



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG

Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Tahun 2022

BAGIAN ORGANISASI

SEKRETARIAT DAERAH
KAB. PINRANG



BUPATI PINRANG

SAMBUTAN

Saya atas nama Pemerintah Kabupaten Pinrang mengucapkan terima kasih kepada semua Pimpinan OPD / Unit Kerja atas kerjasama dan kerja kerasnya sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat terselesaikan tepat waktu. Penyusunan laporan SKM ini merupakan salah satu hasil sumbangsih yang sangat berharga dan juga sebagai acuan dalam pelaksanaan tugas keseharian kita serta pedoman dalam perencanaan dan penyelenggaraan Pemerintah di Kabupaten Pinrang.

Dinamika Pembangunan sekarang dan yang akan datang merupakan tantangan bagi kita selaku Aparatur Pemerintahan yang sangat diperlukan Pemikiran, kreatifitas dan kerja keras agar kita mampu bersaing serta dapat menjadi yang terdepan dalam pembangunan.

Terbitnya laporan SKM diharapkan dapat mewujudkan harapan kita semua menuju penyelenggaraan Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan memberikan manfaat yang besar demi pembangunan Kabupaten Pinrang kedepannya.

Sekali lagi saya mengucapkan selamat atas penerbitan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dan semoga Tuhan yang Maha Esa senantiasa melimpahkan kekuatan, Rahmat serta hidayat-Nya kepada kita semua, Amin.

BUPATI PINRANG,



IRWAN HAMID

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Pinrang untuk Tahun 2022 dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Peraturan Peraturan Bupati Pinrang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Pinrang. Pengukuran kepuasan masyarakat ini dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memperceh pat pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tersebut tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya seperti dibidang pelayanan publik. Hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuan menyediakan layanan publik yang efisien, efektif, dan akuntabel bagi seleruh masyarakat, terutama masyarakat miskin dan kurang beruntung. Salah satu wujud praktis demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Pinrang untuk Tahun 2021 dilakukan menggunakan metode on line , Ini bisa diselesaikan berkat pembinaan dari Bapak Bupati Pinrang dan Kerjasama dengan semua Instansi. Untuk itu kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih.

Kami pun menyadari bahwa hasil survei Kepuasan Masyarakat ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga saran masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Namun demikian kami tetap berharap hasil survey ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan public Pemerintah Kabupaten Pinrang.

Demikian semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja OPD dan Unit Kerja menuju terwujudnya pelayanan prima di pemerintah Kabupaten Pinrang.

Ketua Tim Penyusun SKM
Kab. Pinrang



DAFTAR ISI

Sambutan Bupati	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	3
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP	4
BAB IV. KESIMPULAN	45
LAMPIRAN	46
Hasil olah data dan rencana tindak lanjut SKM setiap UPP	

BAB I.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Pinrang, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Pinrang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II.

PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/47/PP.00.01/2022 dan surat Gubernur Sulawesi Selatan tentang Kewajiban Penyampaian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam Forum Konsultasi Publik. Bagian Organisasi melakukan Pembinaan melalui Bimbingan Teknis Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Organisasi Pemerintah Daerah, Kecamatan dan Puskesmas.

Surat Edaran Kabupaten Pinrang pada tanggal 19 Mei 2022 dan pendampingan pengisian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada tanggal 08 September 2022 yang dilakukan di Aula Kantor Gubernur.

Seluruh OPD telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 dengan Metode Online melalui aplikasi SKM Kabupaten Pinrang (skm.pinrangkab.go.id) dan telah melaporkan Hasil Rekapitulasi Laporan SKM Tahun 2021.

BAB III.

HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Sekretariat Daerah	93,79	A (sangat baik)	153	SKM Online	1. Persyaratan pelayanan 2. Waktu pelayanan 3. Prosedur pelayanan	Persyaratan Pelayanan : • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan Waktu Pelayanan : • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan Prosedur Pelayanan : Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan
2	Sekretariat DPRD	89,73	A (sangat baik)	60	SKM Online	1. Peningkatan Kompetensi Layanan 2. Waktu pelayanan 3. Prosedur pelayanan	Kompetensi layanan : • Mengikuti bimtek pelayanan publik Waktu pelayanan • Penambahan pegawai/petugas pelayanan Prosedur pelayanan • Mempublikasikan prosedur pelayanan di ruang pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
3	Inspektorat Daerah	88,87	A (Sangat baik)	247	SKM Online	1. Persyaratan Pelayanan 2. Kompetensi Pelaksana 3. Penanganan pengaduan	Persyaratan Pelayanan: <ul style="list-style-type: none">•Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan.•Pengadaan Front Office Kompetensi Pelaksana : <ul style="list-style-type: none">•Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan Penanganan pengaduan <ul style="list-style-type: none">•Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur penanganan pengaduan
4	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	87.78	B (Baik)	306	SKM online	1. Waktu 2. Prosedur 3. Kompetensi	Waktu <ul style="list-style-type: none">•Menambah petugas loket pendaftaran dan registrasi online Prosedur <ul style="list-style-type: none">•Memberikan pelatihan khusus terkait layanan pengaduan Kompetensi <ul style="list-style-type: none">•Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
5	Dinas Kesehatan	86,45	B (Baik)	162	SKM online	<div>1. Penanganan Pelaksana</div> <div>2. Persyaratan Pelayanan</div> <div>3. Waktu Pelayanan</div>	<div>Penanganan Pelaksana</div> <ul style="list-style-type: none">•Pemberian Pelatihan Kepada Petugas <div>Persyaratan Pelayanan</div> <ul style="list-style-type: none">•Mensosialisasikan persyaratan pelayanan melalui banner dan social media seperti facebook•Membuat standar pelayanan yang lengkap dengan persyaratan pelayanan yang dipampang dalam ruang pelayanan masing-masing. <div>Waktu Pelayanan</div> <ul style="list-style-type: none">•Merevisi SOP waktu Pelayanan•Mengaktifkan kecepatan waktu dalam memberi pelayanan•Sosialisasi melalui banner serta media sosial

6	Dinas Bina Marga Cipta Karya dan Tata Ruang	86,76	B (Baik)	224	SKM online	1. Waktu Penyelesaian 2. Biaya/tarif Pelayanan 3. Prosedur Pelayanan	Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none"> • Layanan registrasi online untuk memudahkan layanan • Penambahan petugas Loker Biaya/tarif Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pemahaman kepada penerima pelayanan bahwa biaya/ tarif sudah diatur oleh perda • Memberikan pelayanan berdasarkan SOP/SP Prosedur Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan informasi seluas-luasnya kepada masyarakat terkait produk layanan. • Memberikan informasi melalui via online misalnya website, media social dan lain-lain.
---	---	-------	----------	-----	---------------	--	---

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
7	Dinas Sumber Daya Air dan Bina Konstruksi	81,32	B (Baik)	166	SKM online	1. Waktu Pelayanan 2. Penanganan Pengaduan 3. Persyaratan Pelayanan 4.	Waktu Pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Menugaskan petugas pelayanan mengikuti bimtek Penanganan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Menunjuk staf khusus sebagai penangananpengaduan• Simplikasi proses bisnis Persyaratan Pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan• Memberikan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan kepada masyarakat
8	Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup	84,62	B (Baik)	598	SKM online	1. Waktu Penyelesaian 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Prosedur pelayanan	Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none">• Menambah personil pelayanan Penanganan pengaduan, saran dan masukan <ul style="list-style-type: none">• Mengoptimalkan pengelolaan pengaduan, saran atau masukan Prosedur pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Melakukan sosialisasi, monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
9	Satuan Polisi Pamong Praja, Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	84,95	B (Baik)	158	SKM online	1. Penanganan Pengaduan 2. Kompetensi pelayanan 3. Waktu pelayanan	Pengaduan <ul style="list-style-type: none">•Menunjuk staf sebagai petugas pengaduan Kompetensi <ul style="list-style-type: none">•Memberikan pelatihan khusus terkait layanan pengaduan Waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Penambahan petugas pelayanan pengaduan
10	Dinas Sosial	84,52	B (Baik)	750	SKM online	1. Waktu Pelayanan 2. Prosedur Pelayanan 3. Persyaratan Pelayanan	Waktu Pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Peningkatan sosialisasi registrasi online•Penambahan loket layanan Prosedur Layanan <ul style="list-style-type: none">•Membuat banner tentang SOP Pelayanan Persyaratan Pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait persyaratan administrasi yang harus dilengkapi dalam proses pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
11	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	91,4	B (Baik)	346	SKM online	1. Prosedur pelayanan 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Prosedur pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Ruang pelayanan perlu di benahi masih kurangnya sarana dan prasarana yang memadai Waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none">• SOP atau standar waktu penyelesaian pelayanan public diefektifkan Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Penunjukan petugas berdasarkan SK kepala Dinas
12	Dinas Ketahanan Pangan	85,94	B (baik)	196	SKM online	1. Pengaduan pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Waktu pelayanan 4. Prosedur pelayanan	Pengaduan pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Menunjuk staff khusus pelayanan• Sosialisasi SOP Pengaduan Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Persyaratan pelayanan dipublikasikan melalui media social dan di pajang di ruang pelayanan• Sosialisasi persyaratan pelayanan Waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Menambahkan petugas khusus pelayanan Prosedur Pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Melaksanakan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan secara berkala.

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
13	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	94,50	A (Sangat Baik)	802	SKM online	1. Waktu pelayanan 2. Persyaratan Pelayanan 3. Mekanisme dan Prosedur	Waktu Pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Memaksimalkan penggunaan aplikasi JELITAKU dalam memudahkan pelayanan•Penambahan loket layanan Persyaratan Pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Panduan pengisian formulir yang ditampilkan di ruang pelayanan Mekanisme dan Prosedur <ul style="list-style-type: none">•Disetiap kecamatan dipasang brosur, pamflet agar masyarakat lebih mudah memahami
14	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	78,15	B (Baik)	454	SKM online	1. Kompetensi Pelaksana 2. Perilaku Pelaksana 3. Persyaratan Pelayanan	Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none">•Bimbingan teknis/ pelatihan pelayanan public•Pelatihan khusus petugas layanan Kompetensi Pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Penetapan budaya 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan Dan Santun)•Membuat SOP pelayanan publik Persyaratan Pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Sosialisasi standar pelayanan dan melakukan monev terkait persyaratan pelayanan.

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
15	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	88,43	B (Baik)	224	SKM online	1. Waktu Penyelesaian 2. Prosedur Pelayanan 3. Persyaratan Pelayanan	Waktu Pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Melakukan sosialisasi melalui penyuluh KB diwilayah masing masing•Mengefektifkan waktu pelayanan Prosedur Pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Melakukan sosialisasi terhadap masyarakat agar prosedur pelayanannya sesuai SOP Persyaratan Pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Memberikan sosialisasi oleh masyarakat terkait persyaratan pelayanan (standar pelayanan)•Melakukan monev tentang standar pelayanan

16	Dinas Perhubungan dan Pertanahan	88,3	A (Sangat Baik)	1477	SKM online	1. Produk Layanan 2. Tarif dan biaya pelayanan 3. Waktu pelayanan	Produk Layanan <ul style="list-style-type: none">•Kordinasi ke Kementerian Perhubungan selaku penyedia produk layanan Tarif dan biaya pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Monitoring dan evaluasi SKM Waktu Pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Monitoring dan evaluasi standar pelayanan
----	----------------------------------	------	--------------------	------	------------	---	--

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
17	Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian	89,50	A (Sangat Baik)	699	SKM online	1. Penanganan pengaduan 2. Prosedur pelayanan 3. Waktu pelayanan	Penanganan pengaduan <ul style="list-style-type: none">•Memaksimalkan pemahaman kepada penerima layanan•Melaksanakan sosialisasi Prosedur Pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan•Simplifikasi persyaratan layanan Waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Penambahan jumlah SDM dalam bidang pelayanan
18	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	89,16	A (Sangat Baik)	220	SKM online	1. Waktu Penyelesaian 2. Prosedur Pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none">•Penambahan loket layanan Prosedur Pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Memberikan persyaratan yang simple dan mudah untuk dipenuhi sesuai SOP

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
19	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	94,88	A (Sangat Baik)	558	SKM online	1. Persyaratan pelayanan 2. Waktu layanan 3. Kompetensi pelaksana	Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Melakukan penyederhanaan terhadap persyaratan pelayanan Waktu layanan <ul style="list-style-type: none">•Lakukan koordinasi dengan tim teknis pelayanan Kompetensi pelaksana <ul style="list-style-type: none">•Mengikutsetakan pelaksana pelayanan dalam kegiatan bimbingan teknis
20	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	85,51	B (Baik)	589	SKM online	1. Persyaratan pelayanan 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan layanan	Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Peningkatan sosialisasi baik secara langsung maupun melalui pamphlet dan brosur Waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Melakukan pelatihan bagi para petugas khususnya untuk tenaga perpustakaan Persyaratan layanan <ul style="list-style-type: none">•Lebih menggencarkan promosi dan sosialisasi kepada masyarakat

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
21	Dinas Perikanan	86,15	B (Baik)	155	SKM online	1. Jangka waktu penyelesaian 2. Persyaratan pelayanan 3. Penanganan pengaduan	Jangka waktu penyelesaian <ul style="list-style-type: none">• Melaksanakan sosialisasi produk layanan dan publikasi stadar pelayanan• Sosialisasi dan edukasi kepada pengguna layanan saat mendapatkan pelayanan Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan• Publikasi standar pelayanan Penanganan pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Pembentukan tim pengelola pengaduan Dinas Perikanan
22	Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga	81,79	B (Baik)	70	SKM online	1. Waktu penyelesaian 2. Prosedur pelayanan dan penanganan pengaduan 3. Perilaku petugas 4. Kompetensi pelaksana	Waktu penyelesaian <ul style="list-style-type: none">• Peningkatan sosialisasi penginputan online• Penambahan petugas pelayanan penginputan online Prosedur pelayanan dan penanganan pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Perilaku petugas <ul style="list-style-type: none">• Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent Kompetensi pelaksana <ul style="list-style-type: none">• Memberikan pelatihan/ bimtek terkait peningkatan kompetensi

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
23	Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura	86,43	B (Baik)	1200	SKM online	<div>1. Persyaratan Layanan</div> <div>2. Prosedur Pelayanan</div> <div>3. Waktu pelayanan</div> <div>4. Penanganan pelaksana</div>	<div>Persyaratan Layanan</div> <div>• Perlu penambahan loket layanan yaitu loket penyerahan berkas dan pengambilan berkas</div> <div>Prosedur Pelayanan</div> <div>• Melakukan monitoring dan evluasi terhadap prosedur pelayanan</div> <div>Waktu pelayanan</div> <div>• Perlu dilakukan upaya sistematis dalam menentukan waktu pelayanan sehingga dalam penerbitan layanan tidak terlalu lama</div> <div>Penanganan pelaksana</div> <div>• Berikan kotak saran fasilitas ruang bagi petugas pelayanan untuk menerima pengaduan</div>

24	Dinas Peternakan dan Perkebunan	87,12	B (Baik)	163	SKM online	<div>1. Prosedur Pelayanan</div> <div>2. Waktu pelayanan</div> <div>3. Pengaduan Pelayanan</div>	<div>Prosedur Pelayanan</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Ruang Pelayanan perlu di benahi, melakukan monitoring dan evaluasi terkait prosedur pelayanan</div> <div>Waktu pelayanan</div> <div><ul style="list-style-type: none">• SOP atau standar waktu penyelesaian pelayanan public diefektifkan</div> <div>Pengaduan pelayanan</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Penunjukan petugas berdasarkan SK Kepala Dinas</div>
----	---------------------------------	-------	----------	-----	------------	--	---

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
25	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral	83,4	B (Baik)	153	SKM online	<div>1. Persyaratan pelayanan</div> <div>2. Jangka Waktu</div> <div>3. Prosedur</div> <div>4. Kompetensi Pelaksana</div>	<div>Persyaratan pelayanan</div> <div><div>•Mengadakan sosialisasi tentang standar pelayanan</div><div>•Monitoring dan evaluasi persyaratan pelayanan</div></div> <div>Waktu pelayanan</div> <div><div>•Mengevaluasi standar waktu pelayanan untuk peningkatan pelayanan</div><div>•Mengefektifkan standar jangka waktu pelayanan</div></div> <div>Prosedur</div> <div><div>•Mengadakan sosialisasi tentang prosedur pelayanan yang berlaku untuk mendapatkan hasil yang lebih baik</div></div> <div>Kompetensi Pelaksana</div> <div><div>• Penetapan petugas pelayanan</div><div>• Penambahan staf</div></div>

26	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	93,86	A (Sangat Baik)	81	SKM online	<div>1. Produk layanan</div> <div>2. Kompetensi pelaksana</div> <div>3. Penanganan pengaduan</div>	<div>Produk layanan</div> <div>• Jenis pelayanan lebih akurat lagi dengan memasang banner jenis pelayanan</div> <div>Kompetensi pelaksana</div> <div>• Mengikutkan bagian pelayanan di setiap pelatihan atau bimbingan teknis mengenai pelayanan yang baik</div> <div>Penanganan pengaduan</div> <div>• Penunjukkan petugas berdasarkan SK Kepala Badan</div> <div>• Mensosialisasikan SOP pengaduan</div>
----	---	-------	-----------------	----	------------	--	--

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
27	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah	86,33	B (Baik)	245	SKM online	1. Waktu penyelesaian 2. Prosedur pelayanan 3. Perilaku petugas	Waktu penyelesaian <ul style="list-style-type: none">•Melaksanakan sosialisasi registrasi online Prosedur pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Perilaku petugas <ul style="list-style-type: none">•Memaksimalkan publikasi dan informasi melalui media social dan fasilitas umum yang mudah diakses oleh masyarakat
28	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	96,38	A (sangat baik)	1073	SKM online	1. Prosedur pelayanan 2. Waktu Pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Prosedur Pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Melakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Waktu Pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Melakukan peningkatan waktu kecepatan penyelesaian pelayanan Persyaratan Pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Melakukan monitoring dan evaluasi terkait persyaratan pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
29	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	89,55	B (Baik)	170	SKM online	1. Penanganan pengaduan 2. Kompetensi pelaksana 3. Perilaku pelaksana	Penanganan pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Penambahan loket khusus pengaduan Produk Spesifikasi jenis layanan <ul style="list-style-type: none">• Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksana bantuan• Mengikuti BIMTEK/ pelatihan untuk pelaksana pelayanan Perilaku pelaksana <ul style="list-style-type: none">• Penguatan 5S (Sapa, Salam, Senyum, Sopan Dan Santun)
30	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	87,52	B (baik)	53	SKM online	1. Penanganan pengaduan 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan Pelayanan	Penanganan pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Peningkatan keterampilan Waktu Pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Peningkatan sosialisasi registrasi “online” Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Memasang standar pelayanan diruangan pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
31	RSUD Lanrisang	86,77	B (Baik)	2702	SKM online	1. Waktu Penyelesaian 2. Prosedur pelayanan 3. Persyaratan dan pelayanan	Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none">• sosialisasi registrasi “online” Prosedur pelayanan <ul style="list-style-type: none">• memaksimalkan publikasi dan informasi melalui media social yang mudah di akses oleh masyarakat Persyaratan dan Pelayanan <ul style="list-style-type: none">• memaksimalkan publikasi dan informasi melalui media social yang mudah diakses oleh masyarakat
32	RSUD Madising	82,72	B (Baik)	472	SKM online	1. Prosedur pelayanan 2. Jangka Waktu 3. Pengaduan	Prosedur pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Peningkatan sosialisasi prosedur pelayanan di rumah sakit terutama untuk pengguna JKN• Melakukan pengawasan atau supervisi terkait kepatuhan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai prosedur Jangka Waktu <ul style="list-style-type: none">• Pengadaan dokter spesialis tetap (purnwaktu di RSUD Madising)• Supervisi, kepatuhan, petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu

							<div><div>Pengaduan</div><div><ul style="list-style-type: none">•Perencana ruang pengaduan yang nyaman•Pembuatan bagan dan alur pengaduan dan menempatkan di tempat yang strategis.</div></div>
--	--	--	--	--	--	--	--

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
33	Kecamatan Tiroang	88,70	A (Sangat Baik)	600	SKM online	1. Kompetensi Pelaksana 2. Persyaratan pelayanan 3. Perilaku Pelaksana	Kompetensi pelaksana <ul style="list-style-type: none">•Memberikan pelatihan-pelatihan kepada petugas pelayanan guna meningkatkan kecakapan dalam melayani•Penambahan loket layanan Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Perlu penambahan loket layanan yaitu loket penyerahan berkas dan pengambilan berkas Perilaku pelaksana <ul style="list-style-type: none">•Menerapkan 5S dalam pelayanan (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan santun)
34	Kecamatan Watang Sawitto	95,98	A (sangat baik)	220	SKM online	1. Penanganan pelaksana 2. Waktu pelayanan 3. Prosedur pelayanan	Penanganan pelaksana <ul style="list-style-type: none">•Perlu monitoring dan evaluasi perbulan terhadap petugas pelayanan Waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Mengatur jadwal pelayanan per hari kerja dan monitoring setiap pekannya Prosedur pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Membuat rancangan pelayanan yang cepat dan efisien

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
35	Kecamatan Paleteang	87,73	B (Baik)	324	SKM online	1. Penanganan pengaduan 2. Waktu Pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Penanganan pengaduan <ul style="list-style-type: none">•Peningkatan sosialisasi pengaduan online dan Peningkatan Kinerja petugas pengaduan Waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Penambahan petugas layanan Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Mempublikasikan persyaratan pelayanan kepada masyarakat melalui media sosial
36	Kecamatan Mattiro Bulu	90,67	A (sangat baik)	324	SKM online	1. Prosedur pelayanan 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Prosedur pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Mengadakan sosialisasi pelayanan secara online•Penambahan loket/petugas layanan Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">•persyaratan pelayanan yang lebih jelas dan mudah dipahami.

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
37	Kecamatan Lanrisang	88,54	A (Sangat Baik)	509	SKM online	1. Prosedur pelayanan 2. Waktu penyelesaian 3. Persyaratan pelayanan	Prosedur pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Waktu penyelesaian <ul style="list-style-type: none">• Penambahan pelaksanaan petugas pelayanan Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Publikasikan persyaratan pelayanan kepada masyarakat melalui media social atau pemasangan banner persyaratan pelayanan di Ruang Pelayanan
38	Kecamatan Suppa	83,00	B (Baik)	385	SKM online	1. Kompetensi Pelaksana 2. Produk spesifikasi jenis layanan 3. Persyaratan Pelayanan	Kompetensi pelaksana <ul style="list-style-type: none">• Petugas diikut sertakan dalam bimtek untuk pengelolaan kompetensi Produk spesifikasi jenis layanan <ul style="list-style-type: none">• Mempublikasikan segala jenis layanan yang diperoleh beberapa aduan dan dapat digunakan dalam pembahasan renana tindak lanjut sebagaimana pelayanan tercepat atau yang tersalur ke masyarakat Persyaratan Pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Mempublikasikan standar pelayanan di Ruang Pelayanan dan Fasilitas umum yang mudah dijangkau masyarakat

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
39	Kecamatan Mattiro Sompe	95,77	B (Baik)	532	SKM online	1. Perilaku pelaksana 2. Waktu Penyelesaian 3. Pengaduan	Perilaku pelaksana <ul style="list-style-type: none">•Peningkatan pelayanan dengan memperbaiki perilaku pelaksana layanan dan memberikan pelatihan pelayanan terbaik•Lebih banyak tersenyum dan lebih ramah lagi dalam melakukan pelayanan Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none">•Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan penyelesaian pelayanan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">•Menambah sarana pengaduan
40	Kecamatan Cempa	85	B (Baik)	210	SKM online	1. Persyaratan pelayanan 2. Waktu pelayanan 3. Prosedur pelayanan	Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Mempublikasikan prosedur pelayanan di ruang pelayanan dan di fasilitas umum yang mudah dijangkau masyarakat Waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Penambahan pegawai/petugas pelayanan Prosedur pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
41	Kecamatan Lembang	85,76	B (Baik)	464	SKM online	1. Persyaratan pelayanan 2. Prosedur pelayanan 3. Kompetensi pelaksana layanan	Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Mempublikasikan standar pelayanan di ruang office pelayanan dan di fasilitas ummu yang mudah dijangkau dan dilihat masyarakat Prosedur pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Kompetensi pelaksana layanan <ul style="list-style-type: none">•Meningkatkan SDM untuk menunjang pelayanan
42	Kecamatan Patampanua	93,50	A (Sangat Baik)	191	SKM online	1. Persyaratan Pelayanan 2. Waktu Penyelesaian 3. Pengaduan Pelayanan	Persyaratan Pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Penambahan standar pelayanan berdasarkan jenis layanan Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none">•Peningkatan kinerja petugas pengaduan•Peningkatan Sosialisasi registrasi online Prosedur Pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
43	Kecamatan Batulappa	86,40	B (Baik)	140	SKM online	1. Persyaratan pelayanan 2. Waktu Pelayanan 3. Prosedur Pelayanan	Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Mempublikasikan standar pelayanan di ruang pelayanan dan di fasilitas umum yang mudah dijangkau masyarakat Waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Penambahan pegawai/petugas pelayanan Prosedur pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan
44	Kecamatan Duampanua	91,92	A (sangat baik)	453	SKM online	1. Waktu penyelesaian 2. Prosedur pelayanan 3. perilaku petugas	Waktu penyelesaian <ul style="list-style-type: none">•peningkatan sosialisasi registrasi online Prosedur pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Perilaku petugas <ul style="list-style-type: none">• Lakukan koordinasi dengan tim teknis terkait pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
45	Puskesmas Lampa	87,7	B (Baik)	269	SKM online	<div>1. Persyaratan pelayanan</div> <div>2. Prosedur pelayanan</div> <div>3. Waktu pelayanan</div>	<div>Persyaratan pelayanan</div> <div>•Mensosialisasikan persyaratan pelayanan melalui melalui media online seperti WA , dan Facebook dll.</div> <div>•Mensosialisasikan persyaratan pelayanan dalam Gedung dan luar Gedung</div> <div>•Meninjau ulang persyaratn pelayanan yang ada</div> <div>Prosedur pelayanan</div> <div>•Membuat alur persyaratan pelayanan (flow chart) yang dipampang dalam ruang pelayanan</div> <div>Waktu pelayanan</div> <div>•Menambah petugas loket pendaftaran dan dokter pemeriksa</div> <div>•Merivisi SOP pelayanan</div> <div>•Mengaktifkan ketepatan waktu dalam memberi pelayanan</div> <div>•Mengusulkan penambahan loket prioritas dan non prioritas serta ruang pelayanan polik ke Dinas Kesehatan karena lokasi ini yang membutuhkan waktu pelayanan yang agak lama</div>

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
46	Puskesmas Sulili	87,92	B (Baik)	489	SKM online	1. Kompetensi pelaksana 2. Waktu pelayanan 3. Prosedur pelayanan	Kompetensi pelaksana <ul style="list-style-type: none">•Pelatihan SDM Mengikutsertakan petugas untuk mengikuti pelatihan service excellent <ul style="list-style-type: none">•Meningkatkan penerapan 5S (Salam,Sapa,Senyum,Sopan, dan Santun) Waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Memberi pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan•Perbaikan jaringan internet•Penambahan petugas Prosedur pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Melakukan evaluasi kinerja petugas pemberi layanan sesuai SOP

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
47	Puskesmas Salo	88,26	B (Baik)	249	SKM online	1. Waktu Penyelesaian 2. Persyaratan 3. Prosedur Pelayanan	Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none">• Perbaikan mesin antrian• Penambahan jumlah petugas di loket layanan yang dinilai memiliki permasalahan dalam waktu penyelesaian persyaratan <ul style="list-style-type: none">• Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap media informasi mengenai persyaratan pelayanan• Menambah media sosialisasi untuk persyaratan pelayanan sehingga masyarakat mendapatkan info mengenai apa apa saja yang dibawa/ dilengkapi sebelum mendapatkan pelayanan yang diinginkan Prosedur pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan• Menambah media informasi mengenai prosedur pelayanan di tiap pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
48	Puskesmas Batulappa	79,57	B (Baik)	886	SKM online	1. Penanganan Pelaksana pengaduan 2. Jangka waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Penanganan pelaksana <ul style="list-style-type: none">•Memeriksa kotak saran secara berkala Jangka waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Setiap melakukan kegiatan selalu memperhatikan standar pelayanan (SOP) apakah sudah sesuai Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Memberikan arahan kepada petugas pelayanan agar mengarahkan pasien dalam mempersiapkan hal-hal yang perlu dipersiapkan dalam memperoleh pelayanan
49	Puskesmas Bungi	92,43	A (Sangat Baik)	1370	SKM online	1. Waktu Pelayanan 2. Perilaku pelaksana	Waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none">•Kesadaran dan kedisiplinan petugas lebih ditingkatkan•Fasilitas yang mendukung Perilaku pelaksana <ul style="list-style-type: none">•Peningkatan kualitas pada setiap petugas•Peningkatan keramahan, kedisiplinan dan kesopanan petugas

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
50	Puskesmas Teppo	83,13	B (Baik)	3662	SKM online	1. Waktu penyelesaian 2. Kompetensi pelaksana 3. Persyaratan pelayanan	Waktu penyelesaian <ul style="list-style-type: none">• Peningkatan SDM Kompetensi pelaksana <ul style="list-style-type: none">• Pelaksanaan pelatihan yang berkaitan dengan kompetensi petugas• Peningkatan Pendidikan petugas yang ingin melanjutkan study Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Peningkatan sosialisasi kepada pengguna layanan (masyarakat), persyaratan pelayanan yang digunakan pada saat berobat di puskesmas teppo
51	Puskesmas Mattiro Deceng	87,04	B (Baik)	893	SKM online	1. Kompetensi pelaksanan 2. Waktu pelayanan 3. Penanganan pengaduan	Kompetensi pelaksanaan <ul style="list-style-type: none">• Melakukan workshop atau pelatihan sesuai kompetensi dan perkembangan teknologi lakukan workshop atau pelatihan sesuai kompetensi• Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent Waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Menambah petugas loket pendataran dan dokter pemeriksa• Merevisi SOP pelayanan• Mengusulkan penambah loket priotas dan non prioritas serta ruang pelayanan polik keDinas Kesehatan karena lokasi ini yang membutuhkan waktu pelayanan yang agak lama

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
52	Puskesmas Cempa	80,4	B (Baik)	504	SKM online	1. Prosedur pelayanan 2. Sarana prasarana 3. Kompetensi pelaksana	<p>Prosedur Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> •Meningkatkan kualitas pelayanan pada setiap bagian pelayanan <p>Sarana prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> •Mengupayakan pengadaan di puskesmas dan mengusulkan penambahan sarana dan prasarana yang masih kurang ke Dinas Kesehatan <p>Kompetensi pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> •Lakukan workshop atau pelatihan sesuai kompetensi dan perkembangan teknologi •Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
53	Puskesmas Tuppu	86,45	B (Baik)	253	SKM online	1. Kompetensi pelaksana 2. Perilaku petugas 3. Penanganan pelaksana	Kompetensi pelaksana <ul style="list-style-type: none">• Mengikuti pelatihan terkait bidang kompetensi petugas Perilaku petugas <ul style="list-style-type: none">• Pemberian sosialisasi tentang komunikasi perubahan perilaku oleh petugas promkes Penanganan pelaksana <ul style="list-style-type: none">• Meningkatkan kinerja petugas
54	Puskesmas Lanrisang	95,81	B (Baik)	1106	SKM online	1. Waktu penyelesaian 2. Penanganan Pengaduan 3. Perilaku petugas	Waktu penyelesaian <ul style="list-style-type: none">• Peningkatan sosialisasi registrasi secara online• Penambahan petugas loket layanan, sesuai dengan Penanganan Pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Menyiapkan ruang khusus pengaduan pelayanan dan staf yang bertugas tiap jam pelayanan Perilaku petugas <p>Memberikan pembinaan kepada petugas mengenai pelayanan yang prima ke masyarakat yang datang di Puskesmas.</p>

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
55	Puskesmas Mattirobulu	86,49	B (Baik)	1855	SKM online	1. Persyaratan pelayanan 2. Waktu pelayanan 3. Penanganan pengaduan	Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Penambahan poster jenis dan syarat pelayanan Waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Penetapan dan evaluasi waktu kegiatan perpelayanan Penanganan pengaduan <ul style="list-style-type: none">• Menyiapkan ruang khusus pengaduan pelayanan dan staf yang bertugas tiap jam pelayanan
56	Puskesmas Leppangang	81,49	B (Baik)	842	SKM online	1. Persyaratan pelayanan 2. Kompetensi pelaksana 3. Sarana dan prasarana	Persyaratan pelayanan <ul style="list-style-type: none">• Penambahan poster jenis dan syarat pelayanan Kompetensi pelaksana <ul style="list-style-type: none">• Melakukan evaluasi dan pelatihan terkait pelayanan Sarana dan prasarana <ul style="list-style-type: none">• Penambahan fasilitas ruang tunggu layanan

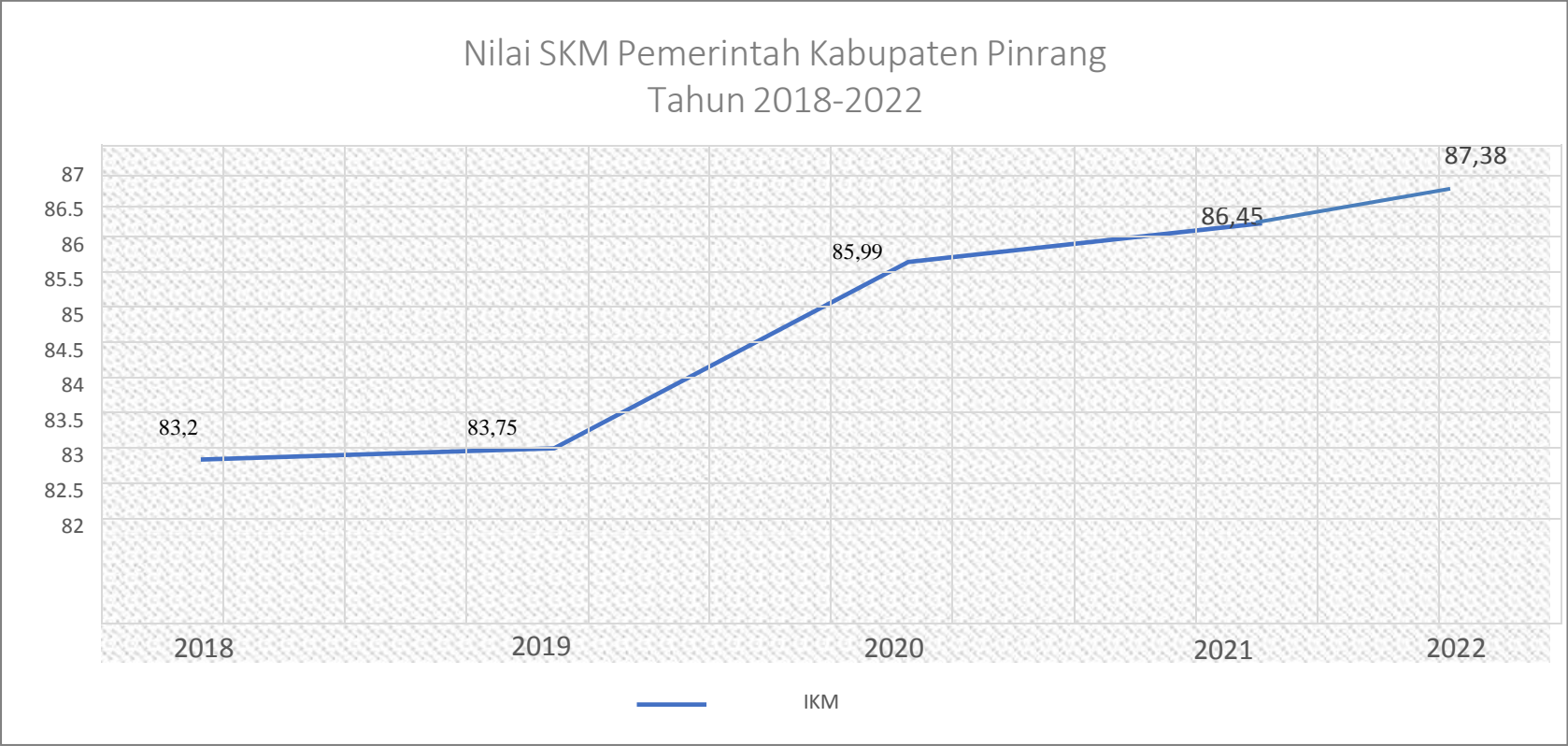
No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
57	Puskesmas Tadang Palie	81,05	B (Baik)	346	SKM online	<div>1. Prosedur pelayanan</div> <div>2. Persyaratan pelayanan</div> <div>3. Kompetensi pelaksana</div>	<div>Prosedur pelayanan</div> <div>•Memberikan arahan kepada patugas pelayanan agar mengarahkan dalam melakukan pendaftaran diloket pelayanan</div> <div>Persyaratan pelayanan</div> <div>•Memberikan arahan kepada petugas pelayanan agar mengarahkan pasien dalam mempersiapkan hal-hal yang perlu disiapkan dalam memperoleh pelayanan</div> <div>Kompetensi pelaksana</div> <div>•Pelatihan kesehatan bagi petugas dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang kendala umum dalam pemasangan infus</div>

58	Puskesmas Ujung Lero	85,31	B (Baik)	368	SKM online	<div>1. Penangan pelaksana</div> <div>2. Waktu pelayanan</div> <div>3. Perilaku pelaksana</div>	<div>Penanganan pelaksana</div> <div><ul style="list-style-type: none">•Perbaikan tata letak kotak saran supaya bias difungsikan secara optimal•Sosialisasi kegunaan dan fungsi kotak saran</div> <div>Waktu Pelayanan</div> <div><ul style="list-style-type: none">•Melakukan monitoring evaluasi standar pelayanan•Penambahan personil di setiap ruangan</div> <div>Perilaku pelaksana</div> <div><ul style="list-style-type: none">•Monev 5 S•Melaksanakan pembinaan komitmen/ etika pelayanan yang santun dan tidak diskriminasi sesuai prosedur</div>
----	----------------------	-------	----------	-----	------------	---	---

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
59	Puskesmas Suppa	87,04	B (Baik)	821	SKM online	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi pelaksana layanan 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan dan prosedur 	<p>Kompetensi pelaksana layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> •Peningkatan monitoring dan evaluasi kerja setiap petuas pelayanan •Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> <p>Waktu Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> •Peningkatan monitoring dan evaluasi setiap petugas pelayanan •Penambahan jumlah petugas pelayanan di bagi bagian loket pendaftan <p>Persyaratan dan prosedur</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pemantauan dan evaluasi persyaratan dan prosedur pelayanan
60	Puskesmas Mattombong	83,11	B (Baik)	389	SKM online	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana prasarana 2. Jangka waktu Persyaratan pelayanan 3. Produk pelayanan 	<p>Sarana prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> •Peningkatan kualitas sarana prasarana puskesmas <p>Jangka waktu persyaratan pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> •Perbaikan kualitas jaringan internet puskesmas <p>Produk pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> •Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
61	Puskesmas Salimbongan	81,27	B (Baik)	625	SKM online	1. Penanganan pelaksanaan pengaduan 2. Jangka waktu pelayanan 3. Persyaratan pelayanan	Penanganan pelaksana pengaduan •Memeriksa kotak saran secara berkala Jangka waktu pelayanan •Setiap melakukan kegiatan selalu memperhatikan standar pelayanan (SOP) Persyaratan pelayanan •Memberikan arahan kepada petugas pelayanan agar mengarahkan pasien dalam mempersiapkan hal-hal yang perlu dipersiapkan dalam memperoleh pelayanan
	RATA RATA	87,38	B (Baik)				

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Pinrang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan table di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 di lingkup Pemerintah Kabupaten Pinrang .

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Pinrang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 87,38 Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kabupaten Pinrang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2018 hingga 2022.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 61 OPD dan Unit Kerja telah menyampaikan laporannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Semua OPD dan Unit Kerja Se Kab. Pinrang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.
3. Dari seluruh OPD dan Unit Kerja yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Pinrang, November 2022
Ketua Tim Penyusun SKM
Kab. Pinrang

Ir. BUDAYA
Pembina Utama Madya
Nip : 19630826 198903 1 012

LAMPIRAN

Hasil olah data dan rencana tindak lanjut SKM setiap UPP

1. Sekretariat Daerah

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.64	3.61	3.62	3.99	3.79	3.65	3.76	3.71	3.99
Kategori	B	B	B	A	A	B	A	A	A
IKM Unit Layanan	93.79 (A atau Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan	✓	✓	✓	✓	Pimpinan OPD
2	Waktu Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan	✓	✓	✓	✓	Pimpinan OPD
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	✓	✓	✓	✓	Pimpinan OPD

2. Sekretariat Dewan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.46	3.38	3.27	4.00	3.71	3.38	3,40	3,75	3.95
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	A	A
IKM Unit Layanan	89,73(A atau Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Peningkatan Kompetensi Layanan	Mengikuti bintek Pelayanan Publik		√			Sekwan
2	Waktu Pelayanan	Penambahan Pegawai/Petugas Pelayanan	√				Sekwan
3	Prosedur Pelayanan	Mempublikasikan Prosedur Pelayanan di Ruang Pelayanan	√				Sekwan

3. Inspektorat daerah

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3.39	3.46	3.47	4.00	3.66	3.29	3.47	3.27	3.99
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM	Unit Layanan	88.87 (A atau Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan	√	√	√	√	Pimpinan OPD (Inspektur)
2	Kompetensi Pelaksana	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan	√	√	√	√	Pimpinan OPD (Inspektur)
3	Penanganan Pengaduan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur penanganan pengaduan	√	√	√	√	Pimpinan OPD (Inspektur)

4. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,66	3,44	3,41	3,96	3,57	3,48	3,56	3,64	3,64
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	87.78 (Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu	Menambah petugas Loker pendaftaran dan registrasi “online”	√	√	√	√	Bagian Umum
		Waktu Pelayanan yang masih lama					
2	Prosedur	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	Bagian Umum
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Kompetensi	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	√	√	√	√	Bagian Umum

5. Dinas Kesehatan

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3.33	3.35	3.33	3.73	3.52	3.46	3.44	3.27	3.70
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM	Unit Layanan	86,45 (B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pelaksana	Pemberian Pelatihan Kepada perugas	√				Masing-masing unit pelayanan
2	Persyaratan Pelayanan	Mensosialisasikan Persyaratan Pelayanan melalui banner dan media sosial seperti Facebook	√	√	√	√	Kepegawaian
		Membuat Standar Pelayanan yang lengkap dengan Persyaratan Pelayanan yang di pampang dalam ruang pelayanan masing-masing	√				Masing-masing unit pelayanan
3	Waktu Pelayanan	Merevisi SOP waktu pelayanan	√				Masing-masing unit

6. Dinas Bina Marga Cipta Karya dan Tata Ruang

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.43	3.32	3.34	3.42	3.57	3.47	3.45	3.67	3.56
Kategori	A	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	86.76 (Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Layanan registrasi online untuk memudahkan Layanan.	√	√	√		Disbimacipta
		Penambahan Petugas Loker			√	√	Disbimacipta
2	Biaya/ Tarif Pelayanan	Memberikan Pemahaman Kepada Penerima Pelayanan Bahwa Biaya / Tarif sudah diatur Oleh Perda.	√				Disbimacipta
		Memberikan Pelayanan Berdasarkan SOP & SP	√	√	√	√	
3	Prosedur Pelayanan	Memberikan informasi seluas – luasnya kepada	√	√	√	√	Disbimacipta

		Masyarakat terkait prosedur Layanan.					
		Memberikan Informasi melalui Via online misalnya website, Media Sosial, dan Lain – lain.	✓	✓	✓	✓	

7. Dinas Sumber Daya Air dan Bina Kontruksi

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,08	3,10	3,04	3,92	3,08	3,15	3,16	3,04	3,71
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81,32(B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Menugaskan petugas pelayanan mengikuti bimtek				✓	...
2	Penanganan pengaduan	Menunjuk staf khusus sebagai petugas penanganan pengaduan di Dinas SDABK	✓	✓			...
3	Persyaratan pelayanan	Simplifikasi proses bisnis			✓	✓	...
		Melakukan monitoring dan Evaluasi terhadap persyaratan pelayanan				✓	...
		Memberikan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan kepada masyarakat	✓	✓	✓		...

8. Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.27	3.19	3.12	4	3.51	3.27	3.22	3.16	3.73
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	84.62 (B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Menambah personil pelayanan	√	√			Pimpinan OPD
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mengoptimalkan pengelolaan pengaduan, saran dan masukan	√	√			...
3	Prosedur Pelayanan	Melakukan sosialisasi, monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...

9. Satuan Polisi Pamong Praja, Pemadam Kebakaran, dan Penyelamatan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,25	3,23	3,13	4	3,70	3,13	3,16	3,09	3,88
Kategori	B	B	C	A	B	C	B	C	B
IKM Unit Layanan	84,95 (B. Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	T W II	T W III	T W IV	
1	Pengaduan	Menunjukstafsebagai petugaspengaduan,	√	√	√	Bagian Humas
2	Kompetensi	Memberikanpelatihankhusus terkaitlayanan pengaduan	√	√	Bagian Humas
3	Waktu pelayanan	Penambahanpetugaspelayanan pengaduan	√	Bagian Humas

10. Dinas Sosial

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR per unsur	3,19	2,99	2,95	3,95	3,56	3,32	3,42	3,21	3,84
Nilai Tertimbang Per Unsur	0,35	0,33	0,34	0,44	0,40	0,37	0,38	0,36	0,43
Jumlah NNR IKM Tertimbang	3,38								
Jumlah Responden	750								
IKM Unit Layanan	84,52 (B atau Baik)								

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	✓	✓	✓	✓	Subbag umum
		Penambahan loket layanan	✓				Subbag umum dan operator
2	Prosedur pelayanan	Membuat banner tentang SOP pelayanan	✓				Subbag umum
3	Persyaratan pelayanan	Memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait persyaratan administrasi yang harus dilengkapi proses pelayanan	✓				Subbag umum dan operator

11. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,50	3,40	3,42	3,99	3,79	3,58	3,61	3,56	3,93
Kategori	B	B	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,04 (B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Ruang Pelayanan Perlu di benahi masih kurangnya sarana dan prasarana yang memadai	√	√	√		Sekretariat
2	Waktu Pelayanan	SOP atau standar waktu penyelesaian pelayanan publik diefektifkan	√	√			Sekretariat
3	Persyaratan Pelayanan	Penunjukan Petugas berdasarkan SK Kepala Dinas				√	Sekretariat

12. Dinas Ketahanan Pangan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,34	3,33	3,22	4,00	3,38	3,45	3,34	2,93	3,94
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	C	A
IKM unit Layanan	85.94 (B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Pengaduan Pelayanan	- Menunjuk staf khusus pelayanan	√	√	√		Sekertariat
		- Sosialisasi SOP pengaduan.	√	√	√		
2	Persyaratan Pelayanan	- Persyaratan pelayanan dipublikasikan melalui media social dan dipajang diruang pelayanan.	√	√			Sekertariat
		- Sosialisasi persyaratan Pelayanan.	√	√			
3	Waktu Pelayanan	- Menambah petugas khusus pelayanan.				√	Sekertariat
4	Prosedur Pelayanan	- Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi Prosedur Pelayanan secara berkala.				√	Sekertariat

13. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,68	3,73	3,66	3,93	3,82	3,81	3,76	3,76	3,87
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	94.50(A Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Maksimalisasi penggunaan Aplikasi JELITAKU dalam memudahkan pelayanan			√	√	Kepala Dinas Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk
		Penambahan loket layanan			√		Kepala Dinas
2	Persyaratan Pelayanan	Panduan pengisian Formulir yang ditampilkan diruang pelayanan			√		Kepala Dinas
3	Mekanisme dan Prosedur	Disetiap Kecamatan Dipasang Brosur, Pamflet agar masyarakat lebih mudah memahami			√	√	Kepala Dinas

14. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.08	3.13	3,12	3,99	3,13	3,02	3,06	3,09	3,17
Kategori	B	A	A	A	A	B	B	A	A
IKM Unit Layanan	78,15 (B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Bimbingan teknis / Pelatihan Pelayanan Publik”.	√	√	√		Kepala Dinas
		Pelatihan Khusus Petugas Layanan				√	
2	Perilaku Pelaksana	Penetapan budaya 5 S (Senyum,Sapa,Salam, Sopan dan Santun).	√	√			Kepala Dinas
		Membuat SOP Pelayanan Publik			√	√	
3	Persyaratan Pelayanan	Sosialisasi Standar Pelayanan dan melakukan MONEV terkait Persyaratan Pelayanan.				√	Kepala Dinas

15. Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,30	3,18	3,08	3,89	3,41	3,44	3,50	3,40	3,82
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	86,16 (B (Baik))								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan sosialisasi melalui para penyuluh KB diwilayah masing-masing.- Mengefektifkan waktu pelayanan.	✓	✓	✓		Bidang KB & Bidang P3A
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan (SOP).	✓	✓			Bidang KB & Bidang P3A
3	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Memberikan Sosialisai kepada masyarakat terkait persyaratan pelayanan (standar pelayanan).- Melakukan Monev tentang Standar Pelayanan.				✓	Bidang KB & Bidang P3A

16. Dinas Perhubungan dan Pertanahan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,64	3,57	3,57	3,14	3,01	3,63	3,63	3,63	3,99
Kategori	A	A	A	B	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	88,3 (A atau Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
2.	Produk Layanan	Koordinasi ke Kementerian Perhubungan selaku penyedia produk layanan	✓				
2	Tarif dan biaya pelayanan	Monitoring dan evaluasi SKM	✓				...
3	Waktu Pelayanan	Monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan	✓				...

17. Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,47	3,45	3,46	3,98	3,60	3,48	3,46	3,42	3,89
Kategori	B	B	B	A	A	A	B	B	A
IKM Unit Layanan	89,50 (A atau Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan	Memaksimalkan pemahaman kepada penerima layanan	√	√	√		Bagian Sekertariat
		Melaksanakan Solsialisasi				√	Bagian Sekertariat
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Bagian Sekertariat
		Simplifikasi persyaratan layanan			√	√	Bagian Sekertariat
3	Waktu Pelayanan	Penambahan Jumlah SDM dalam Bidang Pelayanan				√	Bagian Sekertariat

18. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,45	3,36	3,34	3,87	3,55	3,50	3,60	3,49	3,95
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	89,16 (A atau Sangat Baik)								

NO	PRIORITAS	PROGRAM /	WAKTU				PENANGGUNG
	UNSUR	KEGIATAN	T W I	T W II	T W III	T W IV	JAWAB
1	Waktu penyelesaian	Penambahan loket layanan				✓	Bagian humas
2.	Prosedur pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	✓	✓			
3	Persyaratan pelayanan	Memberikan persyaratan yang simpel dan mudah untuk dipenuhi sesuai dengan SOP			✓		

19. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,67	3,74	3,68	3,99	3,74	3,71	3,81	3,84	3,97
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,88 (A atau Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Layanan	Lakukan penyederhanaan terhadap persyaratan pelayanan	√	√	√		Bagian Pelayanan
2	Waktu Layanan	Lakukan Koordinasi dengan tim teknis pelayanan	√	√	√		Bagian Tim Teknis
3	Kompetensi Pelaksana	Mengikut sertakan pelaksana pelayanan dalam kegiatan Bimbingan Teknis	√	√	√		Bagian Pelayanan

20. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.48	3.40	3.44	3.90	3.54	3.55	3.54	3.53	3.85
Kategori	B	B	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89.51 (Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Presedur Pelayanan	Peningkatan sosialisasi baik secara langsung maupun melalui pamlet dan brosur	√	√	√		Bagian Pelayanan Perpustakaan dan Bagian Layanan Kearsipan
2	Waktu Pelayanan	Melakukan pelatihan bagi para petugas khususnya untuk tenaga perpustakaan	√				Pimpinan OPD
3	Persyaratan Layanan	Lebih mengencarkan promosi dan sosialisasi kepada masyarakat				√	Bagian Layanan

21. Dinas Perikanan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,18	3,25	3,15	3,80	3,50	3,38	3,35	3,25	3,69
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,84 (B atau Baik)								

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNGJAWAB
			T WI	TW II	TW III	TW IV	
1	Jangka waktu penyelesaian	Peningkatan sosialisasi produk layanan dan publikasi standar pelayanan			✓	✓	Penyelenggaraan pelayanan publik dinas perikanan
		Sosialisasi dan edukasi kepada pengguna layanan saat mendapatkan pelayanan	✓	✓✓		✓	kadis
2.	System, mekanisme dan prosedur pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		✓	✓		kadis
		Publikasi standar pelayanan		✓			kadis
3	Kompetensi pelaksana	Memberikan bimtek/ diklat pelayanan publik (service Excellent)			✓		Sekretariat
		Penambahan jumlah petugas penyelenggara pelayanan	✓				

22. Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,03	3,04	2,94	3,91	3,83	3,00	2,94	3,00	3,74
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81,79 (B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi Penginputan Online	√	√	√		Pimpinan OPD
		Penambahan petugas Pelayana Penginputan Online				√	...
2	Prosedur Pelayanan dan Penanganan pengaduan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...
4	Kompetensi Pelaksana	Memberikan Pelatihan/Bimtek terkait peningkatan Kompetensi	√	√			...

23. Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,18	3,18	3,18	4,00	4,00	3,21	3,19	3,18	4,00
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,43 (B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Layanan	Perlu Penambahan loket layanan yaitu Loket Penyerahan Berkas dan Pengambilan Berkas.	√	-	-	-	Bagian Umum
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap Prosedur Pelayanan	√	√	√	√	Bagian Umum
3	Waktu Pelayanan	Perlu dilakukan Upaya Sistematis dalam menentukan waktu pelayanan sehingga dalam penerbitan Layanan tidak terlalu lama	√	-	-	-	Bagian Umum
4	Penanganan Pelaksana	Berikan Kotak saran dan Fasilitas ruang bagi petugas pelayanan untuk menerima pengaduan	√	-	-	-	Bagian Umum

24. Dinas Perkebunan dan Peternakan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,45	3,36	3,38	3,64	3,36	3,49	3,61	3,39	3,69
Kategori	B	B	B	B	B	A	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,12(B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Ruang Pelayanan Perlu di benahi, melakukan monitoring dan evaluasi terkait prosedur pelayanan	✓	✓	✓		Sekretariat
2	Waktu Pelayanan	SOP atau standar waktu penyelesaian pelayanan publik diefektifkan	✓	✓			Sekretariat
3	Pengaduan Pelayanan	Penunjukan Petugas berdasarkan SK Kepala Dinas				✓	Sekretariat

25. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,02	3,09	3,09	4,00	3,39	3,09	3,10	3,12	4,00
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM	Unit	83,04 (B atau Baik)								
Layanan										

No.	Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
	Unsur		TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Mengadakan sosialisasi tentang Standar Pelayanan- Monitoring dan Evaluasi persyaratan pelayanan		√	√		Bagian Humas
2	Jangka waktu	<ul style="list-style-type: none">- Mengevaluasi standar waktu pelayanan untuk peningkatan pelayanan- Mengefektifkan standar jangka waktu pelayanan	√	√			
3	Prosedur	<ul style="list-style-type: none">- Mengadakan Sosialisasi tentang Prosedur Pelayanan yang berlaku untuk mendapatkan hasil yang lebih baik				√	
4	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">- Penetapan Petugas Pelayanan- Penambahan Staf					

26. Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR per unsur	3,83	3,79	3,79	4,00	3,46	3,59	3,75	3,73	3,85
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
Jumlah NNR IKM Tertimbang	3,75								
Jumlah Responden	81								
IKM Unit Layanan	93,86 (Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none">Jenis Pelayanan lebih akurat lagi dengan memasang banner jenis pelayanan	√				Subbag. Umum
2	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">Mengikutkan Bagian Pelayanan di setiap pelatihan/Bimbingan Teknis mengenai Pelayanan yang baik.	√	√	√	√	Subbag. Umum
3	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">Penunjukan Petugas berdasarkan SK Kepala Badan.Mensosialisasikan SOP Pengaduan.	√	√	√	√	Subbag. Umum

27. Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,15	3,13	3,12	3,97	3,33	3,65	3,63	3,19	3,91
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	86,33 (B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Melaksanakan sosialisasi registrasi "online"	√				Bagian Umum Kepegawaian dan Bagian Pelayanan
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Bagian Umum Kepegawaian dan Bagian Pelayanan
3	Perilaku Petugas	Memaksimalkan publikasi dan informasi melalui media sosial dan fasilitas umum yang mudah di akses oleh masyarakat				√	Bagian Umum Kepegawaian dan Bagian Pelayanan

28. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.81	3.8	3.8	3.99	3.86	3.81	3.81	3.82	3.99
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,38 (A atau Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Melakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√		Bagian sekretariat
2	Waktu Pelayanan	Melakukan peningkatan waktu kecepatan penyelesaian pelayanan	√	√	√		Bagian sekretariat
3	Persyaratan pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait persyaratan pelayanan	√	√	√		Bagian sekretariat

29. Badan Penanggulangan Bencana Daerah

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.64	3.51	3.49	3.95	3.68	3.40	3.43	3.39	3.76
Kategori	A	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	89.55(A atau Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Penanganan Pengaduan	Peningkatan dan memaksimalkan Loker khusus pengaduan	√	√	√		Bagian Humas
2	Kompetensi Pelaksan	<ul style="list-style-type: none">Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksana bantuanMengikuti BIMTEK/Pelatihan untuk Pelaksana Pelayanan	√	√			...
3	Perilaku Pelaksana	Penguatan 5S (Sapa, Salam, Senyum, Sopan dan Santun)				√	...

30. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,36	3,47	3,34	3,99	3,38	3,40	3,52	3,27	3,78
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	87,52(B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan	Peningkatan Keterampilan	✓	✓	✓		Sekretariat
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	✓	✓			Sekretariat
3	Persyaratan Pelayanan	Memasang standar pelayanan diruangan pelayanan				✓	Sekretariat

31. Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Rawat Inap	3,61	3,85	3,85	3,95	3,90	3,85	3,85	3,90	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,67(A atau Sangat Baik)								

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√	√	√		Bagian Umum Kepegawaian dan Bagian Pelayanan
2	Prosedur Pelayanan	Memaksimalkan publikasi dan informasi melalui media sosial yang mudah di akses oleh masyarakat	√	√	√		Bagian Umum Kepegawaian dan Bagian Pelayanan
3	Persyaratan Pelayanan	Memaksimalkan publikasi dan informasi melalui media sosial yang mudah di akses oleh masyarakat	√	√	√		Bagian Umum Kepegawaian dan Bagian Pelayanan

32. Rumah Sakit Umum Daerah Madising

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,23	3,17	3,15	3,26	3,41	3,26	3,40	3,14	3,76
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	82,72 (B atau Baik)								

N O	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU				PENAGGUN G-JAWAB
			TW I	T W II	T W III	T W IV	
1	Prosedur pelayanan	Peningkatan sosialisasi prosedur pelayanan di rs terutama untuk pengguna jkn	√	√	√		Seksi Pelayanan Dan Keperawatan
		Melakukan pengawasan atai supervisi terkait kepatuhan perugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai prosedur					Seksi Pelayanan Dan Keperawatan
2	Jangka Waktu	Pengadaan dokter spesialis tetap (purna waktu) di RSUD MADISING	√	√	√		Sub Bagian Dan Tata Usaha
		Supervisi, kepatuhan, petugas. Dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu				√	Tata Usaha
3	Pengaduan	Perencanaan ruang pengaduan yang nyaman				√	Pengembangan Dan Perencanaan Sdm
		Pengaduan bagan dan alur pengaduan dan menempatkan di tempat yang strategis					Seksi Pengembangan Dan Perencanaan Sdm

33. Kecamatan Watang sawitto

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,80	3,80	3,73	3,98	3,92	3,82	3,84	3,69	3,98
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	95,98 (A atau Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Penanganan Pelaksanaan	Diperlukan Monitoring dan Evaluasi perbulan terhadap petugas pelayanan	√	√	√	√	Sekcam
2	Waktu Pelayanan	Mengatur Jadwal pelayanan per hari kerja dan Monitoring setiap pekannya	√	√	√	√	Kasubag Umum
3	Prosedur Pelayanan	Membuat rancangan pelayanan yang cepat efektif dan efisien			√	√	Kasubag Umum

34. Kecamatan Tiroang

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,42	3,44	3,44	4,00	3,59	3,42	3,42	3,43	3,77
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	88,70 (A atau Sangat/ Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Memberikan Pelatihan- Pelatihan kepada Petugas Pelayanan Guna meningkatkan kecakapan dalam melayani	√	√	√	√	Bagian Umum
2	Persyaratan Pelayanan	Perlu Penambahan loket layanan yaitu Loket Penyerahan Berkas dan Pengambilan Berkas.	√	-	-	-	Bagian Umum
3	Perilaku Pelaksana	Melayani Masyarakat dengan senyuman dan hindari wajah yang tidak bersahabat pada saat melayani	√	√	√	√	Bagian Umum

35. Kecamatan Paleteang

Nilai Unsur Pelayanan										
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM	per unsur	3,31	3,49	3,30	4.0	3,54	3,41	3,32	3,22	3,99
Kategori		B	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM	Unit Layanan	87,73 (Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan pengaduan	Peningkatan sosialisasi pengaduan “online” dan peningkatan kinerja petugas pengaduan		√	√		Camat
2	Waktu Pelayanan	Penambahan petugas layanan	√				Camat
3	Persyaratan pelayanan	Mempublikasikan Persyaratan Pelayanan kepada Masyarakat melalui Media Sosial		√			Camat

36. Kecamatan Mattiro Bulu

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3,44	3,4	3,98	3,71	3,57	3,61	3,55	3,89
Kategori	B	B	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,67 (A atau Sangat Baik)								

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU				PENAGGUNG -JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur pelayanan	Lakukan monitoring dan evluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√		Bagian Umum
2	Waktu pelayanan	Mengadakan sosialisasi pelayanan secara online	√	√	√		
		Penambahan loket/ petugas layanan				√	
3	Persyaratan	Menyusun persyaratan pelayanan yang lebih jelas dan mudah dipahami				√	

37. Kecamatan Lanrisang

Nilai Unsur Pelayanan										
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM	per unsur	3,24	3,31	3,31	3,97	3,90	3,28	3,41	3,46	3,98
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM	Unit Layanan	88,54 (A Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√			camat
2	Waktu Penyelesaian	Penambahan Pelaksana petugas pelayanan	√	√	√	√	camat
3	Persyaratan Pelayanan	Publikasikan Persyaratan Pelayanan kepada Masyarakat melalui Media Sosial atau pemasangan banner Persyaratan Pelayanan di Ruang Pelayanan	√				camat

38. Kecamatan Suppa

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,10	3.13	3.13	3.99	3.10	3.09	3.20	3.15	3.99
Kategori	B	B	B	A	B	C	B	B	A
IKM Unit Layanan	83.00 (B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Kompetensi pelaksana	Petugas diikut sertakan dalam bimtek untuk pengelolaan kompetensi	√				CAMAT
2	Produk spesifikasi jenis layanan	Mempublikasikan segala jenis layanan yang diperoleh beberapa aduan dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut sebagaimana pelayanan tercepat atau yang tersalur ke masyarakat.	√				Bagian Pelayanan
3	Persyaratan pelayanan	Mempublikasikan Standar Pelayanan di Ruang Pelayanan dan di Fasilitas umum yang mudah dijangkau Masyarakat.	√	√	√		Bagian Pelayanan

39. Kecamatan Mattiro Sompe

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.85	3.79	3.58	4.00	3.99	3.84	3.80	3,63	4.00
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	95.77 (B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Pelaksana	Peningkatan pelayanan dengan memperbaiki perilaku pelaksana layanan dan memberikan pelatihan pelayanan terbaik	√	√	√		Bagian Humas
		Lebih banyak tersenyum dan lebih ramah lagi dalam melakukan pelayanan				√	...
2	Waktu Penyelesaian	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan penyelesaian pelayanan	√	√			...
		Memberikan evaluasi			√	√	...
3	Pengaduan	Menambah sarana pengaduan				√	...

40. Kecamatan Cempa

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,22	3,17	3,15	3.98	3,54	3,29	3,41	3,23	3,62
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85,00 (B atau baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Mempublikasikan Standar Pelayanan di Ruang Pelayanan dan di Fasilitas umum yang mudah dijangkau masyarakat	√	√	√		Bagian Humas
2	Waktu Pelayanan	Penambahan Pegawai/Petugas Pelayanan	√	√	√		...
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan				√	...

41. Kecamatan Lembang

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,12	3,18	3,16	4,00	3,79	3,13	3,32	3,18	3,99
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85,76 (B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Mempublikasikan Standar Pelayanan di Ruang Office Pelayanan dan di Fasilitas umum yang mudah dijangkau dan dilihat masyarakat	√	√	√		Bagian Humas
2	Prosedur Layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√		...
3	Kompetensi Pelaksana layanan	Meningkatkan SDM untuk menunjang pelayanan		√	√		Bagian Kepegawaian

42. Kecamatan Patampanua

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,55	3,65	3,57	3,99	3,95	3,69	3,74	3,63	3,87
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,50 (A atauSangat/Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Penambahan Standar Pelayanan berdasarkan jenis layanan	√	√			Sekcam
		Peningkatan Kinerja Petugas Pelayanan			√	√	
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√	√			Sekcam
3	Pengaduan Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Pengaduan pelayanan				√	Sekcam

43. Kecamatan Duampanua

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,49	3,47	3,56	3,98	3,64	3,60	3,72	3,64	4.00
Kategori	B	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,92 (Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√	√	√		Bagian Pelayanan
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√		Bagian Pelayanan
3	Perilaku Petugas	Lakukan koordinasi dengan tim teknis terkait pelayanan	√	√	√		Bagian Pelayanan

44. Kecamatan Batulappa

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR per unsur	3.06	3.13	2.99	3.88	3.44	3.34	3.24	3.08	3.69
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,40 (B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Mempublikasikan Standar Pelayanan diruang Pelayanan dan di Fasilitas umum yang mudah dijangkau Masyarakat	√	√	√		Bagian Humas ...
2	Waktu Pelayanan	Penambahan Jumlah Pegawai/Petugas Pelayanan	√	√	√		...
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap Prosedur Pelayanan				√	...

45. Puskesmas Lampa

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,27	3,30	3,30	3,84	3,74	3,45	3,41	3,96	3,32
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	87,73 (B atau Baik)								

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU				PENAGGUN G-JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan pelayanan	Mensosialisasikan persyaratan pelayanan melalui media on line seperti WA, Facebook, dll	√	√	√	√	Kepala Puskesmas
		Mensosialisasikan persyaratan pelayanan dalam Gedung dan luar gedung					
		Meninjau ulang persyaratan pelayanan yang ada					
2	Prosedur pelayanan	Membuat alur persyaratan pelayanan (flow chart) yang dipampang dalam ruang pelayanan	√				Kepala Puskesmas
3	Waktu pelayanan	Menambah petugas loket pendaftaran dan loket pemeriksa	√	√	√	√	Kepala Puskesmas
		Merevisi SOP pelayanan					
		Mengaktifkan ketepatan waktu dalam pemberi pelayanan					
		Mengusulkan penambahan loket prioritas dan non prioritas serta ruang pelayanan poli ke dinas kesehatan karena lokasi ini yang membutuhkan waktu pelayanan yang agak lama					

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM PER UNSUR	3.38	3.34	3.33	3.94	3.57	3.32	3.37	3.42	3.98
KATEGORI	B	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM UNIT PELAYANAN	87,92 (B : Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Pelatihan SDM	√	√			Kepala Puskesmas
		Mengikutsertakan petugas untuk mengikuti pelatihan <i>service excellent</i>	√	√			
2	Waktu Pelayanan	memberi pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan	√		√		Kepala Puskesmas
		perbaikan jaringan internet	√		√		
		penambahan petugas	√				
3	Prosedur Pelayanan	melakukan evaluasi kinerja petugas pemberi layanan sesuai SOP		√		√	Kepala Puskesmas

47. Puskemas Salo

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,41	3,42	3,37	3,79	3,63	3,47	3,51	3,43	3,75
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	88,26 (B Atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Perbaikan mesin antrian	√	√	√		Bagian Humas
		Penambahan jumlah petugas di loket layanan yang dinilai memiliki permasalahan dalam waktu penyelesaian				√	...
2	Persyaratan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap media informasi mengenai persyaratan pelayanan	√	√			
		Menambah media sosialisasi untuk persyaratan pelayanan sehingga masyarakat mendapatkan info mengenai apa-apa saja yang harus dibawa/dilengkapi sebelum mendapatkan pelayanan yang diinginkan			√	√	
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Menambah media informasi mengenai prosedur pelayanan di tiap pelayanan			√	√	...

48. Puskesmas Batulappa

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.02	3.02	2.92	3,96	3.13	2.99	3.05	2.98	3.58
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	79.57 (Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan pelaksana pengaduan	Memeriksa kotak saran secara berkala	√	√	√	√	
2	Jangka Waktu pelayanan	Setiap melakukan kegiatan selalu memperhatikan standar pelayanan (SOP) apakah sudah sesuai	√	√	√	√	
3	Persyaratan Pelayanan	Memberikan arahan kepada petugas pelayanan agar mengarahkan pasien dalam mempersiapkan hal-hal yang perlu dipersiapkan dalam memperoleh pelayanan	√	√			

49. Puskesmas Bungi

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.64	3.62	3.60	3.81	3.81	3.62	3.61	3.62	3.95
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92.43 (A atau Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Kesadaran dan kedisiplinan petugas lebih ditingkatkan	√	√	√	√	Pengelola Loker, Poli KIA/KB, Poli Umum, Poli Gigi, MTBS, UGD, LAB dan Kamar Obat
		Fasilitas yang mendukung	√	√	√		Kepala Puskesmas
2	Perilaku Pelaksana	Peningkatan kualitas pada setiap petugas		√	√	√	Kepala Puskesmas
		Peningkatan keramahan, kedisiplinan dan kesopanan petugas		√	√	√	Kepala Puskesmas

50. Puskesmas Teppo

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.25	3.26	3.21	3.54	3.25	3.22	3.26	3.29	3.65
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	83,13 (B atau Baik)								

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU				PENAGGUNG -JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu penyelesaian	Peningkatan SDM	√	√	√		drg. Jacob Tama
2	Kompetensi pelaksana	Pelaksanaan pelatihan yang berkaitan dengan kompetensi petugas	√	√	√		
		Peningkatan Pendidikan petugas yang ingin melanjutkan study					Nurhayati, AMK
3	Persyaratan	Peningkatan sosialisasi kepada pengguna layanan (masyarakat), persyaratan pelayanan yang digunakan pada saat berobat di puskesmas teppo	√	√	√		Arma Apriliani, SKM

51. Puskesmas Mattiro Deceng

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,30	3,30	3,28	3,78	3,65	3,34	3,36	3,36	3.98
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,04 (B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Kompetensi Pelaksanaan	Dan perkembangan teknologi lakukan worksop atau pelatihan sesuai kompetensi	√	√	√	√	Kepala Puskesmas
		Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√				Kepala Puskesmas
2	Waktu Pelayanan	Menambah petugas loket pendaftaran dan dokter	√				Kepala Puskesmas
		Merevisi SOP pelayanan					Unit Pelayanan
		Mengusulkan penambahan loket prioritas dan non prioritas serta ruang	√				Perencanaan Puskesmas

52. Puskesmas Cempa

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,12	3,19	3,13	3,85	3,02	3,10	3,13	3,05	3,22
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	80,04(Baik)								

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU				PENAGGUNG -JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk pelayanan	Meningkatkan kualitas pelayanan pada setiap bagian pelayanan	√	√	√	√	Kepala Puskesmas
2	Sarana prasarana	Mengupayakan pengadaan di puskesmas dan mengusulkan penambahan sarana dan prasarana yang masih kurang ke DinasKesehatan	√				Kepala Puskesmas
3	Kompetensi Pelaksanaan	Lakukan workshop atau pelatihan seusai kompetensi dan perkembangan teknologi	√	√	√	√	Kepala Puskesmas

53. Puskesmas Tuppu

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,37	3,31	3,34	3,86	3,62	3,17	3,19	3,26	4,00
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,45 (B atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi pelaksana	Mengikuti pelatihan terkait bidang/ kompetensi petugas			√	√	Petugas pelayanan
2	Perilaku Petugas	Pemberian sosialisasi tentang komunikasi perubahan prilaku oleh petugas promkes	√	√			Petugas promkes
3	Penanganan pelaksana	Meningkatkan kinerja petugas	√				Kepala Puskesmas

54. Puskesmas Lanrisang

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,81	3,81	3,77	3,85	3,85	3,81	3,81	3,80	3,98
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,81 (Sangat Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√	√	√		Pengelola Loker
		Penambahan petugas loket layanan			√	√	Kepala Puskesmas
2	Penanganan Pengaduan	Menyiapkan ruangan khusus pengaduan pelayanan dan staf yang bertugas tiap jam pelayanan.		√	√	√	Kepala Puskesmas
3	Perilaku Petugas	Memberikan pembinaan ke pada Petugas mengenai Pelayanan Yang Prima Ke Masyarakat yang datang ke Puskesmas		√	√	√	Kepala Puskesmas

55. Puskesmas Mattiro Bulu

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,29	3,33	3,3	3,82	3,64	3,35	3,38	3,31	3,72
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,49 (BAIK)								

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU				PENAGGUNG -JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan pelayanan	Pengumuman terkiat persyaratan pelayanan di puskesmas Mattirobulu tidak tersedia di dalam Gedung puskesmas. Informasi persyaratan juga tidak disampaikan oleh petugas secara rutin saat pengunjung datang ke loket	√	√	√	√	Rita Palayukan, S.ST
2	Waktu pelayanan	Menjaga komunikasi dengan masyarakat, terutama terkait waktu pelayanan	√	√	√	√	Kepala Puskesmas
		Mengoptimalkan pemnfataan komputer di ruang pendaftaran agar mampu mempercepat wktu tunggu pelayanan					
		Puskesmas perlu lebih memperhatikan ;agi kesesuaian jam pelayanan dengan prosedur atau standar yang telah ditetapkan					
		Menigkatkan kesuaian waktu pelayanan dibading jadwal (termasuk selama pandemi COVID-19)					
		Meningkatkan kesesuaian waktu tunggu pelayanan di poli dengan SOP puskesmas					
3	Penanganan pelaksana pengaduan	Meningkatkan kapasitas puskesmas dalam melakukan penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan cara menyusun dan mensosialisasikan prosedur pengaduan, serta meningkatkan iklim	√	√	√	√	Kepala Puskesmas

		keterbukaan dalam menerima pengaduan dari masyarakat					
		Memotivasi masyarakat agar terbiasa menyampaikan keluhan, saran dan masukan					
		Memperbaiki mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan, dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk melakukan pengaduan (kotak saran, sms, website, dll) oleh pasien maupun keluarga pasien					
		Mengoptimalkan pemanfaatan sarana penanganan pengaduan dengan menyediakan mekanisme pengaduan secara online					
		Melengkapi dan membenahi tata letak penempatan kotak saran					
4.	Sarana dan prasarana	Menyediakan sarana prasarana penunjang yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman pada saat mengantri mengambil hasil	√	√	√	√	
		Menjaga kondisi sarana penunjang, misalnya kebersihan toilet					
		Meningkatkan kondisi sarana penunjang, seperti tempat parkir, dan berbagai sarana penunjang pelayanan rawat inap					
		Pertimbangkan untuk bias menyediakan ruang ibadah terutama bagi pasien rawat inap					
		Memperbaiki system antrian agar tidak terjadi penumpukan pasien, terutama pada pandemic Covid-19					
		Lebih meningkatkan lagi ketersediaan sarana untuk membantu kelancaran pelayanan rawat jalan (mesin antrian, computer, dll) dan sarana ruang tunggu (menambah kursi ruang tunggu)					

56. Puskesmas Leppangang

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM PER UNSUR	3.10	3.12	3.12	3.92	3.39	3.10	3.15	3.03	3.40
KATEGORI	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM UNIT PELAYANAN	81.49 (B : Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Penambahan poster jenis dan syarat pelayanan	√				Kepala Puskesmas
2	Kompetensi Pelaksana	Melakukan Evaluasi dan pelatihan terkait pelayanan		√		√	Kepala Puskesmas
3	Sarana dan Prasarana	Penambahan fasilitas Ruang Tunggu Layanan	√				Kepala Puskesmas

57. Puskesmas Tadang Palie

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,10	3,09	3,11	3,96	3,13	3,10	3,12	3,13	3,45
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81,05 (Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Memberikan arahan kepada petugas pelayanan agar mengarahkan pasien dalam melakukan pendaftaran di loket pelayanan	√	√	√	√	Kepala Puskesmas
2	Persyaratan Pelayanan	Memberikan arahan kepada petugas pelayanan agar mengarahkan pasien dalam mempersiapkan hal-hal yang perlu dipersiapkan dalam memperoleh pelayanan	√	√	√	√	Kepala Puskesmas
3	Kompetensi pelaksana	Pelatihan Kesehatan bagi petugas dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang kendala umum dalam pemasangan infus	√		√		Kepala Puskesmas

58. Puskesmas Ujung Lero

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,41	3,46	3,27	3,90	3,41	3,39	3,29	3,17	3,41
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85,31(B BAIK)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pelaksana	Perbaikan tata letak kotak saran supaya bisa difungsikan secara optimal. Sosialisasi Kegunaan Dan Fungsi Kotak Saran.	√	√	√	√	-Loket -Kepala Puskesmas
2	Waktu Pelayanan	- Monev standar Pelayanan -Penambahan Personil ditiap Ruangan .	√	√	√		-Kepala Puskesmas
3	Perilaku Pelaksana	- Monev 5 S -Melaksanakan Pembinaan komitmen/Etika Pelayanan yg Santun dan Tidak diskriminasi sesuai Prosedur.	√	√	√		-Kepala Puskesmas

59. Puskesmas Suppa

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.3	3.3	3.28	3,7	3.3	3.07	3.3	3.3	3.9
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	87.04(B Atau Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	peningkatan monitoring dan evaluasi kerja setiap petugas pelayanan	√	√	√		Kepala Puskesmas
		Memberikan Pelatihan Khusus terkait service excellent	√				Kepala Puskesmas
2	Waktu Pelayanan	Penambahan jumlah petugas pelayanan di bagian loket pendaftaran	√	√	√		Bagian Locket
		peningkatan monitoring evaluasi setiap petugas	√	√	√		Kepala Puskesmas
3	Prsyarat dan Prosedur	Pemantauan dan Evaluasi Persyaratan dan Prosedur Pelayanan				√	Kepala Puskesmas

60. Puskesmas Mattombong

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
		3,23	3,09	3,75	3,22	3,25	3,28	3,05	3,81
IKM per unsur	3,24	3,23	3,09	3,75	3,22	3,25	3,28	3,05	3,81
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	83,11 (Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Peningkatan kualitas sarana prasarana Puskesmas	√	√	√	√	Kepala Puskesmas
2	Jangka Waktu Persyaratan Pelayanan	Perbaikan Kualitas jaringan internet Puskesmas	√	√	√	√	Kepala Puskesmas
3	Produk Pelayanan	Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan	√		√		Kepala Puskesmas

61. Puskesmas Salimbongan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.14	3.16	3.14	3,98	3.19	3.15	3.20	3,13	3,20
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81.27(Baik)								

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan pelaksana pengaduan	Memeriksa kotak saran secara berkala	√	√	√	√	
2	Jangka Waktu pelayanan	Setiap melakukan kegiatan selalu memperhatikan standar pelayanan (SOP) apakah sudah sesuai	√	√	√	√	
3	Persyaratan Pelayanan	Memberikan arahan kepada petugas pelayanan agar mengarahkan pasien dalam mempersiapkan hal-hal yang perlu dipersiapkan dalam memperoleh pelayanan	√	√			

