LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
SEMESTER I TAHUN 2023

BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
2023

KATA PENGANTAR

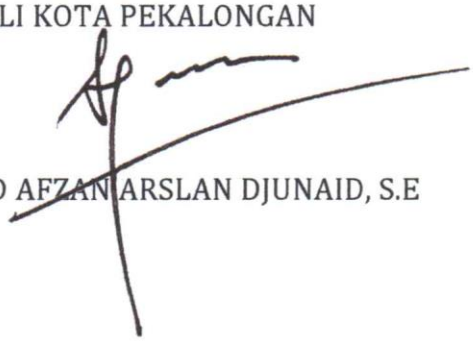
Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang diamanatkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, maka dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

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

Dari hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap 79 (Tujuh Puluh Sembilan) Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP). Dari seluruh UPP yang di survey rata-rata masyarakat merasa puas atau baik dengan pelayanan Pemerintah Kota Pekalongan dimana 42 UPP memperoleh kategori sangat baik. Dari hasil tersebut maka Nilai SKM Kota Pekalongan 85.65 dengan kategori Baik. Hasil tersebut diharapkan Pemerintah Kota Pekalongan kedepan akan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

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

Pekalongan, 7 Agustus 2023
WALI KOTA PEKALONGAN



H. ACHMAD AFZAN ARSLAN DJUNAID, S.E

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **iii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **iv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 LATAR BELAKANG 1

1.2 DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2

1.3 TUJUAN 2

1.4 MANFAAT 2

BAB II METODOLOGI SURVEI **4**

2.1 PENYUSUNAN KUESIONER 4

2.2 METODE PENGUMPULAN DATA 6

2.3 TARGET RESPONDEN 6

2.4 PENGOLAHAN DATA 6

2.5 PENARIKAN KESIMPULAN 8

BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT **9**

BAB IV KESIMPULAN **90**

BAB V PENUTUP **91**

LAMPIRAN-LAMPIRAN **92**

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Data Dan Hasil Pengolahan Data SKM

No	Nama OPD	Hal.
1	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	96
2	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	98
3	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	100
4	BADAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH	101
5	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH	106
6	BAGIAN HUKUM SEKRETARIAT DAERAH	109
7	BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH	110
8	BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH	114
9	BAGIAN PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH	115
10	BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA DAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH	117
11	BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SUMBER DAYA ALAM SEKRETARIAT DAERAH	118
12	BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH	120
13	BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH	121
14	DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	123
15	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN	124
16	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	127
17	DINAS KESEHATAN	129
18	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	131
19	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	133
20	DINAS PARIWISATA, KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA	134
21	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	136
22	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	138
23	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	140
24	DINAS PENDIDIKAN	144
25	DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	147
26	DINAS PERHUBUNGAN	150
27	DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA	151
28	DINAS PERTANIAN DAN PANGAN	153
29	DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN	155

No	Nama OPD	Hal.
30	DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	160
31	INSPEKTORAT DAERAH	161
32	KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	163
33	KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	165
34	KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	167
35	KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	168
36	RSUD BENDAN	170
37	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA, PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN	173
38	SEKRETARIAT DPRD	174
39	KELURAHAN BANDENGAN KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	176
40	KELURAHAN BANYURIP KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	180
41	KELURAHAN BENDAN KERGON KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	183
42	KELURAHAN BUARAN KRADENAN KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	188
43	KELURAHAN DEGAYU KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	191
44	KELURAHAN GAMER KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	193
45	KELURAHAN JENGGOT KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	194
46	KELURAHAN KALI BAROS KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	197
47	KELURAHAN KANDANG PANJANG KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	199
48	KELURAHAN KAUMAN KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	200
49	KELURAHAN KLEGO KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	202
50	KELURAHAN KRAPYAK KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	205
51	KELURAHAN KURIPAN KERTOHARJO KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	209
52	KELURAHAN KURIPAN YOSOREJO KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	211
53	KELURAHAN MEDONO KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	214
54	KELURAHAN NOYONTAANSARI KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	216
55	KELURAHAN PADUKUHAN KRATON KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	221
56	KELURAHAN PANJANG BARU KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	223
57	KELURAHAN PANJANG WETAN KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	233

No	Nama OPD	Hal.
58	KELURAHAN PASIRKRATONKRAMAT KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	235
59	KELURAHAN PODOSUGIH KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	241
60	KELURAHAN PONCOL KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	244
61	KELURAHAN PRINGREJO KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	249
62	KELURAHAN SAPURO KEBULEN KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	250
63	KELURAHAN SETONO KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	252
64	KELURAHAN SOKODUWET KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	256
65	KELURAHAN TIRTO KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	261
66	UPT PUSKESMAS BENDAN	267
67	UPT PUSKESMAS BUARAN	269
68	UPT PUSKESMAS DUKUH	271
69	UPT PUSKESMAS JENGGOT	275
70	UPT PUSKESMAS KLEGO	279
71	UPT PUSKESMAS KRAMATSARI	281
72	UPT PUSKESMAS KRAPYAK KIDUL	285
73	UPT PUSKESMAS KUSUMA BANGSA	287
74	UPT PUSKESMAS MEDONO	289
75	UPT PUSKESMAS NOYONTAAN	291
76	UPT PUSKESMAS PEKALONGAN SELATAN	294
77	UPT PUSKESMAS SOKOREJO	298
78	UPT PUSKESMAS TIRTO	300
79	UPT PUSKESMAS TONDANO	303

2. Lampiran Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No	Nama OPD	Hal.
1	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	305
2	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	306
3	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	307
4	BADAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH	308
5	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH	309
6	BAGIAN HUKUM SEKRETARIAT DAERAH	311
7	BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH	312
8	BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH	313
9	BAGIAN PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH	314
10	BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA DAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH	315
11	BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SUMBER DAYA ALAM SEKRETARIAT DAERAH	316
12	BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH	317
13	BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH	318
14	DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	319
15	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN	319
16	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	322
17	DINAS KESEHATAN	323
18	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	324
19	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	325
20	DINAS PARIWISATA, KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA	326
21	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	328
22	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	329
23	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	330
24	DINAS PENDIDIKAN	331
25	DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	334
26	DINAS PERHUBUNGAN	335
27	DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA	336
28	DINAS PERTANIAN DAN PANGAN	337
29	DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN	338
30	DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	339
31	INSPEKTORAT DAERAH	340

No	Nama OPD	Hal.
32	KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	341
33	KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	342
34	KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	342
35	KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	343
36	RSUD BENDAN	344
37	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA, PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN	346
38	SEKRETARIAT DPRD	347
39	KELURAHAN BANDENGAN KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	348
40	KELURAHAN BANYURIP KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	349
41	KELURAHAN BENDAN KERGON KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	350
42	KELURAHAN BUARAN KRADENAN KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	351
43	KELURAHAN DEGAYU KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	352
44	KELURAHAN GAMER KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	353
45	KELURAHAN JENGGOT KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	354
46	KELURAHAN KALI BAROS KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	355
47	KELURAHAN KANDANG PANJANG KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	356
48	KELURAHAN KAUMAN KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	357
49	KELURAHAN KLEGO KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	358
50	KELURAHAN KRAPYAK KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	358
51	KELURAHAN KURIPAN KERTOHARJO KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	359
52	KELURAHAN KURIPAN YOSOREJO KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	360
53	KELURAHAN MEDONO KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	361
54	KELURAHAN NOYONTAANSARI KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	361
55	KELURAHAN PADUKUHAN KRATON KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	362
56	KELURAHAN PANJANG BARU KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	363
57	KELURAHAN PANJANG WETAN KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	364
58	KELURAHAN PASIRKRATONKRAMAT KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	365
59	KELURAHAN PODOSUGIH KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	366

No	Nama OPD	Hal.
60	KELURAHAN PONCOL KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	368
61	KELURAHAN PRINGREJO KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	369
62	KELURAHAN SAPURO KEBULEN KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	370
63	KELURAHAN SETONO KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	371
64	KELURAHAN SOKODUWET KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	372
65	KELURAHAN TIRTO KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	373
66	UPT PUSKESMAS BENDAN	374
67	UPT PUSKESMAS BUARAN	375
68	UPT PUSKESMAS DUKUH	375
69	UPT PUSKESMAS JENGGOT	376
70	UPT PUSKESMAS KLEGO	378
71	UPT PUSKESMAS KRAMATSARI	379
72	UPT PUSKESMAS KRAPYAK KIDUL	380
73	UPT PUSKESMAS KUSUMA BANGSA	380
74	UPT PUSKESMAS MEDONO	381
75	UPT PUSKESMAS NOYONTAAN	381
76	UPT PUSKESMAS PEKALONGAN SELATAN	383
77	UPT PUSKESMAS SOKOREJO	384
78	UPT PUSKESMAS TIRTO	384
79	UPT PUSKESMAS TONDANO	385

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggara pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kota Pekalongan, maka perlu diselenggarakan survey pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Pelanggn (SKM) merangkum data dan informasi tebtang 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 anatara harapan dan kebutuhannya. Hasil survey sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak hak mereka sebai warga Negara.

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

1.2 DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- Undang –undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Pelanggan;
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2014 tentang mystery shopping;
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 TUJUAN

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

1.4 MANFAAT

Manfaat dari survei kepuasan masyarakat yaitu :

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

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

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 PENYUSUNAN KUESIONER

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

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

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

6. Kompetensi Pelaksanaan
   Kompetensi Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
7. Perilaku Pelaksana
   Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
   Penanganan Pengaduan , saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana
   Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.
   Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).
   Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

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

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

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

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

Contoh :
Kemudahan dari prosedur pelayanan
Penilaian :
Jika menurut responden alur dari prosedur pelayanan tidak mudah, maka nilainya = 1 untuk kinerja layanan. Untuk memudahkan dalam

analisa, interpretasi dan pemahaman, skala penilaian tersebut akan dikonversikan dalam persentase.

2.2 METODE PENGUMPULAN DATA

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

2.3 TARGET RESPONDEN

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan Wilayah pelayanan UPP Kota Pekalongan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 10.000 responden.

2.4 PENGOLAHAN DATA

a. Metode pengolahan data

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

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

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

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

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

IPK Unit Penyelenggara Pelayanan X 25

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

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

b. Analisa Pengolahan Data

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

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

2.5 PENARIKAN KESIMPULAN

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

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

BAB III
HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

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

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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan di Kota Pekalongan Semester I Tahun 2023 antara lain :

Tabel 3.1
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap UPP di Kota Pekalongan Tahun 2022 – 2023

No	Nama OPD	Nilai IKM Semester I tahun 2022	Nilai IKM Semester II tahun 2022	Nilai IKM Semester I Tahun 2023	Kategori Indeks IKM Terakhir	
1	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	87,69	90,70	86,82	B	BAIK
2	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	95,89	91,90	84,47	B	BAIK
3	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	75,56	82,55	84,33	B	BAIK

No	Nama OPD	Nilai IKM Semester I tahun 2022	Nilai IKM Semester II tahun 2022	Nilai IKM Semester I Tahun 2023	Kategori Indeks IKM Terakhir	
4	BADAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH	88,68	88,52	83,11	B	BAIK
5	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH	90,69	91,59	81,51	B	BAIK
6	BAGIAN HUKUM SEKRETARIAT DAERAH	86,74	94,69	86,57	B	BAIK
7	BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH	90,31	80,66	81,58	B	BAIK
8	BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH	94,29	89,76	87,01	B	BAIK
9	BAGIAN PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH	89,90	91,18	0,00	-	-
10	BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA DAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH	94,55	89,17	85,51	B	BAIK
11	BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SUMBER DAYA ALAM SEKRETARIAT DAERAH	94,72	92,07	90,28	A	SANGAT BAIK

No	Nama OPD	Nilai IKM Semester I tahun 2022	Nilai IKM Semester II tahun 2022	Nilai IKM Semester I Tahun 2023	Kategori Indeks IKM Terakhir	
12	BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH	93,63	98,11	90,28	A	SANGAT BAIK
13	BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH	89,56	89,07	88,89	A	SANGAT BAIK
14	DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	87,27	91,01	92,59	A	SANGAT BAIK
15	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN	83,26	90,60	89,74	A	SANGAT BAIK
16	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	85,19	88,30	85,65	B	BAIK
17	DINAS KESEHATAN	84,82	87,25	85,79	B	BAIK
18	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	96,04	99,08	87,18	B	BAIK
19	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	81,61	87,85	98,71	A	SANGAT BAIK
20	DINAS PARIWISATA, KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA	76,64	84,24	84,24	B	BAIK
21	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	86,67	88,22	0,00	-	-
22	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	95,73	89,43	87,69	B	BAIK

No	Nama OPD	Nilai IKM Semester I tahun 2022	Nilai IKM Semester II tahun 2022	Nilai IKM Semester I Tahun 2023	Kategori Indeks IKM Terakhir	
23	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	87,25	89,52	90,19	A	SANGAT BAIK
24	DINAS PENDIDIKAN	95,53	87,55	89,01	A	SANGAT BAIK
25	DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	72,50	93,92	88,69	A	SANGAT BAIK
26	DINAS PERHUBUNGAN	84,72	83,25	83,52	B	BAIK
27	DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA	90,89	93,95	91,16	A	SANGAT BAIK
28	DINAS PERTANIAN DAN PANGAN	87,40	89,38	92,03	A	SANGAT BAIK
29	DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN	74,78	89,44	77,32	B	BAIK
30	DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	84,71	88,63	88,58	A	SANGAT BAIK
31	INSPEKTORAT DAERAH	87,44	92,17	98,70	A	SANGAT BAIK
32	KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	87,34	99,03	100,00	A	SANGAT BAIK
33	KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	90,12	94,41	92,01	A	SANGAT BAIK
34	KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	88,55	90,60	93,52	A	SANGAT BAIK

No	Nama OPD	Nilai IKM Semester I tahun 2022	Nilai IKM Semester II tahun 2022	Nilai IKM Semester I Tahun 2023	Kategori Indeks IKM Terakhir	
35	KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	85,23	96,84	94,39	A	SANGAT BAIK
36	RSUD BENDAN	83,38	88,30	91,00	A	SANGAT BAIK
37	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA, PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN	83,08	90,87	95,06	A	SANGAT BAIK
38	SEKRETARIAT DPRD	94,75	77,37	90,02	A	SANGAT BAIK
39	KELURAHAN BANDENGAN KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	88,85	98,80	99,15	A	SANGAT BAIK
40	KELURAHAN BANYURIP KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	88,35	87,73	82,66	B	BAIK
41	KELURAHAN BENDAN KERGON KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	88,90	85,40	91,52	A	SANGAT BAIK
42	KELURAHAN BUARAN KRADENAN KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	90,86	90,29	92,08	A	SANGAT BAIK
43	KELURAHAN DEGAYU KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	90,89	85,78	80,82	B	BAIK
44	KELURAHAN GAMER KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	87,12	84,69	94,19	A	SANGAT BAIK

No	Nama OPD	Nilai IKM Semester I tahun 2022	Nilai IKM Semester II tahun 2022	Nilai IKM Semester I Tahun 2023	Kategori Indeks IKM Terakhir	
45	KELURAHAN JENGGOT KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	83,32	99,52	99,89	A	SANGAT BAIK
46	KELURAHAN KALI BAROS KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	88,65	94,78	91,53	A	SANGAT BAIK
47	KELURAHAN KANDANG PANJANG KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	88,39	93,31	97,22	A	SANGAT BAIK
48	KELURAHAN KAUMAN KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	94,00	97,80	0,00	-	-
49	KELURAHAN KLEGO KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	89,91	98,17	99,98	A	SANGAT BAIK
50	KELURAHAN KRAPYAK KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	93,44	93,87	88,00	B	BAIK
51	KELURAHAN KURIPAN KERTOHARJO KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	89,22	98,93	94,59	A	SANGAT BAIK
52	KELURAHAN KURIPAN YOSOREJO KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	89,30	91,37	96,90	A	SANGAT BAIK

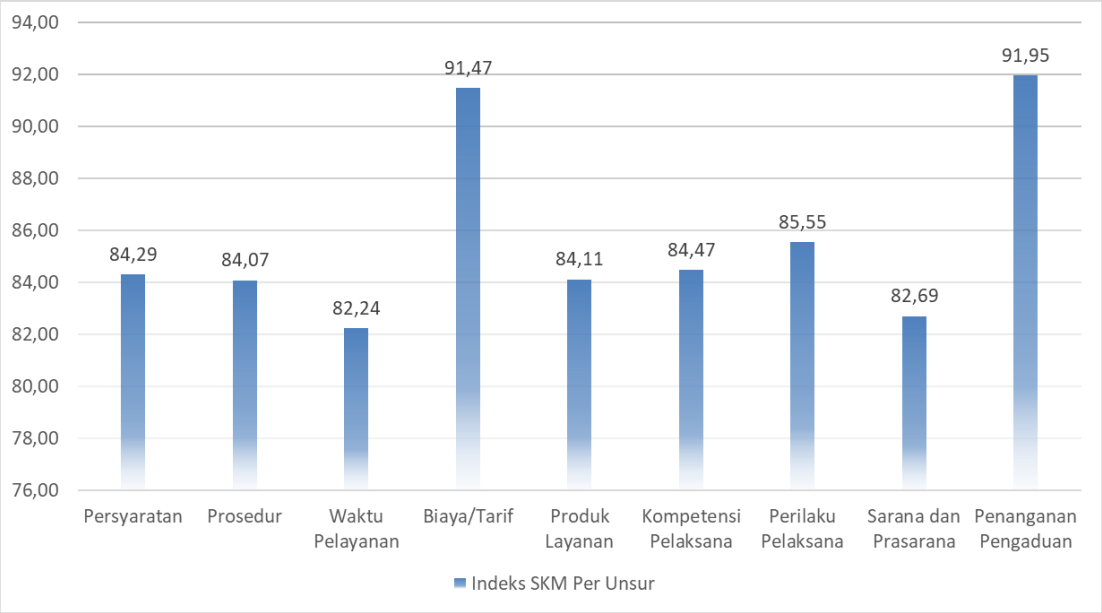
No	Nama OPD	Nilai IKM Semester I tahun 2022	Nilai IKM Semester II tahun 2022	Nilai IKM Semester I Tahun 2023	Kategori Indeks IKM Terakhir	
53	KELURAHAN MEDONO KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	89,21	92,80	87,79	B	BAIK
54	KELURAHAN NOYONTAANSARI KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	90,67	88,16	80,63	B	BAIK
55	KELURAHAN PADUKUHAN KRATON KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	86,19	91,80	87,21	B	BAIK
56	KELURAHAN PANJANG BARU KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	89,87	99,31	99,98	A	SANGAT BAIK
57	KELURAHAN PANJANG WETAN KECAMATAN PEKALONGAN UTARA	90,33	99,23	84,88	B	BAIK
58	KELURAHAN PASIRKRATONKRAMAT KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	85,16	98,61	92,13	A	SANGAT BAIK
59	KELURAHAN PODOSUGIH KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	87,89	85,14	91,64	A	SANGAT BAIK
60	KELURAHAN PONCOL KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	93,55	98,08	99,92	A	SANGAT BAIK

No	Nama OPD	Nilai IKM Semester I tahun 2022	Nilai IKM Semester II tahun 2022	Nilai IKM Semester I Tahun 2023	Kategori Indeks IKM Terakhir	
61	KELURAHAN PRINGREJO KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	91,03	98,81	73,61	C	KURANG BAIK
62	KELURAHAN SAPURO KEBULEN KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	89,23	95,04	89,98	A	SANGAT BAIK
63	KELURAHAN SETONO KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR	90,02	99,79	98,65	A	SANGAT BAIK
64	KELURAHAN SOKODUWET KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN	84,30	85,80	88,73	A	SANGAT BAIK
65	KELURAHAN TIRTO KECAMATAN PEKALONGAN BARAT	93,75	93,92	92,67	A	SANGAT BAIK
66	UPT PUSKESMAS BENDAN	Tidak Dilaksanakan SKM	83,93	84,67	B	BAIK
67	UPT PUSKESMAS BUARAN	Tidak Dilaksanakan SKM	86,40	85,24	B	BAIK
68	UPT PUSKESMAS DUKUH	Tidak Dilaksanakan SKM	80,95	89,60	A	SANGAT BAIK
69	UPT PUSKESMAS JENGGOT	Tidak Dilaksanakan SKM	82,43	74,44	C	KURANG BAIK
70	UPT PUSKESMAS KLEGO	Tidak Dilaksanakan SKM	85,76	80,06	B	BAIK
71	UPT PUSKESMAS KRAMATSARI	Tidak Dilaksanakan SKM	83,96	89,90	A	SANGAT BAIK

No	Nama OPD	Nilai IKM Semester I tahun 2022	Nilai IKM Semester II tahun 2022	Nilai IKM Semester I Tahun 2023	Kategori Indeks IKM Terakhir	
72	UPT PUSKESMAS KRAPYAK KIDUL	Tidak Dilaksanakan SKM	93,41	84,23	B	BAIK
73	UPT PUSKESMAS KUSUMA BANGSA	Tidak Dilaksanakan SKM	86,33	88,76	A	SANGAT BAIK
74	UPT PUSKESMAS MEDONO	Tidak Dilaksanakan SKM	86,11	83,85	B	BAIK
75	UPT PUSKESMAS NOYONTAAN	Tidak Dilaksanakan SKM	84,10	87,53	B	BAIK
76	UPT PUSKESMAS PEKALONGAN SELATAN	Tidak Dilaksanakan SKM	79,92	82,35	B	BAIK
77	UPT PUSKESMAS SOKOREJO	Tidak Dilaksanakan SKM	83,99	83,37	B	BAIK
78	UPT PUSKESMAS TIRTO	Tidak Dilaksanakan SKM	86,53	86,33	B	BAIK
79	UPT PUSKESMAS TONDANO	Tidak Dilaksanakan SKM	93,10	92,34	A	SANGAT BAIK
NILAI IKM KOTA		**88,30**	**90,44**	**85,65**	**B**	**BAIK**

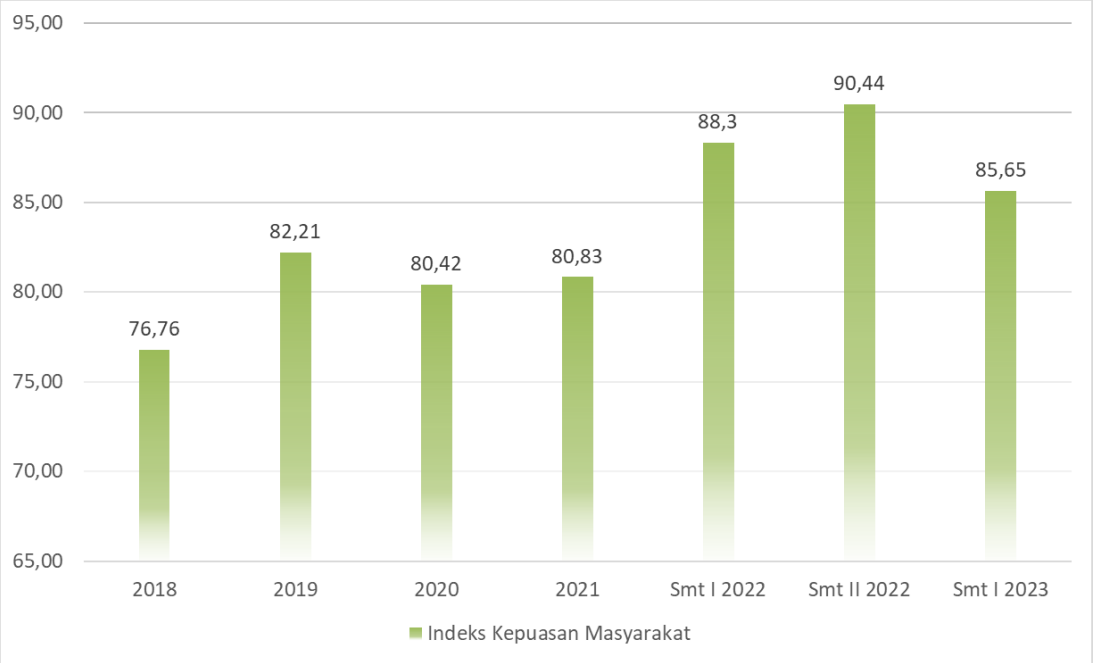
Berdasar pada tabel 3.1 diatas diketahui bahwa rata-rata nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Kota Pekalongan pada semester I Tahun 2023 relatif baik dengan indeks 85.65. Nilai tersebut dapat diraih karena terdapat kepuasan yang relatif sangat tinggi dari masyarakat pengguna layanan terhadap dua unsur penilaian yaitu unsur persepsi masyarakat terhadap biaya/tarif yang diterapkan UPP dengan indeks rata-rata 91.42 serta pengelolaan dan penanganan pengaduan oleh UPP dengan indeks 91.95. Adapun secara rinci nilai indeks untuk masing-masing unsur pelayanan yang dikaji ditunjukkan dengan grafik berikut,

Gambar 3.1
Indeks per Unsur-Unsur Pelayanan



Secara umum dapat diketahui bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh UPP di Kota Pekalongan terbilang baik dan terus meskipun pada tahun 2023 mengalami penurunan disbanding dengan Indeks Kepuasan Masyarakat tahun sebelumnya. Grafik dibawah menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2018 sampai dengan semester I tahun 2023:

Gambar 3.2
Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 – Semester I 2023



Berdasar pada tabel diatas dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan indeks SKM rata-rata yang relatif signifikan pada tahun 2022. Pada tahun 2022 tercatat terjadi kenaikan indeks SKM dari 80,83 pada tahun 2021 menjadi 88,30 pada tahun 2022 semester I dan kembali meningkat menjadi 90,44 pada tahun 2022 semester II. Namun demikian, pada tahun 2023 semester I tercatat indeks Kepuasan Masyarakat mengalami penurunan menjadi 85.65. Hal tersebut dapat terjadi karena terdapat 46 Unit Pelayanan yang mengalami penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Selain itu terdapat 3 Unit Pelayanan yang memiliki nilai Indeks 0,0 karena tidak dapat mengumpulkan responden. Tiga unit tersebut adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah, dan Kelurahan Kauman.

Dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, tim pelaksana juga mengumpulkan masukan dan saran dari para responden. Masukan dan saran tersebut selanjutnya ditindaklanjuti oleh UPP dengan memberikan tanggapan ataupun rencana tindak lanjut. Adapun hasil masukan dan saran serta rekomendasi perbaikan dari Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan dijelaskan dengan tabel berikut:

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

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
1	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM	86,82	Baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kurang cepat dalam memberikan pelayanan	Menanyakan kepada penyelenggara terkait jadwal pelatihan dan disampaikan kepada OPD
2	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	84,47	Baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Informasi terkait kesbangpol ditingkatkan lagi, agar mendapatkan pelanan lebih baik;	Pengembangan website Badan Kesbangpol Kota Pekalongan melalui Updating data dan informasi serta fasilitas dalam Website tersebut
				Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Kantor kesbangpol untuk mengadakan silaturohim kepada ormas 1 tahun sekali.;	Badan kesbangpol Kota Pekalongan setiap tahun mengadakan rapat Pembinaan Ormas/LSM sebanyak 2 kali
3	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	84,33	Baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sudah bagus, mohon untuk ditingkatkan lagi pelayanannya	1. Saran dan masukan akan kami tindaklanjuti untuk kemajuan instansi kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. 2. meningkatkan kualitas layanan evakuasi 3. mempercepat proses pemberian bantuan rumah roboh, rumah rusak, dan terkena bencana alam lainnya.

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
4	Badan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah	83,11	Baik	Waktu Penyelesaian	Diusahakan Untuk Tanggal Jadi Pembetulan Atau Mutasi Agar Lebih Cepat Lagi	bahwa sesuai dengan SK Kepala BKPAD nomor : 060/761/2022 Tahun 2022 tentang penetapan Standar Pelayanan pada BPKAD Kota Pekalongan proses pemutakhiran PBB paling lama 1 bulan setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar. Namun demikian proses pemutakhiran PBB rata-rata membutuhkan waktu 5-10 hari kerja
				Waktu Penyelesaian	Pembetulan Pbb Dan Permohonan Objek Baru Pbb Agar Bisa Dipersingkat Waktu Prosesnya	bahwa sesuai dengan SK Kepala BKPAD nomor : 060/761/2022 Tahun 2022 tentang penetapan Standar Pelayanan pada BPKAD Kota Pekalongan proses pemutakhiran PBB paling lama 1 bulan setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar. Namun demikian proses pemutakhiran PBB rata-rata membutuhkan waktu 5-10 hari kerja

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Waktu Penyelesaian	Dipercepat Pelayanan PBB Misal Mutasi,	bahwa sesuai dengan SK Kepala BKPAD nomor : 060/761/2022 Tahun 2022 tentang penetapan Standar Pelayanan pada BPKAD Kota Pekalongan proses pemutakhiran PBB paling lama 1 bulan setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar. Namun demikian proses pemutakhiran PBB rata-rata membutuhkan waktu 5-10 hari kerja
				Sarana dan Prasarana	Toilet kurang bersih, sebaiknya untuk kebersihan dilakukan 2 atau 3 kali sehari pada jam kerja	Akan kita tingkatkan kebersihan
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	perlu sosialisasi dan pelatihan dalam input RENJA dan Perubahan Anggaran;	Sudah dilakukan tahapan sosialisasi dan pelatihan RENJA dan Perubahan Anggaran kepada Kasubbag Renval OPD
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Adanya pendampingan/evaluasi bagi OPD	Selalu dilakukan pendampingan kepada OPD melalui WAG Kepala OPD, WAG Kasubbag Renval, WAG Bendahara
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.Waktu input SIPD jangan pas weekend. 2. Durasi penginputan SIPD diperpanjang	Jadwal penyusunan RAPBD sesuai dengan regulasi berdasarkan hari kalender dan masing-masing tahapan ada tenggat waktu yang harus dipenuhi

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	untuk pembayaran pbb tahun sebelumnya melalui pihak ketiga, terkadang tidak masuk, tp saldo sudah berkurang. perlu perbaikan link server utk pembayaran pbb tahun lama.;	Sosialisasi TUKD dilakukan setiap awal tahun dan setiap saat koordinasi aktif terjalin melalui WAG Bendahara
5	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah	81,51	Baik	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Pekerjaan yang diberikan kepada anak magang menurut saya masih kurang banyak. Seharusnya setiap hari diberikan pekerjaan. Terima kasih	pertama, anak magang akan diarahkan sesuai dengan program studinya. Namun apabila program studi tidak sesuai dengan tusi bappeda, maka anak magang akan diarahkan untuk membantu pekerjaan ASN. Tentu beban pekerjaanya juga sudah disesuaikan dan tidak sama dengan ASN
				Sarana dan Prasarana	Mohon diinfokan segala program dengan cepat, tepat, akurat ke sasaran disabilitas. Sarpras dan akses untuk disabilitas sesuai dengan standar	Untuk semua program dan kegiatan Bappeda dapat di akses di media sosial Bappeda. Update informasi akan diupayakan sehingga bisa diupdate. Terkait dengan sarpras dan akses disabilitas di gedung bappeda, akan kami koordinasikan dengan BPKAD karena anggaran pemeliharaan ada di BPKAD

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Informasi akurat, cepat dan tepat, Mohon disediakan pendamping disabilitas sebagai penghubung dinas dan disabilitas. Sarpras yang aksesible untuk difabel	Untuk kedepannya pelayanan informasi akan lebih kami tingkatkan lagi. Mengenai masalah disabilitas akan kami koordinasikan dengan instansi terkait. Dan untuk sarpras dan akses difabel akan kami koordinasikan dengan BPKAD
				Penanganan Pengaduan	Layanan pengaduan agar ditingkatkan	Layanan pengaduan akan lebih kami tingkatkan lagi, baik sarana maupun SDMnya
				Sarana dan Prasarana	Pelayanan sudah cukup baik dan ramah perlu peningkatan fasilitas pendukung	Layanan akan lebih kami tingkatkan lagi dan fasilitas pendukung akan kami sesuaikan dengan dukungan anggaran yang ada
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mohon untuk program penataan atau peremajaan Kampung Bugisan dipastikan dan memberikan kepastian program kepada warga Kampung Bugisan. Terima kasih	Terkait masalah ini terus kami koordinasikan dengan instansi terkait dan pemerintah pusat
				Waktu Penyelesaian	Mohon bisa ditingkatkan dalam hal pelayanan dan respon yang lebih cepat lagi;	pelayanan akan lebih kami tingkatkan lagi, baik sarana maupun SDMnya
				Sarana dan Prasarana	Parkir tidak ada yang ngawal, mohon ditepatkan waktunya, undangan jam 08.00 namun jam 9.30 belum mulai	Untuk masalah parkir akan kami koordinasikan dengan instansi terkait. Dan untuk acara undangan semoga ke depannya bisa lebih tepat waktu lagi

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	Banyak sarana & prasarana publik yang kurang disosialisasikan sehingga banyaknya publik yang kurang mengetahui dan hanya orang itu-itu saja yang dapat menikmati. Disediakan JPO di Jalan-jalan besar dan ramai seperti pantura, dsb, dan penyebrangan sepeda	Untuk mengatasi masalah ini kami koordinasikan dengan instansi terkait, karena hal ini merupakan wewenang DPUPR dan DINPRKIM Kota Pekalongan
				Sarana dan Prasarana	Mohon dibangun sarana bina mental dan kerohanian bagi para remaja, sarana pengembangan kreatifitas remaja dan sosialisasi pencegahan kekerasan pada remaja;	untuk masalah ini bukan kewenangan Bappeda, namun akan kami sampaikan dalam pembahasan Tim Anggaran Pemerintah Daerah (TAPD)
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Lebih aktif di media sosial mengenai info, transparansi, maupun even dan pelayanan publik	Info dimedia sosial akan lebih kami tingkatkan lagi
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Untuk pemberian di layanan kesehatan utamanya, idealnya antara satu rumah sakit dengan rumah sakit lainnya tidak ada perbedaan ada standarisasi yang baku dan sama persis.	untuk masalah ini akan kami koordinasikan dengan instansi terkait, karena hal ini merupakan wewenang dari Dinas Kesehatan Kota Pekalongan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	Sarana umum pelayanan cukup baik, namun perlu ditingkatkan dalam merespon pengaduan	Layanan pengaduan akan lebih kami tingkatkan lagi, baik sarana maupun SDMnya
				Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Agar Pemkot memberi perhatian kepada madsarah-madrasah terutama yang swasta agar maju bersama, Agar Pemkot menghibahkan tanah yang ditempati KUA Kecamatan Pekalongan Timur dan Kecamatan Selatan agar bisa dibayar oleh Kampung. Terima kasih.	untuk masalah ini bukan kewenangan Bappeda, namun akan kami sampaikan dalam pembahasan Tim Anggaran Pemerintah Daerah (TAPD)
				Sarana dan Prasarana	Wifi tidak lancar	Untuk masalah jaringan wifi akan kami cek lebih lanjut
6	Bagian Hukum Sekretariat Daerah	86,57	Baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Saran kami agar tetap menjaga pelayanan dengan prima kepada siapapun. Apapun itu tingkat terberat dalam segala hal ialah istiqomah/konsisten dalam melakukan kebaikan. Semoga kedepan pelayanan yang diberikan dapat menjadikan teladan bagi instansi pelayanan yang lainnya. Terima Kasih..	Terima kasih atas saran yang diberikan. Kami akan tetap menjaga serta meningkatkan pelayanan prima kepada pengguna layanan penerbitan produk hukum dan layanan lainnya.

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
7	Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah	81,58	Baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menentukan tanggal pemberian insentif secara berkala.	Pemberian insentif sudah ditentukan secara berkala. Dalam satu tahun di bagi 3 tahap dan per tahapnya 4 bulan sekali
				Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Mohon ditingkatkan bantuan kesranya disesuaikan dengan harga bahan pokok;	Menjadi kajian untuk diusulkan kepada Wali Kota dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan daerah
				Persyaratan	Utk syarat penerimaan bantuan kan salah satunya ada syahadah guru nggih….tp ada loh yg gk punya syahadah kemudian menscan punya orang lain dan diganti nama. Mohon bisa di cek nggih	Kami sudah melakukan koordinasi dengan pengurus BADKO TPQ dan sudah ditindaklanjuti
				Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Dengan adanya kenaikan BBM, maka harga-harga kebutuhan pokok makin meningkat. Harapan kami tunjangan kesra untuk guru-guru TPQ, Madin, dan para Lebe juga ditingkatkan.	Menjadi kajian untuk diusulkan kepada Wali Kota dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan daerah
				Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Semoga ada anggaran dana untuk TPQ Yang kena banjir dan rob Terima kasih?	Menjadi kajian untuk diusulkan kepada Wali Kota

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Waktu Penyelesaian	Kalau bisa Pencairan nya sebelum lebaran buat THR lebaran biar bisa bayar ongkos mudik	Untuk Tahap I (bulan Januari - Maret) sudah dicairkan sebelum lebaran
				Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Semoga nominal kesra ditahun ini bisa dinaikkan sehingga bisa menambah kesejateraan bagi para guru	Menjadi kajian untuk diusulkan kepada Wali Kota dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan daerah
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Jangan dipersulit kalau ada ajuan guru baru dan lebih dipermudah lagi untuk persyaratannya;	Selama ini pengajuan guru baru tidak pernah dipersulit. Pengajuan guru baru disesuaikan dengan masa mengajar, jumlah santri, dan sertifikat mengajar.
				Waktu Penyelesaian	Jangan sering telat ya pak dalam mencairkan dana nya. Dan kalau bisa di tambah lagi dana nya.. Agar lebih sejahtera kehidupan guru2 tpq	Penyaluran dana sudah sesuai jadwal yang telah ditetapkan dan untuk dana mempertimbangkan kemampuan keuangan daerah.
				Persyaratan	Persyaratan yang semakin banyak harus disesuaikan dengan hasilnya	Persyaratan sudah sesuai dengan peraturan dokumen untuk SPJ dan untuk hasilnya mempertimbangkan kemampuan keuangan daerah

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
8	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	87,01	Baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Di dalam bag. Organisasi sudah banyak Analis Anjab dan ABK. Dalam penyusunan Anjab Abk PD bisa di bantu dibuatkan, setiap tahun juga tidak banyak perubahan. Terimakasih sebelumnya.	Saat ini Anjab ABK sedang dalam proses penyusunan oleh Tim pada Bagian Organisasi Setda
				Produk Spesifikais Jenis Layanan	penerbitan buku pedoman penyusunan anjab /abk secara sederhana utk pegangan para kasubag umpeg. terima kasih	Buku Pedoman Anjab ABK sudah pernah disusun. Buku akan diconvert dalam bentuk E-Book dan akan dipublikasikan di Website Bagian Organisasi.
				Kompetensi Pelaksana	Semakin ditingkatkan kompetensi sdm dan inovasi pelayanan	Akan dilaksanakan pelatihan peningkatan kompetensi pelayanan publik bagi seluruh Staff Bagian Organisasi
				Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Masih ada beberapa jabatan yang sebetulnya kurang sesuai dengan pekerjaan yang sebenarnya di lapangan, mungkin hal itu kedepannya bisa lebih diperhatikan. terimakasih.	Akan dilaksanakan monitoring dan evaluasi terkait dengan kesesuaian nomenklatur jabatan dengan tugas yang dilaksanakan
9	Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah	0,00	-	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Untuk dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat 2 kali dalam satu tahun	Pemenuhan responden akan dilaksanakan pada TW III dan TW IV

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
10	Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah	85,51	Baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	untuk pelayanan di PBJ sendiri sudah baik, namun terkadang server RUP pusat (SIRUP) kadang terkendala ketika banyak yang mengakses.;	Usulan peningkatan kapasitas server SIRUP
				Sarana dan Prasarana	PBJ Perlu ada loket khusus untuk Pelayanan	Belum ada tenaga khusus/SDM yang menjaga loket pelayanan, tetapi untuk pelayanan masih tetap berjalan melalui personil pejabat pengadaan
				Waktu Penyelesaian	untuk meningkatkan respon kecepatan dalam pelayanan dan menjawab pertanyaan dari instansi lain	Akan ditindaklanjuti dengan menambahkan personil pelayanan penyusunan Rencana Umum Pengadaan (RUP) agar lebih responsif
				Sarana dan Prasarana	Saran untuk aplikasi lebih di kelola lagi supaya tidak terlalu sering terjadi trouble saat penginputan data, sehingga waktu yg di butuhkan lebih efisien	Usulan peningkatan kapasitas server SIRUP
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Untuk layanan help desk, agar petugas dapat ditambah lagi.	Akan ditindaklanjuti dengan menambahkan personil pelayanan penyusunan Rencana Umum Pengadaan (RUP) agar lebih responsif
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mohon dikoordinasikan dengan pusat agar proses penginputan SIRUP lebih lancar.	Usulan peningkatan kapasitas server SIRUP

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
11	Bagian Perekonomian Sekretariat Daerah	90,28	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sudah bagus, mohon untuk ditingkatkan jumlah responden yang mengisi kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat	akan kami tingkatkan jumlah responden yang mengisi SKM
12	Bagian Protokol dan Komunikasi Sekretariat Daerah	90,28	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sudah bagus, mohon untuk ditingkatkan jumlah responden yang mengisi kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat	Terimakasih, kami akan berupaya agar jumlah responden meningkat, beberapa rencana aksi yang akan dilakukan yaitu meminta pengguna layanan untuk mengisi SKM pada saat atau setelah mendapatkan pelayanan
13	Bagian Umum Sekretariat Daerah	88,89	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sudah bagus, mohon untuk ditingkatkan jumlah responden yang mengisi kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat	akan meningkatkan jumlah responden
14	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	92,59	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sebaiknya Perpustakaan Benar Benar Sudah Siap Untuk Digunakan Sesuai Dengan Jam Buka Yang Telah Ditetapkan	Untuk perpustakaan daerah Kota Pekalongan sudah dilaksanakan sesuai jam pelayanan sedangkan perpustakaan 2 dan 3 petugas harus koordinasi lebih dahulu di Dinarpus. Rencana jika ada kegiatan yang melibatkan petugas akan diberitahu jadwal pelayanan di perpustakaan 2 dan 3
				Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Lebih banyak buku	Sudah dilakukan pengadaan buku tahun 2023 dengan dana DAK Fisik tahun 2023 sebanyak 1625 Eksemplar

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
15	Dinas Kelautan dan Perikanan	89,74	Sangat Baik	Sarana dan Prasarana	lebih memperhatikan dan meningkatkan kebersihan kamar mandi luar (umum) dan dalam kantor	Telah ditindaklanjuti dengan melaksanakan kebersihan toilet dalam, luar kantor serta sudah ada petugas kebersihan
				Sarana dan Prasarana	Kebersihan WC luar (umum) dan dalam kantor lebih ditingkatkan	Telah ditindaklanjuti dengan melaksanakan kebersihan toilet dalam, luar kantor serta sudah ada petugas kebersihan
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Utk trs meningkatkan kualitas pelayanan di wisma nelayan kota pekalongan	sudah ada sarpras pendukung (tv, kipas angin, bed tempat tidur, almari, meja kursi, toilet) pelayanan 24 jam gratis/tidak dipungut biaya
				Sarana dan Prasarana	peralatan cash register, mesin hitung dan deteksi uang baik di bagian administrasi maupun kasir utk dapat dianggarkan beli baru setiap tahun agar pelayanan lebih maksimal	telah dianggarkan pembelian mesin hitung dan deteksi uang 1 unit di perubahan anggaran tahun 2023
				Sarana dan Prasarana	Penerangan pelataran lelang ditambah	telah ditambahkan penerangan lampu di pelataran
				Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Bina semua poklahsarnya dengan baik. Tks	telah dilaksanakan pembinaan namun banyak kendala dalam pemenuhan persyaratan SKP dan kewenangan pembinaan hanya sampai tingkat provinsi dan pusat sedangkan DKP hanya membantu pelaksanaan proses pengajuat penerbitan SKP

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	mohon untuk dipasangi cctv sejumlah 5, yg penempatannya berada di kedua ruangan istirahat sebelah utara dan selatan, terus dibagian ruang belakang, terus dibagian depan ruangan dan yg terakhir berada di bagian halaman teras depan, supaya kami merasa aman, supaya kami bisa tahu kalau ada orang yg mengambil/mencuri barang kami diwaktu kami lagi istirahat, terus supaya kita bisa tahu/memantau jika ada yg mabuk dll. terima kasih	sudah diusulkan pemasangan CCTV di wisma nelayan, tetapi terdampak refocusing perubahan anggaran 2023
				Sarana dan Prasarana	karna ini bertemunya orang2 dari berbagai daerah atau bercampurnya orang2 dari berbagai daerah, maka perlu ada cctv-nya serta wifinya, untuk menjaga keamanan serta hal2 yg tidak diinginkan. terima kasih	akan diusulkan pemasangan wifi batik net kota pekalongan, sedangkan untuk CCTV, sudah diusulkan pemasangan CCTV di wisma nelayan, tetapi terdampak refocusing perubahan anggaran 2023

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
16	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	85,65	Baik	Waktu Penyelesaian	Pelayanan di percepat lagi;	Untuk legalisir KTP, KK sudah sesuai aturan SOP 1 hari selesai, bahkan bisa 1 jam jadi. Untuk legalisir Akta Capil sudah sesuai aturan SOP 1 hari, bahkan 1 jam jadi. Tapi bila Akta capil terbitan dari luar kota, maka harus konfirmasi ke Kabupaten/Kota penerbit Akta tersebut. Disarankan untuk legalisir ke Kabupaten/Kota penerbit
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah bagus, mohon untuk ditingkatkan pelayanannya	akan ditingkatkan pelayanannya
17	Dinas Kesehatan	85,79	Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Semoga bisa melayani yang lain. tidak hanya kegawatan saja	Penambahan sarana dan prasarana guna menunjang pelayanan selain kegawatdaruratan.
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Jangkauan wilayah mohon diperluas;	Dikarenakan setiap Kota/ Kab ada PSC tersendiri, maka perluasan jangkauan wilayah perlu koordinasi lanjut antar stakeholder Pemda.
				Sarana dan Prasarana	Mohon ditambahkan armada dan personil. Karena kasihan petugasnya;	Penambahan armada dan personil sedang diusulkan ke atasan untuk menunjang peningkatan pelayanan PSC 119. Semoga bisa disetujui.
				Produk Spesifikasi Jenis Layanana	Pertahankan capaian dan tetap permudah pengurusan perijinan tenkes	Akan kami pertahankan dan kami tingkatkan layanan perijinan nakes.

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
18	Dinas Komunikasi dan Informatika	87,18	Baik	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Kalau bisa LPPL BATIK TV di perbarui kembali alat-alat nya , biar enggak ketinggalan sama stasiun stasiun televisi lain dan youtube youtube lain nya.;Semoga semakin moncer jaya selalu BATIK TV PEKALONGAN ??	secara bertahap sudah mengusulkan BM untuk memperbarui alat-alat broadcast dan editing akan tetapi menyesuaikan dengan kemampuan anggaran APBD
				Sarana dan Prasarana	Untuk radio mohon diperbaiki suaranya ya serjng hilang, dan kadang suara nya besar sendiri dan kembali normal, sudah disampaikan ke radio tapi masih sering terjadi kembali, dan radionya kecil banget dan menjorok kedalam jadi kurang terlihat;	sudah dilakukan perbaikan konfigurasi transmisi sinyal dari Menara Pemancar di Gedung Batik TV ke Penerima Sinyal di Gedung RKB. Selain itu memang kondisi alat pemancar yang sudah melemah, sudah diusulkan untuk pengadaan alat pemancar baru, namun menunggu ketersediaan anggaran APBD.
				Sarana dan Prasarana	Gedungnya kurang memadahiSarana dan prasarana masih kurang cukup	secara bertahap sudah berusaha untuk memperbaiki sarpras gedung menyesuaikan dengan kemampuan anggaran APBD
				Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Kalau Bisa dintegrasikan antara aplikasi SIMPATIKK dan Surat Online agar tidak kebanyakan aplikasi sesuai dengan fungsinya	Secara bertahap aplikasi yang memerlukan fitur Tanda Tangan Elektronik Tersertifikasi dapat diintegrasikan dengan layanan Sertifikat Elektronik BSrE BSSN

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Penanganan Pengaduan	Info pengaduan dan layanan sesuai dengan tupoksinya bisa melalui pamflet agar mudah di terima oleh masyarakat	Pamlet dan Banner tentang kanal pengaduan sudah dibagikan ke semua Kecamatan dan Kelurahan
				Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Adakan pelatihan di Hotel	Tahun depan jika ada anggaran memungkinkan
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	semoga tetap transparan dalam menyajikan informasi publik.	Terima kasih atas penilaiannya. Kami senantiasa terus berusaha untuk mengimplementasikan keterbukaan informasi untuk publik. Selain melalui website PPID, kami juga sudah dan akan menyajikan informasi melalui media sosial (Instagram: ppidkotapekalongan) sehingga mudah diakses oleh publik.
				Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Semoga ada sandiwara radio arya kamandanu/kolosal lainnya	Terimakasih atas usulannya, namun mohon maaf menurut hemat kami program drama kolosal tidak sesuai dengan visi misi RKB saat ini.
				Produk Spesifikasi Jenis Layanana	petugas /pelayanan dalam pelatihan di jelaskan dengan terperinci, terima kasih	Prosedur penerbitan dan penggunaan Sertifikat Elektronik kami sampaikan pada setiap pengguna Sertifikat Elektronik

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	RKB kalau malam kurang keliatan dari jalan karena minim penerangan, sarana dan prasarananya bisa lebih diperbaiki lagi	Akan dilakukan penambahan titik lampu untuk penerangan Gedung RKB
19	Dinas Lingkungan Hidup	98,71	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Dikembangkan dan dipertahankan;	Akan mensosialisasikan pelayanan SPPL tersebut melalu media sosial dan website
20	Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga	84,24	Baik	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Banyakin event	Sudah ada beberapa tawaran dari EO untuk mengadakan event dengan mendatangkan artis ibukota di PPK, diantaranya Faleasi Fest yang akan diselenggarakan bulan September 2023, IKALA di bulan Oktober, dan even di akhir tahun.

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	Semoga kebersihan tetap dijaga dan dilengkapi wahana terutama permainan anak dan pepohonan rindang	Ada petugas khusus yang memonitor area tiap hari untuk menjamin petugas menjalankan tugasnya dengan baik sehingga kebersihan PPK tetap terjaga. Untuk wahana anak sudah dianggarkan di tahun 2023 ini, yakni pengadaan Peningkatan Sarpras Wahana Kolam Keceh dan Pembuatan Spot Foto Pasir Kencana (on process). PPK juga mendapat bantuan pohon bintaro, mahoni dan tanjung dari DLH. Namun untuk pohon-pohon tersebut tetap butuh waktu yang tidak singkat untuk menjadi rindang.
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.Kebersihan dan kenyamanan fasilitas harus selalu terjaga 2. Utamakan mitigasi resiko yg sesuai dengan tempat wisata	Sudah terdapat beberapa SOP pelayanan wisata, diantaranya SOP e-ticketing, SOP penanganan kecelakaan kerja, SOP penawaran kerjasama dll yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengunjung juga meminimalisir terjadinya kejadian yang tidak diinginkan.

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	Perlu diadakan nya wahana lain agar pengunjung tidak bosan bila mana mengunjungi datang kembali Terima kasih; Salam sejahtera bagi kita semua salom waalaikumsalam wr wb	Penambahan wahana permainan anak di kolam keceh dan pembangunan spot foto yang direncanakan dibangun di atas ruang souvenir.
				Kompetensi Pelaksana	Pemandu harus lebih baik dalam menerangkan sejarah batik	Pendalaman pemandu mengenai sejarah batik dengan membuat ringkasan buku batik.
				Sarana dan Prasarana	Jika Museum ini selalu bersih, petugasnya sopan dan layanan yang bagus bisa membuat orang suka dengan Museum Batik ini dan banyak yang mengunjunginya	Pembinaan berkala melalui pertemuan bulanan dan apel mingguan.
				Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Berikan souvenir gratis dengan meningkatkan harga tiket sedikit	Souvenir diberikan ketika diselenggarakan acara di Museum Batik, seperti Pameran Temporer, dan tiket sudah mengalami kenaikan harga pada tahun 2023.
				Kompetensi Pelaksana	Pemandu kurang konsentrasi dan saran saya lebih memperhatikan pengunjung	Pembinaan berkala melalui pertemuan bulanan dan apel mingguan.

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
21	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	0,00	-	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 2 kali dalam 1 tahun	DPUPR akan mengadakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala dan teratur untuk tiap jenis layanan yang ada di DPUPT
22	Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak	87,69	Baik	Sarana dan Prasarana	Ruang Pengaduan Panas	Pengadaan AC
				Sarana dan Prasarana	Ruang Pengaduan kurang memadai	Pengadaan AC
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Secara umum baik pelayanan dan tempat sudah bagus, Tapi alangkah lebih baik lagi kalau lembaga ini lebih dipublikasikan lagi agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan ini lebih banyak karena di luar sana banyak anak-anak dan orang tua yang butuh konseling psikologis seperti ini. Saya sangat berterimakasih pada semua yang telah membantu kami	Kegiatan KIE terkait Layanan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
23	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	90,19	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mohon untuk mempermudah proses perizinan difasilitas Mall pelayanan publik satu pintu. artinya semua diinstansi di Mall tersebut.	Pembangunan Mall pelayanan publik direncanakan selesai bulan November pengadaan sarpras MPP selesai Desember, Sfot launching MPP direncanakan Desember 2023
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Masalah pelaporan harus kepusat jadi untuk penanganan tidak terbalas	Pelaporan yang dimaksud adalah konsultasi pengajuan PKKPR yang kewenangan kegiatan usahanya ada di Meteri/kepala badan, tanggapan dari DPMPTSP Kota Pekalongan sudah membantu berkoordinasi dengan Helpdesk OSS pusat dan provinsi untuk mencari nomor helpdesk ATR/BPN pusat akan tetapi nomor tersebut sudah tidak terdaftar, pengajuan sudah dilakukan ulang dengan penambahan data dukung
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	bagus, untuk selalu di pertahankan dan ditingkatkan pelayanan terhadap masyarakat	Mempertahankan pelayanan yang sudah bagus dengan menambahkan pelayanan konsultasi bagi masyarakat yang mendapatkan kendala terkait pengajuan perizinan baik melalui aplikasi SAKPORE, OSS dan peningkatan pelayanan konsultasi terkait pelaporan LKPM melalui SIAPPEM

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Kompetensi Pelayanan	pegawai help desk atas nama mbak noor dan mas yusril sangat amat membantu. mohon dijadikan karyawan terbaik/ berprestasi pak bero :)	petugas yang bersangkutan telah ditugaskan mengikuti Pelatihan Pengendalian Penanaman Modal di Semarang dan Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal Tingkat Dasar Angkatan XIV di Tanggerang Center untuk dapat meningkatkan kompetensi dalam memberikan pelayanan yang lebih optimal
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	di tingkatkan lagi biar tambah baik untuk pelayanan untuk melayani yang membutuhkan. terima kasih	Meningkatkan kompetensi petugas dengan akan diadakannya Capacity Building pada bulan november 2023
24	Dinas Pendidikan	89,01	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk kedepannya mudah-mudahan keseluruhan kegiatan yang meliputi perencanaan, penganggaran, pelaksanaan penatausahan, pelaporan dan pertanggungjawaban berjalan lebih baik lagi. Apalagi terkait pelaporan berbasis aplikasi agar dapat mencakup semua kegiatan.	Melakukan pendampingan ke Satuan Pendidikan untuk mengimplementasikan perencanaan berbasis data salah satunya menganggarkan RKAS BOS sesuai dengan rekomendasi Rapot Pendidikan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Waktu Penyelesaian	Semua unsur pelayanan sangat baik Masukan: mohon pencairan dana BOS diharapkan tidak terlambat, dikarenakan kebutuhan operasional sekolah hanya mengandalkan dana BOS	Pencairan dana BOS sudah diatur berdasarkan Permendibudristek RI No. 63 Tahun 2022 dan PMK No 204 Tahun 2022
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Agar informasi PPDB Tahun ini bisa disosialisasikan dengan baik dan untuk siswa SD yang akan mendaftar ke SMP supaya lingkup wilayah jalur zonasi bisa diperluas, supaya siswa dapat tertampung di smp nantinya.Terima kasih.	Penentuan zona wilayah sudah disosialisasikan kepada satuan pendidikan dan masyarakat minimal 6 (enam) bulan sebelum pelaksanaan PPDB, Juknis akan diupayakan dengan mempertimbangkan evaluasi PPDB di tahun sebelumnya
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem mutasi belum sesuai dengan kondisi di Lapangan dan menyulitkan pihak Sekolah, Beberapa kali walimurid tidak concern dengan adanya SOP\" dalam mutasi siswa, kalau bisa dipermudah lagi khususnya bagi sekolah dalam prosedur mutasi siswa..	Mengingatkan kembali dan mensosialisasikan secara berkala ke satuan pendidikan agar membantu menginformasikan SOP layanan ke masyarakat/wali siswa yang membutuhkan, sehingga persepsi dan pemahaman tentang layanan dapat berjalan dengan baik

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penerimaan PPDB SMP jangan di pasrahkan semuanya dengan SD semua jadi tidak efektif;	Yang menjadi pertimbangan karena semua masyarakat belum tentu memahami IT aau Sistem Aplikasi PPDB Online. Apabila pendaftaran langsung dilakukan oleh masing-masing Calon Peserta Didik/Orang Tua maka Sekolah Dasar akan lebih ringan, namun sebaliknya panitia PPDB tingkat kota akan mengalami peningkatan layanan pendampingan aplikasi PPDB dan tentunya berimplikasi terhadap SDM dan Waktu Layanan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pelayanan sudah sangat baik, hanya saja saat pendataan siswa baru terdapat antrian yang sangat panjang, sehingga pelayanan agak lama.	Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan oleh operator sekolah disebabkan waktu pelayanan yang lama selama proses pendataan siswa baru. Perlu kami jelaskan bahwa hal tersebut terjadi karena adnya update aplikasi pendataan/Dapodik yang bersamaan waktunya dengan pendataan siswa baru. Aplikasi baru yang dikembangkan oleh Kemendibud diawali penggunaan seringkali masih ditemukan adanya permasalahan atau kendala teknis sehingga memperlambat proses pengolahan data pada aplikasi, dikarenakan harus menunggu petunjuk maupun perbaikan dari pusat, selain hal tersebut juga disebabkan waktu cut off penarikan data pada semua jenjang yang waktunya bersamaan berakibat banyak sekolah mengakses server dapodik pusat secara bersamaan, sehingga melebihi kapasitasnya atau overload dan memperlambat sistem yang berjalan secara online

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Rasanya lega namun untuk progres selanjutnya aku mash bingunh harus ngapain. Soalnya masih ganjal aja belum sepenuhya maximal karena saran yang dberkan kurang lebih sama. Hanya sebatas untuk sabra.	saat konseling melakukan crosscheck dan menanyakan apakah akan ada/perlu sesi lanjutan dengan konselor, manyamakan persepsi tujuan konseling, peltikan konseling, penguatan atas pilihan yang dibuat saat konseling
25	Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah	88,69	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	lebih ditingkatkan lagi	-
				Waktu Penyelesaian	Nek biso (red: kalau bisa) 3 bulan sekali perpanjanggannya	Mengacu peraturan BPH Migas No. 17/2019, masa berlaku surat rekomendasi adalah 30 hari kalender
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sudah sesuai prosedur dan lebih ditingkatkan lagi	-
26	Dinas Perhubungan	83,52	Baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sudah bagus, untuk ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya	Tidak ada pengaduan mengenai Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Uji Berkala/ Lanjutan di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan. Dan Kami akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan dengan cermat dan penuh tanggung jawab

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
27	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	91,16	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	melanjutkan yang sudah berjalan dengan baik dan melakukan improviasasi berkelanjutan.	Mengusulkan pengadaan aplikasi / website khusus untuk pendaftaran penerbitan rekomendasi merk secara online.
				Sarana dan Prasarana	Untuk saran prasarana dalam ruangan. Kiranya untuk jaringan internet bisa dimaksimalkan lagi, bagiamana supaya internet dalam ruang gedung lancar. Agar proses pelayanan saat input data online jadi cepat. Supaya yang dilayani dan yang melayani sama sama enak.	Mengusulkan penambahan jaringan internet atau penambahan bandwith internet agar proses pelayanan lebih maksimal
				Sarana dan Prasarana	Kantornya biar lebih modern saja. tertutup pakai ac biar tambah nyaman	Mengusulkan ruangan tersendiri (tertutup) dan pengadaan AC agar pelayanan lebih nyaman.
28	Dinas Pertanian dan Pangan	92,03	Sangat Baik	Sarana dan Prasarana	Kalau ada tempat yg lebih dekat ke Kota	Terimakasih, kami akana koordinasi dengan bagian Aset BPKAD untuk meminta lokasi
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tingkatkan mutu pelayananTambahkan koleksi satwa dan tanaman sebagai sarana edukasi	Terimakasih, koleksi tanaman akan ditingkatkan dan untuk koleksi satwa akan di usulkan penambahan anggarann ke APBD untuk penambahan satwa

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Saran: lebih baik untuk kedepannya, dan diberikan obat sekaligus	Terimakasih, akan diusulkn penambahan persediaan obat-obatan
				Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Saran sy agar ditambahkan pelayanan vaksinasi Felocell dan ditambahkan unit pelayanan steril	Terimakasih, akan dilengkapi terlebih dahulu peralatannya
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Jika ingin tutup mungkin bisa di lakukan pengumuman melalui sosmed;	Terimakasih, akan kami tindaklanjuti ke tim sosmed
				Waktu Penyelesaian	Waktu pelayanannya semoga bisa diperpanjang lagi dan untuk media sosial bisa lebih aktif dan dimanfaatkan lagi karena masyarakat sekarang lebih banyak mendapat informasi melalui media sosial. Terimakasih	Puskeswan melayani 2 pelayanan: 1. pelayanan aktif jam (08;00 s/d 12:00) di puskeswan 2. pelayanan pasif jam (13:000 s/d 16:00) peternak
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Saya dipandu dan dibantu sangat baik sekali oleh pak lazim. Terimakasih buat pak lazim atas kerjasamanya. Barakallahukffiikum.	Terimakasih, layanan rekom alih fungsi lahan akan lebih ditingkatkan lagi
29	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	77,32	Baik	Biaya/Tarif	Tolong digratiskan	Tidak bisa ditindaklanjuti

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Aturan dipertegas	1. peraturan tata tertib penghunian rusunawa sesuai Perwal Kota Pekalongan No. 22 Tahun 2016 akan ditegaskan 2. akan dibuat aturan bersama untuk mengajak penghuni turut berperan aktif dalam membudayakan sikap disiplin
				Sarana dan Prasarana	Fasilitas bermain anak ditambah	akan dibuatkan nota dinas terkait usulan ini
				Sarana dan Prasarana	Fasilitas jalan akses diperbaiki	akan dibuatkan nota dinas terkait usulan ini
				Sarana dan Prasarana	Tempat parkir kendaraan diperluas	akan dibuatkan nota dinas terkait usulan ini
				Sarana dan Prasarana	kerusakan kamar untuk dibaikin	1. akan dibuatkan nota dinas terkait usulan ini 2. anggaran yang disediakan sekarang hanya cukup untuk pemeliharaan rutin dan perbaikan kerusakan ringan saja

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	Agar ditingkatkan perawatan kebersihan dan penghijauan;	1, akan dilakukan pembinaan terhadap petugas kebersihan 2. akan dilakukan kerja bakti dengan penghuni 3. akan dibuat imbauan kepada penghuni rusunawa untuk dapat turut menjaga kebersihan lingkungan rusunawa 4. akan dilakukan pengadaan trashbag di tiap-tiap lantai 5. akan dibuat surat dinas permohonan bibit pohon ke Dinperpa dan DLH
				Sarana dan Prasarana	Kebersihan ditingkatkan, air sering habis, parkir di perluas	1. akan dilakukan pembinaan terhadap petugas2. akan dilakukan kerja bakti dengan penghuni3. akan dibuat imbauan kepada penghuni rusunawa untuk dapat turut menjaga kebersihan lingkungan rusunawa4. akan dilakukan pengadaan trashbag di tiap-tiap lantia5. akan dilakukan kajian pembuatan sumur dangkal jika dimungkinkan6. akan dibuat nota dinas untuk usulan pembuatan tempat parkir

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	Kurangnya petugas kebersihan, kalo bisa ditambah dan bangunanya diperbaiki, rusak semua	1. penambahan petugas kebersihan tidak bisa dilakukan, karena sudah tidak diperkenankan untuk penambahan jumlah tenaga kegiata di OPD 2. akan diusulkan penambahan anggaran pemeliharaan bangunan gedung rusunaa melalui nota dinas
				Sarana dan Prasarana	lampu jalan depan rumah mati dan belum di ganti ganti	keterbatasan anggaran pengadaan alat listrik, sehingga pemasangan lampu tidak bisa dilakukan di semua titik lampu yang padam, penggantian per spot tertentu saja
				Sarana dan Prasarana	Penerangan diperbaiki	keterbatasan anggaran pengadaan alat listrik, sehingga pemasangan lampu tidak bisa dilakukan di semua titik lampu yang padam, penggantian per spot tertentu saja
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tolong untuk keamanan setiap blok di kasih RT	akan dibuatkan imbauan agar penghuni kembali mengaktifkan dan mengoptimalkan keberadaan paguyuban penghuni rusunawa

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	Parkiran rusak, gak ada cs yg ngambilin sampah nggak apa apa kalo ditarik sebulan 5rb-10rb untuk cs per KK	1. Akan dilakukan pembinaan terhadap petugas kebersihan2. akan dilakukan kerja bakti dengan penghuni3. akan dibuat imbauan kepada penghuni rusunawa untuk dapat turut menjaga kebersihan lingkungan rusunawa4. akan dilakukan pengadaan trashbag di tiap-tiap lantai5. petugas rusunawa tidak diperkenankan memungut uang diluar yang telah ditetapkan oleh OPD, karena dapat mengarah pada pungli6. akan dibuat nota dinas untuk pengusulan pembuatan tempat parkir di rusunawa
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tingkatan komunikasi antara warga dan para petugas biar terjalin lingkungan bermasyarakat yg harmonis Tertibkan kondisi lingkungan dari kotoran hewan	1. Akan dilakukan pembinaan terhadap petugas rusunawa 2. akan diimbau kepada penghuni mengenai aturan penghunian di rusunawa 3. akan dibuat aturan bersama dengan penghuni rusunawa terkait aturan penghunian
30	Dinas Sosial, Perlindungan Penduduk dan Keluarga Berencana	88,58	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Terus dipertahankan jangan sampai kendor	Terimakasih saran dan masukannya, untuk kedepannya akan kita tingkatkan lagi

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Waktu Penyelesaian	Bila Kita Berobat Harus Cepat Dilayani / Ditangani (Cepat)	Kota Pekalongan saat in isudah masuk UHC, dimana waga yang belum ataupun sudah memiliki BPJS tapi tidak aktif bisa dilayani di rumah sakit ataupun di faskes dengan syarat mau menggunakan kelas 3 dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan
31	Inspektorat Daerah	98,70	Sangat Baik	Sarana dan Prasarana	Tingkatkan sarana dan prasarana	1. Sudah ada fasilitas untuk front office di kantor inspektorat 2. seudah disediakan tempat untuk penanganan pengaduan masyarakat
32	Rumas Sakit Umum Daerah Bendan	91,00	Sangat Baik	Sarana dan Prasarana	Cetak pendaftaran di TPPRJ lama hanya 1 loket padahal ada karyawan yang ngangur disebelahny. Keterangan jaringan lemot, tp tdk pernah diperbaiki, atau d upgrade	1. Pada saat kejadian, ada kendala dari server BPJS sehingga mengalami gangguna pada saat akan mencetak (SEP (Sruat Eligibilitas Peserta) yang menjadi syarat pasien BPJS bisa dilayani di RSUD Bendan 2. Apabila terjadi kendala dari server BPJS maka dilaksanakan pelayanan di poli dulu dan SEP dicetak setelah selesai pelayanan
				Sarana dan Prasarana	Dimohon agar ada pembaharuan mobil ambulance dan mobil jenazah dikarenakan mobil sudah terlalu tua	1. Ambulan yang sudah tidak layak masih dalam proses penghapusan 2. pengadaan ambulan baru masih dalam proses pengusulan pada anggaran DAK tahun 2024

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	usahakan dalam pengisian form rawat inap jangan terlalu banyak secara sudah jaman digital seharusnya bisa inovasi tanpa menulis dalam pelayanan	1. Form rawat inap dipersyaratkan dalam pelayanan dan sesuai standar akreditasi Rumah Sakit 2. Instalasi IT RSUD Bendan saat ini masih proses membuat menu baru di ERM untuk pendaftaran pasien rawat inap sehingga nantinya pasien tidak perlu mengisi banyak form
				Sarana dan Prasarana	sistem e-rm blm sampai di TPPRI	1. E-RM di RSUD Bendan dikembangkan mulai tahu 2021 dengan ERM Rawat Jalan dan tahu 2022 di ERM rawat inap dan IGD untuk Dokter, tahun 2023 pengembangan ERM untuk rawat inap keperawatan dan TPPRI2. Sedang dalam proses penambahan menu baru ERM untuk TPPRI oleh instalasi IT RSUD Bendan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	jaman digital tp kog nulisnya banyak dan diulang2 tdk kreatif	1. E-RM di RSUD Bendan dikembangkan mulai tahu 2021 dengan ERM Rawat Jalan dan tahu 2022 di ERM rawat inap dan IGD untuk Dokter, tahun 2023 pengembangan ERM untuk rawat inap keperawatan dan TPPRI 2. Instalasi IT RSUD Bendan saat ini masih proses membuat menu baru di ERM untuk pendaftaran pasien rawat inap sehingga nantinya pasien tidak perlu mengisi banyak form

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	Pasien di igd rsud bendan terhitung banyak dan sebagian besar masuk rawat inap, alangkah baiknya jika rsud bendan menambah jumlah ruangan/bed rawat inap agar pasien yang rawat inap tidak terlalu lama menunggu antrian masuk kamar rawat inap di IGD yang disebabkan kamar penuh.	1. Pasien lama di IGD dikarenakankonsul dengan DPJP yang merawat untuk mendapatkan tindakan atau terapi, dan ada sebagian diagnosa penyakit yang harus menunggu hasil pemeriksaan penunjang terlebih dahulu2. Dibuat Surat Edaran yang berisi bahwa pasien ditransfer ke rawat inap dahulu dan hasil laboratorium disampaikan pada saat pasien sudah di ruang rawat inap. Untuk mempercepat mobilitas pasien rawat inap yang sudah boleh pulang, RSUD Bendan akan menyediakan ruang transit sehingga pasien IGD yang sudah mendapatkan advice dari DPJP bisa langsung masuk ke ruang perawatan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	Kamar mandi di kelas 3 ruangan ranap kebidanan hanya ada 1, kasihan kalau harus lama mengantri, Mohon segera diadakan perbaikan atau penambahan jumlah kamar mandi untuk pasien kelas 3. Terimakasih	1. Pada rawat inap kebidanan kelas 3 berada dilantai 2 apabila dibuat kamar mandi tidak ada saluran yang bisa dialirkan sehingga apabila dibuat kamar mandi dikhawatirkan menimbulkan kebocoran dilantai 1 dan menganggu pelayanan dilantai 1 2. akan dilaksanakan relokasi dan renovasi ruangan rawat inap kebidanan menempati ruang IBS lama
				Penanganan Pengaduan	Evaluasi perbaikan pelayanan. Ketika ada keluhan segera ditangani	1. Di dalam SOP tindak lanjut penanganan komplain di RSUD Bendan sudah disebutkan bahwa penanganan komplain berdasarkan kategori maksimal 24 jam komplain selesai ditindak lanjuti2. Tim keluhan pelanggan langsung menindaklanjuti keluhan dan edukasi ke semua pemberi pelayanan apabila ada keluhan langsung dilakukan perbaikan
				Perilaku Pelaksana	Tingkatkan empati dalam memberikan pelayanan kepada pasien	1. pembinaan pegawai melalui apel pagi untuk meningkatkan empati dalam meberikan pelayanan 2. pembinaan pegawai oleh masing-masing bidang sesuai dengan tupoksi

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Perilaku Pelaksana	Mohon kepada petugas front office/bagian pendaftaran untuk diberikan arahan agar lebih ramah dan sopan terhadap pasien pendaftar baru. Saya kemarin tanya sopan tp kertas pendaftaran saya malah direbut dengan mimik muka yg tdk mengenakan.;	1. Pembinaan pegawai melalui apel pagi untuk meningkatkan empati dalam memberikan pelayanan 2. pembinaan pegawai oleh masing-masing bidang sesuai dengan tupoksi 3. membuat banner budaya kerja 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)
33	Satuan Polisi Pamong Praja, Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	95,06	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Kedepannya kalo bisa harus ada hotline via WhatsApp soalnya sekarang sudah eranya digitalisasi jadi agak ribet kalau laporan harus via telfon kantor	Pada bulan april 2023 kami telah menyediakan layanan pelaoran melalui Whatsapp Call Center Damkarmat kota Pekalongan di nomor 0856 2454 9112
34	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	90,02	Sangat Baik	Waktu Penyelesaian	Lebih tepat waktu jika ada audiensi	Waktu penyelesaian pengaduan dan / aspirasi masyarakat pada Standar Pelayanan dan SOP pada Sekretariat DPRD akan dipersingkat dari 30 hari menjadi 14 hari kerja.
35	Kecamatan Pekalongan Barat	100,00	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah sangat bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Akan dipertahankan kualitas pelayanan yang ada

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	Akan ditambahk jumlah respondennya
36	Kecamatan Pekalongan Timur	93,52	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sebaiknya kedepannya bisa pelayanan Online juga	Akan kami tindaklanjuti dengan penggunaan aplikasi Whatsapp Kecamatan sebagai wadah untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat.
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	Akan kami tindaklanjuti dengan menambah jumlah responden di pengisian Survey Kepuasan Masyarakat selanjutnya.
37	Kecamatan Pekalongan Utara	94,39	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah sangat bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Akan lebih meningkatkan dalam pelayanan seperti: mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan kompetensi pelaksana, optimalisasi pemanfaatan program Silancar untuk efektifitas dan efisiensi pelayanan masyarakat

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	Akan segera memulai memberikan link survey kepuasan masyarakat mulai Agustus s/d bulan Oktober 2023 dan sebisa mungkin mengarahkan penerima layanan untuk bisa langsung mengisi di tempat pelayanan setelah mendapatkan pelayanan dari kecamatan pekalongan utara
38	Kecamatan Pekalongan Selatan	92,01	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah sangat bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Salah satu cara peningkatan pelayanan publik yaitu peningkatan sumber daya manusia dan profesionalitas pegawai menjadi suatu aspek yang patut diperhatikan dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Kondisi birokrat yang memiliki kompetensi, kecakapan, ketrampilan, perilaku yang patuh pada hukum dan peraturan yang berlaku akan memberikan dampak yang positif kepada terciptanya pelayanan publik yang andal
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	kecamatan pekalongan selatan berkomitmen akan menambah jumlah responden untuk meningkatkan kualitas hasil survey kepuasan masyarakat

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
39	Kelurahan Bandengan	99,15	Sangat Baik	Sarana dan Prasarana	peninggian lantai kantor suapaya tidak banjir	Sudah dianggarkan lewat anggaran Kecamatan Pekalongan Utara tahun 2023 dan akan dilaksanakan triwulan IV tahun 2023
				Sarana dan Prasarana	akses jalan ke kantor kelurahan rusak dan banjir	suah diusulkan lewat Musrenbang tahun 2023 tingkat kecamatan
				Sarana dan Prasarana	pojok perpustakaan lebih dibikin bagus lagi untuk kegiatan sewaktu menunggu pelayanan;	Sudah diperbaharui pojok perpustakaan dan ruang pojok anak tetapi karena terendam banjir semua fasilitas rusak dan untuk perbaikan kembali menunggu peninggian kantor kelurahan bandengan
				Sarana dan Prasarana	disediakan tv untuk menunggu	sudah tersedia TV namun tidak tersedia anggaran untuk biaya service kerusakan TV dan kondisi TV rusak berat, rencana pengadaan TV diusulkan di anggara tahun 2025
				Sarana dan Prasarana	kursi pelayanan diperbarui;	Rencana pengadaan kursi pelayanan diusulkan di anggaran tahun 2023

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
40	Kelurahan Banyurip	82,66	Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Peningkatan kualitas pelayanan akan lebih ditingkatkan dengan cara : 1. merubah ruang pelayanan yang tadinya berada di depan dipindah ke bagian tengah agar lebih luas dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat 2. menyediakan ruang baca dan area bermain anak di tempat tunggu pelayanan 3. menyediakan kotak saran sebagai sarana bagi masyarakat yang akan menyampaikan keluhan, pengaduan, saran maupun masukan kepada kelurahan
41	Kelurahan Bendan Kergon	91,52	Sangat Baik	Sarana dan Prasarana	Tempat Pelayanan Kurang Nyaman	Sudah kami peuhi sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) tingkat kelurahan, terkait kelengkapan sarana dan prasarana karena keterbatasan anggaran dari OPD
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah sangat bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	rencana tindak lanjut kami akan mensosialisasikan program layanan kewat RT/RW mengenai persyaratan, mekanisme dan prosedur pelayanan di Kelurahan sehingga warga yang akan mengajukan permohonan tidak bolak balik dalam menerima layanan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
42	Kelurahan Buaran Kradenan	92,08	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Perbanyak Karyawan	Membuat usulan permasalahan pegawai lewat kecamatan dan BKPSDM Kota Pekalongan
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah sangat bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	-
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	Akan menambah jumlah responden
43	Kelurahan Degayu	80,82	Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Berusaha mempertahankan serta lebih prima dalam pelayanan, guna meningkatkan angka kepuasan masyarakat dalam produk pelayanan kelurahan degayu
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	berusaha meningkatkan jumlah angka responden pada SKM semester Ii tahun 2023, setiap produk pelayanan yang telah dilaksanakan, diminta responden selalu mengisi quesioner data SKM
44	Kelurahan Gamer	94,19	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah sangat bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Yang sudah terlaksana dengan baik akan kita pertahanakan dan kalau perlu akan kita tingkatkan lagi sistem pelayanan kepada warga / masyarakat

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	Jumlah responden memang perlu ditambah agar Survey Kepuasan Masyarakat/Warga bisa maksimal dan terjangkau pada masyarakat yang membutuhkan
45	Kelurahan Jenggot	99,89	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah sangat bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Pembinaan internal lewat apel untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.
46	Kelurahan Kalibaros	91,53	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah sangat bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Akan kami pertahankan dan terus dilakukan peningkatan untuk memnuhi harapan dan kebutuhan warga guna memperoleh pelayanan yang terbaik dan berkualitas
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	Akan kami tindaklanjuti dengan menambah jumlah responden agar semakin meningkat kualitas dan mutu pelayanan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
47	Kelurahan Kandang Panjang	97,22	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Terkait dengan pelayanan SKTM Diharapkan dari pihak pelayanan bisa memberika informasi apakah pengajuan permohonan ditolak atau diterima, karena dari pemohon menunggu informasi tersebut Semoga saran ini bermanfaat, terima kasih;;	Pada tingkat Kelurahan, pelayanan hanya pada pembuatan SKTM sesuai dengan yang diajukan. Perihal diterima / tidak merupakan wewenang dari OPD terkait (Dinsos, Dinkes, Sekolahan, dll) sesuai dengan SKTM nya.
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah sangat bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	Setiap warga yang meminta pelayanan akan diminta untuk mengisi SKM dan akan dipandu pengisiannya oleh petugas pelayanan jika dibutuhkan.
48	Kelurahan Kauman	0,00	-	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 2 kali dalam 1 tahun	Ada miskomunikasi dari pejabat yang menangani sebelum mutasi. Untuk semester berikutnya siap diperbaiki sesuai permintaan.
49	Kelurahan Klego	99,98	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah sangat bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Untuk dipertahankan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
50	Kelurahan Krapyak	88,00	Baik	Sarana dan Prasarana	Ruang tunggu kurang nyaman	Kondisi ruang pelayanan yang cukup sempit (Panjang 7,8 m dan lebar 5,2 m), gabung dengan ruang kerja kasi dan staf
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	semoga menjadi lebih baik dan bisa mengoptimalkan Ilmu Teknologi yang dapat berdampak bagi masyarakat sekitar	Berusaha mempertahankan serta lebih prima dalam pelayanan, guna meningkatkan angka kepuasan masyarakat dalam produk pelayanan
				Sarana dan Prasarana	Tmpat tunggu blm ada selain itu bagus semua	karena ruang pelayanan yang sempit, akhirnya menggunakan teras kantor untuk tempat tunggu jika jumlah pengguna layanan cukup banyak (Hari senin dan jum'at). Jumlah penduduk (pengguna layanan) kelurahan krapyak sangat banyak akan tetapi gedung kelurahannya kecil/sempit
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayan untuk masalah bikin surat harus nya yg muda biar lebih cepat dan jelas	Kondisi SDM Kelurahan se-Kota Pekalongan hampir sama, kekurangan SDM yang muda dan cekatan dalam bidang IT
51	Kelurahan Kuripan Kertoharjo	94,59	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah sangat bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Berusaha mempertahankan serta lebih prima dalam pelayanan, guna meningkatkan angka kepuasan masyarakat dalam produk pelayanan di Kelurahan Kuripan Kertoharjo.

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	Berusaha meningkatkan jumlah angka responden pada SKM semester I tahun 2023, meminta responden selalu mengisi SKM setelah mendapatkan pelayanan.
52	Kelurahan Kuripan Yosorejo	96,90	Sangat Baik	Sarana dan Prasarana	ruang pelayanan kurang sesuai dalam penataan nya. jika di pisah kan ruang pealayanan dan ruang lain nya lebih bagus;	Dikarenakan keterbatasan Ruang, sehingga ruang pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan ruang Staf, baik kami akan rencanakan menata ruang supaya lebih nyaman lagi
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	pertahankan kompentensi dan kinerja dan keramahan	Akan kami pertahankan untuk pelayanana BERAHKLAK
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	buat surat nya pakai aplikasi baru jadi masih agak lama	ya memang program dari pemerintah kota pelayanan surat keterangan menggunakan aplikasi. kami akan tingkatkan SDM supaya lebih cepat
53	Kelurahan Medono	87,79	Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	pelayanan publik di kelurahan medono, indeks kepuasan masyarkaat (IKM) nilai 87,79 dengana mutu pelayanan baik

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	rencana tindak lanjut: 1. menerapkan budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) 2. menambah jumlah responden pada survey kepuasan masyarakat semester 2 tahun 2023 3. menginformasikan standar pelayanan kepada masyarakat melalui media online/website setiap bulan
54	Kelurahan Noyontaansari	80,63	Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	sudah cukup bagus cara pelayanannya kedepannya lebih bagus	Pelayanan di kelurahan Noyontaansari baik dalam hal persyaratan, prosedur, waktu, produk, kompetensi, perilaku, sarpras, dan penanganan pengaduan serta lainnya akan dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar ke depan dan seterusnya akan mendapatkan hasil pelayanan yang lebih bagus dan memuaskan pelanggan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Pelayanan di kelurahan Noyontaansari baik dalam hal persyaratan, prosedur, waktu, produk, kompetensi, perilaku, sarpras, dan penanganan pengaduan serta lainnya akan dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar ke depan dan seterusnya akan mendapatkan hasil pelayanan yang lebih bagus dan memuaskan pelanggan
55	Kelurahan Padukuhan Kraton	87,21	Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Berusaha mempertahankan serta lebih prima dalam pelayanan, guna meningkatkan angka kepuasan masyarakat dalam produk pelayanan Kelurahan Padukuhan Kraton.
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	Berusaha meningkatkan jumlah angka responden pada SKM semester II tahun 2023. Setiap produk yang telah dilaksanakan, diminta responden selalu mengisi kuisioner data SKM.

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
56	Kelurahan Panjang Baru	99,98	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah sangat bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	1. Kami senang dan berterimakasih pada warga Panjang Baru yang telah memberikan kepercayaan kepada kami dalam pelayanannya. 2. Kami akan berusaha melayani masyarakat lebih baik dalam hal pelayanan kedepan, dan kami mengharapkan kritik saran
57	Kelurahan Panjang Wetan	84,88	Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	akan kami pertahankan kualitas pelayanannya
					Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	kami akan menambah jumlah responden sesuai dengan jumlah warga yang membutuhkan pelayanan di kelurahan
58	Kelurahan Pasirkratonkramat	92,13	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	untuk pelayanan lebih dioptimalkan dan lebih ditingkatkan	Keterbatasan SDM, sarana dan prasarana. Usulan penambahan SDM dan Sarana Prasarana
				Sarana dan Prasarana	Mohon untuk ditingkatkan kebersihan lingkungan dan penanggulangan banjir	himbauan kerja bakti rutin ke masyarakat melalui RT RW, penanggulangan bercana berkoordinasi dengan dinas terkait
				Sarana dan Prasarana	Untuk ruang penunggu di berikan udara yang adem (kipas angin)	kondisi ruangan terbuka, (proses pembenahan ruang pelayanan dari anggaran kecamatan tahun 2023)

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
59	Kelurahan Podosugih	91,64	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah sangat bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Untuk mempertahankan kualitas pelayanan kelurahan podosugih mengajukan permohonan staff/pelaksana ke BKPSDM Kota Pekalongan, dikarenakan dalam tahun 2023 ada 2 (Da) orang staff/pelaksanan dan 1 (satu) orang pejabat strukturan yang purna tugas
60	Kelurahan Poncol	99,92	Sangat Baik	Sarana dan Prasarana	Gedung nya perlu diperbaiki	Diusulkan perbaikan gedung Kelurahan Poncol melalui Kecamatan Pekalongan Timur.
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah sangat bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Untuk dipertahankan.
61	Kelurahan Pringrejo	73,61	Kurang Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan kurang baik, untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya	memanfaatkan tekhnologi informasin untuk efektifitas pelayanan dan menambah petugas pelayanan
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	mengupayakan agar setiap pengguna layanan untuk mengisi SKM
62	Kelurahan Sapuro Kebulen	89,98	Sangat Baik	Sarana dan Prasarana	Ruang tunggu diperbaiki agar masyarakat lebih nyaman	tahun 2023 telah dianggarkan pembelian bangku ruang tunggu untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung/pemohon

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah sangat bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	siap, terimakasih
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	selain online, blangko survey juga dicetak untuk diisi secara manual/offline oleh pemohon layanan
63	Kelurahan Setono	98,65	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Semoga pelayanannya semakin baik dan disediakan snack kecil-kecilan agar tidak jenuh saat menunggu	tindak lanjutnya kami menyediakan snack ringan dan permen di depan meja pelayanan sehingga masyarakat bisa menikmati pelayanan dengan aman dan nyaman
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah sangat bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Peningkatan mutu pelayanan mulai dari waktu dan ketepatan pelayanan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
64	Kelurahan Sokoduwet	88,73	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah sangat bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan sokoduwet kecamatan pekalongan selatan dengan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan nilai 88,73 dengan mutu pelayanan sangat baik Rencana tindak lanjut 1. mengoptimalkan publikasi pelayanan publik di kelurahan dengan menerapkn 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 2. memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan dengan standar waktu pelayanan 3. membuat informasi layanan website kelurahan untuk mempermudah layanan agar masyarakat bisa mengakses secara online jika mengajukan persyaratan administrasi pelayanan yang ada di kelurahan 4. memberikan kenyamanan jika sedang pelayanan dengan adanya kipas angin dan ruang bermain anak jika orang tuanya sedang mengurus pelayanan di kelurahan 5. dengan adanya kursi untuk tempat ruang tunggu

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
65	Kelurahan Tirto	92,67	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Terkait Pelayanan SKM agar proses peninjauan lokasi/Tempat (yang meminta SKTM) agar tidak terlalu lama	Yang menindaklanjuti dari Dinsos
66	UPT Puskesmas Bendan	84,67	Baik	Perilaku Pelaksana	Agar lebih memperhatikan pasien di ruang tunggu	Saran tidak bisa ditindaklanjuti karena kurang jelas
				Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana untuk bermain anak, lebih baik dipisahkan dengan pasien, karena akses berjalannya kurang maksimal	Penataan ulang sarana dan prasarana untuk bermain anak agar terpisah/ tidak dekat dengan pasien
				Sarana dan Prasarana	Mohon ditingkatkan kebersihannya, terutama kamar mandi, Menambah fasilitas untuk suhu ruangan. Dan meningkatkan kebersihan ruang perawatan	Pembinaan kepada petugas kebersihan oleh Kapus maupun koordinator tata graha, Petugas kebersihan lebih disiplin dan giat dalam melaksanakan tugas, Petugas Logistik membuat usulan pengadaan AC/ kipas angin
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemanggilan nomor antrian cukup 3x, bila tidak ada, lanjutkan agar tidak terjadi penumpukan pasien selebihnya bagus semuanya.	Pemanggilan ulang nomor urut antrian dilakukan untuk menghormati pasien yang datang terlebih dahulu
				Waktu Penyelesaian	Pelayanan sangat baik namun dalam hal menunggu mungkin masih perlu ditingkatkan	Pembatasan jumlah pengantar pasien yang masuk agar tidak memenuhi kursi tunggu terutama pada saat banyak pasien

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	Petugas akan menambah jumlah responden untuk mengisi kuisioner SKM di semester II tahun 2023
67	UPT Puskesmas Buaran	85,24	Baik	Sarana dan Prasarana	kalau hujan paving yg di halaman dan sekitar puskesmas licin sehingga pernah ada 2 karyawati yg terpeleset, mohon untuk segera ditindak lanjuti.	Terimakasih masukannya, kami akan meningkatkan kebersihan supaya tidak terjadi KTD (Kejadian Tidak Diinginkan)
				Sarana dan Prasarana	Ruangannya panas	AC belum dilakukan service rutin, dan atelah dilakukan service pada 16 mei 2023
				Waktu Penyelesaian	Pelayanannya kurang cepat	Kecepatan pelayanan melihat situasi dari jumlah pasien yang datang, selain itu pelayanan memerlukan waktu untuk ketepatan diagnosis dan penanganan
				Sarana dan Prasarana	Ditambah saranan dan prasarana area bermain	Area bermain tidak diperbolehkan saat adanya pandemi Covid-19 sehingga mainan disimpan, setelah status pandemi dicabut area bermain kembali disediakan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Waktu Penyelesaian	Antrean pendaftaran agar lebih dipercepat.	penyesuaian program baru yang ada pada pendaftaran yaitu antrian online dan SIMPUS sehingga petugas memerlukan waktu untuk penginputan. Melakukan sosialisasi antrian online
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	Responden Survey Kepuasan Masyarakat sudah sesuai dengan sampel yang telah ditentukan
68	UPT Puskesmas Dukuh	89,60	Sangat Baik	Waktu Penyelesaian	mohon pelayanan puskesmas tepat waktu	Memberikan pengarhan ulang kepada petugas garda depan untuk memulai pelayanan pukul 7.50 sesuai kebijakan kepala puskesmas
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	dimohon untuk pelayanannya ditingkatkan lagi	Evaluasi kepada semua unit pelayanan untuk melaksanakan pelayanan PRIMA
				Sarana dan Prasarana	loket agar ditambah petugasnya	Sudah ditambahkan petugas untuk bagian loket, dan dikondisikan apabila ada petugas yang tidak bisa melakukan pelayanan digantikan dengan petugas lainnya supaya selalu maksimal pelayanannya

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	saran saja supaya menambah tempat duduk antrian karena banyak yg belum dapat tempat duduk	jumlah tempat duduk yang disediakan sudah disesuaikan dengan luas ruang tunggu yang tersedia, agar tetap memiliki ruang gerak yang nyaman bagi pasien maupun petugas
				Penanganan Pengaduan	pengaduan pelayanan sudah ada namun belum maksimal	evaluasi kepada tim keluhan pelanggan untuk melaksanakan sesuai SOP tim keluhan pelanggan
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	pelayanan agar lebih dipercepat lagi terutama di pendaftaran	Penambahan petugas pendaftaran sudah dilakukan, dan jumlah petugas pendaftaran dimaksimalkan setiap harinya agar pelayanan di pendaftaran bisa maksimal
				Perilaku Pelaksana	kurang ramah di garda depan	Evaluasi kepada petugas garda dan menerapkan pelayanan PRIMA serta 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)
69	UPT Puskesmas Jenggot	74,44	Kurang Baik	Waktu Penyelesaian	Kurang cepat dalam pelayanan	Pemeriksaan sesuai dengan kondisi kebutuhan pasien
				Sarana dan Prasarana	Kurangnya tempat ruang tunggu	ruang tunggu pasien kecil, sulit untuk dilakukan penambahan ruang tunggu
				Sarana dan Prasarana	Kursi di banyakin lagi	sudah dilakukan pemenuhan kebutuhan kursi untuk pasien
				Perilaku Pelaksana	Dibagian pendaftaran yg perempuan berkacamata kurang sabar dan kursi diperbanyak lagi	akan ditingkatkan tentang perilaku dan keramahan petugas

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Untuk pendaftaran masih membingungkan karna pengambilan nomor antri di dalam	akan dilakukan sosialisasi di dalam atau diluar gedung dan media sosial serta alat antrian segera dipindah di lobby depan
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alat ambil nomor antrian ditaroh yg strategis, alur pelayanan harus ada biar pasien tidak bingung setelah ambil no antrian	akan dilakukan sosialisasi di dalam atau diluar gedung dan media sosial serta alat antrian segera dipindah di lobby depan
				Sarana dan Prasarana	Kurang luas area parkir	area parkir sudah luas
				Perilaku Pelaksana	Ada yg tidak ramah, perempuan tinggi dibagian pendaftaran. Jangan judes, kurang sopan dalam melayani	akan ditingkatkan tentang perilaku dan keramahan petugas
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sebaiknya lansia di dahulukan	pelayanan pada lansia sudah didahulukan
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kalo rujukan jangan dipersulit kalo periksa 1-2 kali belum sembuh	Prosedur untuk mendapatkan rujukan, pasien terlebih dahulu diperiksa di puskesmas. Jika berdasarkan diagnosis pasien masih bisa di tangani dengan obat puskesmas maka pasien tidak perlu di rujuk
				Perilaku Pelaksana	Obatnya kurang cepat. Cara ngomong kurang halus dalam pelayanan	akan ditingkatkan tentang perilaku dan keramahan petugas

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	Kurangnya faskes persalinan buat ibu hamil karena kalo rujuk ke lain jauh.	setiap kecamatan, 1 puskesmas untuk pelayanan pasien persalinan, untuk ke depan akan diusulkan sebagai puskesmas yang melayani persalinan
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Untuk kuota di perbanyak lagi	untuk pelayanan di poli gigi kuota tidak pernah dibatasi
				Sarana dan Prasarana	Perlu adanya Alat USG	alat USG sudah disediakan
				Waktu Penyelesaian	di bagian loket waktunya dipercepat lagi	untuk pelayanan di loket ada data yang harud diinput dahulu dan membutuhkan waktu
70	UPT Puskesmas Klego	80,06	Baik	Waktu Penyelesaian	kalau bisa lebih ditingkatkan lebih cepat dalam pelayanan dan penanganan pasien darurat atau tidak darurat. tentang rujukan juga harus bisa dilayani untuk orang yang batuk butuh cepat.	akan dibuatkan standar pelayanan berupa exbener yang didalamnya berisi estimasi waktu pelayanan di tiap unit
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Untuk loket umum dan bayi / lansia diusahakan dipisahkan agar bayi (kia) tidak tercampur dengan pasien sakit yang lain	Akan dibuatkan loket prioritas untuk pelayanan bayi, lansia, ibu hamil dan disabilitas

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	saran untuk pengambilan no antrian didepan pintu harap keterangan untuk lansia, anak atau umum ditulis di no antrian, karena banayak yanag salah ambil bahkan sengaja ambil yang lansia atau anak.	Sudah diberikan keterangan untuk pengambilan no dan sudah ada petugas dalam mesin antrian
				Produk Spesifikasi Jenis Layanan	semoga di puskesmas klego di buka poli THT	Untuk puskesmas tidak bisa dibukakan poli khusus THT, namun pelayanan tindakan akan ditingkatkan untuk semua petugas
				Sarana dan Prasarana	untuk kursi pengunjung bisa ditambah dibagian pendaftaran karena kasian banyak lansia dan ibu hamil yang berdiri karena tidak dapat kursi pengunjung, terimakasih	Sudah dilakukan penambahan kursi diruang tunggu dan akan dilakukan pemasangan label pada kursi prioritas (ibu hamil, lansia, disabilitas)
				Biaya/ Tarif	bagi pengguna bpjs sebaiknya usg dibayar oleh bpjs	Mulai 1 agustus pengguna BPJS bisa dapat USG gratis dengan syarat kunjungan K1 dan K5
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	Akan menambah survey kepuasan dengan mamasang barkot yang terintegrasi dengan link kepuasan pelanggan ditempat yang mudah terlihat

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
71	UPT Puskesmas Kramatsari	89,90	Sangat Baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kalau bisa ada poli mata khusus	Untuk pemeriksaan mata dilakukan di Poli Umum
				Sarana dan Prasarana	Saran untuk perluasan puskesmas kramatsari	Berkoordinasi dengan DKK
				Waktu Penyelesaian	Loket lambat	Pelayanan di loket sudah sesuai dengan SOP
				Sarana dan Prasarana	Akses jalan ke puskesmas agak sulit terutama musim hujan	Berkoordinasi dengan pihak terkait untuk usulan perbaikan jalan
72	UPT Puskesmas Krapyak Kidul	84,23	Baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Bila warga minta rujukan tolong dipermudah	Pemberian rujukan dilakukan berdasarkan indikasi / pemeriksaan dokter dan sesuai dengan prosedur yang berlaku
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Lebih ditingkatkan lagi diakun media sosial seperti instagram. Lebih sering aktif dalam memberikan informasi atau kegiatan di puskesmas krapyak	Akan ditindaklanjuti oleh tim Media Sosial Puskesmas
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	untuk pasien lansia didahulukan	Telah dilakukan pemrioritasan pelayanan pasien lansia mulai dari pendaftaran, poli lansia, laboratorium, dan farmasi
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	adanya pendampingan untuk anak yang disabilitas untuk kesehatannya	Telah dilakukan kunjungan anak disabilitas oleh petugas Kesga

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Perilaku Pelayanana	tolong ditingkan untuk pelayanan (gigi) / kurang lembut / ramah	Akan ditindaklanjuti dengan sosialisasi pelayanan prima dan pembinaan petugas
				Waktu Penyelesaian	untuk pelayanan periksa lambat proses dari pendaftaran dll. menunggu cukup lama	Pemeriksaan dilakukan sesuai prosedur dan membutuhkan waktu
				Sarana dan Prasarana	untuk ruang tunggu perlu banyak kursi	Akan ditindaklanjuti dengan penambahan ruang tunggu
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	Akan ditindaklanjuti dengan menambah jumlah responden Survey Kepuasan Masyarakat pada semester II tahun 2024
73	UPT Puskesmas Kusuma Bangsa	88,76	Sangat Baik	Waktu Penyelesaian	Pelayanan kurang cepat di loket pendaftaran; Untuk pelayanan parkir didepan mohon dirapikan tidak dipinggir jalan tapi masuk kehalaman puskesmas;	1. Penambahan tenaga bantuan di loket pendaftaran pada jam-jam padat 2. mempercepat migrasi sistem antrian sebelumnya ke sistem SIMPUS/antrian online yang baru 3. menambah kursi ruang tunggu di sekitar loket pendaftaran 4. parkir pasien akan dipindahkan masuk ke halaman puskesmas setelah material bangunan di halaman puskesmas dibersihkan (selesai renovasi gedung)

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	dari sarana dan pra sarana kamar mandi kurang banyak, sarana; dan prasarana yang lain baik.	sarana kamar mandi karyawan akan dikonversi menjadi kamar mandi pasien
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	penambahan jumlah survei di semester II tahun 2023
74	UPT Puskesmas Medono	83,85	Baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sudah bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Terimakasih puskesmas medono akan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat
				Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	di semester ke II tahun 2023 puskesmas medono akan meningkatkan jumlah responden survey kepuasan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada puskesmas medono

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
75	UPT Puskesmas Noyontaan	87,53	Baik	Sarana dan Prasarana	kamar mandi dan ruang menyusui kurang bersih	Koordinasi dengan PJ Tata Graha, petugas gizi, dan CS Puskesmas. Tuang menyusi berada di dalam ruang konsultasi gizi, sehingga untuk pengaturan barang-barang dan kebersihan ruang menyusui dapat melalui koordinasi petugas gizi dan CS Puskesmas. CS puskesmas akan membersihkan ruang menyusui dan kamar mandi setiap hari
				Sarana dan Prasarana	Mohon ada kantin di puskesmas	Kantin di puskesmas belum memungkinakn karena keterbatasan tempat dan SDM
				Sarana dan Prasarana	AC diruangan dingin sekali	Pengaturan suhu di laboratorium berdasarkan standar yang ditetapkan. Hal ini untuk menjaga alat-alat laboratorium agar tidak terjadi trouble/masalah pada alat-alat laboratorium

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sarana dan Prasarana	Datang ke puskesmas pukul 07:45pm namun di tolak suruh kembali lagi besok pagi padahal jam tutup di puskesmas tertera jam 08:00pm posisi dokter dan petugas masih ada di lokasi semoga tersampaikan ke petugas	Pengadu merupakan pasien pusdalu. Kemungkinan pada saat itu masih banyak pasien yang belum seelsai dilayani sehingga petugas menawarkan untuk menunggu atau berkunjung di hari berikutnya. Koordinasi kepada petugas pusdalu agar dalam memberikan informasi kepada pasien dengan lebih jelas dan mudah dipahami pasien
				Sarana dan Prasarana	kebersihan toilet, penerangan di toilet kurang. ruang tunggu kalau bisa dikasih kipas/AC biar tidak terlalu panas.	Sudah terpasang kipas baru diruang tunggu pada tanggal 23 juni 2023, Lampu di toilet sudah diganti dengan daya yang lebih besar pada tanggal 26 juli 2023
				Waktu Penyelesaian	jam buka loket pendaftaran jangan molor	Loket pendaftaran selalu buka tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yaitu jam 08.00
				Penanganan Pengaduan	mohon dimaksimalkan tentang penanganan pengaduan layanan	aduan yang masuk ke puskesmas akan dikelola sesuai dengan SOP penanganan pengaduan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	Jumlah responden SKM Puskesmas Noyontaan pada semester I tahu 2023 berjumlah 214 orang. Sesuai dengan tabel Sampel Morgan dan Krejcie, jumlah responden total puskesmas yaitu 377 orang, sampai saat ini survey kepuasan masyarakat masih berjalan untuk memenuhi jumlah responden yang ditentukan sesuai tabel sampel Morgan dan Krejcie
76	UPT Puskesmas Pekalongan Selatan	82,35	Baik	Sarana dan Prasarana	Mohon sediakan tempat menunggu yang ramah untuk anak-anak	dari beberapa tahun yang lalu sudah di buat tempat bermain anak yang ada di gedung A dan B
				Sarana dan Prasarana	Posyandu perlu ditambahi peralatan dan check medis untuk orang tua	dari beberapa tahun yang lalu sudah di adakan prosyandu lansia, posbindu disitu dilakukan cek medis
				Waktu Penyelesaian	antriannya sangat lama	untun menghindari antrian lama maka dari beberapa bulan yang lalu sudah dibuat aplikasi E-RM
				Sarana dan Prasarana	ruang menyusui kurang nyaman	untuk memberikan rasa nyaman sudah di pasang AC dan disediakan air minum dingi diruang menyusui
				Waktu Penyelesaian	pelayanan nya baik, hanya saja mulainya agak siang	jam pelayanan sudah dipasang sesuai SOP
				Waktu Penyelesaian	Sudah cukup baik, tapi kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan kurang cepat	kecepatan waktu dalam meberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Kompetensi Pelaksana	Dalam proses pelayanan puskesmas Pekalongan Selatan cukup baik namun kurangnya mis komunikasi antara penjaga loket dan pasien, sehingga saya tidak diberi informasi dengan jelas dan harus menunggu lama padahal saya datang lebih awal	menghimbau untuk kepada petugas loket untuk memberikan informasi sejelas-jelasnya kepada pasien
				Waktu Penyelesaian	Diharapkan lebih cepat lagi dalam pelayanan agar tidak lama pada saat periksa	dalam memberikan pelayanan sudah sesuai standar pelayanan dan standar pelayanan sudah dipasang di depan ruang pelayanan
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	mohon untuk petugas pendaftaran lebih banyak agar antrean tidak menumpuk atau menunggu lama	petugas loket sudah ada 4 orang, dan sudah dibuat jadwal untuk petugas loket dan dimesin antrian
				Sarana dan Prasarana	Untuk bagian farmasi, anak lebih baik di pisah dengan dewasa. Soalnya kalau periksa dengan anakharus nunggu lama dan anak rewel	karena belum dibukanya pemanggilan yang dari gedung luar dikarenakan belum ada pengeras suara untuk pemanggila pasien rencana pembelian untuk soundspeaker pengera suara

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	jumlah responden trisemester I tahun 2023 sudah 357 sudah melebihi target yaitu 270 dalam satu tahun, akan kami usahakan untuk menambah jumlah responden
77	UPT Puskesmas Sokorejo	83,37	Baik	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	Terimakasih atas apresiasinya, kami akan selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	Jumlah respondne yang telah kami survey sudah sesuai dengan arahan yang diberikan saat rapat pengarahan awal oleh bidang organisasi pada tanggal 6 februari 2023 yaitu 270 responden per tahun. Jumlah responden di semester 1 ini yaitu 167 atau 61,85%
78	UPT Puskesmas Tirto	86,33	Baik	Sarana dan Prasarana	Akses jkn mobile masih belum bisa	Dikarenakan trouble dari sistem, bisa di coba ulang
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan kalau bisa lebih cepat	pelayanan dilakukan sesuai SOP
				Waktu Penyelesaian	antrinya bila dipercepat menggunakan sistem;	Antrian sudah menggunakan sistem dengan 2 komputer dan sudah sesuai SOP

NO	NAMA UPP	Nilai SKM	KRITERIA	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN DAN MASUKAN	TANGGAPAN ATAU RENCANA TINDAK LANJUT
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	Jumlah responden sudah sesuai dengan ketentuan
79	UPT Puskesmas Tondano	92,34	Sangat Baik	Sarana dan Prasarana	Ruang tunggu diperluas. Musim hujan;	Melakukan penataan ulang ruang tunggu dalam gedung maupun luar gedung
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah bagus, untuk dipertahankan kualitas pelayanannya	mempertahankan kualitas pelayanan
				Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Untuk meningkatkan kualitas hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan menambah jumlah responden pada SKM Semester II Tahun 2023	Meningkatkan jumlah responden dengan menginformasikan kepada kader adan pengunjung puskesmas mengenai link SKM, serta memposting link survey di media sosial puskesmas

BAB IV
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai dengan Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kota Pekalongan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan Nilai SKM rata-rata yaitu 85.65. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kota Pekalongan menunjukkan penurunan tingkat kepuasan mayarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dibanding dengan nilai indeks SKM pada semester II tahun 2022 yang mendapatkan nilai 90,44.
2. Berdasar pada hasil analisis diketahui bahwa terdapat 79 Organisasi dan Unit Penyelenggara Pelayanan yang melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dimana 42 UPP diantaranya mendapatkan predikat sangat baik atau kategori sangat puas dari masyarakat, 32 UPP mendapatkan predikat Baik, dan 2 UPP dengan predikat kurang baik.
3. Berdasarkan pada hasil pengumpulan data tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 79 Organisasi dan Unit Penyelenggara Pelayanan telah mengirimkan rencana tindak lanjut yang dijadikan sebagai prioritas perbaikan. Perbaikan pelayanan publik tersebut dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik sehingga tingkat kepuasan masyarakat dapat meningkat.

BAB V

PENUTUP

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

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

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

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Jumlah Unit Penyelenggara Pelayanan di Kota Pekalongan yang menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat Berjumlah 79 Unit. Lampiran ini terdiri atas data isian responden untuk masing-masing unit penyelenggara pelayanan, hasil pengolahan data, serta surat rencana tindak lanjut dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan, Adapun daftar unit penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan survey adalah sebagai berikut:

1 BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
2 BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
3 BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
4 BADAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH
5 BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
6 BAGIAN HUKUM SEKRETARIAT DAERAH
7 BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH
8 BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
9 BAGIAN PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH
10 BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA DAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH
11 BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SUMBER DAYA ALAM SEKRETARIAT DAERAH
12 BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH
13 BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH
14 DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
15 DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
16 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
17 DINAS KESEHATAN
18 DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
19 DINAS LINGKUNGAN HIDUP
20 DINAS PARIWISATA, KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA
21 DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
22 DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
23 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
24 DINAS PENDIDIKAN
25 DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
26 DINAS PERHUBUNGAN
27 DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA
28 DINAS PERTANIAN DAN PANGAN

29 DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN
30 DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
31 INSPEKTORAT DAERAH
32 KECAMATAN PEKALONGAN BARAT
33 KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN
34 KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR
35 KECAMATAN PEKALONGAN UTARA
36 RSUD BENDAN
37 SATUAN POLISI PAMONG PRAJA, PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN
38 SEKRETARIAT DPRD
39 KELURAHAN BANDENGAN KECAMATAN PEKALONGAN UTARA
40 KELURAHAN BANYURIP KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN
41 KELURAHAN BENDAN KERGON KECAMATAN PEKALONGAN BARAT
42 KELURAHAN BUARAN KRADENAN KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN
43 KELURAHAN DEGAYU KECAMATAN PEKALONGAN UTARA
44 KELURAHAN GAMER KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR
45 KELURAHAN JENGGOT KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN
46 KELURAHAN KALI BAROS KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR
47 KELURAHAN KANDANG PANJANG KECAMATAN PEKALONGAN UTARA
48 KELURAHAN KAUMAN KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR
49 KELURAHAN KLEGO KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR
50 KELURAHAN KRAPYAK KECAMATAN PEKALONGAN UTARA
51 KELURAHAN KURIPAN KERTOHARJO KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN
52 KELURAHAN KURIPAN YOSOREJO KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN
53 KELURAHAN MEDONO KECAMATAN PEKALONGAN BARAT
54 KELURAHAN NOYONTAANSARI KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR
55 KELURAHAN PADUKUHAN KRATON KECAMATAN PEKALONGAN UTARA
56 KELURAHAN PANJANG BARU KECAMATAN PEKALONGAN UTARA
57 KELURAHAN PANJANG WETAN KECAMATAN PEKALONGAN UTARA
58 KELURAHAN PASIRKRATONKRAMAT KECAMATAN PEKALONGAN BARAT

59 KELURAHAN PODOSUGIH KECAMATAN PEKALONGAN BARAT
60 KELURAHAN PONCOL KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR
61 KELURAHAN PRINGREJO KECAMATAN PEKALONGAN BARAT
62 KELURAHAN SAPURO KEBULEN KECAMATAN PEKALONGAN BARAT
63 KELURAHAN SETONO KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR
64 KELURAHAN SOKODUWET KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN
65 KELURAHAN TIRTO KECAMATAN PEKALONGAN BARAT
66 UPT PUSKESMAS BENDAN
67 UPT PUSKESMAS BUARAN
68 UPT PUSKESMAS DUKUH
69 UPT PUSKESMAS JENGGOT
70 UPT PUSKESMAS KLEGO
71 UPT PUSKESMAS KRAMATSARI
72 UPT PUSKESMAS KRAPYAK KIDUL
73 UPT PUSKESMAS KUSUMA BANGSA
74 UPT PUSKESMAS MEDONO
75 UPT PUSKESMAS NOYONTAAN
76 UPT PUSKESMAS PEKALONGAN SELATAN
77 UPT PUSKESMAS SOKOREJO
78 UPT PUSKESMAS TIRTO
79 UPT PUSKESMAS TONDANO