT INAP SAAT ISTRI SAYA MELAHIRKAN KURANG RAMAH DALAM MENANGANI PERSALINAN	Akan dilakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan
				Sarana dan Prasarana	DI BERI AREA BERMAIN UNTUK ANAK ANAK	Akan diusulkan untuk penganggaran kedepan
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	PELAYANAN DAN KECEPATAN LEBIH DI TINGKATKAN AGAR PASIEN TIDAK LAMA MENUNGGU	Akan dilakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	TINGKATKAN KEBERSIHAN, SISTEM PENDAFTARAN DI BUAT ONLINE	Akan dilakukan pembersihan secara lebih intensif
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Ribet.karna harus menunjukan kartu bpjs. sedangkan sy punya aplikasi bpjs yg tdk harus di cetak.reservasi lewat aplikasi pelayanan sokorejo juga sering tutup.mohon utk update lewat elektronik pendaftarannya.	Akan dievaluasi terkait SP dan SOP pelayanan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Perilaku Pelaksana	Petugas loket pendaftaran lebih ramah lagi, untuk petugas farmasi dan pelayanan umum sudah ramah	Akan dilakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan
				Sarana dan Prasarana	Ruang tunggu kurang luas , dan kursi diperbanyak	Akan dipertimbangkan untuk penataan ruang
				Sarana dan Prasarana	Ruang tunggu dipisahkan kursi obat dan periksa	Akan dipertimbangkan untuk penataan ruang
				Sarana dan Prasarana	pojok baca di ruang tunggu puskesmas sokorejo di harapkan bacaan bukunya jangan tentang kesehatan tapi tentang dunia anak anak karena tidak menarik di bcaca kalau bukunya tentang kesehatan.tidak ada juga mainan anak anak sehingga bosan menunggu antrian di periksa.di harapkan kedepannya ada buku tentang anak anak dunia bermain sehingga anak juga tidak rewel saat berobat	Akan diupayakan untuk menambah koleksi buku
				Kompetensi Pelaksana	Bagian depan alias screaning supaya menjelaskan lebih awal kalau pasien lansian dan anak di dahulukan,agar saya pasien gigi juga tau kalau lansia dan anak di dahulukan jadi sy tidak merasa di belakangkan saat pelayanan gigi berlangsung.banyak juga pasien lain yang merasa di curangi tidak sesuai antrian karena tidak tau kalau puskesmas ternyata	Akan dilakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
					lebih mendahulukan pasien sakit anak dan lansia.	
71	UPT PUSKESMAS KRAMATSARI	83.96	Baik (B)	Sistem. Mekanisme, Prosedur	Perlu ditingkatkan pelayanan terutama dari jam kerja perlu diperhatikan supaya waktunya tidak molor.	Jam buka pelayanan sudah sesuai dengan pelayannya puskesmas yaitu jam 7:30 WIB
				Kompetensi Pelaksana	Mohon agar petugas skrening lebih teliti lagi, krna ada kejadian yg kurang menenangkan seperti sdh lama nunggu tp blm di panggil, krna keselip ² sm pasien lain	Pelayanan sudah sesuai dengan SOP, meningkatkan ketelitian petugas dalam pelayanan di loket
				Sarana dan Prasarana	Semoga kedepannya ada fasilitas untuk usg dan melahirkan.	Pelayanan USG sudah ada sejak bulan Agustus, tetapi untuk fasilitas melahirkan/persalinan belum ada karena Puskesmas Kramatsari bukan Puskesmas Mampu Persalinan
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Kalau mau minta rujukan, mohon utk di permudah	Sesuai dengan indikasi penyakit
72	UPT PUSKESMAS BENDAN	83.93	Baik (B)	Sarana dan Prasarana	Untuk ruang pelayanan agar lebih nyaman bisa dipasang AC	Terimakaish atas sarannya, saran ini akan menjadi bahan pertimbangan untuk Puskesmas Benda. Apabila memungkinkan akan diusulkan untuk pengadaan AC di ruang tunggu
				Sarana dan Prasarana	Mohon untuk ruang tunggu dipisah per jenis layanan	Untuk ruang tunggu sudah terpisah per jenis layanan. Akan tetapi, dnegan membludaknya pasien keterbatasan tempat, masih terlihat seperti satu ruang tunggu. Dan ini sudah menjadi pembahasan untuk ruang tunggu akan dipisah.

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Untuk KIA mohon waktu periksaanya dipercepat. karena ibu hamil menunggu antrian sangat lama, bisa sampai 2 jam. apalagi untuk ibu hamil tua sangat melelahkan dan panas	Dikarenakan KIA membutuhkan ketelitian dalam pemeriksaan. Serta adanya keterbatasan petugas KIA ketika ada kegiatan luar gedung
				Sarana dan Prasarana	WC mohon untuk diperhatikan kebersihannya	Sudah dilakukan koordinasi dengan petugas kebersihan
				Sarana dan Prasarana	Minta tolong kursi tunggu untuk lansia diprioritaskan	Kursi tunggu untuk lansia sudah diprioritaskan, Saran ini sebagai bahan pertimbangan untuk menambahkan kursi tunggu untuk lansia
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Untuk pasien yang minta rujukan jangan dipersulit	Kami tidak mempersulit untuk rujukan, apabila kasus tersebut memang kasus rujukan, karena tidak semua diagnosa dapat dirujuk
				Sarana dan Prasarana	Semoga pendaftaran online lebih maksimal, ruang menyusui semog bisa bersih dan dekat poli Ibu/KIA, antara ruang tunggu anak dan pasien umum dipisah, kasihan bayi imunisasi	Sudah dalam pembahasan tingkat puskesmas untuk memindahkan ruang laktasi ke dekat poli KIA, untuk bayi imunisasi dakna dilakukan pemisahan kunjungan sehat dengan kunjungan sakit.
73	DINAS PERHUBUNGAN	83.25	Baik (B)	-	-	-
74	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	82.55	Baik (B)	-	-	-

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
75	UPT PUSKESMAS JENGOT	82.43	Baik (B)	Kompetensi Pelaksana	KURANGNYA PAK SATPAM (PETUGAS) YANG MEMBERI ARAHAN UNTUK MENGARAHKAN MENUNGGU	Optimalisasi peran petugas di meja informasi sesuai standar pelayanan
				Sarana dan Prasarana	TINGKATKAN PELAYANAN SECARA ONLINE AGAR LEBIH PRAKTIS	Optimalisasi pelayanan pendaftaran online
				Sarana dan Prasarana	KURANG BERSIH DI AREA GEDUNG SAKIT DAN TOILETNYA	Meningkatkan pemantauan kebersihan pada saat pelayanan
				Sarana dan Prasarana	Bagian nomor pendaftaran terlalu panas. Kursi tunggu poli kurang	Dengan deain ruang pendaftaran yang terbuka dibuat untuk mengurangi risiko penularan infeksi. Kursi tunggu pasien sudah ditambah dengan pengadaan baru
				Sarana dan Prasarana	HARUS DIKASIH NOMOR ANTRIAN OTOMATIS DI LAYAR DAN PENERAS SUARA, UNTUK MENGKONDISIKAN KETIKA ANTRIAN BANYAK	Optimalisasi penggunaan mesin antrian online dan pengeras suara di pelayanan pendaftaran
				Sarana dan Prasarana	MOHON DITINGKATKAN LAGI SARANA PRASARANA PELAYANAN MASYARAKATNYA, SEPerti POLI MATA DAN POLI KESEHATAN KULIT	Pelayanan kesehatan spesialis tidak tersedia di Puskesmas karena di luar wewenang Puskesmas sebagai FKTP tingkat pertama
				Sarana dan Prasarana	MOHON UNTUK MENAMBAH TEMPAT DUDUK PASIEN, SOALNYA KADANG ADA YANG BERDIRI DAN DOKTER BISA DATANG LEBIH AWAL	Kursi tunggu pasien sudah ditambah dengan pengadaan baru

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	PADA SAAT MENDAFTAR, BAGIAN PENDAFTARAN DI RUANGAN TERBUKA, PANAS PANASAN	Dengan desain ruang pendaftaran yang terbuka dibuat untuk mengurangi risiko penularan infeksi
76	UPT PUSKESMAS DUKUH	80.95	Baik (B)	Kompetensi Pelaksana	DIMAKSIMALKAN LAGI AGAR TIDAK TERLALU LAMA PELAYANAN. ORANG-ORANG SUDAH RAMAI TETAPI PETUGAS MASIH BANYAK YG SIBUK SENDIRI, PADAHAL UDAH JAM BUKA	Akan dilakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	PERAWATAN TOILET LEBIH DITINGKATKAN PRIORITAS PELAYANAN UNTUK LANSIA, BALITA DAN PENDERITA YANG LEBIH	Akan lebih diperhatikan para pengguna layanan prioritas
				Sarana dan Prasarana	SEDIAKAN TEMPAT BERMAIN UNTUK ANAK-ANAK. SEDIKAN BEBERAPA KIPAS ANGIN UNTUK RUANGAN YANG DIRASA PANAS	Akan diusulkan untuk penganggaran kedepan
				Sarana dan Prasarana	KURSI ANTRIAN DI DEPAN HARAP DIPERBANYAK	Akan diusulkan untuk penganggaran kedepan
				Sarana dan Prasarana	MOHON UNTUK TOILET/MCK NYA SUPAYA LEBIH BAIK	Akan dilakukan pembinaan terhadap petugas kebersihan
				Perilaku Pelaksana	TENAGA MEDIS BAGIAN GIGI TOLONG YANG RAMAH YAA.. TRIMS	Akan dilakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
77	BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH	80.66	Baik (B)	Sistem. Mekanisme, Prosedur	Mungkin menurut sya jg yg lain, klo bisa antara penanda tangan, pencarian jaraknya jngan terlalu lama	Karena sistem pencairan secara kolektif (bukan individu/ perorangan), jadi pencairan bisa dilaksanakan bilamana seluruh tandatangan telah terhimpun
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Sangat perlu dinaikan nominal bantuan bagi guru guru TPQ yang ada agar dapat meningkatkan kompetensi dalam mengajar karena sebagian bantuan yang diterima dapat dikelola untuk kegiatan bimbingan, pelatihan mengajar	Menjadi kajian untuk diusulkan kepada walikota dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan daerah
				Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memberikan tambahan kesra bagi guru TPQ/Madin dan mengkaji ulang data guru TPQ yg blm mendapatkan banpot	Menjadi kajian untuk diusulkan kepada walikota dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan daerah
				Sarana dan Prasarana	Sediakan khusus ruang dalam setiap jenis pelayanan	terkait pelayanan yang melibatkan banyak orang menggunakan ruangan milik setda dengan mempertimbangkan jumlah peserta. Untuk pelayanan individu (konsultasi) langsung ditangani di ruang kesra

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Saran saya bagaimana sebaiknya kalau banpot tidak diwajibkan menggunakan ATM. Karna dari bank dijatah 1 orang cuma bisa mendapat sekali kartu ATM saja. Nah, kalau misalkan ATM hilang, banpot tersebut tidak bisa di tarik tunai... Kebijakan dari bank seperti itu. Dan ATM sudah terblokir. Mohon kebijakan dari kantor kesra dan bank.	Bagian kesra tidak mewajibkan penerima bantuan memiliki kartu ATM
				Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Diadakan sosialisasi/ pelatihan dalam update data... karena setiap tahun hampir selalu berubah- ubah	sudah rutin dilaksanakan maksimal 1 kali dalam setahun
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Apabila ada data guru yang d ganti karena keluar dari instansi kadang masih tetap ada di daftar,tidak d ganti dengan guru yang baru.tolong di koreksi lagi apabila ada pergantian nama guru terimakasih	penerima bantuan insentif didasarkan pada penerima bantuan yang sudah di SK kan pada tahun anggaran berjalan, tidak ada pengantrian/ penambahan guru baru
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Diusahakan penyaluran bantuan tepat waktu	Penyaluran bantuan dapat dilaksanakan bilamana seluruh dokumen kelengkapan terpenuhi
78	UPT PUSKESMAS PEKALONGAN SELATAN	79.92	Baik (B)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Lebih di maksimalkan pelayan di ugd sama yang di laborat	Kami akan melakukan pelayanan dengan maksimal sesuai dengan kemampuan kami

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Pelayanan kurang tepat waktu	Belum ada tulisan besar di depan dan di dalam ruang tunggu bahwa buka loket jam 07:45 WIB lalu butuh waktu untuk mengentri di simpus serta mencari rekam medisnya jadi terkesan tidak tepat waktu bagi pasien
				Sarana dan Prasarana	Agar suara dan memanggil dijadikan satu biar jelas	Sudah direncanakan pemanggilan akna menggunakan simpus tapi masih menjadi kendala karena kompute belum bisa tersambung dengan speaker
				Kompetensi Pelaksana	Terkadang penulisan nama dikantong obat tidak sesuai dengan nama di kartu	sudah diupdate data terbaru sesuai identitas, dikarenakan aplikasi MPP tidak terhubung atau otomatis terhubung dengan data yang ada di Pcare
				Sarana dan Prasarana	Speaker Farmasi obat tidak terdengar jelas menurut saya perlu diganti.saya pernah melihat lansia membawa surat periksa(hijau)sendiri ketempat periksa lansia hal ini menyebabkan tidak jelasnya prosedur pelayanan dan mereka tidak tau antrinya menurut saya	Memang waktu itu mesin colokan kabel yang terletak di dekat loket masih error sehingga microphone speaker di farmasi kurang terdengn jelas dikarenakan kabel microphone kendor atau eror tetapi sudah di tindaklanjuti oleh petugas dengan mengganti kabel microphone tersebut agar bisa kembali normal dan mengeluarkan suara yang jelas

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	Mohon diberikan/dikasih nomor antrian terlebih dahulu sebelum buka jam pelayanan	Akan disediakan nomor antrian di depan pintu masuk mulai pukul 7:30 sebelum pelayanan pendaftaran dimulai pukul 07:45. diberlakukan mulai bulan desember 2022
				Kompetensi Pelaksana	Saran saya diharapkan petugas yang ada tidak menunda-nunda pekerjaannya supaya pasien tidak terlalu lama mengantri dan menunggu	Petugas tidak menunda tetapi mengikuti alur pelayannya dari depan sampai belakang, dari loket sampai ke farmasi. Bila di loket memakan waktu lama tentunya kami juga tertunda dalam pelayannya, karena ini suatu rantai playanan jika lokomotifnya cepat gerbong juga akan cepat
				Sistem. Mekanisme, Prosedur	Tolong dipercepat pelayanannya dan tepat waktu.	Sudah dilakukan evaluasi waktu tunggu pelayanan dan petugas sebisa mungkin akan melayani pasien dengna cepat sekaligus tepat dan benar sebab pemeriksaan pasien laboratorium dan peracikan obat juga membutuhkan ketelitian
79	SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH	77.37	Baik (B)	Sistem. Mekanisme, Prosedur	Agar komunikasi dan koordinasi tetap berjalan dengan baik	membuat inovasi berupa aplikasi pelayanan penerimaan kunjungan tamu DPRD dan kegiatan audiensi dengan tokoh masyarakat, dll. Permohonan dilayani secara online selama 24 jam dan dapat dipantau

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga November 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kota Pekalongan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Nilai SKM rata-rata yaitu 90.44. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kota Pekalongan menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dibanding dengan nilai indeks SKM pada semester I tahun 2022 yang mendapatkan nilai 88.30.
2. Berdasar pada hasil analisis diketahui bahwa terdapat 79 Organisasi dan Unit Penyelenggara Pelayanan yang melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dimana 49 UPP diantaranya mendapatkan predikat sangat baik atau kategori sangat puas dari masyarakat.
3. Berdasarkan pada hasil pengumpulan data tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 79 Organisasi dan Unit Penyelenggara Pelayanan telah mengirimkan rencana tindak lanjut yang dijadikan sebagai prioritas perbaikan. Perbaikan pelayanan publik tersebut dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik sehingga tingkat kepuasan masyarakat dapat meningkat.

BAB V

PENUTUP

Dengan adanya kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kota Pekalongan diharapkan dapat meningkatkan kinerja setiap insan yang bernaung didalamnya. Dan dengan kinerja yang baik akan meningkatkan mutu pelayanan publik di 79 UPP di masa yang akan datang. Kegiatan hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan masyarakat dengan membandingkan survey yang terdahulu.

Tersusunnya Laporan Kegiatan hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik Kota Pekalongan ini diharapkan dapat menjadi data dan informasi yang berguna bagi Unit Pelayanan Publik Kota Pekalongan dalam meningkatkan mutu pelayanannya.

Laporan Kegiatan ini disusun berkat Kerjasama yang baik antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekalongan dengan 79 Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan.

LAMPIRAN-LAMPIRAN