LAN RI
MAKARTI BHAKTI NAGARI

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

EKSPOSE HASIL SKM
PEMERINTAH KOTA BONTANG 2021

14 DESEMBER 2021

LAN RI
MAKARTI BHAKTI NAGARI

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

ANALISATOR
(PUSLATBANG KDOD LAN)

PEMKOT
BONTANG

SURVEYOR
(STITEK-BONTANG)

SKM KOTA BONTANG

Melibatkan 3 Pihak

LAN RI
MAKARTI BHAKTI NAGARI

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

SKM dilakukan untuk mendapatkan IKM

01 Penyelenggara Yanlik Wajib SKM Minimal 1 kali setahun

02

03 SKM dilakukan menggunakan indikator & Metode yang telah ditentukan

BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14/ 2017

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

LAN RI
MAKARTI BHAKTI NAGARI

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

Pasal 4

" Penyelenggara pelayanan wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat"

LAN RI
MAKARTI BHAKTI NAGARI

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

Target dan Realisasi Sampel SKM Tahun 2021

01

Pengumpulan Data

± 1 Bulan (Oktober 2021)

02

Total Target & Realisasi

Dari 10.163 terkumpul 10.351 (101,8%)

03

43 OPD/ Unit Layanan (UL)

Memenuhi Target Sampel (11 OPD/ UL melebihi target)

04

10 OPD/ Unit Layanan

Belum Memenuhi Target Sampel Per Jenis Layanan (Margin Tipis)

Survey Kepuasan Masyarakat Kota Bontang

Pendapat Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	8	31	18	27	22	51	12	504	281
Kurang Baik	51	120	282	109	56	82	207	278	374
Baik	7589	6579	6244	1285	7597	6880	7292	1314	7080
Sangat Baik	2702	3620	3804	8928	2673	3336	2838	8247	2603
Kosong	1	1	3	2	3	1	1	8	10
Jumlah Responden	10,350	10,350	10,348	10,349	10,348	10,350	10,350	10,343	10,341
∑ Nilai/Unsur	33,685	34,488	34,530	39,812	33,617	34,204	33,659	37,990	32,690
NRR / Unsur	3,255	3,332	3,337	3,847	3,249	3,305	3,252	3,673	3,162
NRR tertbg/ unsur	0,361	0,370	0,370	0,427	0,361	0,367	0,361	0,408	0,351
JUMLAH IKM TERTIMBANG									*) 3.376
NILAI IKM KONVERSI : 3.376 X 25									84.39

U1	Kesesuaian Persyaratan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Pelayanan
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
U5	Kesesuaian Pelayanan
U6	Kompetensi Petugas
U7	Perilaku Petugas Pelayanan
U8	Penanganan Pengaduan
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana

TARGET & REALISASI SAMPEL.. (1)

No.		Perangkat Daerah dan Unit Layanan	Sampel SKM Tahun 2021		
			TARGET	CAPAIAN	%
A		SEKRETARIAT			
1	1	Sekretariat Daerah	98	98	100%
2	2	Sekretariat DPRD	6	61	1017%
B		INSPEKTORAT			
3	1	Inspektorat	4	7	175%
C		DINAS			
4	1	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	10	12	120%
5	2	Dinas Kesehatan	75	75	100%
6	3	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota	69	69	100%
7	4	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	68	68	100%
8	5	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	149	149	100%
9	6	Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat	170	170	100%
10	7	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu	60	60	100%
11	8	Dinas Ketenagakerjaan	619	619	100%
12	9	Dinas Lingkungan Hidup	204	204	100%
13	10	Dinas Kependudukan dan Pencataan Sipil	361	288	79,8%
14	11	Dinas Perhubungan	177	177	100%
15	12	Dinas Komunikasi dan Informatika	12	12	100%
16	13	Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata	11	11	100%
17	14	Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan	117	113	96,6%

Target & realisasi SAMPEL… (2)

18	15	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	347	347	100%
19	16	Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan	837	837	100%
20	17	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana	71	73	102,8%
D		BADAN			
21	1	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	338	553	164%
22	2	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan	11	14	127%
23	3	Badan Pendapatan Daerah	351	348	99,1%
24	4	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	68	68	100%
25	5	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	7	7	100%
26	6	Badan Penanggulangan Bencana	1	1	100%
E		RSUD			
27	1	RSUD Taman Husada	381	381	100%
F		SATUAN POLISI PAMONG PRAJA			
28	1	Satuan Polisi Pamong Praja	4	4	100%
G		KECAMATAN			
29	1	Kecamatan Bontang Utara	120	121	100,8%
30	2	Kecamatan Bontang Selatan	537	537	100%
31	3	Kecamatan Bontang Barat	255	253	99,2%
H		KELURAHAN			
32	1	Kelurahan Belimbing	218	219	100,5%
33	2	Kelurahan Gunung Telihan	247	247	100%
34	3	Kelurahan Kanaan	39	39	100%
35	4	Kelurahan Bontang Kuala	153	153	100%
36	5	Kelurahan Bontang Baru	105	105	100%

Target & realisasi SAMPEL… (3)

37	6	KelurahanApi-Api	162	160	98,8%
38	7	Kelurahan Gunung Elai	166	166	100%
39	8	Kelurahan Loktuan	351	350	99,7%
40	9	Kelurahan Guntung	177	177	100%
41	10	Kelurahan Tanjung Laut	178	180	101%
42	11	Kelurahan Berbas Tengah	184	183	99,5%
43	12	Kelurahan Berbas Pantai	182	182	100%
44	13	Kelurahan Satimpo	16	16	100%
45	14	Kelurahan Bontang Lestari	96	96	100%
46	15	Kelurahan Tanjung Laut Indah	165	165	100%
I		UPT			
47	1	UPTD Puskesmas Bontang Selatan I	350	356	102%
48	2	UPTD Puskesmas Bontang Selatan II	360	394	109%
49	3	UPTD Puskesmas Bontang Utara I	351	351	100%
50	4	UPTD Puskesmas Bontang Utara II	355	352	99,2%
51	5	UPTD Puskesmas Bontang Barat	343	308	89,8%
52	6	UPTD Puskesmas Bontang Lestari	328	313	95,4%
53	7	UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah	99	102	103%
TOTAL			10.163	10.351	101,8%

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3) baik, diberi nilai 3;
4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan Berdasarkan Permenpan-RB No. 14/2017

Analisis Umum Hasil SKM 2021

Rata-rata SKM

84.39 (BAIK), capaian A (8 OPD/ UL)

Tahun 2020
84.59 (BAIK)

Peningkatan Nilai IKM

- 28 OPD/UL mengalami peningkatan nilai IKM

Tahun 2020
19 OPD/UL
mengalami
peningkatan nilai
IKM

Peningkatan Mutu Layanan

- 6 OPD/ UL meningkat dari mutu B ke A, 1 OPD/UL naik dari C ke A

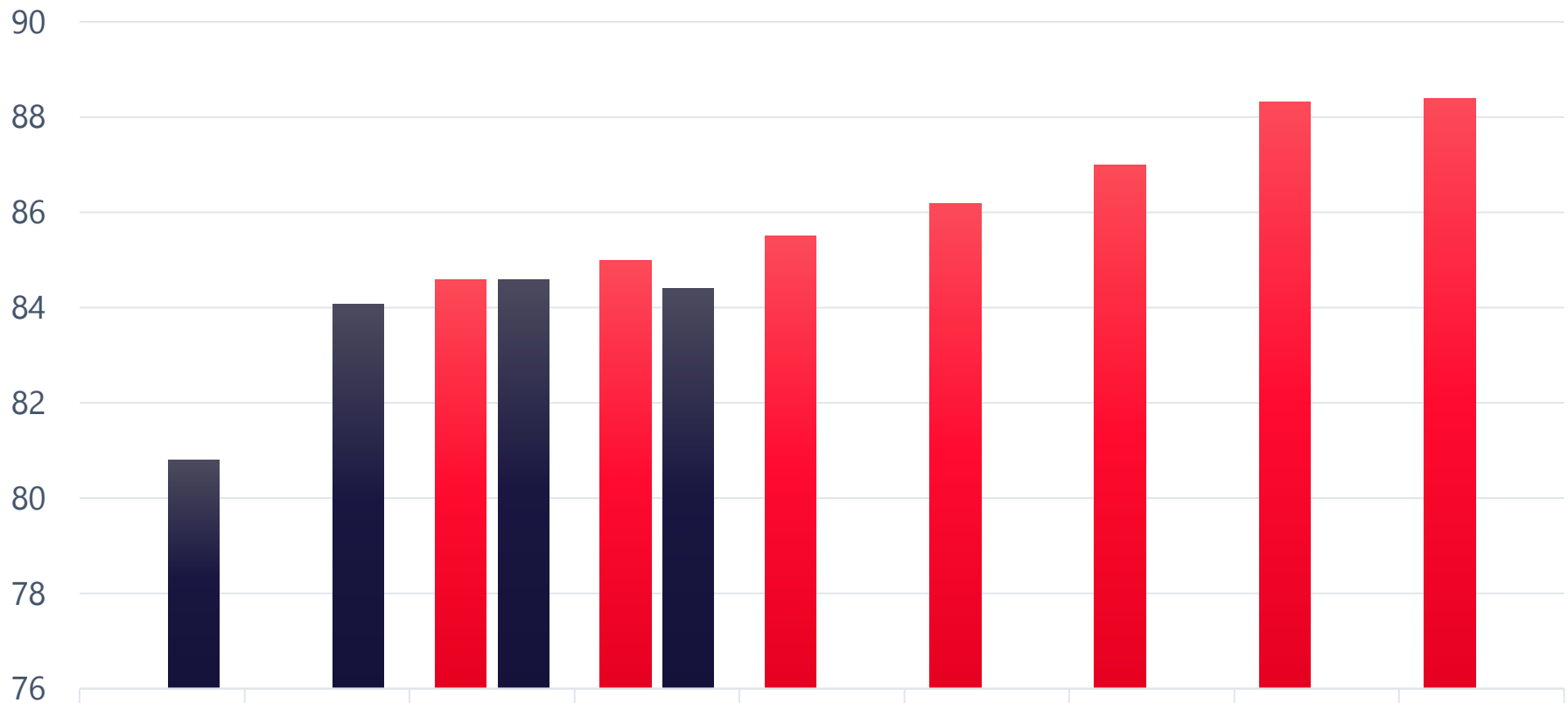
Penurunan Nilai IKM

- 25 OPD/ UL mengalami penurunan nilai IKM

Tahun 2020 11
OPD/ UL
mengalami
penurunan nilai
IKM

Penurunan Mutu Layanan

- 9 OPD/UL menurun dari mutu layanan A ke B, 2 OPD/UL menurun dari B k C



	2019 (1)	2019 (2)	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Sasaran			84.59	85	85.5	86.2	87	88.31	88.4
Realisasi	80.81	84.08	84.59	84.39					

Perbandingan Target Sasaran Nilai SKM dan Realisasi Capaian

Hasil SKM 53 OPD/UL… (1)

No	Urutan Tahun 2019	Urutan Tahun 2020	Perangkat daerah/ Unit Layanan	Tahun 2019		Tahun 2020		Tahun 2021	
1	31	3	Kelurahan Belimbing	80,50	B	92.05	A	96,31	A
2	21	22	UPTD Puskesmas Bontang Lestari	82,57	B	85.56	B	94,71	A
3	-	53	Sekretariat DPRD	-	-	75.79	C	92,71	A
4	19	13	Kelurahan Tanjung Laut Indah	83,03	B	87.71	B	92,08	A
5	13	46	Kecamatan Bontang Barat	84,31	B	80.52	B	91,59	A
6	-	17	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan	-	-	86.40	B	89,99	A
7	-	24	Inspektorat	-	-	85.23	B	89,20	A
8	16	16	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	83,94	B	86.67	B	88,72	A
9	32	47	Dinas Kesehatan	80,33	B	80.48	B	87,58	B
10	37	10	Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan	76,99	B	88.54	A	87,33	B
11	2	36	UPTD Puskesmas Bontang Selatan I	95,93	A	82.16	B	86,70	B
12	33	35	Kelurahan Bontang Baru	80,24	B	82.21	B	86,34	B
13	-	38	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	-	-	81.86	B	86,03	B
14	4	37	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	91,17	A	81.87	B	85,97	B
15	8	27	Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat	85,13	B	84.02	B	85,85	B
16	34	11	Kelurahan Loktuan	80,12	B	88.14	B	85,64	B
17	-	5	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana	-	-	91.23	A	85,49	B

Keterangan:

OPD/UL dengan nilai IKM konsisten naik

18	27	30	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	81,50	B	83.25	B	85,33	B
19	1	15	UPTD Puskesmas Bontang Utara I	97,30	A	87.21	B	85,28	B
20	-	21	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	-	-	86.03	B	85,13	B
21	17	2	Kecamatan Bontang Utara	83,88	B	92.48	A	84,81	B
22	-	29	Satuan Polisi Pamong Praja	-	-	83.53	B	84,64	B
23	11	28	Kelurahan Api-Api	84,56	B	83.85	B	84,44	B
24	-	23	Dinas Ketenagakerjaan	-	-	85.44	B	84,25	B
25	26	1	Dinas Komunikasi dan Informatika	81,59	B	95.74	A	84,18	B
26	35	20	Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata	79,60	B	86.26	B	84,01	B
27	36	45	UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah	78,02	B	80.54	B	83,68	B
28	20	32	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	79,60	B	82.79	B	83,65	B
29	24	18	UPTD Puskesmas Bontang Barat	81,98	B	86.32	B	83,57	B
30	10	42	Kelurahan Satimpo	84,95	B	81.04	B	83,42	B
31	-	33	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	-	-	82.50	B	82,96	B
32	-	14	Sekretariat Daerah	-	-	87.48	B	82,88	B
33	23	26	Kelurahan Gunung Elai	82,44	B	84.42	B	82,85	B
34	30	39	Dinas Perhubungan	81,03	B	81.80	B	82,83	B
35	-	8	Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan	-	-	88.90	A	82,83	B

Hasil SKM 53 OPD/UL ... (2)

36	-	6	Dinas Lingkungan Hidup	-	-	91.02	A	82,67	B
37	-	48	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	-	-	80.48	B	82,46	B
38	22	4	Kelurahan Tanjung Laut	82,52	B	91.64	A	82,43	B
39	15	12	RSUD Taman Husada	84,18	B	88.08	B	82,30	B
40	29	43	Kelurahan Berbas Tengah	81,18	B	80.95	B	82,19	B
41	3	34	UPTD Puskesmas Bontang Selatan II	93,74	A	82.39	B	81,65	B
42	12	49	Kelurahan Bontang Kuala	84,50	B	79.72	B	81,60	B
43	14	41	Kelurahan Guntung	84,26	B	81.36	B	81,24	B
44	28	52	Kelurahan Kanaan	81,44	B	77.07	B	81,19	B
45	25	19	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu	81,66	B	86.30	B	81,12	B
46	18	40	Kelurahan Berbas Pantai	83,67	B	81.53	B	80,78	B
47	9	50	Kelurahan Bontang Lestari	85,02	B	77.70	B	80,68	B
48	7	7	Kecamatan Bontang Selatan	85,77	B	89.94	A	80,42	B
49	5	25	UPTD Puskesma Bontang Utara II	89,68	A	85.20	B	80,07	B
50	-	31	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota	-	-	83.25	B	79,27	B
51	6	9	Kelurahan Gunung Telihan	89,24	A	88.60	A	78,56	B
52	-	44	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	-	-	80.6	B	75,86	C
53	-	51	Badan Pendapatan Daerah	-	-	77.48	B	75,12	C
		Rata-rata IKM Kota Bontang		**84,08**	**B**	**84.59**	**B**	**84.39**	**B**

Hasil SKM 53 OPD/UL ... (3)

No.		Perangkat Daerah dan Unit Layanan	Unsur Terendah SKM 2021
A		SEKRETARIAT	
1	1	Sekretariat Daerah	Kualitas Sarana dan Prasarana
2	2	Sekretariat DPRD	-
B		INSPEKTORAT	
3	1	Inspektorat	Kecepatan Pelayanan
C		DINAS	
4	1	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	-
5	2	Dinas Kesehatan	-
6	3	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota	Kesesuaian Pelayanan*
7	4	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	Kualitas Sarana dan Prasarana
8	5	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	-
9	6	Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat	Kecepatan Pelayanan
10	7	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Kualitas Sarana dan Prasarana
11	8	Dinas Ketenagakerjaan	-
12	9	Dinas Lingkungan Hidup	Kualitas Sarana dan Prasarana
13	10	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	-
14	11	Dinas Perhubungan	Penanganan Pengaduan
15	12	Dinas Komunikasi dan Informatika	Kualitas Sarana dan Prasarana
16	13	Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata	Kompetensi Petugas
17	14	Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan	-
18	15	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	-
19	16	Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan	-
20	17	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana	-
D		BADAN	
21	1	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	-
22	2	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan	-
23	3	Badan Pendapatan Daerah	Kualitas Sarana dan Prasarana
24	4	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	-
25	5	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Kualitas Sarana dan Prasarana*
26	6	Badan Penanggulangan Bencana	Kualitas Sarana dan Prasarana*

Unsur Dengan Penilaian Terendah..(1)

**Unsur terendah masih sama/ tidak berubah dibanding Tahun 2020*

LAN RI
MAKARTI BHAKTI NAGARI

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

Unsur Dengan Penilaian Terendah..(2)

E		RSUD	
27	1	RSUD Taman Husada	-
F		SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	
28	1	Satuan Polisi Pamong Praja	Kualitas Sarana dan Prasarana*
G		KECAMATAN	
29	1	Kecamatan Bontang Utara	-
30	2	Kecamatan Bontang Selatan	Kualitas Sarana dan Prasarana
31	3	Kecamatan Bontang Barat	-
H		KELURAHAN	
32	1	Kelurahan Belimbing	-
33	2	Kelurahan Gunung Telihan	Prosedur Pelayanan
34	3	Kelurahan Kanaan	Prosedur Pelayanan
35	4	Kelurahan Bontang Kuala	Kualitas Sarana dan Prasarana*
36	5	Kelurahan Bontang Baru	-
37	6	Kelurahan Api-Api	-
38	7	Kelurahan Gunung Elai	Kesesuaian Persyaratan
39	8	Kelurahan Loktuan	-
40	9	Kelurahan Guntung	kecepatan pelayanan
41	10	Kelurahan Tanjung Laut	Kualitas Sarana dan Prasarana
42	11	Kelurahan Berbas Tengah	kecepatan pelayanan
43	12	Kelurahan Berbas Pantai	Kualitas Sarana dan Prasarana
44	13	Kelurahan Satimpo	-
45	14	Kelurahan Bontang Lestari	Kualitas Sarana dan Prasarana*
46	15	Kelurahan Tanjung Laut Indah	-
I		UPT	
47	1	UPTD Puskesmas Bontang Selatan I	-
48	2	UPTD Puskesmas Bontang Selatan II	Kecepatan Pelayanan*
49	3	UPTD Puskesmas Bontang Utara I	Penanganan Pengaduan
50	4	UPTD Puskesmas Bontang Utara II	Kecepatan Pelayanan
51	5	UPTD Puskesmas Bontang Barat	Kecepatan Pelayanan
52	6	UPTD Puskesmas Bontang Lestari	-
53	7	UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah	Kualitas Sarana dan Prasarana*

**Unsur terendah masih sama/ tidak berubah dibanding Tahun 2020*

Dokumentasi Fasilitas Sarana Prasarana

27 OPD/ Unit Layanan atau 50,94% keseluruhan unsur pelayanannya dalam kategori baik

**2020→58,5%*

Keluhan Pengguna Layanan

Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	Kualitas Sarana dan Prasarana	Perlengkapan/ peralatan tidak memadai	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota	Kesesuaian Pelayanan	- Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan - Tidak transparan
	Penanganan pengaduan	Penanganan atau tindaklanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas			

Dinas Ketahanan Pangan, Perikanan dan Kelautan	Kecepatan Pelayanan	- Untuk jadwal pelayanannya ditambah lagi - Semoga petugas bisa lebih efisien waktu dalam menangani - Menunggu solar lama
	Kualitas Sarana dan Prasarana	- Tempat berlabuh/berlayar kurang memenuhi, keranjang bongkar ikan. Terkadang ada premanisme (dibutuhkan keamanan lebih) - Diperbesar gedung TPI - Penerangan didermaga kurang ada beberapa lampu mati - Tangga untuk naik pada saat chek fisik kapal - Ada rumah kucing dan sterilisasi agar tidak banyak kucing terlantar - Bisa steril kucing di Puskeswan kedepan dan bisa ada penanganan lebih untuk yang *emergency* - Untuk ruang tunggu bisa diperbesar lagi - Untuk tempat cuci tangannya diperbaiki lagi

RSUD Taman Husada	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	Biaya yang tidak ditanggung mahal
	Kesesuaian Pelayanan	Lebih baik lagi kedepannya, tidak membeda-bedakan miskin dan kaya
	Perilaku Petugas Pelayanan	- Masih ada beberapa perawat yang judes - Pelayanannya lebih di tingkatkan lagi, lebih ramah lagi tingkahnya terhadap pasien maupun penunggu pasien.
	Kualitas Sarana dan Prasarana	Lebih di tingkatkan lagi kebersihan toilet

Puskesmas Bontang Selatan II	Kecepatan Pelayanan	- Semoga kedepannya lebih baik dan melayani masyarakat dengan sabar dan sigap - Semoga petugas lebih cepat datang - Lebih di arahkan lagi
	Kualitas Sarana dan Prasarana	- Memperbanyak kursi - Memperbaiki struktur ruang tunggu antara pasien biasa dan pasien yang OTG covid, karena yang saya lihat walau sudah dibagi 2 ruang tunggu dalam dan ruang tunggu luar masih saja ada yang masih berbaur. Dan area lahan parkir juga sempit. Sehingga mobilitas antara motor dan mobil agak terkendala, tidak tersedianya *security* yang membantu kami dalam pelayanan kendaraan.

Puskesmas Bontang Barat	Kecepatan Pelayanan	- Supaya petugas bisa ditambah lagi - Ditambah lagi nomor antrian, karena bisa kehabisan nomor antrian kemudian disuruh datang kembali ke puskesmas - Lebih menertibkan pengambilan nomor antrian agar tidak rebutan - Perlu dipercepat lagi terkait antrian pendaftaran - Menerapkan pendaftaran online, pengambilan nomor antrian jangan sampai menunggu lama agar lebih tertib petugas yang berjaga bisa lebih cekatan lagi
	Kualitas Sarana dan Prasarana	- Selalu memeriksa fasilitas (komputer) agar pelayanan berjalan lancar. Ditambah kursi - Alat tandu dan kursi roda harap ditambah agar jika ada pasien yang membutuhkan bisa dengan mudah mengakses pendaftaran atau poli yang hendak dituju. Tingkatkan lagi pelayanannya - Tolong pintu WC perempuan bisa diperbaiki (agar bisa dikunci) - Teknologi dipuskesmas di upgrade lagi dan memperhatikan instalasi listrik agar tidak mati tiba-tiba

LAN RI
MAKARTI BHAKTI NAGARI

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
U3	Kecepatan Pelayanan	- Antrian lama - Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal - Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan	- Membuat system terintegrasi terkait dengan database kepegawaian, untuk memudahkan proses KGB. - Mengakomodir ruang tunggu bagi pengguna layanan - Mempublikasikan contact person petugas layanan, agar memudahkan pengguna layanan apabila terdapat kekurangan syarat pelayanan	TW 1	
U5	Kesesuaian Pelayanan	- Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan - Tidak transparan	- Mempublikasikan standar pelayanan di depan ruangan pelayanan	TW 1	
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	- Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas - AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas - Tempat parkir sempit - Tempat sampah kurang - Perlengkapan/ peralatan tidak memadai - Toilet kotor/ air mati - Tidak ada fasilitas bacaan/playground anak	- Melengkapi sarana/prasarana yang masih kurang, seperti penambahan kursi tunggu, pendingin ruangan, dan fasilitas penunjang lainnya.	TW 1	
U2	Prosedur Pelayanan	- Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit - Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan - Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas	- Mempersiapkan pegawai pengganti apabila pegawai yang menangani layanan berhalangan masuk - Mempublikasikan Alur Pelayanan melalui berbagai media digital maupun cetak (flyer, banner dll) - Memberikan sosialisasi kepada ASN yang akan habis masa kerjanya terkait alur proses pengurusan pensiun - Memanfaatkan IT dalam proses pelayanan, sehingga dapat meminimalkan penggunaan dokumen cetak.	TW 1	

*) disesuaikan OPD

Rencana Tindak Lanjut

U1	Kesesuaian Persyaratan	- Banyak berkas yang diminta - Tidak terdapat penjelasan terkait persyaratan - Tidak transparan	- Memasang Standar pelayanan di titik yang terlihat oleh pengguna layanan - Memanfaatkan layanan online guna memudahkan dan mengurangi berkas yang harus dibawa oleh pengguna layanan - Menyebarkan alur pelayanan kepada tiap OPD yang menangani kepegawaian	TW 1
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	- Masih ada yang judes, tidak sopan - Kurang sabar dalam memberikan pelayanan - Kurang senyum dan perhatian	- Memberikan pelatihan kepada petugas pelayanan dalam rangka meningkatkan budaya kerja dan service excellent - Memberikan penghargaan kepada petugas layanan berprestasi setiap tahunnya - Membuat poster yang berisikan sanksi kepada petugas pelayanan apabila memberikan pelayanan yang kurang maksimal kepada pengguna layanan	TW 1
U6	Kompetensi Petugas	- Petugas baru perlu didampingi petugas senior - Masih ada yang tidak terampil (seperti memberikan penjelasan terkait peraturan) - Kemampuan petugas tidak merata	- Memberikan pelatihan kepada petugas layanan minimal 20 JP setiap tahunnya, terkait dengan peningkatan kompetensi pegawai sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Konsep pelatihan dapat dilakukan melalui Diklat konvensional ataupun coaching.	TW 1

*) disesuaikan OPD

Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Rencana Tindak Lanjut

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TAHUN 2021

NILAI IKM	UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
88.72	**RESPONDEN**
SANGAT BAIK	Jumlah = 288 Orang Jenis Kelamin L : 115 Orang P : 173 Orang Pendidikan SLTA ke bawah : 138 Orang D3 : 25 Orang S1 : 115 Orang S2 : 9 Orang S3 : 1 Orang Periode Survey : 5 – 25 Oktober 2021

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.36	3.31	3.12	3.91	3.31	3.27	3.22	3.82	3.25
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	7	6	**1**	9	5	4	**2**	8	**3**
Skor IKM	**88.72**								

Unsur Pelayanan	Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	Program/Kegiatan
U3-Kecepatan Pelayanan	1	Menyingkat/menyederhanakan waktu pelayanan dengan penggunaan TIK/whatsapp online/website
U7-Perilaku Petugas Pelayanan	2	- Bimtek pelayanan prima - Bimtek teknis peningkatan profesionalisme
U9-Kualitas Sarana dan Prasarana	3	- Melengkapi sarana prasarana dengan memperluas ruang tunggu dan kursi tunggu - Melengkapi / memperbaiki sarana pendingin ruangan - Menambahkan tanaman di ruang tunggu

LAN RI
MAKARTI BHAKTI NAGARI

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

Reliability (32%)

- The ability to perform the promised service dependably and accurately

Resp

- The v
and p

Assurance (19%)

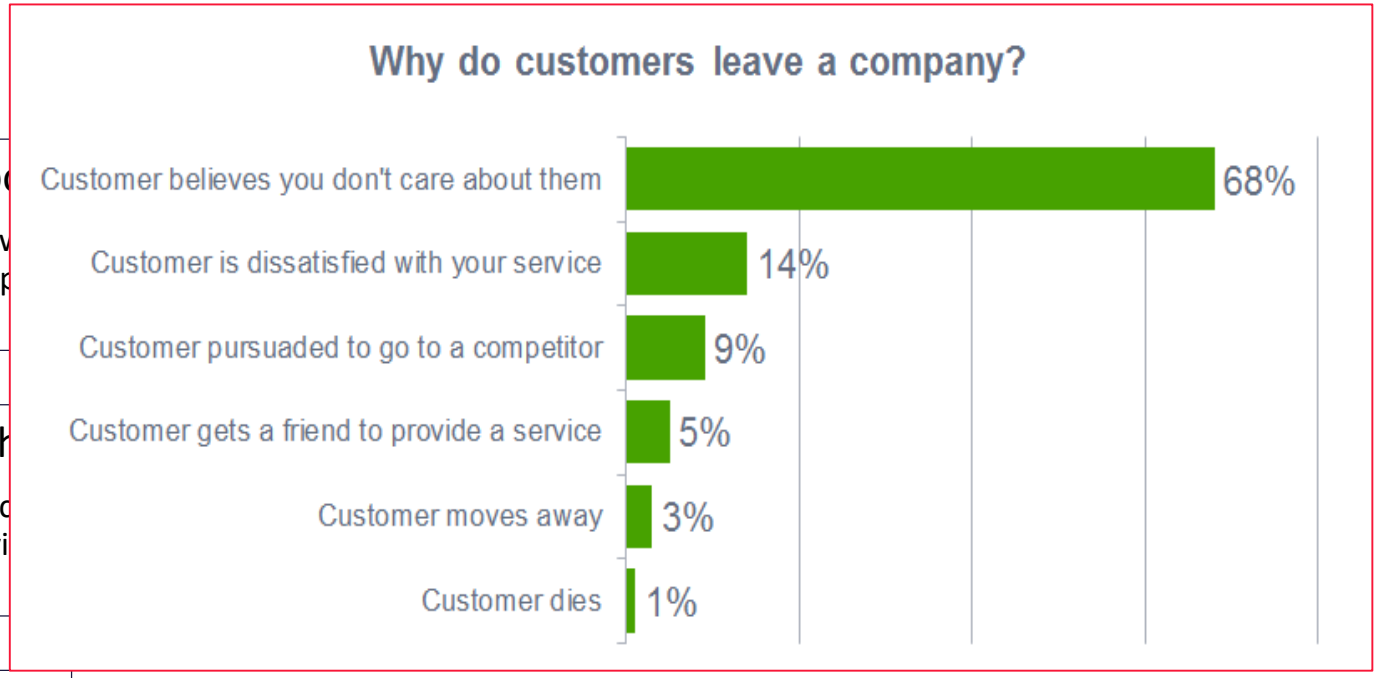
- The knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence

Emph

- The c
provi

Tangibles (11%)

- The appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials



(Berry, Parasuraman, and Zeithaml., 1994:33)

Akselerasi Kepuasan Publik

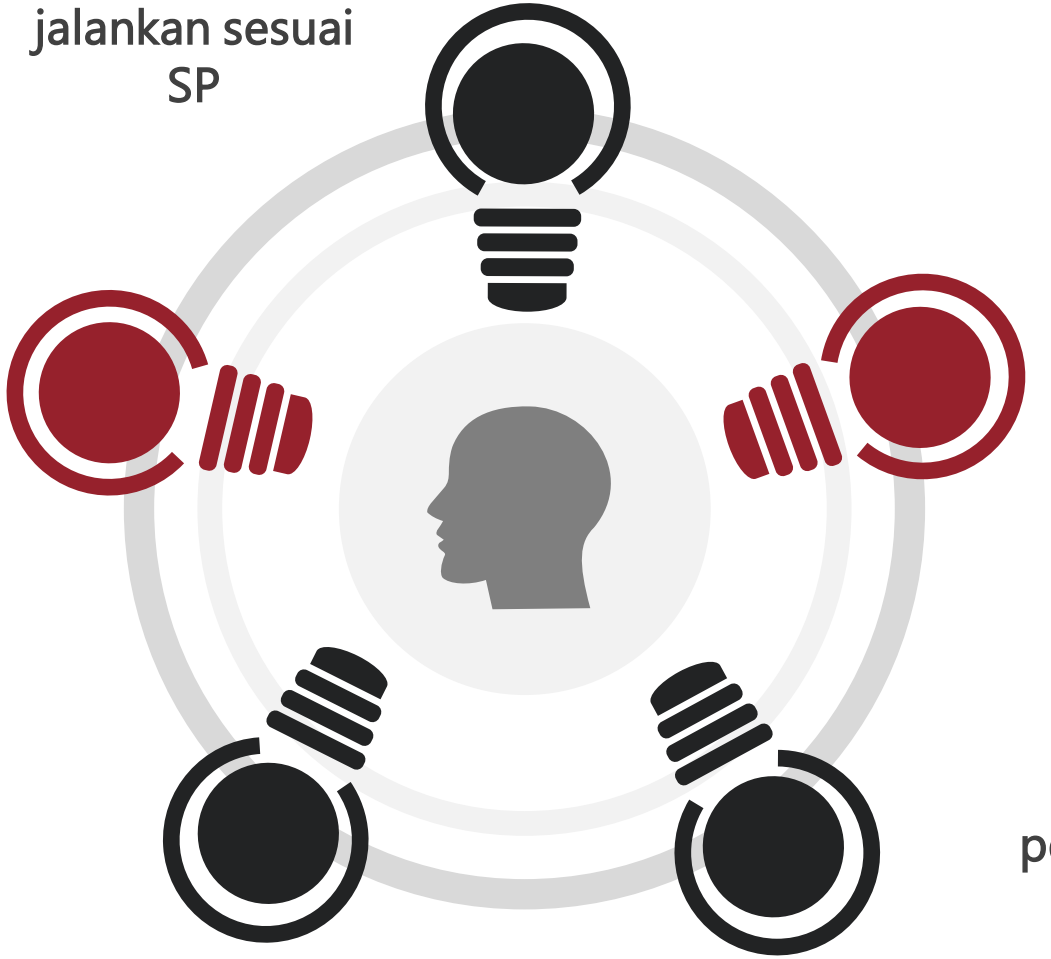
LAN RI
MAKARTI BHAKTI NAGARI

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

RELIABILITY
Reviu/ Evaluasi SP, sosialisasi SP, jalankan sesuai SP

EMPATHY
Perhatian kepada user, berikan apresiasi



RESPONSIVENESS
Pelayanan cepat diiringi penyampaian yang jelas & mudah dimengerti

TANGIBLES
Penuhi sarpras dan fasilitas, optimalisasi pemnafaatan teknologi , hingga tampilan petugas

ASSURANCE
Peningkatan kapasitas & sopan santun

Aktualisasi Dimensi Kualitas Pelayanan

TERIMA KASIH

Semoga Bermanfaat...