

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



**TAHUN 2023
SEMESTER I**

PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

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



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN	3
1.1. Latar Belakang	
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
1.3. Maksud dan Tujuan	
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	5
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP	6
BAB IV. KESIMPULAN	85
LAMPIRAN	
• Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP	

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
TAHUN 2023**

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

- Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tanggal 3 Juli 2023 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Kota Surakarta telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2023 pada Triwulan I dan Triwulan II melalui penerbitan Surat Edaran Sekretaris Daerah Kota Surakarta, meliputi :

1. Surat Edaran Sekretaris Daerah Kota Surakarta Nomor KL.03.00/132/2023 tanggal 11 Januari 2023 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2023 Triwulan I; dan
2. Surat Edaran Sekretaris Daerah Kota Surakarta Nomor KL.03.00/1670/2023 tanggal 18 April 2023 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2023 Triwulan II.

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Surakarta telah dilaksanakan secara online melalui Sistem Kinerja Pelayanan Publik Kota Surakarta (SIJALAK KOAR) mulai dari tahapan pengumpulan data responden, pengolahan data, analisis data, penyusunan laporan, penyampaian laporan serta publikasinya. Selanjutnya, Bagian Organisasi Setda Kota Surakarta melaksanakan pendampingan serta monitoring dan evaluasi kepada semua UPP pada setiap periode secara berkala. Dalam rangka peningkatan kapasitas pengelola SKM di seluruh UPP, Bagian Organisasi Setda Kota Surakarta telah melaksanakan Workshop Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2023 dengan menghadirkan narasumber dari Biro Organisasi Provinsi Jawa Tengah sekaligus penguatan materi pengelolaan SKM melalui aplikasi SIJALAK KOAR.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 155 UPP telah menyampaikan laporannya.

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Dinas Pendidikan	Triwulan I (Januari - Maret)	85.25	85.25	82.5	95.5	84.25	85	86	94.5	84.25	86.34	B (Baik)	4.087	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Dilakukan sosialisasi kepada petugas pelayanan terkait standar pelayanan.	100%
			2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Sosialisasi pelayanan BPMKS.														
			3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Di susun SP Pelayanan Perpustakaan.														
		Triwulan II (April - Juni)	85.25	85.25	82.5	95.5	84.25	85	86	94.5	84.25	86.98	B (Baik)	2.498	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Sosialisasi kepada SMP N, SPNF SKB dan UPT memberikan kompensasi kepada penerima layanan apabila waktu penyelesaian tidak sesuai SP	100%
			2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Sosialisasi kepada Satuan Pendidikan dan UPT melakukan publikasi SP melalui Website/Medsos														
			3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Sosialisasi kepada Satuan Pendidikan dan UPT terkait sarana prasarana pelayanan publik														
	SMP Negeri 1	Triwulan I (Januari - Maret)	84.5	86.25	84	99.75	87	86	84.75	93.5	86.25	89.55	A (Sangat Baik)	80	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan Pembinaan sosialisasi persyaratan pelayanan .	100%
			2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Pembinaan Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan														
			3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Pengecekan dan Perbaikan Sarana dan Prasarana														
		Triwulan II (April - Juni)	84.5	86.25	84	99.75	87	86	84.75	93.5	86.25	87.95	B (Baik)	80	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan layanan	100%
			2. Persyaratan	2. Persyaratan Menyusun informasi persyaratan layanan														
			3. Perilaku pelaksana	3. Perilaku pelaksana Pembinaan dan pengarahan berkaitan dengan pentingnya memberikan layanan dengan kesopanan dan keramahan														
	SMP Negeri 2	Triwulan I (Januari - Maret)	92.75	97.75	76.75	99.5	95.5	76.75	97	99	76.75	98.11	A (Sangat Baik)	53	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Mengadakan perjanjian kerjasama dengan UPT Perpustakaan UNS	0%
			2. Persyaratan	2. Persyaratan Mengadakan evaluasi dan perbaikan														
			3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Mengadakan pelatihan / pendampingan bagi pegawai														

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	92.75	97.75	76.75	99.5	95.5	76.75	97	99	76.75	90.23	A (Sangat Baik)	56	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Kompetensi pelaksana 3. Sarana dan prasarana	1. Waktu penyelesaian Mengadakan evaluasi dan perbaikan 2. Kompetensi pelaksana Mengadakan pelatihan / pendampingan bagi pegawai 3. Sarana dan prasarana Mengadakan unit komputer dan printer baru	100%
	SMP Negeri 3	Triwulan I (Januari - Maret)	87.5	91.5	81.25	95.25	86.75	89	93.75	97	87.5	89.87	A (Sangat Baik)	31	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Persyaratan	1. Waktu penyelesaian Evaluasi tentang pelayanan perpustakaan yang sudah diberikan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan review kembali tentang sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan perpustakaan 3. Persyaratan Memberikan sosialisasi kepada siswa tentang persyaratan pelayanan yang ada di perpustakaan	100%
		Triwulan II (April - Juni)	87.5	91.5	81.25	95.25	86.75	89	93.75	97	87.5	89.93	A (Sangat Baik)	32	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Persyaratan	1. Waktu penyelesaian Evaluasi tentang pelaksanaan layanan bimbingan konseling yang sudah diberikan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Mengevaluasi produk layanan yang disesuaikan dalam standar pelayanan 3. Persyaratan Memberikan sosialisasi kepada siswa tentang persyaratan pelayanan bimbingan dan konseling di awal tahun pelajaran baru	100%
	SMP Negeri 4	Triwulan I (Januari - Maret)	82.75	83.75	83	88.75	83.25	83	86.75	92	84.5	85.32	B (Baik)	74	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur 2. Waktu penyelesaian 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Sistem, mekanisme dan prosedur peningkatan layanan 2. Waktu penyelesaian peningkatan waktu 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan peningkatan sarana	100%
		Triwulan II (April - Juni)	82.75	83.75	83	88.75	83.25	83	86.75	92	84.5	85.28	B (Baik)	113	SKM Online	1. Persyaratan 2. Waktu penyelesaian 3. Kompetensi pelaksana	1. Persyaratan peningkatan layanan 2. Waktu penyelesaian peningkatan waktu 3. Kompetensi pelaksana peningkatan sarana	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	SMP Negeri 5	Triwulan I (Januari - Maret)	89.5	89.5	87	97	87.75	89.5	88.5	96.25	89.25	90.05	A (Sangat Baik)	55	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Penambahan sarana dan prasarana berupa Printer dan Scanner guna menunjang pelayanan agar lebih maksimal	100%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana Mengadakan FGD dengan staff pelayanan terkait dengan kompetensi pelayanan dan bila perlu mengikuti pelatihan pengembangan kompetensi pelayanan		
															3. Perilaku pelaksana	3. Perilaku pelaksana Mengadakan FGD dengan staff pelayanan terkait dengan Perilaku pelayanan dan bila perlu menerapkan pelayanan yang humanis dengan senyum, salam, dan sapa kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan		
		Triwulan II (April - Juni)	89.5	89.5	87	97	87.75	89.5	88.5	96.25	89.25	90.48	A (Sangat Baik)	105	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Melakukan FGD dengan staff pelayanan untuk menemukan solusi waktu penyelesaian pelayanan agar lebih cepat dan efisien	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan FGD dengan staff pelayanan untuk penyesuaian spesifikasi dengan Standar pelayanan sekolah menengah pertama		
															3. Perilaku pelaksana	3. Perilaku pelaksana Melakukan FGD dengan staff pelayanan untuk meningkatkan perilaku pelaksana pelayanan agar pelayanan menjadi ramah dan maksimal		
	SMP Negeri 6	Triwulan I (Januari - Maret)	83.25	82.5	77	99.5	83.25	82	82	100	77	85.02	B (Baik)	51	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Evaluasi pelayanan agar lebih efektif dan efisien	100%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Sosialisasi terkait pemeliharaan sarana dan prasarana		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Meningkatkan penyebaran informasi tentang persyaratan pelayanan		
		Triwulan II (April - Juni)	83.25	82.5	77	99.5	83.25	82	82	100	77	85.07	B (Baik)	40	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Evaluasi pelayanan agar lebih efektif dan efisien	100%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Sosialisasi terkait pemeliharaan sarana dan prasarana		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Evaluasi petugas pelayanan dan sosialisasi peningkatan kompetensi		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	SMP Negeri 7	Triwulan I (Januari - Maret)	89	87.75	81.75	99	84	84.5	88.25	98.25	83.75	84.18	B (Baik)	69	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Mengajak dan mensosialisasikan kepada siswa untuk memaksimalkan ruangan perpustakaan salah satunya dengan melengkapi sarana dan prasarana di ruang baca perpustakaan.	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Sekolah meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM pelayanan ketika perpustakaan membutuhkan tambahan SDM		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Dibuatkan papan informasi untuk SOP alur pelayanan serta informasi perpustakaan.		
		Triwulan II (April - Juni)	89	87.75	81.75	99	84	84.5	88.25	98.25	83.75	88.48	A (Sangat Baik)	55	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Sekolah meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM pelayanan ketika perpustakaan membutuhkan tambahan SDM	100%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Mengajak dan mensosialisasikan kepada siswa untuk memaksimalkan ruangan perpustakaan salah satunya dengan melengkapi sarana dan prasarana di ruang baca perpustakaan.		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Petugas pelayanan perlu meninjau secara berkala Standar Pelayanan jika terdapat perubahan terhadap pelayanan perpustakaan.		
	SMP Negeri 8	Triwulan I (Januari - Maret)	89	87.5	85.5	93.75	86	89.5	91	95.75	89.5	84.93	B (Baik)	240	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian koordinasi dengan tim setiap pelayanan mengenai kecepatan waktu pelayanan yang di berikan	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan koordinasi dengan tim setiap pelayanan mengenai kesesuaian antara permohonan dan produk yang diberikan		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana evaluasi kebermanfaatan sarana dan prasarana		
		Triwulan II (April - Juni)	89	87.5	85.5	93.75	86	89.5	91	95.75	89.5	89.74	A (Sangat Baik)	36	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian menambah jumlah petugas	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan produk sudah sesuai dengan permintaan		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur membuat SOP pelayanan		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	SMP Negeri 9	Triwulan I (Januari - Maret)	78.5	78.5	79.75	98.25	79.25	78	78.5	81	78	88.33	A (Sangat Baik)	35	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Persyaratan 3. Perilaku pelaksana	1. Waktu penyelesaian petugas pelayanan perlu pembinaan oleh kepala sekolah 2. Persyaratan perlu sosialisasi dengan masyarakat 3. Perilaku pelaksana petugas pelayanan perlu pembinaan oleh kepala sekolah	100%
		Triwulan II (April - Juni)	78.5	78.5	79.75	98.25	79.25	78	78.5	81	78	81.08	B (Baik)	42	SKM Online	1. Kompetensi pelaksana 2. Sarana dan prasarana 3. Persyaratan	1. Kompetensi pelaksana pembinaan oleh kepala sekolah 2. Sarana dan prasarana Sarana dan sarana perlu perbaikan 3. Persyaratan perlu sosialisasi dengan masyarakat	100%
	SMP Negeri 10	Triwulan I (Januari - Maret)	82.5	83.25	80	93.75	81.25	81.25	84	93.5	78.5	83.97	B (Baik)	304	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Waktu penyelesaian Rapat Koordinasi Tata Usaha 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Sosialisasi kepada Orangtua tentang SOP di SMPN 10 3. Sistem, mekanisme dan prosedur Rapat Koordinasi Tata Usaha dan Staf Kepala Sekolah	0%
		Triwulan II (April - Juni)	82.5	83.25	80	93.75	81.25	81.25	84	93.5	78.5	84.21	B (Baik)	76	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Sarana dan prasarana Perbaikan sarana layanan 2. Waktu penyelesaian Rapat Koordinasi Kepala Sekolah bersama Tata Usaha 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Rapat Koordinasi Kepala Sekolah bersama Staf	66.67%
	SMP Negeri 11	Triwulan I (Januari - Maret)	95.5	89.5	88.75	100	83.25	88	94	77.25	85.5	89.58	A (Sangat Baik)	32	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Persyaratan	1. Sarana dan prasarana Perbaikan sarana prasarana yang tidak berfungsi maksimal 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan Pengadaan Kotak Pengaduan 3. Persyaratan Pengadaan Papan Informasi	100%
		Triwulan II (April - Juni)	95.5	89.5	88.75	100	83.25	88	94	77.25	85.5	89.06	A (Sangat Baik)	33	SKM Online	1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Sarana dan prasarana	1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan Pengadaan Kotak Pengaduan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Penambahan Buku Bacaan Perpustakaan 3. Sarana dan prasarana Perbaikan sarana prasarana yang tidak berfungsi maksimal	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	SMP Negeri 12	Triwulan I (Januari - Maret)	93.5	95	91	99.5	95	94.5	95.5	100	99.5	94.32	A (Sangat Baik)	46	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Kompetensi pelaksana 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Waktu penyelesaian Mengadakan rapat / koordinasi 2. Kompetensi pelaksana Mengadakan rapat / koordinasi 3. Sistem, mekanisme dan prosedur Mengadakan rapat / koordinasi	0%
		Triwulan II (April - Juni)	93.5	95	91	99.5	95	94.5	95.5	100	99.5	95.94	A (Sangat Baik)	50	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Persyaratan 3. Kompetensi pelaksana	1. Waktu penyelesaian Mengadakan koordinasi 2. Persyaratan Mensosialisasikan secara rutin 3. Kompetensi pelaksana Pembinaan melalui koordinasi	100%
	SMP Negeri 13	Triwulan I (Januari - Maret)	81.75	81	80.25	93.5	79.25	81.5	83.25	94.75	81.75	83.97	B (Baik)	243	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Perilaku pelaksana	1. Waktu penyelesaian pendampingan siswa saat memilih toko dan barang yang dibutuhkan siswa 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan pendampingan siswa saat memilih toko dan barang yang dibutuhkan siswa 3. Perilaku pelaksana Klarifikasikan dan motivasi kepada petugas layanan	100%
		Triwulan II (April - Juni)	81.75	81	80.25	93.5	79.25	81.5	83.25	94.75	81.75	84.1	B (Baik)	98	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Waktu penyelesaian 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan pembelian sarpras cadangan 2. Waktu penyelesaian memberikan pemahaman agar ortu lebih tepat waktu 3. Sistem, mekanisme dan prosedur pembuatan undangan tertulis agar lebih mendapat perhatian dari ortu	33.33%
	SMP Negeri 14	Triwulan I (Januari - Maret)	81.75	82.25	80	95	80.75	83.75	84.25	96.25	79	85.42	B (Baik)	201	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Kompetensi pelaksana	1. Waktu penyelesaian Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan akan lebih ditingkatkan agar dapat maksimal saat memberikan pelayanan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Produk layanan sesuai dengan yang dimohonkan dan akan terus meningkatkan kualitas agar menjadi lebih baik. 3. Kompetensi pelaksana Melakukan evaluasi kompetensi internal pelaksana agar kompetensi pelaksana dapat lebih baik lagi	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	81.75	82.25	80	95	80.75	83.75	84.25	96.25	79	84.77	B (Baik)	97	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Kualitas sarana dan prasarana layanan dirawat dengan baik dan menambah unit komputer untuk memudahkan saat pemberian pelayanan	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian pelayanan diupayakan untuk cepat dan diselesaikan sesuai dengan waktu layanan dengan melakukan FGD petugas pemberi layanan.		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Membuat form tentang produk layanan agar pemohon dengan mudah mengetahui macam-macam layanan yang tersedia.		
	SMP Negeri 15	Triwulan I (Januari - Maret)	82.5	80	79	95	80	83.5	84	92	83	85.98	B (Baik)	43	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Meningkatkan pemahaman penerima layanan mengenai prosedur pelayanan dengan sosialisasi baik secara lisan maupun tulisan.	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Membuat printout alur prosedur pelayanan yang dapat dilihat penerima layanan.		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Melaksanakan rapat evaluasi internal untuk memetakan kompetensi pegawai dalam memberikan layanan.		
		Triwulan II (April - Juni)	82.5	80	79	95	80	83.5	84	92	83	84.34	B (Baik)	44	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Meningkatkan pemahaman penerima layanan mengenai prosedur pelayanan dengan sosialisasi baik secara lisan maupun tulisan.	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Membuat printout alur prosedur pelayanan yang dapat dilihat penerima layanan.		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Membuat list/ daftar produk yang diterima responden supaya nanti ketika dikembalikan sesuai dengan apa yang sudah diberikan.		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	SMP Negeri 16	Triwulan I (Januari - Maret)	83	85.25	83	92.75	83	83.75	81	94	82.25	84.69	B (Baik)	90	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Persyaratan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Waktu penyelesaian Berusaha memberikan pelayanan lebih cepat 2. Persyaratan Berusaha lebih baik menyesuaikan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Berusaha memberikan pelayanan lebih baik sesuai dengan produk pelayanan yang tercantum di prosedur	100%
		Triwulan II (April - Juni)	83	85.25	83	92.75	83	83.75	81	94	82.25	85.38	B (Baik)	34	SKM Online	1. Perilaku pelaksana 2. Sarana dan prasarana 3. Persyaratan	1. Perilaku pelaksana Review dan briefing kepada petugas Perpustakaan dan pengelola 2. Sarana dan prasarana Berusaha melengkapi sarana dan prasarana sesuai anggaran yang ada 3. Persyaratan Berusaha lebih baik menyesuaikan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	100%
	SMP Negeri 17	Triwulan I (Januari - Maret)	82.75	81.25	80.5	90.25	82	83.75	82.25	89.75	84.75	84.17	B (Baik)	334	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Waktu penyelesaian - 2. Sistem, mekanisme dan prosedur - 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan -	100%
		Triwulan II (April - Juni)	82.75	81.25	80.5	90.25	82	83.75	82.25	89.75	84.75	84.15	B (Baik)	181	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Waktu penyelesaian Sosialisasi SOP pelayanan lebih maksimal dengan memasang di depan ruang tata usaha dan sosialisasi pada petugas untuk lebih cepat dalam melayani. 2. Sistem, mekanisme dan prosedur Mencantumkan SOP dan persyaratan setiap layanan di papan informasi agar dipahami oleh pengguna layanan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Sosialisasi pelayanan pada warga sekolah	100%
	SMP Negeri 18	Triwulan I (Januari - Maret)	81	81.5	79.75	90.75	80.75	80.75	81.5	92.5	79.25	80.36	B (Baik)	84	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Kompetensi pelaksana 3. Sarana dan prasarana	1. Waktu penyelesaian Segera mempercepat proses penanganan dalam pelayanan 2. Kompetensi pelaksana Memberikan pendidikan dan pelatihan kepada petugas yang disesuaikan dengan kompetensi yang dibutuhkan 3. Sarana dan prasarana Melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	81	81.5	79.75	90.75	80.75	80.75	81.5	92.5	79.25	83.16	B (Baik)	145	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Sarana dan prasarana Melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan 2. Waktu penyelesaian Segera mempercepat proses penanganan dalam pelayanan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Menyesuaikan Jenis Layanan	100%
	SMP Negeri 19	Triwulan I (Januari - Maret)	82.5	81	80.5	93.5	80.5	82	82.5	94.5	80	86.72	B (Baik)	50	SKM Online	1. Kompetensi pelaksana 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Persyaratan	1. Kompetensi pelaksana Melaksanakan standar kompetensi yang ada 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan observasi dan bimbingan terhadap pegawai dalam melayani siswa 3. Persyaratan Penjelasan untuk persyaratan sudah memenuhi kualifikasi dan cukup mudah dimengerti oleh masyarakat	0%
		Triwulan II (April - Juni)	82.5	81	80.5	93.5	80.5	82	82.5	94.5	80	84.11	B (Baik)	50	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Sarana dan prasarana Melaksanakan standar kompetensi yang ada 2. Waktu penyelesaian Melakukan observasi dan bimbingan terhadap pegawai dalam melayani siswa 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Penjelasan untuk persyaratan sudah memenuhi kualifikasi dan cukup mudah dimengerti oleh masyarakat	100%
	SMP Negeri 20	Triwulan I (Januari - Maret)	84	83.25	80.5	93.75	82.5	84	84.75	94.25	84	89.24	A (Sangat Baik)	119	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Waktu penyelesaian Melakukan reviu atas Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang ada, meningkatkan kompetensi petugas serta mempercepat waktu pelayanan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan reviu atas Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang ada, melakukan publikasi dan komunikasi yang jelas dengan responden tentang jenis pelayanan 3. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan reviu atas Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang ada, melakukan publikasi dan komunikasi yang jelas tentang prosedur pelayanan	0%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	84	83.25	80.5	93.75	82.5	84	84.75	94.25	84	85.62	B (Baik)	165	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Melakukan reviu atas Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang ada, meningkatkan kompetensi petugas serta mempercepat waktu pelayanan	66.67%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan reviu atas Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang ada, melakukan publikasi dan komunikasi yang jelas dengan responden tentang jenis pelayanan		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan reviu atas Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang ada, melakukan publikasi dan komunikasi yang jelas tentang prosedur pelayanan		
	SMP Negeri 21	Triwulan I (Januari - Maret)	85.5	87	84.75	91.75	86.75	86.25	89	94.25	86.25	88.19	B (Baik)	103	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Evaluasi SOP lebih mendetail	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Pemberitahuan dan sosialisasi kepada orang tua dan murid mengenai produk layanan		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Pembinaan dan briefing pemberi layanan oleh Kepala Sekolah		
		Triwulan II (April - Juni)	85.5	87	84.75	91.75	86.75	86.25	89	94.25	86.25	87.98	B (Baik)	64	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Evaluasi SOP lebih mendetail	100%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Penyederhanaan persyaratan lebih sederhana dgn pemanfaatan IT		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana -		
	SMP Negeri 22	Triwulan I (Januari - Maret)	83.25	84	83	97.5	82.75	83.75	85	93.75	83.5	85.85	B (Baik)	371	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Mengadakan sosialisasi tentang waktu penyelesaian kepada pengguna layanan	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Mengadakan sosialisasi dan menjelaskan sedetail mungkin tentang produk layanan yang dimaksud		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Memberikan sosialisasi tentang persyaratan kepada pengguna layanan		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	83.25	84	83	97.5	82.75	83.75	85	93.75	83.5	86.31	B (Baik)	154	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Waktu penyelesaian 3. Persyaratan	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Mengadakan sosialisasi dan menjelaskan sedetail mungkin tentang produk layanan yang dimaksud 2. Waktu penyelesaian Mengadakan sosialisasi tentang waktu penyelesaian kepada pengguna layanan 3. Persyaratan Memberikan sosialisasi tentang persyaratan kepada pengguna layanan	100%
	SMP Negeri 23	Triwulan I (Januari - Maret)	86	82.75	81.75	94.25	81.75	81.25	82.75	94.75	82.75	86.49	B (Baik)	59	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Persyaratan	1. Waktu penyelesaian Menambah tenaga kerja 2. Sistem, mekanisme dan prosedur menyederhanakan prosedur dan mengupgrade sarana prasarana 3. Persyaratan akan dipermudah dalam sosialisasi	100%
		Triwulan II (April - Juni)	86	82.75	81.75	94.25	81.75	81.25	82.75	94.75	82.75	85.36	B (Baik)	48	SKM Online	1. Kompetensi pelaksana 2. Waktu penyelesaian 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Kompetensi pelaksana Pelaksana akan mengikuti seminar atau kompetensi belajar untuk meningkatkan pelayanan 2. Waktu penyelesaian Menambah tenaga kerja dan menyediakan fasilitas sehingga penyelesaian waktu bisa dipercepat 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan akan menyempurnakan dan mengevaluasi jenis pelayanan yang ada	100%
	SMP Negeri 24	Triwulan I (Januari - Maret)	80.5	86.75	76.5	100	81.25	89	79.75	94.5	83.5	90.37	A (Sangat Baik)	30	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Persyaratan 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Waktu penyelesaian Memberi informasi kecepatan pelayanan dengan memberi kontak pelayanan 2. Persyaratan persyaratan disesuaikan standart minimal dalam legalisasi ijasah maupu surat keterangan 3. Sistem, mekanisme dan prosedur mekanisme pelayanan di buat lebih cepat dan sederhana	0%
		Triwulan II (April - Juni)	80.5	86.75	76.5	100	81.25	89	79.75	94.5	83.5	85.76	B (Baik)	32	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Perilaku pelaksana 3. Persyaratan	1. Waktu penyelesaian SOP pelayanan yang efektif dan efisien 2. Perilaku pelaksana Akan di lakukan pembinaan berkala oleh atasan langsung 3. Persyaratan Di buatkan SOP persyaratan minimal	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	SMP Negeri 25	Triwulan I (Januari - Maret)	96.5	90	88	100	90	92.5	88.5	95.5	85.5	91.82	A (Sangat Baik)	55	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Sarana dan prasarana	1. Waktu penyelesaian Penyusunan agenda pelayanan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Pantauan produk layanan 3. Sarana dan prasarana Optimasi sarana dan prasarana	100%
		Triwulan II (April - Juni)	96.5	90	88	100	90	92.5	88.5	95.5	85.5	91.83	A (Sangat Baik)	50	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian 3. Perilaku pelaksana	1. Sarana dan prasarana Pembenhahan sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian Penyusunan SOP pelayanan 3. Perilaku pelaksana Pembenhahan frekuensi bimbingan dan keteladanan	66.67%
	SMP Negeri 26	Triwulan I (Januari - Maret)	80.75	85	84.25	100	84.5	82.75	85.75	98.5	85.5	87.69	B (Baik)	111	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Persyaratan 3. Kompetensi pelaksana	1. Waktu penyelesaian Melakukan revisi atas standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang telah di tetapkan serta melakukan forum Konsultasi Publik dengan Stakeholter terkait 2. Persyaratan Melakukan revisi atas standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang telah di tetapkan serta melakukan forum Konsultasi Publik dengan Stakeholter terkait 3. Kompetensi pelaksana Melakukan revisi atas standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang telah di tetapkan serta melakukan forum Konsultasi Publik dengan Stakeholter terkait	0%
		Triwulan II (April - Juni)	80.75	85	84.25	100	84.5	82.75	85.75	98.5	85.5	87.44	B (Baik)	65	SKM Online	1. Persyaratan 2. Kompetensi pelaksana 3. Waktu penyelesaian	1. Persyaratan Membuat media sosialisasi mengenai persyaratan yang ditentukan dalam pelayanan dan dipasang pada bagian Tata Usaha dan Social Media 2. Kompetensi pelaksana Adanya kroscek ulang setiap kompetensi pelayanan sebelum diserahkan ke pengguna layanan 3. Waktu penyelesaian Menjelaskan kepada penerima layanan secara detail terkait kondisi yang terjadi, apabila ada kendala dalam pemberian layanan	0%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	SMP Negeri 27	Triwulan I (Januari - Maret)	82.25	82.75	80	92.75	82.75	83.25	83.75	94.75	83.25	82.07	B (Baik)	163	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Menyediakan tempat pelayanan informasi berupa meja informasi di bagian lobby sekolah untuk memberikan informasi secara tepat dan cepat kepada penerima layanan	66.67%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Diberikan sarana prasarana di setiap tempat pelayanan dengan memadai supaya pengguna pelayanan merasa nyaman		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan pengecekan dan perbaikan terhadap produk pelayanan yang diberikan		
		Triwulan II (April - Juni)	82.25	82.75	80	92.75	82.75	83.25	83.75	94.75	83.25	85.03	B (Baik)	80	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Membuat form daftar siswa yang sudah mengembalikan buku di perpustakaan	100%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Sosialisasi kepada pengguna layanan		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Memperbarui SOP yang sudah dibuat tentang sistem, mekanisme dan prosedur layanan		
	UPT. Pusat Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusif	Triwulan I (Januari - Maret)	89.25	87.5	86.25	99.75	87.5	91.25	90	98.5	88.75	90.98	A (Sangat Baik)	262	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Program menginformasikan kepada klien melalui grup WA dan atau sosialisasi dengan orangtua mengenai waktu dan model penjadwalan pelayanan UPTD PLDPI	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Program menginformasikan kepada klien melalui grup WA dan atau sosialisasi kepada orangtua klien mengenai jenis pelayanan UPTD PLDPI		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Program menginformasikan kepada klien melalui grup WA dan sosialisasi kepada orangtua tentang sistem, prosedur dan mekanisme UPTD PLDPI		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	89.25	87.5	86.25	99.75	87.5	91.25	90	98.5	88.75	90.97	A (Sangat Baik)	268	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Sosialisasi jadwal/waktu pelayanan dan optimalisasi kepada klien UPTD PLDPI	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Sosialisasi tentang mekanisme/prosedur dan alur pelayanan di UPTD PLDPI		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Sosialisasi spesifikasi jenis pelayanan pada klien di UPTD PLDPI		
	Satuan Pendidikan Non Formal Sanggar Kegiatan Belajar	Triwulan I (Januari - Maret)	87.75	87.75	87.25	99.5	85.75	87.25	93.5	96.25	86.75	96.95	A (Sangat Baik)	41	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Segera mengajukan perbaikan sarpras terutama yang sudah usang	33.33%
															2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan Mengadakan kotak aduan		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Mengusulkan pelatihan personal		
		Triwulan II (April - Juni)	87.75	87.75	87.25	99.5	85.75	87.25	93.5	96.25	86.75	90.19	A (Sangat Baik)	47	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Mengadakan variasi bentuk layanan	33.33%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Mengadakan pemeliharaan berkala dan pengadaan prasarana pendukung		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian Penambahan personel		
2	Dinas Kesehatan	Triwulan I (Januari - Maret)	87.5	87.5	85	93.5	87.5	88	89.25	95.25	87.75	88.38	A (Sangat Baik)	7.897	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian evaluasi dan ditindaklanjuti dengan revisi SOP dan SP pelayanan yang belum efisien penyelesaiannya dengan mempertimbangkan beban kerja petugas	100%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana pengusulan pengadaan sarana prasarana		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan peningkatan dan pemeliharaan fitur di dalam sistem layanan yang ada untuk mendukung peningkatan layanan yang prima		
		Triwulan II (April - Juni)	87.5	87.5	85	93.5	87.5	88	89.25	95.25	87.75	89.05	A (Sangat Baik)	7.978	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian SDM akan melakukan evaluasi dan ditindaklanjuti dengan revisi SOP dan SP pelayanan administrasi apabila tidak sesuai	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan evaluasi dengan bidang terkait		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur review SOP pelayanan khusus pada pelayanan yang masih kurang optimal		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	UPT. Puskesmas Pajang	Triwulan I (Januari - Maret)	85.5	85.25	83	92.25	85	85.25	86.5	95	84.75	87.41	B (Baik)	1.158	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian 1. Seluruh petugas di tiap unit pelayanan melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang ada secara profesional. 2. Puskesmas menyiapkan petugas di pos-pos penting (skrining, APM, swabber) yang siap membantu mendukung jalannya pelayanan sehingga diharapkan dapat tercapainya ketepatan waktu pelayanan.	100%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan 1. Demi kelancaran proses administrasi, secara berkala dilakukan sosialisasi/pengumuman mengenai persyaratan apa saja yang harus dibawa saat kunjungan ke Puskesmas Pajang melalui Instagram dan website. 2. Selanjutnya pengumuman dicetak dan ditempel di papan informasi.		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Menyiapkan petugas untuk menjadi CS (Customer Service) yang bisa stand by untuk edukasi pasien dan membantu di mesin APM. CS juga bertugas membantu pasien lansia, difabel, dan prioritas.		
		Triwulan II (April - Juni)	85.5	85.25	83	92.25	85	85.25	86.5	95	84.75	86.96	B (Baik)	1.071	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Puskesmas menyiapkan petugas di pos-pos penting (skrining dan APM) yang siap membantu mendukung jalannya pelayanan sehingga diharapkan dapat tercapainya ketepatan waktu pelayanan.	100%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Melanjutkan kegiatan monitoring terhadap seluruh sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas.		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Petugas akan memberikan surat rujukan ke RS bagi pasien BPJS dengan Faskes 1 Puskesmas Pajang apabila ada kasus tertentu yang tidak bisa dilayani di Puskesmas, sesuai dengan hasil assesment dan prosedur yang berlaku.		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	UPT. Puskesmas Penumpang	Triwulan I (Januari - Maret)	89	89.25	86	93.75	88.5	89.5	90	95	88.75	91.51	A (Sangat Baik)	251	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Memberikan edukasi kepada pasien bahwa pada saat berobat untuk membawa kartu berobat / identitas	100%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Penyuluhan tentang persyaratan pelayanan yang ada di Puskesmas Penumpang dilakukan dengan rutin		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Setiap petugas mampu bekerja sesuai SOP dengan serta selalu meningkatkan Mutu Pelayanan nya		
		Triwulan II (April - Juni)	89	89.25	86	93.75	88.5	89.5	90	95	88.75	90.02	A (Sangat Baik)	350	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Meningkatkan kinerja dalam pelayanan agar tidak memakan banyak waktu serta	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan publikasi produk layanan		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Melakukan perbaikan sarana dan prasarana serta melakukan pengecekan rutin		
	UPT. Puskesmas Purwosari	Triwulan I (Januari - Maret)	89.75	87.75	87.75	99.25	91	91.75	92.25	99.25	92.25	96	A (Sangat Baik)	100	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Memberikan edukasi kepada pasien saat berobat untuk membawa kartu berobat / identitas	0%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Penyuluhan tentang persyaratan pelayanan yang ada di Puskesmas Purwosari dilakukan dengan rutin		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Setiap petugas mampu bekerja sesuai SOP dengan Tata Nilai Siap serta selalu meningkatkan Mutu Pelayanan nya		
		Triwulan II (April - Juni)	89.75	87.75	87.75	99.25	91	91.75	92.25	99.25	92.25	92.31	A (Sangat Baik)	150	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Memberikan informasi terkait alur pelayanan kepada pasien	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan review atas papan informasi yang terkait prosedur pelayanan untuk di letakkan yang strategis dan mencolok		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Melakukan penyuluhan tentang persyaratan pelayanan dengan bahasa yang komunikatif dan mudah di mengerti oleh pasien		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	UPT. Puskesmas Jayengan	Triwulan I (Januari - Maret)	92	91	89.75	91.75	92	91.5	88.75	91.75	91	90.73	A (Sangat Baik)	371	SKM Online	1. Perilaku pelaksana 2. Sarana dan prasarana 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Perilaku pelaksana Melakukan pembinaan petugas pada saat apel pagi tentang tata nilai dan core value ASN BerAKHLAK 2. Sarana dan prasarana Pengadaan alat pengukur tekanan darah 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan menempel tindak lanjut aduan pada papan aduan setiap bulan	100%
		Triwulan II (April - Juni)	92	91	89.75	91.75	92	91.5	88.75	91.75	91	91.04	A (Sangat Baik)	370	SKM Online	1. Perilaku pelaksana 2. Waktu penyelesaian 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Perilaku pelaksana Melakukan pembinaan saat apel pagi dengan pembacaan nilai-nilai BerAKHLAK oleh seluruh pegawai yang akan dipimpin secara bergantian oleh semua pegawai 2. Waktu penyelesaian Pemerataan personil/ Pembagian personil di setiap unit pelayanan 3. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan sosialisasi / penyuluhan baik di dalam gedung maupun di luar gedung tentang alur pelayanan di puskesmas	100%
	UPT. Puskesmas Kratonan	Triwulan I (Januari - Maret)	86	87.75	84	94.5	88.5	87.75	90.75	96.75	87.25	87.03	B (Baik)	1.382	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Sarana dan prasarana 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Waktu penyelesaian Memberikan informasi pada pasien apabila ada perbaikan aplikasi dari BPJS. 2. Sarana dan prasarana Mematuhi prosedur pengadaan barjas. 3. Sistem, mekanisme dan prosedur Memberikan edukasi pada pasien tentang prosedur pelayanan	100%
		Triwulan II (April - Juni)	86	87.75	84	94.5	88.5	87.75	90.75	96.75	87.25	89.31	A (Sangat Baik)	1.360	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Persyaratan 3. Sarana dan prasarana	1. Waktu penyelesaian Pemberitahuan kepada pengunjung apabila ada perbaikan aplikasi Pcare. 2. Persyaratan Mensosialisasikan WEB Puskesmas 3. Sarana dan prasarana Membuat rencana pembelian barang sesuai TKDN	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	UPT. Puskesmas Gajahan	Triwulan I (Januari - Maret)	86.75	87.5	80.5	94.5	84.5	86.25	87	95.5	85.5	83.1	B (Baik)	331	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian *Membuat SOP pendaftaran dan RM terbaru *Memperbarui alur pendaftaran *Membuat jadwal petugas informasi setiap bulan	66.67%
																2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Pemenuhan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan dan standar pelayanan Puskesmas	
																3. Persyaratan	3. Persyaratan Mengadakan sosialisasi kepada pelanggan mengenai keberadaan media informasi ataupun media sosial Puskesmas Gajahan	
		Triwulan II (April - Juni)	86.75	87.5	80.5	94.5	84.5	86.25	87	95.5	85.5	87.55	B (Baik)	303	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian 1. Membuat jadwal petugas informasi rutin setiap bulan 2. Petugas Informasi memberikan arahan kepada pasien untuk tensi dahulu sebelum masuk ke Poli yang dituju	100%
																2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Petugas memberikan KIE dan solusi apabila ada kasus tertentu yang tidak bisa dilayani di Puskesmas, maka akan dilakukan perujukan ke RS bagi pasien BPJS dengan Faskes I Puskesmas Gajahan	
																3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Pimpinan dan Penanggungjawab Sarana Prasarana serta Penanggungjawab lingkungan fisik melakukan monitoring serta evaluasi yang teratur	
	UPT. Puskesmas Sangkrah	Triwulan I (Januari - Maret)	85	85.25	81	95.5	83.5	85	86.5	98	84.25	88.56	A (Sangat Baik)	332	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Melakukan review atas Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan	100%
																2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana Melakukan evaluasi kompetensi pegawai oleh pimpinan	
																3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Melakukan servis dan cleaning exhaust fan di toilet, serta secara rutin membersihkan toilet. Barang-barang di area toilet dipindahkan ke gudang	

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	85	85.25	81	95.5	83.5	85	86.5	98	84.25	87.15	B (Baik)	323	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Sarana dan prasarana	1. Waktu penyelesaian Review Standar waktu pelayanan di Standar Pelayanan Dan sosialisasi 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Sosialisasi persyaratan dan prosedur pelayanan Puskesmas 3. Sarana dan prasarana Menyediakan area bermain untuk pengunjung anak-anak, dan menyediakan counter charger HP untuk pengunjung	100%
	UPT. Puskesmas Purwodiningratan	Triwulan I (Januari - Maret)	84	84.75	82.75	95	83.75	85.25	85.5	96.25	84.75	88.11	B (Baik)	382	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Persyaratan	1. Waktu penyelesaian Penggantian server baru SIMPUS (Sistem Informasi Manajemen Puskesmas) 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Sosialisasi jenis-jenis layanan yang ada di Puskesmas 3. Persyaratan Memberikan informasi persyaratan pelayanan kepada pasien	100%
		Triwulan II (April - Juni)	84	84.75	82.75	95	83.75	85.25	85.5	96.25	84.75	86.89	B (Baik)	309	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Persyaratan	1. Waktu penyelesaian Mendampingi pasien saat menggunakan mesin APM 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan sosialisasi produk jenis layanan 3. Persyaratan Memberikan informasi persyaratan pelayanan kepada pasien	100%
	UPT. Puskesmas Ngoresan	Triwulan I (Januari - Maret)	98	98	96.5	98.25	96.75	96.25	94.75	97.25	97	91.36	A (Sangat Baik)	281	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Sarana dan prasarana 3. Perilaku pelaksana	1. Waktu penyelesaian menambah papan informasi terkait waktu pelayanan di poli umum. memberi informasi secara langsung oleh petugas terkait keterlambatan pelayanan kepada pasien. 2. Sarana dan prasarana penggantian kursi ruang tunggu yang sudah tidak layak dan pemeliharaan sarana prasarana yang lain. Perencanaan Pengadaan Alat Kesehatan yang belum tersedia di puskesmas 3. Perilaku pelaksana Menganggarkan pelatihan Service Exellent untuk semua karyawan. Mengagendakan kegiatan Capacity Building untuk semua karyawan agar tercipta lingkungan kerja yang harmonis sehingga optimal dalam pelayanan.	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	98	98	96.5	98.25	96.75	96.25	94.75	97.25	97	96.97	A (Sangat Baik)	268	SKM Online	1. Perilaku pelaksana	1. Perilaku pelaksana melakukan evaluasi tentang perilaku pelaksana pelayanan selanjutnya diagendakan pelatihan service excellent untuk semua karyawan	100%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana melakukan evaluasi tentang kompetensi pelaksana pelayanan selanjutnya bisa dilakukan in house training atau mengikuti pelatihan		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian menambah papan informasi terkait waktu pelayanan di poli umum. memberi informasi secara langsung oleh petugas terkait keterlambatan pelayanan kepada pasien.		
	UPT. Puskesmas Sibela	Triwulan I (Januari - Maret)	82	82	80	93.75	83.75	85	86.5	93.5	86	85.88	B (Baik)	307	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Koordinasi yang baik antar petugas layanan, cermat dalam mengatur waktu dari proses pendaftaran sampai pasien pulang. Pengarahan dari kepala puskesmas saat minilokakya bulanan.	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Sosialisai ke pasien tentang produk layanan yang ada di Puskesmas melalui leaflet, poster layanan yang ditempel di dinding, dan penyuluhan ke masyarakat.		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Sosialisai ke pasien tentang pesyaratan untuk periksa di puskesmas melalui poster layanan yang ditempel di dinding, adanya petugas skrining yang berjaga di depan pintu masuk puskesmas yang siap menjelaskan apabila ada pasien yang belum paham		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	82	82	80	93.75	83.75	85	86.5	93.5	86	85.84	B (Baik)	248	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Koordinasi yang baik antar petugas layanan, cermat dalam mengatur waktu dari proses pendaftaran sampai pasien pulang. Pengarahan dari kepala puskesmas saat minilokakya bulanan.	100%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Sosialisasi ke pasien tentang persyaratan untuk periksa di puskesmas melalui poster layanan yang ditempel di dinding, adanya petugas skrining yang berjaga di depan pintu masuk puskesmas yang siap menjelaskan apabila ada pasien yang belum paham		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Selalu berkoordinasi yang baik antar petugas dipelayanan agar mempermudah pasien untuk mendapatkan pelayanan saat di puskesmas, ada petugas yang berjaga dibagian pintu depan puskesmas apabila ada pasien yang belum paham tentang mekanisme dan prosedur pelayanan		
	UPT. Puskesmas Nusukan	Triwulan I (Januari - Maret)	82.75	84.75	74.75	90	81.75	85.5	85	95.5	82.25	83.48	B (Baik)	93	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian pemisahan poli lansia untuk pasien di poli pemeriksaan umum dan konsultasi. Memberikan masukan kepada petugas pemberi layanan agar lebih tepat waktu dalam memberikan pelayanan	100%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Puskesmas Nusukan akan berusaha semua sarana dan prasarana secara bertahap sesuai perencanaan		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan skrining petugas informasi lebih ditingkatkan		
		Triwulan II (April - Juni)	82.75	84.75	74.75	90	81.75	85.5	85	95.5	82.25	84.72	B (Baik)	106	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Memberikan masukan kepada petugas pemberi layanan agar lebih tepat waktu dalam memberikan pelayanan	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan skrining petugas informasi lebih ditingkatkan		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Puskesmas Nusukan akan berusaha semua sarana dan prasarana secara bertahap sesuai perencanaan		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	UPT. Puskesmas Manahan	Triwulan I (Januari - Maret)	90.5	91.5	87	92.75	89.25	90.75	90.25	97.25	89.5	92.47	A (Sangat Baik)	131	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Pengusulan penambahan SDM ke pemerintah kota surakarta melalui dinas kesehatan	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Peningkatan kolaborasi internal dan eksternal untuk memberikan pelayanan yang terbaik		
															3. Perilaku pelaksana	3. Perilaku pelaksana Penyampaian informasi melalui berbagai media terkait persyaratan layanan		
		Triwulan II (April - Juni)	90.5	91.5	87	92.75	89.25	90.75	90.25	97.25	89.5	90.96	A (Sangat Baik)	125	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Memberikan edukasi kepada pengunjung untuk sabar menunggu nomor panggilan antrian	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Peningkatan kolaborasi internal dan eksternal untuk memberikan pelayanan yang terbaik		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Memberikan edukasi kepada pengunjung untuk dapat memanfaatkan ruang tunggu sesuai prioritas		
	UPT. Puskesmas Gilingan	Triwulan I (Januari - Maret)	90.25	86	87.5	91.25	87	87.5	88.25	93.5	90	89.52	A (Sangat Baik)	539	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Mencantumkan produk layanan di dalam running text di tempat yang strategis sehingga terbaca oleh pasien	100%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana -		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana -		
		Triwulan II (April - Juni)	90.25	86	87.5	91.25	87	87.5	88.25	93.5	90	89.01	A (Sangat Baik)	752	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sistem, mekanisme dan prosedur Menugaskan satu orang petugas informasi setiap harinya untuk memberikan informasi maupun menjawab pertanyaan dari masyarakat	33.33%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Sosialisasi mengenai produk layanan melalui semua sosial media yang dimiliki puskesmas Mencantumkan produk layanan di dalam running text di tempat yang strategis sehingga terbaca oleh pasien		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana -		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	UPT. Puskesmas Setabelan	Triwulan I (Januari - Maret)	92.5	89.25	83.75	98.25	95.75	96.5	97.75	99.75	96.75	93.59	A (Sangat Baik)	346	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian memberikan informasi kepada pelanggan untuk bersabar menunggu apabila ada kasus yang sulit dan memerlukan pemeriksaan lebih lanjut	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur ditempelkannya prosedur layanan puskesmas di ruang tunggu. ada petugas informasi bagi pasien yang bertanya mengenai prosedur pelayanan		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan petugas informasi selalu siap sedia dalam memberikan informasi kepada pelanggan mengenai pelayanan yang ada		
		Triwulan II (April - Juni)	92.5	89.25	83.75	98.25	95.75	96.5	97.75	99.75	96.75	94.44	A (Sangat Baik)	384	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian -	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur -		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan -		
	UPT. Puskesmas Banyuwanyar	Triwulan I (Januari - Maret)	88.75	89.25	88.5	88.5	88.25	90.25	91.25	88.5	87.25	88.86	A (Sangat Baik)	310	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Mengatur Flow pasien agar tidak terlalu menumpuk karna terbatasnya tempat.	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Koordinasi Internal Pihak terkait mengenai pelayanan pasien		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Update info di meja Informasi mengenai jenis pelayanan yang tersedia		
		Triwulan II (April - Juni)	88.75	89.25	88.5	88.5	88.25	90.25	91.25	88.5	87.25	88.98	A (Sangat Baik)	312	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Melakukan Evaluasi dalam penyediaan Sarana dan prasarana oleh masing masing Unit Pelayanan dan diKoordinasikan oleh PJ Sarpras	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan Up Date Informasi yang dipasang ditempat yang mudah dilihat dan terjamah oleh pasien agar dapat terInformasi dengan maksimal dan Mudah dipahami oleh pasien atau pengunjung Puskesmas		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian Melakukan Rapat Intern dimasing masing unit pelayanan dan melakukan Evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan dalam pelayanan		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	UPT. Puskesmas Pucangsawit	Triwulan I (Januari - Maret)	85	85	78.75	86.75	86.75	81.5	87.5	96.75	85	84.83	B (Baik)	100	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Membuat informasi tentang waktu pelayanan kesehatan	100%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana Menyusun Dokumen Analisa Kebutuhan Pelatihan (AKD) untuk setiap karyawan		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan sosialisasi jenis-jenis pelayanan di Puskesmas		
		Triwulan II (April - Juni)	85	85	78.75	86.75	86.75	81.5	87.5	96.75	85	85.89	B (Baik)	100	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian -	0%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana -		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan -		
	UPT. Puskesmas Gambirsari	Triwulan I (Januari - Maret)	91	90.75	89.75	95	91.25	91.75	91.25	97.5	91.5	92.14	A (Sangat Baik)	289	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Menempelkan informasi pelayanan tindakan membutuhkan waktu sesuai dengan kondisi masing-masing pasien	100%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Menempelkan informasi tentang Persyaratan Mencari Surat Keterangan Sehat		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Menyampaikan kepada pasien laboratorium agar menunggu di ruang tunggu pasien umum nanti akan dipanggil oleh petugas sesuai antrian, sehingga tidak menumpuk di ruang tunggu laboratorium		
		Triwulan II (April - Juni)	91	90.75	89.75	95	91.25	91.75	91.25	97.5	91.5	92.2	A (Sangat Baik)	125	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Membuat Leaflet informasi tentang alur, prosedur, dan syarat pelayanan kepada klien karena ada beberapa layanan yang membutuhkan waktu lebih lama melalui media informasi yang ada	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Membuat Leaflet informasi prosedur pelayanan kepada pasien, melalui media informasi yang ada		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Membuat Leaflet informasi persyaratan pelayanan kepada pasien, melalui media informasi yang ada		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	UPT. Instalasi Farmasi	Triwulan I (Januari - Maret)	85.5	89.5	82.25	93.5	87	85.5	85.5	94.25	85.5	87.42	B (Baik)	34	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Melakukan review atas Standar Operasional Prosedur (SOP)	100%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana Mengadakan pelatihan untuk petugas pemberi layanan		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan review atas Standar Operasional Prosedur (SOP)		
		Triwulan II (April - Juni)	85.5	89.5	82.25	93.5	87	85.5	85.5	94.25	85.5	87.63	B (Baik)	31	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Sosialisasi Standar Pelayanan	0%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Sosialisasi Standar Pelayanan		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Evaluasi SOP		
	UPT. Laboratorium Kesehatan	Triwulan I (Januari - Maret)	90.75	93	87.25	90	90.25	91.25	91.25	97.25	89.75	88.66	A (Sangat Baik)	170	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Penyampaian hasil menggunakan WA/email	0%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Menggunakan sistem LIS		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Menambah beberapa jenis pemeriksaan		
		Triwulan II (April - Juni)	90.75	93	87.25	90	90.25	91.25	91.25	97.25	89.75	91.22	A (Sangat Baik)	167	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Menggunakan sistem LIS, untuk mempercepat waktu penyelesaian	0%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Penyampaian hasil menggunakan WA/email		
															3. Biaya / tarif	3. Biaya / tarif Menyampaikan kepada pemangku kebijakan		
	Rumah Sakit Umum Daerah Bung Karno	Triwulan I (Januari - Maret)	86	87.5	85.25	90	84.75	87	89.5	96	87.75	87.9	B (Baik)	522	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Perlunya Evaluasi terkait jam pelayanan yang sudah berlaku saat ini dan memperhitungkan waktu tunggu pasien yang Efektif	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Perlunya Evaluasi terkait pelayanan yang sesuai dengan SOP atau aturan yang ada , untuk memaksimalkan jenis pelayanan yang sudah ada .		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Cek berkala dan perbaikan berkala terkait sarana prasarana yang sudah tersedia		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	86	87.5	85.25	90	84.75	87	89.5	96	87.75	88.22	B (Baik)	678	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Pemaksimalan jenis pelayanan ditunjang dengan sarana dan prasarana dengan mempertimbangkan kebutuhan pasien dan inovasi pelayanan	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Menghilangkan antrian mulai dari pendaftaran dengan pendaftaran melalui aplikasi atau Online		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Perlunya informasi secara menyeluruh ke pasien maupun umum terkait dengan syarat pemeriksaan hanya dengan NIK atau bahkan KTP digital saja		
	RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO	Triwulan I (Januari - Maret)	85.75	85.25	88.25	96.75	81.75	83	87	91.5	84	86.73	B (Baik)	312	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan publikasi melalui media informasi yang dimiliki terkait persyaratan pelayanan yang terdapat pada RSUD. Fatmawati Soekarno secara berkala.	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan publikasi melalui media informasi yang dimiliki terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang terdapat pada RSUD. Fatmawati Soekarno secara berkala.		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Melakukan analisa kebutuhan kompetensi secara berkala dan membuat jadwal peningkatan kompetensi sesuai kebutuhan.		
		Triwulan II (April - Juni)	85.75	85.25	88.25	96.75	81.75	83	87	91.5	84	87.01	B (Baik)	295	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan publikasi produk spesifikasi jenis pelayanan yg dimiliki melalui media sosial	100%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana Membuat jadwal peningkatan kompetensi petugas		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Melakukan perencanaan pengadaan dan pemeliharaan sarana prasarana di rumah sakit		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
3	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Triwulan I (Januari - Maret)	85.75	85.25	84	98.75	84	83.75	85.5	89.25	72.25	80.89	B (Baik)	100	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Koordinasi dengan stakeholder terkait peningkatan layanan yang masih menjadi PR 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Pengecekan secara berkala dan rutin pada semua fasilitas umum yang menjadi kewenangan DPUPR 3. Kompetensi pelaksana Pengecekan kepada vendor secara rutin terhadap produk yang sudah dibangun agar sesuai dengan spesifikasi	100%
																2. Produk spesifikasi jenis pelayanan		
																3. Kompetensi pelaksana		
		Triwulan II (April - Juni)	85.75	85.25	84	98.75	84	83.75	85.5	89.25	72.25	85.34	B (Baik)	115	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana renovasi dan perbaikan sarana prasarana 2. Kompetensi pelaksana koordinasi internal dan upgrade skill petugas 3. Waktu penyelesaian koordinasi internal dan penyesuaian layanan terkait dengan SOP	100%
																2. Kompetensi pelaksana		
																3. Waktu penyelesaian		
4	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan	Triwulan I (Januari - Maret)	87.75	84.75	84	93.75	85.75	87.5	87.75	95.5	89	85.85	B (Baik)	150	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Melakukan peningkatan kapasitas SDM di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan evaluasi atas SOP secara berkala 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Akan dilakukan optimalisasi SDM yang ada dengan melakukan peningkatan kompetensi dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan stakeholders	0%
																2. Sistem, mekanisme dan prosedur		
																3. Produk spesifikasi jenis pelayanan		
		Triwulan II (April - Juni)	87.75	84.75	84	93.75	85.75	87.5	87.75	95.5	89	88.44	A (Sangat Baik)	136	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian - 2. Sistem, mekanisme dan prosedur - 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan -	0%
																2. Sistem, mekanisme dan prosedur		
																3. Produk spesifikasi jenis pelayanan		
	UPT. Rumah Sewa	Triwulan I (Januari - Maret)	92	91.25	87	88	89.5	92.75	90.25	96	91.25	82.62	B (Baik)	31	SKM Online	1. Biaya / tarif	1. Biaya / tarif Memberikan surat teguran terhadap warga yang belum memenuhi kewajiban 2. Sistem, mekanisme dan prosedur Mencantumkan prosedur pendaftaran rusun di media sosial 3. Waktu penyelesaian Memberikan penyuluhan terhadap penghuni agar lebih paham kewajibannya	66.67%
																2. Sistem, mekanisme dan prosedur		
																3. Waktu penyelesaian		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	92	91.25	87	88	89.5	92.75	90.25	96	91.25	90.86	A (Sangat Baik)	31	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Memberikan penyuluhan terhadap penghuni agar lebih paham kewajibannya	100%
															2. Biaya / tarif	2. Biaya / tarif Di berikan sanksi bagi penghuni yang terlambat untuk memenuhi kewajibannya		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Penempatan penghuni rusunawa Kota Surakarta		
5	Satuan Polisi Pamong Praja	Triwulan I (Januari - Maret)	86	86.25	82	98.25	84	85.75	86.25	96.5	85	87.43	B (Baik)	101	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Pembuatan whatsapp group yang terdiri dari perwakilan TNI, Polri dan seluruh kecamatan serta Linmas wilayah	66.67%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Cetak MMT standar pelayanan yang di tempatkan diresepsionis/ruang tunggu.		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Cetak MMT standar pelayanan yang di tempatkan diresepsionis/ruang tunggu.		
		Triwulan II (April - Juni)	86	86.25	82	98.25	84	85.75	86.25	96.5	85	87.77	B (Baik)	107	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Publikasi call center pengaduan satpol pp kota surakarta di media sosial	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Perlu sosialisasi produk spesifikasi jenis pelayanan di media sosial selain website seperti instagram, twitter, tiktok		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Sedang dilaksanakan pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana secara bertahap dan rutin.		
6	Dinas Pemadam Kebakaran	Triwulan I (Januari - Maret)	91.75	89.75	89	97.75	89.25	89	89	98.5	84	90.69	A (Sangat Baik)	277	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Mengusulkan kebutuhan anggaran ke TAPD	66.67%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian 1. Sosialisasi kepada masyarakat dan 2. Penyiapan sarana prasarana yang mendukung operasional 3. Penambahan Pos Damkar sisi Utara mempercepat response time		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Sosialisasi tentang jenis pelayanan dan sarana prasarana yang dimiliki agar tidak terjadi kesalahpahaman dengan masyarakat		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	91.75	89.75	89	97.75	89.25	89	89	98.5	84	90.88	A (Sangat Baik)	266	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Peningkatan sarana dan prasarana penunjang dalam menunjang pelaksanaan pelayanan	100%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana Meningkatkan kapasitas aparaturnya pemadam kebakaran melalui diklat		
															3. Perilaku pelaksana	3. Perilaku pelaksana Peningkatkan mutu standar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan Ramah, Senyum dan tanpa membedakan status sosial masyarakat		
7	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Triwulan I (Januari - Maret)	86.75	85.25	89.25	100	85.25	83.5	85	88.25	89.25	88.02	B (Baik)	102	SKM Online	1. Kompetensi pelaksana	1. Kompetensi pelaksana Petugas BPBD akan ditingkatkan kapasitas kemampuannya dengan mengikutkan pelatihan lagi	100%
															2. Perilaku pelaksana	2. Perilaku pelaksana Kepala Pelaksana mengingatkan tentang pelayanan prima (senyum, sapa, salam) dalam Apel pagi secara berkala		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana BPBD Kota Surakarta menganggarkan pemeliharaan sarana dan prasarana secara rutin.		
		Triwulan II (April - Juni)	86.75	85.25	89.25	100	85.25	83.5	85	88.25	89.25	88.07	B (Baik)	105	SKM Online	1. Kompetensi pelaksana	1. Kompetensi pelaksana Melaksanakan Peningkatan Kapasitas Pegawai BPBD	100%
															2. Perilaku pelaksana	2. Perilaku pelaksana Secara berkala dalam APEL Pagi mengingatkan tentang kesopanan berperilaku dalam pelayanan ke Masyarakat		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Secara berkala mensosialisasikan dalam Media Sosial tentang Standar Pelayanan		
8	Dinas Sosial	Triwulan I (Januari - Maret)	98	98.25	95	100	88.25	87.25	90.75	97.75	90.75	93.2	A (Sangat Baik)	138	SKM Online	1. Perilaku pelaksana	1. Perilaku pelaksana Membuat Usulan Permohonan Diklat/Bimtek	0%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Melengkapi sarana dan prasana yang belum lengkap		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Membuat Usulan Permohonan Diklat/Bimtek		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	98	98.25	95	100	88.25	87.25	90.75	97.75	90.75	94	A (Sangat Baik)	100	SKM Online	1. Kompetensi pelaksana 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Perilaku pelaksana	1. Kompetensi pelaksana Membuat Usulan Permohonan Diklat/Bimtek 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan Publikasi Produk Layanan lewat media sosial 3. Perilaku pelaksana Membuat Usulan Permohonan Diklat/Bimtek	100%
9	Dinas Tenaga Kerja	Triwulan I (Januari - Maret)	86.25	87.25	84.25	100	87	89.5	90	98.25	87.25	88.86	A (Sangat Baik)	100	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Persyaratan 3. Sarana dan prasarana	1. Waktu penyelesaian 1. Pelaksanaan FKP 2. Penetapan SP 3. Publikasi Standar Waktu di website Disnaker juga media elektronik dan non elektronik yg lain 2. Persyaratan Mempublikasikan persyaratan di website juga media elektronik dan non elektronik yg lain 3. Sarana dan prasarana Menyediakan sarana prasarana sesuai dengan standar dan fasilitas untuk disabilitas dan kelompok rentan	100%
		Triwulan II (April - Juni)	86.25	87.25	84.25	100	87	89.5	90	98.25	87.25	89.97	A (Sangat Baik)	100	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Persyaratan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Waktu penyelesaian Mengendalikan setiap tahap proses layanan dengan buku register pelayanan dan/atau form kendali pelayanan 2. Persyaratan Sosialisasi lebih intensif persyaratan pelayanan secara elektronik maupun non elektronik 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Publikasi jenis-jenis produk layanan yang diberikan oleh Disnaker SKA secara elektronik maupun non elektronik	100%
10	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Triwulan I (Januari - Maret)	86.75	88	85	98	85.75	87.25	87.5	96.25	87.25	88.33	A (Sangat Baik)	133	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Persyaratan	1. Waktu penyelesaian Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap standar pelayanan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Mengevaluasi secara berkala terhadap mutu produk layanan 3. Persyaratan Memberikan penjelasan secara detail kepada pengguna layanan sebelum pelayanan diberikan	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	86.75	88	85	98	85.75	87.25	87.5	96.25	87.25	89.08	A (Sangat Baik)	149	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Membuat informasi baik di sosial media maupun papan informasi mengenai waktu penyelesaian	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan sosialisasi persyaratan pelayanan melalui sosial media dan website		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Membuat informasi persyaratan pelayanan di sosial media, SIPPN dan website		
	UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak	Triwulan I (Januari - Maret)	90.75	94.25	90.75	99.25	95	95.75	95.75	97.5	94.25	91.67	A (Sangat Baik)	31	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Pemahaman secara lisan maupun tertulis mengenai alur pelayanan kepada klien. Koordinasi dengan instansi terkait sesuai kebutuhan klien.	0%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Sosialisasi kepada masyarakat untuk mempermudah permohonan dalam memenuhi persyaratan yang dilengkapi juga dengan brosur, pamflet dan sejenisnya.		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Pembaharuan standar pelayanan secara berkala sesuai kebutuhan		
		Triwulan II (April - Juni)	90.75	94.25	90.75	99.25	95	95.75	95.75	97.5	94.25	94.81	A (Sangat Baik)	30	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan Sosialisasi kepada masyarakat untuk mempermudah permohonan dalam memenuhi persyaratan yang dilengkapi juga dengan brosur, pamflet, dan sejenisnya.	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Pemahaman secara lisan maupun tertulis mengenai alur pelayanan kepada klien. Koordinasi dengan instansi terkait sesuai kebutuhan klien.		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan sistem, mekanisme, dan prosedur layanan melalui psikoedukasi, brosur, pamflet, dan sejenisnya		
																1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Membuat Informasi dan Sosialisasi baik melalui Sosmed maupun Papan informasi mengenai waktu penyelesaian	

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)			
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9										
11	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	Triwulan I (Januari - Maret)	87.25	87.25	85.75	93.5	85.75	87.25	89.5	94	86.5	87.33	B (Baik)	278	SKM Online	2. Sarana dan prasarana	<p>2. Sarana dan prasarana - Dinas akan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sarana prasarana secara berkala - Dinas mengalokasikan anggaran untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana secara bertahap untuk meningkatkan pelayanan publik.</p> <p>3. Produk spesifikasi jenis pelayanan - Dinas akan melaksanakan peninjauan kembali Standar Pelayanan (SP) dan menyusun/menambahkan Standar Pelayanan - melakukan Sosialisasi dan menyebarkan liflet Standar Pelayanan yang memuat jenis - jenis layanan.</p>	100%			
		Triwulan II (April - Juni)	87.25	87.25	85.75	93.5	85.75	87.25	89.5	94	86.5	88.46	A (Sangat Baik)	202	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	<p>1. Waktu penyelesaian Dinas akan mengeluarkan instruksi agar Petugas dimohon bekerja sesuai dengan standar waktu yang sudah ditetapkan.</p> <p>2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Dinas akan lebih mencermati proposal yang diajukan oleh pengguna Layanan sampai dengan bantuan tersebut tersampaikan sesuai dengan ajuan proposalnya.</p> <p>3. Sarana dan prasarana Dinas akan melakukan pemeliharaan dan Pengadaan Sarana Prasarana melalui Anggaran APBD.</p>	100%			
	UPT.Aneka Usaha Perikanan	Triwulan I (Januari - Maret)	89.5	91.75	89.5	94.5	88.25	89.5	91.75	93.75	91	87.92	B (Baik)	43	SKM Online	1. Kompetensi pelaksana	<p>1. Kompetensi pelaksana Dilakukan evaluasi dan memberikan pengarahannya kepada petugas</p> <p>2. Sarana dan prasarana Rapat koordinasi dengan pengguna layanan depo ikan dalam menginventarisir pemeliharaan sarpras</p> <p>3. Waktu penyelesaian Membuat jadwal petugas pelayanan</p>	100%			

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	89.5	91.75	89.5	94.5	88.25	89.5	91.75	93.75	91	91.05	A (Sangat Baik)	36	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Berusaha memenuhi produk layanan	100%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Memberikan informasi dan sosialisasi kepada pengguna layanan mengenai persyaratan pelayanan		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian Petugas tambahan untuk membantu pelayanan jika pengguna layanan datang dalam waktu bersamaan dan pembagian jadwal petugas pelayanan		
	UPT. Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan	Triwulan I (Januari - Maret)	93	94.5	91.75	96.5	92.25	92.25	94.5	95.25	89.5	91.01	A (Sangat Baik)	34	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana - UPTD Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan akan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sarana prasarana secara berkala serta diawasi langsung oleh petugas yang berkompeten - UPTD Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan mengalokasikan anggaran untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana secara bertahap untuk meningkatkan pelayanan publik.	0%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan sosialisasi dan kunjungan serta membagikan leaflet sebagai sarana edukasi juga informasi tentang pelayanan maupun penyakit hewan		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur - Melakukan monitoring terkait pelaksanaan ISO 9001:2015 - Melakukan monitoring terkait Standar Pelayanan yang sudah diterapkan		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	93	94.5	91.75	96.5	92.25	92.25	94.5	95.25	89.5	93.29	A (Sangat Baik)	36	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana - UPTD Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan akan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sarana prasarana secara berkala sertadiawasi langsung oleh petugas yang berkompeten - UPTD Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan mengalokasikan anggaran untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana secara bertahap untuk meningkatkan pelayanan publik.	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian - Melakukan monitoring terkait pelaksanaan ISO 9001:2015 - Melakukan monitoring terkait Standar Pelayanan yang sudah diterapkan dengan oerbandingan waktu penyelesaian.		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan UPTD Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan melaksanakan peninjauan dan Monitoring Standar Pelayanan (SP)		
12	Dinas Lingkungan Hidup	Triwulan I (Januari - Maret)	84	85	77	93	83.25	84.75	85.75	92.25	81.75	85.87	B (Baik)	136	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Dilakukan pembekalan atau diklat pengembangan pelayanan prima untuk petugas pelayanan	100%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Perbaikan sarana prasarana		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Dilakukan perbaikan / koordinasi terkait jenis layanan yang diberikan		
		Triwulan II (April - Juni)	84	85	77	93	83.25	84.75	85.75	92.25	81.75	85.2	B (Baik)	144	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Dilakukan monitoring dan evaluasi terkait pelayanan prima untuk petugas pelayanan	66.67%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Perbaikan sarana prasarana		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Dilakukan perbaikan / koordinasi terkait kesesuaian produk layanan yang diberikan		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	UPT. Pengelolaan Tempat Pembuangan Akhir	Triwulan I (Januari - Maret)	79	81.25	65.25	89.75	79.5	81.25	83	83	73.75	87.66	B (Baik)	34	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Dilakukan upaya pengaturan lalulintas armada yang akan melakukan loading sampah oleh petugas UPTD pada jam jam sibuk. Penyiapan lahan loading sampah baru di hari Minggu oleh operator alat berat.	0%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan membuat informasi pelayanan, dengan mencetak spanduk dan ditempatkan ditempat yang mudah dilihat		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Secara offline, melakukan Penataan ruang kantor dan ruang pelayanan UPTD untuk menunjang kinerja lebih efektif dan efisien		
		Triwulan II (April - Juni)	79	81.25	65.25	89.75	79.5	81.25	83	83	73.75	79.55	B (Baik)	44	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Perlu pengaturan lalu lintas armada oleh petugas UPTD dan penyiapan lahan open dumping oleh operator alat berat dan memecah area open dumping. memfasilitasi Percepatan Pelaksanaan dan Pengoperasian PLTSa	100%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana pengadaan meubeler untuk ruang pertemuan, papan informasi serta upgrade komputer		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Membuat informasi secara manual melalui spanduk. Serta melakukan internasilsasi maupun sosialisasi ke stakeholder pemohon pelayanan.		
13	Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Triwulan I (Januari - Maret)	93.5	92.75	90	97	94	93	94	95.25	93.75	93.38	A (Sangat Baik)	344	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Sistem otomatis yang digunakan untuk memantau progres pelayanan adminduk yang diajukan masyarakat	100%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana Menempatkan petugas di bagian informasi dan layanan help desk untuk mendampingi pengguna layanan adminduk terkait mekanisme/prosedur pendaftaran layanan secara online		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Meningkatkan kemampuan penguasaan petugas pelayanan terhadap produk pelayanan yang diberikan		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	93.5	92.75	90	97	94	93	94	95.25	93.75	93.67	A (Sangat Baik)	140	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Pengelolaan arsip dokumen adminduk yang sudah jadi, untuk memudahkan waktu diambil oleh pemohon	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur "APEKSI" sebagai pihak ketiga yang bertanggung jawab sebagai penyedia aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman akan melakukan monitor dan evaluasi secara berkala terhadap masalah yang muncul terhadap aplikasi tersebut		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Pelaksanaan Monev tim Konsultasi dan Aduan secara berkala dengan melibatkan bidang pelayanan, guna memberi respon yang cepat dan tepat terhadap permasalahan umum yang sering terjadi		
14	Dinas Perhubungan	Triwulan I (Januari - Maret)	89.5	89.5	87.25	92.5	88.5	87.5	87.75	93.5	88.25	88.84	A (Sangat Baik)	297	SKM Online	1. Biaya / tarif	1. Biaya / tarif a. Melaksanakan evaluasi terhadap SOP Dinas Perhubungan b. Memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang ada serta biaya/ tarif pada setiap pelayanan	66.67%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Meningkatkan kecepatan pelayanan akan aduan dari masyarakat		
															3. Perilaku pelaksana	3. Perilaku pelaksana a. Melaksanakan evaluasi dan penyegaran pada petugas pelayanan secara rutin b. Melaksanakan bimtek SDM		
	UPT. Transportasi	Triwulan I (Januari - Maret)	88.5	91	89	95.5	89	91	91.75	92.25	89.75	90.69	A (Sangat Baik)	108	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Meningkatkan kecepatan pelayanan	100%
															2. Perilaku pelaksana	2. Perilaku pelaksana Melakukan briefing kepada pegawai secara rutin serta melakukan pelatihan dan pembinaan kepada pegawai terkait etika pelayanan publik		
															3. Biaya / tarif	3. Biaya / tarif a. melaksanakan evaluasi terhadap sop b. memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang ada serta biaya/tarif pada setiap pelayanan		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	88.5	91	89	95.5	89	91	91.75	92.25	89.75	90.88	A (Sangat Baik)	39	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan a. melaksanakan evaluasi terhadap sop b. memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang ada serta biaya/tarif pada setiap pelayanan	100%
		Triwulan II (April - Juni)	88.5	91	89	95.5	89	91	91.75	92.25	89.75	90.88	A (Sangat Baik)	39	SKM Online	2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Meningkatkan kecepatan pelayanan	
		Triwulan II (April - Juni)	88.5	91	89	95.5	89	91	91.75	92.25	89.75	90.88	A (Sangat Baik)	39	SKM Online	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan a. melaksanakan evaluasi terhadap sop b. memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang ada serta biaya/tarif pada setiap pelayanan	
		Triwulan II (April - Juni)	89.5	89.5	87.25	92.5	88.5	87.5	87.75	93.5	88.25	89.36	A (Sangat Baik)	183	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian a. Melaksanakan evaluasi terhadap SOP Dinas Perhubungan b. Memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan mengenai pelayanan yang ada c. Memaksimalkan penggunaan ULAS untuk meningkatkan pelayanan	100%
		Triwulan II (April - Juni)	89.5	89.5	87.25	92.5	88.5	87.5	87.75	93.5	88.25	89.36	A (Sangat Baik)	183	SKM Online	2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana Melaksanakan pembinaan dan diklat bagi pegawai Dinas Perhubungan untuk meningkatkan kompetensi pegawai	
		Triwulan II (April - Juni)	89.5	89.5	87.25	92.5	88.5	87.5	87.75	93.5	88.25	89.36	A (Sangat Baik)	183	SKM Online	3. Perilaku pelaksana	3. Perilaku pelaksana a. Melaksanakan evaluasi dan penyegaran pada petugas pelayanan secara rutin b. Melaksanakan apel pagi bersama di halaman Dinas Perhubungan setiap hari Rabu	

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	UPT. Pengelolaan Perparkiran	Triwulan I (Januari - Maret)	90.5	90.5	85.25	89	91.25	88.25	89.75	91.25	88.25	86.27	B (Baik)	36	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Mengadakan briefing internal minimal satu bulan sekali untuk menyatukan tujuan, pikiran, dan kekompakan dalam setiap pelaksanaan layanan kepada masyarakat.	0%
															2. Perilaku pelaksana	2. Perilaku pelaksana Mengadakan briefing internal minimal satu bulan sekali untuk menyatukan tujuan, pikiran, dan kekompakan dalam setiap pelaksanaan layanan kepada masyarakat.		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Mengadakan bimbingan teknis untuk seluruh pegawai dalam rangka peningkatan kompetensi.		
		Triwulan II (April - Juni)	90.5	90.5	85.25	89	91.25	88.25	89.75	91.25	88.25	89.3	A (Sangat Baik)	34	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Mengadakan briefing internal minimal satu bulan sekali untuk menyatukan tujuan, pikiran, dan kekompakan dalam setiap pelaksanaan layanan kepada masyarakat.	100%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana Mengadakan bimbingan teknis untuk seluruh pegawai dalam rangka peningkatan kompetensi.		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Melakukan peningkatan terhadap sarana dan prasana berdasarkan urgensi/tingkat kebutuhan masyarakat.		
15	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	Triwulan I (Januari - Maret)	89.75	89	88.25	97	89.75	89.25	90.5	89.75	91.5	88.83	A (Sangat Baik)	102	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Melakukan rehabilitasi dan penataan lay out tata ruang kantor yang representatif dan pengadaan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan publik.	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Pembuatan Add On/Penambahan aplikasi yang bisa digunakan pada website OPD di Surakarta yang ramah dengan pengguna difabel		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian Pelaksanaan Rakor, dan Bimtek admin dan Pengelola UAS, SP4N LAPOR dan Lapor Mas Wali		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	89.75	89	88.25	97	89.75	89.25	90.5	89.75	91.5	90.54	A (Sangat Baik)	116	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Kompetensi pelaksana	1. Waktu penyelesaian Melakukan Publikasi/Sosialisasi tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 2. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan monitoring dan evaluasi atas SOP secara berkala 3. Kompetensi pelaksana Melakukan pembinaan oleh Kepala Dinas terkait peningkatan kapasitas SDM Diskominfo SP dalam memaksimalkan layanan di masing-masing bidang.	100%
16	Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian	Triwulan I (Januari - Maret)	88.5	88.25	85.5	96.75	86.75	89.25	89.75	97.25	87.25	88.35	A (Sangat Baik)	155	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Waktu penyelesaian Melakukan evaluasi waktu dalam Standar Pelayanan, kepastian waktu penyelesaian dan mempercepat proses layanan sehingga waktu penyelesaian bisa lebih singkat. 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Menginformasikan produk layanan dalam media sosial dan cetak sehingga lebih diketahui dan dipahami oleh masyarakat 3. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan sinkronisasi antara standar pelayanan dan SOP sehingga setiap pelayanan yang diberikan mempunyai SOP yang ditetapkan.	33.33%
		Triwulan II (April - Juni)	88.5	88.25	85.5	96.75	86.75	89.25	89.75	97.25	87.25	89.87	A (Sangat Baik)	175	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Sarana dan prasarana	1. Waktu penyelesaian Penetapan Tim dan waktu pelaksanaan evaluasi standar pelayanan terutama terkait waktu pelayanan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Meningkatkan informasi jenis pelayanan kepada masyarakat lewat media sosial dan cetak 3. Sarana dan prasarana Penataan kembali ruang pengaduan dan laktasi	100%
	UPT. Pengelolaan Sentra Industri Kecil Menengah	Triwulan I (Januari - Maret)	85.75	88.25	82.5	98.25	86.75	88.25	90.75	95	86.75	86.02	B (Baik)	31	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Kompetensi pelaksana	1. Waktu penyelesaian Monitoring dan evaluasi secara berkala 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Monitoring dan evaluasi secara berkala 3. Kompetensi pelaksana Peningkatan kompetensi pelaksana	0%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	85.75	88.25	82.5	98.25	86.75	88.25	90.75	95	86.75	89.17	A (Sangat Baik)	30	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Persyaratan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Waktu penyelesaian Monitoring dan briefing secara berkala 2. Persyaratan Membuat SOP tentang Peminjaman Tempat 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Diskusi tentang layanan baru yang akan dikembangkan	0%
17	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Triwulan I (Januari - Maret)	98.25	98	98.25	99.5	97.75	98	98	99.25	98.75	98.41	A (Sangat Baik)	403	SKM Online	1. Persyaratan 2. Kompetensi pelaksana 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Persyaratan Melakukan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan melalui media informasi yang dimiliki. 2. Kompetensi pelaksana Melakukan peningkatan kompetensi bagi petugas pelayanan secara periodik. 3. Sistem, mekanisme dan prosedur Menginformasikan sistem, mekanisme dan prosedur kepada pengguna jasa melalui media informasi yang dimiliki.	100%
		Triwulan II (April - Juni)	98.25	98	98.25	99.5	97.75	98	98	99.25	98.75	98.42	A (Sangat Baik)	174	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Kompetensi pelaksana	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Mempublikasikan dan mensosialisasikan kepada masyarakat terkait spesifikasi produk layanan yang dimiliki DPMPPTSP Kota Surakarta secara periodik melalui media informasi yang dimiliki. 2. Sistem, mekanisme dan prosedur Mempublikasikan dan mensosialisasikan kepada masyarakat terkait sistem, mekanisme dan prosedur layanan yang dimiliki DPMPPTSP Kota Surakarta secara periodik melalui media informasi yang dimiliki. 3. Kompetensi pelaksana Melakukan pelatihan kepada SDM yang dimiliki DPMPPTSP Kota Surakarta sesuai kebutuhan.	66.67%
18	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	Triwulan I (Januari - Maret)	86.75	87.25	84	92.25	84	87.75	87.25	93.75	85	85.88	B (Baik)	233	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Waktu penyelesaian - 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan - 3. Sistem, mekanisme dan prosedur -	0%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	86.75	87.25	84	92.25	84	87.75	87.25	93.75	85	87.56	B (Baik)	121	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Waktu penyelesaian 3. Sarana dan prasarana	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan - 2. Waktu penyelesaian - 3. Sarana dan prasarana -	0%
19	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	Triwulan I (Januari - Maret)	86.5	87.75	86.75	91.25	86.5	87.5	89	92.75	87	90.17	A (Sangat Baik)	735	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Waktu penyelesaian 3. Sarana dan prasarana	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan optimalisasi penguatan petugas pelayanan kepada stakeholder 2. Waktu penyelesaian Melakukan monitoring dan evaluasi terkait penerapan SP dan SOP 3. Sarana dan prasarana Perlu dilakukan rapat evaluasi pemeliharaan dan pergantian sarana prasarana yang sudah usang	100%
		Triwulan II (April - Juni)	86.5	87.75	86.75	91.25	86.5	87.5	89	92.75	87	88.35	A (Sangat Baik)	814	SKM Online	1. Persyaratan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Waktu penyelesaian	1. Persyaratan Monitoring dan Evaluasi untuk peningkatan pelayanan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Meningkatkan kemudahan jenis layanan sesuai dengan pengguna layanan 3. Waktu penyelesaian Melakukan monitoring dan evaluasi terkait penerapan SP dan SOP Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta	100%
	UPT. Kawasan Wisata	Triwulan I (Januari - Maret)	86.25	88.5	86.5	98.75	84.25	85	87	97.75	86	89.55	A (Sangat Baik)	105	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Kompetensi pelaksana	1. Waktu penyelesaian Evaluasi bersama seluruh Karyawan dan karyawan UPTD Kawasan Wisata Kota Surakarta 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Evaluasi bersama seluruh Karyawan dan karyawan UPTD Kawasan Wisata Kota Surakarta 3. Kompetensi pelaksana Evaluasi bersama seluruh Karyawan dan karyawan UPTD Kawasan Wisata Kota Surakarta	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	86.25	88.5	86.5	98.75	84.25	85	87	97.75	86	88.89	A (Sangat Baik)	100	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Evaluasi bersama seluruh Karyawan dan Karyawati UPTD Kawasan Wisata Kota Surakarta	100%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana Evaluasi bersama seluruh Karyawan dan Karyawati UPTD Kawasan Wisata Kota Surakarta		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Evaluasi bersama seluruh Karyawan dan Karyawati UPTD Kawasan Wisata Kota Surakarta		
	UPT. Museum	Triwulan I (Januari - Maret)	86	87.25	86.5	90.5	86.25	86.75	88.25	92	86.75	91.54	A (Sangat Baik)	422	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan mensosialisasikan tentang persyaratan pelayanan museum keris	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian memberikan motivasi kepada pemandu memberikan penjelasan yang singkat dan padat sesuai objeknya		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana perlunya pengadaan sarana dan prasarana pengeras suara (clip on wireless)		
		Triwulan II (April - Juni)	86	87.25	86.5	90.5	86.25	86.75	88.25	92	86.75	87.83	B (Baik)	497	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan Melakukan inovasi untuk mempermudah persyaratan pelayanan E-Ticketing	66.67%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan sosialisasi tentang jenis pelayanan dengan membuat flyer		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian akan disesuaikan lagi sesuai SOP		
20	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Triwulan I (Januari - Maret)	87.75	85.5	85.5	92.75	86	87	90.25	90.5	87.25	87.92	B (Baik)	146	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Mengusulkan penambahan Kecepatan internet ke bagian sekretariat	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Berkoordinasi dengan Sekretariat untuk Penambahan Jam Layanan Perpustakaan		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Manambah koleksi buku best seller dan koleksi hasil survei pemustaka		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	87.75	85.5	85.5	92.75	86	87	90.25	90.5	87.25	88.11	B (Baik)	153	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur 2. Waktu penyelesaian 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Sistem, mekanisme dan prosedur Mengusulkan segera membuat kebijakan tentang tata tertib peminjaman dan kartu tanda anggota 2. Waktu penyelesaian Mengusulkan penambahan Kecepatan internet ke bagian sekretariat 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Berkoordinasi dengan Sekretariat untuk Penambahan Jam Layanan Perpustakaan	100%
21	Dinas Perdagangan	Triwulan I (Januari - Maret)	88.75	89.25	87.5	90.5	88.75	89	89.5	87.25	86	87.12	B (Baik)	277	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian 3. Kompetensi pelaksana	1. Sarana dan prasarana Menyediakan CCTV, sarana kebersihan masih kurang dan perlu ditingkatkan 2. Waktu penyelesaian Melakukan pembinaan bagi petugas layanan terkait tertib dan tepat waktu dalam pemberian produk pelayanan sesuai dengan SP dan SOP yang ditetapkan 3. Kompetensi pelaksana Melakukan Pembinaan Pegawai terkait Kompetensi petugas layanan yang perlu ditingkatkan	66.67%
		Triwulan II (April - Juni)	88.75	89.25	87.5	90.5	88.75	89	89.5	87.25	86	88.54	A (Sangat Baik)	265	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Waktu penyelesaian	1. Sarana dan prasarana Menyediakan peralatan kebersihan dan alat - alat listrik 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan Menyediakan kotak saran untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Waktu penyelesaian Melakukan pembinaan bagi petugas layanan terkait tertib dan tepat waktu dalam pemberian produk pelayanan sesuai dengan SP dan SOP yang ditetapkan	66.67%
	UPT. Metrologi Legal	Triwulan I (Januari - Maret)	94.25	95	91.75	99.25	97.5	95.75	95	94.25	86.75	83.59	B (Baik)	44	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian 3. Persyaratan	1. Sarana dan prasarana Menjaga kebersihan dan tercukupinya sarana & prasarana 2. Waktu penyelesaian Pemetaan alur dan sistem pelayanan 3. Persyaratan Sosialisasi kepada masyarakat (konsumen) penggunaan layanan melalui brosur/ leaflet/ banner	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	94.25	95	91.75	99.25	97.5	95.75	95	94.25	86.75	94.35	A (Sangat Baik)	30	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Menjaga kebersihan dan tercukupinya sarana & prasarana	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Pemetaan alur dan sistem pelayanan		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Sosialisasi kepada masyarakat (konsumen) pengguna layanan melalui brosur/ leateat/ banner		
22	Sekretariat Daerah	Triwulan I (Januari - Maret)	87	87	85.5	97.25	86	86	86.25	96.75	86.25	87.61	B (Baik)	621	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian melakukan monitoring dan mengevaluasi jadwal pembuatan website setda	66.67%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur -		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Informasi jenis dan produk layanan dapat diakses dengan jelas oleh publik		
		Triwulan II (April - Juni)	87	87	85.5	97.25	86	86	86.25	96.75	86.25	88.64	A (Sangat Baik)	501	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian melakukan monitoring dan mengevaluasi jadwal pembuatan website setda	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Informasi jenis dan produk layanan dapat diakses dengan jelas oleh publik		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana -		
23	Sekretariat DPRD	Triwulan I (Januari - Maret)	95	93.75	89.75	98	93	91.75	91.5	95	94.75	91.17	A (Sangat Baik)	100	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Koordinasi dan Sinkronisasi jadwal yang lebih matang	66.67%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan secara berkala dan terdokumentasi		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Mempublikasikan persyaratan pelayanan secara elektronik dan non elektronik		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	95	93.75	89.75	98	93	91.75	91.5	95	94.75	93.61	A (Sangat Baik)	100	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Sekretariat DPRD melaksanakan koordinasi internal guna meningkatkan kinerja berkaitan dengan waktu selain itu Sekretariat DPRD terus melakukan publikasi berkaitan dengan Waktu Penyelesaian Pelayanan Sekretariat DPRD Tahun 2023 dan berusaha untuk terus memberikan pemahaman Waktu Penyelesaian pelayanan Sekretariat DPRD Tahun 2023.	100%
															2. Perilaku pelaksana	2. Perilaku pelaksana Memberikan pengarahan internal guna meningkatkan perilaku pelaksana agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada stakeholders.		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Dilakukan rapat koordinasi internal berkaitan dengan kompetensi SDM yang ditugaskan untuk membackup petugas pelayanan yang berhalangan hadir.		
24	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Triwulan I (Januari - Maret)	85	84.5	82	99	85.75	86	87.5	97.5	85.5	86.9	B (Baik)	116	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian maksimal 2 hari sesuai standar pelayanan	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Penyempurnaan standar pelayanan		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Meningkatkan budaya pelayanan dan koordinasi antar petugas dalam memberi pelayanan		
		Triwulan II (April - Juni)	85	84.5	82	99	85.75	86	87.5	97.5	85.5	88.12	B (Baik)	115	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian maksimal 2 hari kerja sesuai standar pelayanan	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Akses mekanisme dan prosedur layanan terintegrasi dengan sistem informasi yang ada di Bappeda Kota Surakarta		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Persyaratan layanan bisa dilihat di web Bappeda Kota Surakarta		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
25	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	Triwulan I (Januari - Maret)	86.25	86.25	86	99.5	85.75	86.5	87.5	94	88.25	85.09	B (Baik)	112	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian penambahan personil bantuan di saat overload pelayanan untuk meningkatkan waktu layanan lebih cepat 2. Sistem, mekanisme dan prosedur mempublikasikan Standar Pelayanan pada website bpkad.surakarta.go.id 3. Persyaratan mempublikasikan syarat-syarat pada website bpkad.surakarta.go.id	66.67%
			2. Sistem, mekanisme dan prosedur															
			3. Persyaratan															
		Triwulan II (April - Juni)	86.25	86.25	86	99.5	85.75	86.5	87.5	94	88.25	88.89	A (Sangat Baik)	107	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan peningkatan komunikasi yang lebih efektif kepada pengguna layanan melalui media yang sudah ada 2. Waktu penyelesaian penambahan personil pada saat terjadi penumpukan layanan agar bisa terbantu selesai lebih cepat 3. Persyaratan Peningkatan sosialisasi persyaratan layanan secara rutin dengan komunikasi yang lebih efektif	100%
			2. Waktu penyelesaian															
			3. Persyaratan															
26	Badan Pendapatan Daerah	Triwulan I (Januari - Maret)	88.5	90.5	86.25	98.5	87.25	87.5	89	97.75	90.25	90.17	A (Sangat Baik)	185	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Memaksimalkan SDM yang ada dan mengoptimalkan komunikasi dengan wajib pajak 2. Persyaratan sosialisasi melalui sosial media, sehingga informasi tersedia setiap saat. 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan sosialisasi pelayanan pajak secara online/mandiri di sosial media	100%
			2. Persyaratan															
			3. Produk spesifikasi jenis pelayanan															
		Triwulan II (April - Juni)	88.5	90.5	86.25	98.5	87.25	87.5	89	97.75	90.25	90.62	A (Sangat Baik)	117	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian 1. Memaksimalkan SDM yang ada dan mengoptimalkan komunikasi dengan wajib pajak 2. Pengawasan terhadap permohonan yang akan jatuh tempo 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan sosialisasi pelayanan pajak secara online/mandiri di sosial media 3. Kompetensi pelaksana Mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan pelayanan prima	100%
			2. Produk spesifikasi jenis pelayanan															
			3. Kompetensi pelaksana															

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
27	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Triwulan I (Januari - Maret)	91.75	90.75	88	98.75	90.75	90.5	90.5	98.5	89	89.28	A (Sangat Baik)	107	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Memperbaiki / menyusun review SOP pelayanan terkait dengan ketetapan standar waktu penyelesaian, membangun komitmen bersama untuk mematuhi perubahan SOP 2. Sarana dan prasarana Mengajukan permohonan penyediaan tempat pelayanan aduan, ruang mediasi ,ruang konsultasi dan ruang assesment 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Pelayanan Mutasi PWK dilaksanakan sebagaimana perencanaan pemenuhan kebutuhan formasi, hal tersebut dilakukan dengan menjaga kesesuaian penerbitan persetujuan sampai dengan penetapan keputusan penempatan pemindahan	100%
																2. Sarana dan prasarana		
																3. Produk spesifikasi jenis pelayanan		
		Triwulan II (April - Juni)	91.75	90.75	88	98.75	90.75	90.5	90.5	98.5	89	92.07	A (Sangat Baik)	104	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Melaksanakan rapat evaluasi internal terkait Pelayanan Konseling Pranikah Pegawai Aparatur Sipil Negara 2. Sarana dan prasarana Mengusulkan rencana anggaran pada perubahan APBD Tahun 2023 untuk pengadaan peningkatan sarana dan prasarana 3. Kompetensi pelaksana Mengusulkan pelaksana untuk mengikuti peningkatan kapasitas pegawai	100%
																2. Sarana dan prasarana		
																3. Kompetensi pelaksana		
28	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	Triwulan I (Januari - Maret)	93	91.25	91.75	96	93.25	93	93.25	96	93	94.33	A (Sangat Baik)	354	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Koordinasi petugas pelayanan untuk lebih mencermati kemajuan tahap layanan tiap pengguna 2. Sistem, mekanisme dan prosedur Koordinasi dengan diskominfo untuk penyediaan jaringan internet yang stabil 3. Sarana dan prasarana Optimalisasi fasilitas peralatan pelayanan	100%
																2. Sistem, mekanisme dan prosedur		
																3. Sarana dan prasarana		
		Triwulan II (April - Juni)	93	91.25	91.75	96	93.25	93	93.25	96	93	93.39	A (Sangat Baik)	427	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sistem, mekanisme dan prosedur Pengembangan/penyempurnaan aplikasi layanan 2. Waktu penyelesaian Penambahan jumlah petugas 3. Kompetensi pelaksana Peningkatan kemampuan petugas	100%
																2. Waktu penyelesaian		
																3. Kompetensi pelaksana		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	UPT. Kawasan Sains dan Teknologi	Triwulan I (Januari - Maret)	82	84.25	80.75	85.5	82.5	82	83.75	85.5	83.25	85.42	B (Baik)	36	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Membuat program digital sehingga mempercepat dan mempermudah dalam pelayanan	0%
															2. Perilaku pelaksana	2. Perilaku pelaksana Memberikan pelatihan dan pembinaan kepada pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan yang ada di UPTD Kawasan Sains dan Teknologi		
		Triwulan II (April - Juni)	82	84.25	80.75	85.5	82.5	82	83.75	85.5	83.25	83.27	B (Baik)	43	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Memberikan pelayanan yang lebih cepat dengan digitalisasi data secara efektif dan efisien, dan memberikan feedback terhadap permohonan layanan	100%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Mempertahankan kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan dan mengusahakan semua usia produktif dapat menjalankan diklat di UPTD Kawasan Sains dan Teknologi dan dapat memasuki dunia kerja sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan. memberikan persyaratan yang mudah dan dapat dijangkau oleh masyarakat untuk program dan layanan baru		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Melakukan upgrading kompetensi dan pendidikan pelaksana sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan prima		
29	Inspektorat	Triwulan I (Januari - Maret)	87.5	90.75	81.5	99.75	86.75	91.25	91.75	99.5	87	90.46	A (Sangat Baik)	101	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Mengusulkan penambahan personil kepada BKPSDM baik melalui jalur insamping atau pengadaan pegawai baru	100%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Publikasi SOP di website Inspektorat		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Perbaikan sarana dan prasarana pelayanan		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	87.5	90.75	81.5	99.75	86.75	91.25	91.75	99.5	87	90.65	A (Sangat Baik)	101	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Sarana dan prasarana	1. Waktu penyelesaian Rapat Koordinasi Pengawasan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan telaah sejawat untuk penyamaan persepsi 3. Sarana dan prasarana Perbaikan sarana dan prasarana pelayanan	100%
30	Kecamatan Banjarsari	Triwulan I (Januari - Maret)	89.25	89.25	88	99.5	88.75	88.75	89.5	96	89.5	90.32	A (Sangat Baik)	757	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Persyaratan	1. Waktu penyelesaian mengoptimalkan jaringan internet dengan memasang kabel LAN di semua komputer 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan melakukan sosialisasi atau menempelkan jenis layanan dan syarat pelayanan dan mengoptimalkan mesin ADM 3. Persyaratan Melakukan publikasi menggunakan medsos	0%
		Triwulan II (April - Juni)	89.25	89.25	88	99.5	88.75	88.75	89.5	96	89.5	90.91	A (Sangat Baik)	852	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Kompetensi pelaksana	1. Waktu penyelesaian meningkatkan kinerja Petugas dengan mengadakan rapat kecil dan evaluasi 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan menempelkan pemberitahuan kepada masyarakat tata cara online kk dan ktp 3. Kompetensi pelaksana meningkatkan kinerja Petugas dengan mengadakan rapat kecil dan evaluasi	100%
	Kelurahan Timuran	Triwulan I (Januari - Maret)	95.25	96.75	87	100	87	92.75	90.25	95.25	96	95.37	A (Sangat Baik)	33	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Biaya / tarif 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Waktu penyelesaian Pada saat Jam Kantor 2. Biaya / tarif Tidak Ada 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Pembuatan KTP	0%
		Triwulan II (April - Juni)	95.25	96.75	87	100	87	92.75	90.25	95.25	96	93.37	A (Sangat Baik)	31	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Perilaku pelaksana	1. Waktu penyelesaian - 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan - 3. Perilaku pelaksana -	100%
	Kelurahan Keprabon	Triwulan I (Januari - Maret)	90	91.25	87.75	99.5	92	92	93	100	88.5	96.94	A (Sangat Baik)	89	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Persyaratan 3. Waktu penyelesaian	1. Sarana dan prasarana Pengadaan sarana prasarana yang belum sesuai dengan standar ISO 2. Persyaratan Menyampaikan informasi syarat pelayanan kepada warga secara berulang 3. Waktu penyelesaian Melibatkan SDM tambahan apabila diperlukan pada kondisi-kondisi tertentu	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	90	91.25	87.75	99.5	92	92	93	100	88.5	92.69	A (Sangat Baik)	57	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Sarana dan prasarana 3. Persyaratan	1. Waktu penyelesaian Melibatkan SDM tambahan apabila diperlukan pada kondisi-kondisi tertentu 2. Sarana dan prasarana Pengadaan sarana prasarana yang belum sesuai dengan standar ISO (di luar sarana prasarana) 3. Persyaratan Menyampaikan informasi syarat pelayanan kepada warga secara berulang	66.67%
	Kelurahan Setabelan	Triwulan I (Januari - Maret)	81	82.5	81	97.25	83	82.5	89.25	89.25	84.5	92.11	A (Sangat Baik)	31	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur 2. Waktu penyelesaian 3. Kompetensi pelaksana	1. Sistem, mekanisme dan prosedur sosialisasi ke warga 2. Waktu penyelesaian membuat form 3. Kompetensi pelaksana pelatihan dan mentoring	0%
		Triwulan II (April - Juni)	81	82.5	81	97.25	83	82.5	89.25	89.25	84.5	85.59	B (Baik)	37	SKM Online	1. Persyaratan 2. Waktu penyelesaian 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Persyaratan pembuatan form check list persyaratan 2. Waktu penyelesaian pembelian perangkat untuk upload data 3. Sistem, mekanisme dan prosedur sosialisai turun ke RW tiap 2 minggu sekali	100%
	Kelurahan Kestalan	Triwulan I (Januari - Maret)	82.25	83.75	79.75	100	83	79	82.25	99.25	82.25	91.52	A (Sangat Baik)	37	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Persyaratan 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Waktu penyelesaian Segera memproses permohonan pelayanan 2. Persyaratan Menempel persyaratan pelayanan di kelurahan 3. Sistem, mekanisme dan prosedur prosedur pelayanan untuk mengikuti aturan yang berlaku	0%
		Triwulan II (April - Juni)	82.25	83.75	79.75	100	83	79	82.25	99.25	82.25	85.75	B (Baik)	31	SKM Online	1. Kompetensi pelaksana 2. Waktu penyelesaian 3. Persyaratan	1. Kompetensi pelaksana apabila ada bintek/pelatihan pelayanan untuk diikuti oleh petugas 2. Waktu penyelesaian berusaha menyelesaikan pelayanan sesuai standar pelayanan, berusaha secepat mungkin, sesuai dengan antrian 3. Persyaratan memberikan informasi dan penjelasan kepada warga tentang persyaratan apabila ada permohonan pelayanan	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Kelurahan Punggawan	Triwulan I (Januari - Maret)	85.75	90	88.25	97.5	86.75	80.75	88.25	94.25	75	85.74	B (Baik)	30	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Perlu lebih ditingkatkan sosialisasi di warga tentang medsos yang dikelola oleh kelurahan	100%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan agar warga hanya membawa syarat yg diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan yang diminta		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Perlu adanya pengembangan kompetensi pegawai di bidang pelayanan		
		Triwulan II (April - Juni)	85.75	90	88.25	97.5	86.75	80.75	88.25	94.25	75	87.41	B (Baik)	30	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Perlu lebih ditingkatkan sosialisasi di warga tentang medsos yang dikelola oleh kelurahan	0%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana agar warga hanya membawa syarat yg diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan yang diminta		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Perlu adanya pengembangan kompetensi pegawai di bidang pelayanan		
	Kelurahan Mangkubumen	Triwulan I (Januari - Maret)	99.25	97.5	95.75	100	96.75	96.75	94.25	100	100	89.07	A (Sangat Baik)	30	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Penambahan kekuatan jaringan internet	0%
															2. Perilaku pelaksana	2. Perilaku pelaksana Evaluasi kinerja petugas pelayanan melalui briefing rutin		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Renovasi		
		Triwulan II (April - Juni)	99.25	97.5	95.75	100	96.75	96.75	94.25	100	100	97.78	A (Sangat Baik)	30	SKM Online	1. Perilaku pelaksana	1. Perilaku pelaksana Briefing rutin guna evaluasi kinerja petugas pelayanan	0%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Memperbaiki jaringan internet agar penyelesaian penerbitan produk pelayanan dapat lebih cepat terselesaikan		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Produk pelayanan bisa di dapatkan apabila syarat untuk mengurusnya sudah terpenuhi, jadi kita akan memberikan penekanan untuk warga agar melengkapi syarat		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Kelurahan Manahan	Triwulan I (Januari - Maret)	90.25	88	84.75	100	86.25	87	86.25	96	88.75	89.34	A (Sangat Baik)	31	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Perilaku pelaksana 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Waktu penyelesaian Sosialisasi dan Rakor Ketua RT dan RW terkait Pelayanan yang ada di Kelurahan 2. Perilaku pelaksana Diberi arahan dan selalu diingatkan pada saat Apel Pagi dan Rapat staf kelurahan terkait perilaku pada saat melayani warga 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Koordinasi dan Konsultasi dengan Kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	100%
		Triwulan II (April - Juni)	90.25	88	84.75	100	86.25	87	86.25	96	88.75	89.7	A (Sangat Baik)	31	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Perilaku pelaksana	1. Waktu penyelesaian Sosialisasi kepada Ketua RT dan RW 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Pengusulan Anggaran untuk Penyusunan SOP 3. Perilaku pelaksana Rapat Staf dan Rapat Koordinasi Intern	100%
	Kelurahan Gilingan	Triwulan I (Januari - Maret)	78	77.5	76.5	100	78	76.5	78	99.5	78	83.36	B (Baik)	93	SKM Online	1. Kompetensi pelaksana 2. Waktu penyelesaian 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Kompetensi pelaksana Lebih meningkatkan kinerja dari dalam Kelurahan (Petugas/SDM) dan harus siap mengantisipasi pelayanan musiman 2. Waktu penyelesaian Lebih meningkatkan kinerja dari dalam Kelurahan (Petugas/SDM) dan harus siap mengantisipasi pelayanan musiman 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Memberikan informasi semua persyaratan kepada RT/RW melalui grup WA maupun tertulis	0%
		Triwulan II (April - Juni)	78	77.5	76.5	100	78	76.5	78	99.5	78	82.44	B (Baik)	50	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Kompetensi pelaksana 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Waktu penyelesaian Lebih meningkatkan kinerja dari dalam Kelurahan (Petugas/SDM) dan harus siap mengantisipasi pelayanan musiman 2. Kompetensi pelaksana Lebih meningkatkan kinerja dari dalam Kelurahan (Petugas/SDM) dan harus siap mengantisipasi pelayanan musiman 3. Sistem, mekanisme dan prosedur Memberikan informasi semua persyaratan kepada RT/RW melalui grup WA maupun tertulis	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Kelurahan Nusukan	Triwulan I (Januari - Maret)	96.75	96.75	93.25	99.25	94.25	96.75	95.75	96.75	95	83.15	B (Baik)	30	SKM Online	1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Kompetensi pelaksana	1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan Disebarkan digroup RT/RW tentang layanan aduan kelurahan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Disebarkan digroup RT/RW mengenai persyaratan yang dibutuhkan 3. Kompetensi pelaksana Koordinasi dengan Dinas Kominfo	0%
		Triwulan II (April - Juni)	96.75	96.75	93.25	99.25	94.25	96.75	95.75	96.75	95	96.02	A (Sangat Baik)	30	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Sarana dan prasarana	1. Waktu penyelesaian Berkoordinasi dengan Dinas terkait masalah koneksi internet, agar supaya pelayanan tidak terganggu dan cepat 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Lebih sering disebarkan ke group RT/RW mengenai persyaratan pelayanan yang diinginkan 3. Sarana dan prasarana Untuk lebih sering - sering dicek kondisi sarana dan prasarana yang ada dikelurahan agar berjalan lancar waktu digunakan	0%
	Kelurahan Ketelan	Triwulan I (Januari - Maret)	79.75	79.75	79	99.75	79.5	79.5	82.25	96	81.25	85.66	B (Baik)	31	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Persyaratan 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Memberikan informasi kepada pemohon tentang jenis-jenis layanan yang bisa diberikan 2. Persyaratan Memberikan informasi kepada pemohon tentang syarat-syarat dalam mencari pelayanan untuk mempercepat proses pelayanan 3. Sistem, mekanisme dan prosedur Mempermudah prosedur dan mekanisme untuk mempercepat pelayanan	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	79.75	79.75	79	99.75	79.5	79.5	82.25	96	81.25	84.07	B (Baik)	105	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Untuk mempercepat proses dan waktu pelayanan, disarankan kepada petugas pelayanan memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh pemohon pelayanan	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Memberikan informasi tentang jenis-jenis pelayanan yang bisa dilayani maupun yang tidak bisa dilayani kepada pemohon.		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Meningkatkan pengetahuan dan kemampuan petugas pelayanan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan baik dari segi waktu, mutu dan kemudahan prosedurnya.		
	Kelurahan Sumber	Triwulan I (Januari - Maret)	89.5	87.5	89	100	90.5	88	86	91.5	89	84.17	B (Baik)	50	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Melakukan review atas SOP dan SPM	100%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Melakukan review atas SOP dan SPM		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan review atas SOP dan SPM		
		Triwulan II (April - Juni)	89.5	87.5	89	100	90.5	88	86	91.5	89	90.11	A (Sangat Baik)	50	SKM Online	1. Perilaku pelaksana	1. Perilaku pelaksana Melakukan review atas SOP dan SPM	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan review atas SOP dan SPM		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Melakukan review atas SOP dan SPM		
	Kelurahan Banyuwanyar	Triwulan I (Januari - Maret)	95.75	95.75	95.75	99.25	95.75	96.75	95.75	95.75	95	89.93	A (Sangat Baik)	40	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana penataan taman kantor	100%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana briefing terkait masalah apa yang dihadapi dalam pelayanan		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian briefieng terkait waktu pelayanan supaya tidak lama dalam pelayanan		
		Triwulan II (April - Juni)	95.75	95.75	95.75	99.25	95.75	96.75	95.75	95.75	95	96.2	A (Sangat Baik)	30	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Penambahan pojok anak dan pojok main anak	100%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Edukasi warga terkait persyaratan layanan melalui medos		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Mengevaluasi sistem, mekanisne dan prosedur di unsur tenaga pelayanan supaya bisa lebih di sederhanakan dan mudah		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Kelurahan Joglo	Triwulan I (Januari - Maret)	97	95.75	96.25	99.75	96.25	97.5	97.5	99.5	98.75	96.03	A (Sangat Baik)	100	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Persyaratan 3. Waktu penyelesaian	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Sosialisasi Kepada Masyarakat Berkenaan dengan Persyaratan, Prosedur 2. Persyaratan Publikasi standar pelayanan kepada masyarakat, agar terhindar dari Calo 3. Waktu penyelesaian Pemeliharaan terhadap perangkat lunak/ internet, sarana dan prasarana yang sudah ada secara berkelanjutan.	0%
		Triwulan II (April - Juni)	97	95.75	96.25	99.75	96.25	97.5	97.5	99.5	98.75	97.61	A (Sangat Baik)	94	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur 2. Waktu penyelesaian 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Sistem, mekanisme dan prosedur Akan berusaha untuk lebih menyederhanakan proses yang berlaku sesuai harapan warga 2. Waktu penyelesaian Berusaha Memenuhi SOP yang berlaku 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Pelayanan diberikan sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada Kelurahan.	100%
	Kelurahan Banjarsari	Triwulan I (Januari - Maret)	85.75	85.75	85.25	96.5	85.75	87.75	88.5	99.25	83.75	88.62	A (Sangat Baik)	31	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Sarana dan prasarana 3. Persyaratan	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan pelayanan yang sudah ditetapkan sesuai aturan yang ada 2. Sarana dan prasarana Meningkatkan sarana prasarana kelurahan dengan melakukan kegiatan pengadaan/ pemeliharaan sarana dan prasarana sesuai anggaran yang telah ditetapkan 3. Persyaratan Melakukan pemutakhiran data dan perubahan persyaratan informasi melalui website, sosial media, papan pengumuman, brosur, serta memberikan sosialisasi terkait perubahan persyaratan pelayanan kepada masyarakat	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	85.75	85.75	85.25	96.5	85.75	87.75	88.5	99.25	83.75	88.74	A (Sangat Baik)	37	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Meningkatkan sarana dan prasarana kelurahan dengan melakukan kegiatan pemeliharaan sarana dan prasarana sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Melakukan reuiu kepada petugas terkait waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ditetapkan		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Melakukan pemutakhiran data dan perubahan persyaratan informasi melalui website, media sosial, papan pengumuman, brosur, serta memberikan sosialisasi terkait perubahan persyaratan kepada masyarakat		
	Kelurahan Kadipiro	Triwulan I (Januari - Maret)	76.75	76.5	75.5	100	76	75.5	76.75	77.75	85.5	77.45	B (Baik)	42	SKM Online	1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan Sosialisasi cara Penanganan pengaduan, saran dan masukan	66.67%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana Pelatihan / kapasitas bulding		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian Pengarahan ISO/SOP pada pegawai		
		Triwulan II (April - Juni)	76.75	76.5	75.5	100	76	75.5	76.75	77.75	85.5	80.03	B (Baik)	84	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Melibatkan SDM tambahan apabila diperlukan pada kondisi-kondisi tertentu	100%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana Mengusulkan pelatihan pelayanan prima		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Menyampaikan informasi syarat pelayanan kepada warga secara berulang		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
31	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Triwulan I (Januari - Maret)	94	92.25	93.25	98	94.5	94.25	94.75	96.75	94.25	97.5	A (Sangat Baik)	101	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Membuat form/cekis monev pelaksanaan jangka waktu penyelesaian pelayanan (apakah sudah sesuai dengan yang disusumn di SP) 2. Sistem, mekanisme dan prosedur Mencetak pamflet SP yang memuat prosedur dan mekanisme secara ringkas dan diletakkan di ruang pelayanan untuk memudahkan pengguna layanan 3. Kompetensi pelaksana Memberikan arahan dan materi kebijakan terkait penyelesaian pelayanan bagi SDM yang kemungkinan menggantikan SDM yang membidangi pelayanan	100%
																2. Sistem, mekanisme dan prosedur		
																3. Kompetensi pelaksana		
		Triwulan II (April - Juni)	94	92.25	93.25	98	94.5	94.25	94.75	96.75	94.25	94.65	A (Sangat Baik)	135	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sistem, mekanisme dan prosedur Mempublikasikan sistem, mekanisme dan prosedur layanan yang ada di Bakesbangpol pada website dan media sosial Bakesbangpol secara jelas dan mudah dipahami 2. Waktu penyelesaian Melakukan checklist monev waktu penyelesaian pada tiap jenis layanan Bakesbangpol apakah sudah sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) 3. Persyaratan Mempublikasikan rincian persyaratan layanan yang ada di Bakesbangpol pada website dan media sosial Bakesbangpol secara jelas dan mudah dipahami	100%
																2. Waktu penyelesaian		
																3. Persyaratan		
32	Kecamatan Jebres	Triwulan I (Januari - Maret)	90.75	90	89.25	99.25	90.25	90.25	90.75	96.5	89	91.52	A (Sangat Baik)	680	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Mengadakan Focus Group Discussion (sosialisasi) Standar Pelayanan dengan mendatangkan perwakilan masyarakat 2. Kompetensi pelaksana 1. Mengadakan pelatihan kembali untuk petugas pelaksana layanan (front office) kecamatan. 2. Mengarahakan dan membimbing mahasiswa magang agar memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku. 3. Perilaku pelaksana Menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) dalam pelayanan dan menerapkan kode etik pelayanan	100%
																2. Kompetensi pelaksana		
																3. Perilaku pelaksana		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	90.75	90	89.25	99.25	90.25	90.25	90.75	96.5	89	91.76	A (Sangat Baik)	769	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Melakukan rapat koordinasi dengan lurah di se Kecamatan Jebres terkait penganggaran untuk peningkatan sarana dan prasarana	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Melakukan rapat koordinasi terkait draft komponen waktu penyelesaian Standar Pelayanan Kelurahan sebagai dasar acuan pelayanan agar bisa sama antar kelurahan di wilayah Kecamatan Jebres		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan rapat koordinasi terkait draft komponen sistem, mekanisme dan prosedur Standar Pelayanan Kelurahan sebagai dasar acuan pelayanan agar bisa sama antar kelurahan di wilayah Kecamatan Jebres		
	Kelurahan Sudiroprajan	Triwulan I (Januari - Maret)	98.25	90.75	93.75	99.5	95.5	94.25	95.5	97.75	97.25	95.18	A (Sangat Baik)	38	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sistem, mekanisme dan prosedur melakukan penjelasan tentang aplikasi online kepada warga	100%
															2. Perilaku pelaksana	2. Perilaku pelaksana lebih menerapkan kesopanan dan keramahan kepada warga		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian lebih mengutamakan ketepatan dan ketelitian dalam proses pelayanan agar sesuai tepat waktu		
		Triwulan II (April - Juni)	98.25	90.75	93.75	99.5	95.5	94.25	95.5	97.75	97.25	95.83	A (Sangat Baik)	56	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sistem, mekanisme dan prosedur melakukan penjelasan tentang aplikasi online kepada warga	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian lebih mengutamakan ketepatan dan ketelitian dalam proses pelayanan agar sesuai tepat waktu		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana lebih meningkatkan dalam hal pelayanan dan menambah staff di bagian pelayanan		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Kelurahan Gandekan	Triwulan I (Januari - Maret)	88	89	86.75	99.25	88.75	89.5	90.75	94.25	89	90.03	A (Sangat Baik)	100	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Sosialisasi tentang SOP waktu penyelesaian pelayanan secara online	100%
															2. Perilaku pelaksana	2. Perilaku pelaksana Membuat pin komitmen pelayanan agar petugas selalu ingat untuk memberikan pelayanan prima		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan sosialisasi peraturan kependudukan baik secara langsung maupun melalui medsos kelurahan		
		Triwulan II (April - Juni)	88	89	86.75	99.25	88.75	89.5	90.75	94.25	89	90.58	A (Sangat Baik)	100	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian 1. Sosialisasi tentang SOP waktu penyelesaian pelayanan secara online 2. Menganggarkan pembelian Router di RKA 2024	100%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Review SOP pelayanan		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan 1. Review SOP pelayanan 2. Membuat leaflet persyaratan pelayanan untuk warga yang membutuhkan pelayanan. 3. Membuat MMT persyaratan pelayanan		
	Kelurahan Sewu	Triwulan I (Januari - Maret)	89.25	89.25	89.25	100	91.5	93.5	96.5	100	95	96.4	A (Sangat Baik)	44	SKM Online	1. Perilaku pelaksana	1. Perilaku pelaksana Diadakannya Pelatihan Pelayanan Prima	0%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Diadakannya Pelatihan Pelayanan Prima		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Pembuatan Banner Syarat Pelayanan Kependudukan		
		Triwulan II (April - Juni)	89.25	89.25	89.25	100	91.5	93.5	96.5	100	95	93.81	A (Sangat Baik)	35	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan Pembuatan Banner Syarat Pelayanan Kependudukan	0%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Pembuatan banner tentang prosedur kependudukan		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian Pembuatan banner tentang aplikasi online sehingga warga bisa memantau pengajuan secara mandiri		
	Kelurahan Pucangsawit	Triwulan I (Januari - Maret)	89	88.5	91.5	99.5	91	90.5	93	94	91	92.97	A (Sangat Baik)	51	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian menyampaikan secara detail waktu kepada masyarakat dari saat pelayanan sampai selesai	0%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan memberikan informasi secara langsung dan jelas kepada warga		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana mengikuti pelatihan peningkatan kompetensi secara internal dengan selalu berkomunikasi dengan instansi terkait		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	89	88.5	91.5	99.5	91	90.5	93	94	91	92	A (Sangat Baik)	50	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sistem, mekanisme dan prosedur memberikan penjelasan terkait SOP yang ada	100%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Memberikan informasi baik secara lisan maupun secara tertulis berupa banner dan papan pengumuman		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana pelatihan peningkatan kompetensi secara internal dengan selalu berkomunikasi dengan instansi terkait		
	Kelurahan Jagalan	Triwulan I (Januari - Maret)	75	75	75	100	75.25	75	75	100	75	80.56	B (Baik)	43	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan Sudah , diinformasikan dalam rapat paguyuban dan dishare kembali di grup wa lembaga-lembaga	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang SOP pelayanan		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian JANUARI - MARET		
		Triwulan II (April - Juni)	75	75	75	100	75.25	75	75	100	75	80.59	B (Baik)	88	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan Sudah , diinformasikan dalam rapat paguyuban dan dishare kembali di grup wa lembaga-lembaga	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang SOP pelayanan		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian April, Mei, Juni		
	Kelurahan Purwodiningratan	Triwulan I (Januari - Maret)	97	96.75	95.5	99.75	96	96.5	95.25	99.5	90.75	85.79	B (Baik)	43	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Pengadaan Banner tentang prosedur dan mekanisme dalam mengurus pengantir kependudukan	33.33%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana Pengadaan Banner untuk Persyaratan yang dibutuhkan warga		
															3. Perilaku pelaksana	3. Perilaku pelaksana Pengadaan Banner untuk Persyaratan yang dibutuhkan warga		
		Triwulan II (April - Juni)	97	96.75	95.5	99.75	96	96.5	95.25	99.5	90.75	96.32	A (Sangat Baik)	126	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Pembuatan Banner Syarat Pelayanan Kependudukan	0%
															2. Perilaku pelaksana	2. Perilaku pelaksana Pembuatan banner tentang prosedur kependudukan		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian Pembuatan banner tentang aplikasi online sehingga warga bisa memantau pengajuan secara mandiri		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Kelurahan Kepatihan Kulon	Triwulan I (Januari - Maret)	97.75	96.75	93	100	95.75	93.5	94.75	89.25	83	95.6	A (Sangat Baik)	53	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Waktu penyelesaian Diadakan bimtek bagi petugas pelayanan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Diadakan bimtek bagi petugas pelayanan agar lebih menguasai spesifikasi jenis pelayanan 3. Sistem, mekanisme dan prosedur Sosialisasi bagi warga terkait pelayanan online agar lebih mudah dipahami warga	0%
		Triwulan II (April - Juni)	97.75	96.75	93	100	95.75	93.5	94.75	89.25	83	93.79	A (Sangat Baik)	47	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Waktu penyelesaian	1. Sarana dan prasarana Perencanaan pembangunan gedung kelurahan yang baru 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan Membuat atau menyediakan layanan aduan kelurahan bagi masyarakat 3. Waktu penyelesaian Mengajukan pelatihan agar pelayanan lebih cepat dan maksimal	0%
	Kelurahan Kepatihan Wetan	Triwulan I (Januari - Maret)	86	85.5	84	100	84	83.25	85.5	92.25	86.75	87.46	B (Baik)	35	SKM Online	1. Persyaratan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Kompetensi pelaksana	1. Persyaratan Membuat dan mensosialisasikan kepada warga terkait persyaratan pelayanan administrasi kependudukan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur Mempersiapkan prosedur pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan membuat sistem informasi kependudukan (E-Kel) 3. Kompetensi pelaksana -Melakukan Edukasi dan pembelajaran kepada petugas yang belum memiliki kompetensi yang memadai -Mengikuti Bimtek/Sosialisasi terkait pelayanan administrasi kependudukan	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	86	85.5	84	100	84	83.25	85.5	92.25	86.75	87.47	B (Baik)	45	SKM Online	1. Kompetensi pelaksana	1. Kompetensi pelaksana Melakukan Edukasi dan pembelajaran kepada petugas yang belum memiliki kompetensi yang memadai, mengikuti bimtek /sosialisasi terkait pelayanan administrasi kependudukan	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian menyederhanakan sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien, mendorong Disaminducapil untuk segera menjalankan E-Kelurahan kembali dengan tools dan menu pelayanan yang lebih akomodatif terhadap kebutuhan masyarakat		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Lebih Menyederhanakan Persyaratan administrasi kependudukan yang lebih baik		
	Kelurahan Tegalharjo	Triwulan I (Januari - Maret)	98.5	97.75	95.5	100	98.5	96.25	95.5	96.25	91.75	94.53	A (Sangat Baik)	32	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Penambahan fasilitas ruang tunggu	100%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana Pelatihan Pelayanan Prima/Peningkatan Personal Capacity melalui Pembinaan Internal		
															3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan Peningkatan sarana pengaduan, saran dan masukan melalui WA		
		Triwulan II (April - Juni)	98.5	97.75	95.5	100	98.5	96.25	95.5	96.25	91.75	96.63	A (Sangat Baik)	33	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Perluasan fasilitas ruang tunggu	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Peningkatan inovasi pelayanan yang efektif dan efisien		
															3. Perilaku pelaksana	3. Perilaku pelaksana Pelatihan kepribadian untuk menciptakan pribadi, attitude dan perilaku yang mengarah ke profesional kerja		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Kelurahan Jebres	Triwulan I (Januari - Maret)	90	90	90.75	99.5	90.5	90	88.5	94.75	89.5	88.47	A (Sangat Baik)	59	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Menyampaikan informasi secara detail kepada masyarakat dan memastikan masyarakat mengerti tentang informasi yang sudah di sampaikan	33.33%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Meningkatkan kenyamanan tempat parkir kendaraan dengan optimalkan peran linmas Kelurahan Jebres untuk penataan kendaraan bermotor		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan 1. Menyampaikan informasi secara berkala melalui Lembaga Kemasyarakatan 2. Membuat informasi media melalui Videotron tentang persyaratan pelayanan secara berkala		
		Triwulan II (April - Juni)	90	90	90.75	99.5	90.5	90	88.5	94.75	89.5	91.45	A (Sangat Baik)	52	SKM Online	1. Perilaku pelaksana	1. Perilaku pelaksana Petugas pelayanan melaksanakan pelayanan dengan ramah, senyum, sapa dan santun	100%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Membuat ruang pelayanan semakin nyaman		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan 1. Menyampaikan informasi secara berkala melalui Lembaga Kemasyarakatan 2. Membuat informasi media melalui Videotron tentang persyaratan pelayanan secara berkala		
	Kelurahan Mojosongo	Triwulan I (Januari - Maret)	97.25	96.5	95.75	99.25	95.75	96.5	98.5	98.5	97.75	96.67	A (Sangat Baik)	40	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Mengembangkan dan meningkatkan inovasi pelayanan untuk penyelesaian lebih cepat	100%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana merencanakan pengadaan sarpras sesuai kebutuhan		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan melakukan evaluasi dalam pelayanan sehingga sesuai dengan spesifikasinya dan tidak terjadi kesalahan proses		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	97.25	96.5	95.75	99.25	95.75	96.5	98.5	98.5	97.75	97.3	A (Sangat Baik)	35	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Mengembangkan dan inovasi pelayanan untuk penyelesaian lebih cepat	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan melakukan evaluasi dalam pelayanan sehingga sesuai dengan spesifikasinya dan tidak terjadi kesalahan proses		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Adanya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan		
33	Kecamatan Laweyan	Triwulan I (Januari - Maret)	88.75	88.5	88.75	99.75	89	89.5	90	98.25	88.75	89.9	A (Sangat Baik)	842	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan Menginformasikan secara langsung kepada pemohon terkait persyaratan yang dibutuhkan.	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Sosialisasi mengenai Standar Pelayanan (SP) melalui media Elektronik maupun Non Elektronik		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Sosialisasi mengenai Standar Pelayanan (SP) melalui media Elektronik maupun Non Elektronik		
		Triwulan II (April - Juni)	88.75	88.5	88.75	99.75	89	89.5	90	98.25	88.75	91.28	A (Sangat Baik)	629	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sistem, mekanisme dan prosedur Sosialisasi mengenai Standar Pelayanan (SP) melalui media Elektronik maupun Non Elektronik	100%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Melakukan Pengadaan barang guna melengkapi sarana dan prasarana yang memadahi bagi masyarakat		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian Sosialisasi mengenai Standar Pelayanan (SP) melalui media Elektronik maupun Non Elektronik		
	Kelurahan Pajang	Triwulan I (Januari - Maret)	91.75	92.5	89.25	100	94.25	94.25	92.5	99.25	92.5	94.72	A (Sangat Baik)	30	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Perlu adanya rapat intern membahas pelaksanaan pelayanan serta penyelesaian yang efektif agar mempercepat pengerjaan	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Komunikasi kepada pihak pembuat program apabila terjadi eror agar segera dibenahi dan pelayanan lebih efektif		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Pemberian kolom persyaratan agar masyarakat tidak terkecoh saat sudah terlanjur masuk ke pelayanan		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	91.75	92.5	89.25	100	94.25	94.25	92.5	99.25	92.5	93.98	A (Sangat Baik)	30	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Persyaratan 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Waktu penyelesaian Perlu adanya rapat intern membahas teknis pelayanan serta penyelesaian yang efektif agar mempercepat pengerjaan 2. Persyaratan sharing persyaratan melalui media sosial 3. Sistem, mekanisme dan prosedur perlu adanya rapat terkait Sistem, mekanisme dan prosedur yang lebih efektif	100%
	Kelurahan Laweyan	Triwulan I (Januari - Maret)	95.75	92.75	91.5	100	92	95	90.75	100	91.5	87.74	B (Baik)	46	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Kompetensi pelaksana	1. Waktu penyelesaian meningkatnya sarana dan prasarana kantor 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan mengadakan sosialisasi ke masyarakat 3. Kompetensi pelaksana petugas pelaksana meningkatkan kualitas pelayanan	66.67%
		Triwulan II (April - Juni)	95.75	92.75	91.5	100	92	95	90.75	100	91.5	94.38	A (Sangat Baik)	41	SKM Online	1. Perilaku pelaksana 2. Waktu penyelesaian 3. Sarana dan prasarana	1. Perilaku pelaksana meningkatnya sarana dan prasarana kantor 2. Waktu penyelesaian mengadakan sosialisasi ke masyarakat 3. Sarana dan prasarana petugas pelaksana meningkatkan kualitas pelayanan	100%
	Kelurahan Bumi	Triwulan I (Januari - Maret)	86.25	84.25	88.75	99.75	86.75	88.25	90.75	99.75	86	90.06	A (Sangat Baik)	150	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur 2. Persyaratan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Sistem, mekanisme dan prosedur Sosialisasi Standar Pelayanan (SP) kepada stakeholder melalui berbagai media elektronik, Non elektronik dan Media Sosial secara berkala 2. Persyaratan Sosialisasi mengenai Persyaratan yang dibutuhkan saat mengajukan permohonan akan di optimalkan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Mensosialisasikan terkait jenis jenis layanan yang dapat dilayani pada Kantor Kelurahan Bumi, dan memberi informasi yang dibutuhkan	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	86.25	84.25	88.75	99.75	86.75	88.25	90.75	99.75	86	90.08	A (Sangat Baik)	110	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sistem, mekanisme dan prosedur Sosialisasi Standar Pelayanan (SP) kepada stakeholder melalui berbagai media elektronik, Non elektronik dan Media Sosial akan dioptimalkan	33.33%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Sarana dan prasarana yang ada akan dilakukan pemeliharaan secara berkala		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Mensosialisasikan terkait jenis jenis layanan yang dapat dilayani pada Kantor Kelurahan Bumi, dan memberi informasi yang dibutuhkan kepada stakeholder		
	Kelurahan Panularan	Triwulan I (Januari - Maret)	98	97.25	94.5	99.25	96.5	98	97.25	100	96.5	94.17	A (Sangat Baik)	72	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Koordinasi dengan instansi terkait	0%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Penambahan sarana penunjang pelayanan		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Berkoordinasi di internal kantor		
		Triwulan II (April - Juni)	98	97.25	94.5	99.25	96.5	98	97.25	100	96.5	97.45	A (Sangat Baik)	36	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Koordinasi dengan instansi terkait	66.67%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Koordinasi dengan internal kantor		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Pengajuan pembaruan sarana pelayanan		
	Kelurahan Penumping	Triwulan I (Januari - Maret)	90.25	91.5	95.5	100	91	90.25	89.75	100	90.25	93.69	A (Sangat Baik)	55	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian bimtek petugas pelayanan di kelurahan	100%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan membuat papan informasi / pengumuman dan lembar panduan		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan melakukan koordinasi secara internal dan melakukan monitoring secara berkala		
		Triwulan II (April - Juni)	90.25	91.5	95.5	100	91	90.25	89.75	100	90.25	93.18	A (Sangat Baik)	44	SKM Online	1. Perilaku pelaksana	1. Perilaku pelaksana melakukan brifing intern terhadap petugas pelaksana	100%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan membuat papan informasi / pengumuman dan lembar panduan		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana melakukan pelatihan kompetensi petugas pelaksana		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Kelurahan Sriwedari	Triwulan I (Januari - Maret)	98	98	98	100	99.25	98	98	100	98.75	92.13	A (Sangat Baik)	30	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan Melakukan sosialisasi tentang persyaratan dengan RT dan RW setempat	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan sosialisasi tentang persyaratan dengan RT dan RW setempat		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Melakukan Sosialisasi tentang sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan kepada Masyarakat		
		Triwulan II (April - Juni)	98	98	98	100	99.25	98	98	100	98.75	98.65	A (Sangat Baik)	37	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan Mensosialisasikan kepada RT dan RW tentang Persyaratan, Sistem, Mekanisme, Prosedur, dan Waktu penyelesaian agar di sampaikan kepada warga masyarakat	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Mensosialisasikan kepada RT dan RW tentang Persyaratan, Sistem, Mekanisme, Prosedur, dan Waktu penyelesaian agar di sampaikan kepada warga masyarakat		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian Mensosialisasikan kepada RT dan RW tentang Persyaratan, Sistem, Mekanisme, Prosedur, dan Waktu penyelesaian agar di sampaikan kepada warga masyarakat		
	Kelurahan Purwosari	Triwulan I (Januari - Maret)	87.75	91.25	86	100	89.5	87.75	89.5	99.5	90	87.92	B (Baik)	60	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Sudah kanal atau tempat Pengaduan Layanan yang diberikan Kelurahan Rencana akan membuat aduan melalui kanal WA Kelurahan kepada masyarakat	100%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana Petugas telah mendapatkan pelatihan aplikasi pelayanan dan cara berkomunikasi dengan warga masyarakat dalam hal melayani permohonan		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Penyediaan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan telah disosialisasikan kepada warga masyarakat melalui Ketua RT dan RW melalui Grup WA RT RW		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	87.75	91.25	86	100	89.5	87.75	89.5	99.5	90	91.28	A (Sangat Baik)	43	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Selalu berkomunikasi dengan Dinas terkait jika ada kendala - kendala dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat	100%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Jika terjadi perubahan alur dan perlengkapan persyaratan permohonan dokumen dari pihak kami selalu memberi tahu ke warga masyarakat melalui kanal grup WA Rt dan Rw dan selanjutnya disampaikan ke warga masyarakat secara langsung dan melalui banner yang diberikan dari Dinas Terkait		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Dalam upaya memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada warga masyarakat setiap ada bintek petugas pelayanan selalu mengikuti bintak tersebut dan berkoordinasi jika ada kendala dalam memberi pelayanan kepada warga masyarakat		
	Kelurahan Sondakan	Triwulan I (Januari - Maret)	84.75	88.5	84	99.25	84.75	85.75	88	99	83.5	88.27	B (Baik)	125	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Peningkatan Kesesuaian Hasil Produk yang diminta	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Peningkatan Pelayanan secara cepat dan tepat		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Peningkatan Kompetensi pelaksana dengan terus menerus meningkatkan kualitas SDM dalam layanan		
		Triwulan II (April - Juni)	84.75	88.5	84	99.25	84.75	85.75	88	99	83.5	88.6	A (Sangat Baik)	67	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Peningkatan Sarana dan Prasarana dengan menambah AC dengan yang baru dan meningkatkan Daya/PK AC di ruang tunggu	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Meningkatkan kecepatan penyelesaian secara cepat dan tepat waktu		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Peningkatan kesesuaian Produk yang diminta		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Kelurahan Kerten	Triwulan I (Januari - Maret)	81.75	78	80.5	100	79	79	79	82.75	72	80.39	B (Baik)	51	SKM Online	1. Persyaratan 2. Kompetensi pelaksana 3. Sarana dan prasarana	1. Persyaratan Melakukan up date persyaratan pelayanan secara berkala. 2. Kompetensi pelaksana Mengikutsertakan petugas pelayanan dalam pelatihan service excellent. 3. Sarana dan prasarana Melakukan pemeliharaan secara berkala atas sarpras yang dimiliki	100%
		Triwulan II (April - Juni)	81.75	78	80.5	100	79	79	79	82.75	72	81.32	B (Baik)	51	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Sarana dan prasarana Melakukan pemeliharaan sarana prasarana yang sudah dimiliki secara berkala / rutin 2. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan sosialisasi dan penyampaian informasi terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan secara berkala/ update kepada masyarakat 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan sosialisasi dan penyampaian informasi terkait produk spesifikasi jenis pelayanan secara berkala/ update kepada masyarakat	100%
	Kelurahan Jajar	Triwulan I (Januari - Maret)	84.25	84.25	81.75	100	79.25	80	81.75	99.25	82.5	85.33	B (Baik)	50	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Waktu penyelesaian berusaha semaksimal mungkin dalam penyelesaian satu pelayanan tanpa mengabaikan SOP dan ketelitian dari petugas 2. Sistem, mekanisme dan prosedur Membuat prosedur yang jelas mengenai alur pelayanan sehingga tidak membingungkan pemohon 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan menyusun standar pelayanan	0%
		Triwulan II (April - Juni)	84.25	84.25	81.75	100	79.25	80	81.75	99.25	82.5	85.83	B (Baik)	30	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Kompetensi pelaksana 3. Waktu penyelesaian	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Menyusun SOP 2. Kompetensi pelaksana Pelaksanaan pelayanan akan lebih di percepat 3. Waktu penyelesaian Berusaha meningkatkan pelayanan tanpa harus mengabaikan SOP	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Kelurahan Karangasem	Triwulan I (Januari - Maret)	90	87.5	88.25	100	87.5	87.5	88.25	100	93.25	91.97	A (Sangat Baik)	73	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sistem, mekanisme dan prosedur Menjelaskan kepada warga terkait prosedur pelayanan & membantu warga dalam mengonline kan pengajuan kepengurusan administrasi kependudukan	0%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Segera berkoordinasi dengan instansi terkait jika ada error sistem agar segera diatasi		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Menambah teks informasi tata cara mengakses pelayanan online secara lengkap dan detail		
		Triwulan II (April - Juni)	90	87.5	88.25	100	87.5	87.5	88.25	100	93.25	91.32	A (Sangat Baik)	40	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sistem, mekanisme dan prosedur Menjelaskan kepada warga terkait prosedur pelayanan & membantu warga dalam mengonline kan pengajuan kepengurusan administrasi kependudukan	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Menambah banner & leaflet produk pelayanan		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Meningkatkan kompetensi pelaksana pelayanan dengan mengirim personil jika dinas mengadakan bintek / diklat		
34	Kecamatan Pasarkliwon	Triwulan I (Januari - Maret)	90.75	89.5	88.5	99.25	89.75	89.5	90.25	94.75	90	91.45	A (Sangat Baik)	636	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Pemeliharaan sarana dan prasarana layanan di ruang pelayanan harus disesuaikan dengan SOP seperti kebersihan ruang layanan	66.67%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melaksanakan review standar pelayanan secara rutin terkait perubahan terhadap produk layanan sesuai spesifikasi jenis layanan		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Melaksanakan penyebaran informasi lewat Media sosial dan pembuatan sign / papan pengumuman / pamflet / banner terkait standar pelayanan seperti persyaratan dan jenis pelayanan kepada masyarakat		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	90.75	89.5	88.5	99.25	89.75	89.5	90.25	94.75	90	91.42	A (Sangat Baik)	546	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Memberikan informasi kepada pemohon pelayanan terkait dokumen / data yang sedang di proses serta peningkatan kualitas SDM pelayanan tentang pelayanan publik agar proses pelayanan lebih cepat, efisien dan efektif	100%
															2. Kompetensi pelaksana	2. Kompetensi pelaksana Memberikan diklat dan pelatihan kepada pegawai pelayanan tentang etika dan prosedur proses pelayanan serta pembagian tugas dan wewenang sesuai tupoksi yang telah ditetapkan.		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur layanan dan sesuai dengan Maklumat pelayanan dan SOP		
	Kelurahan Joyosuran	Triwulan I (Januari - Maret)	98.5	94.25	87	100	96	86.25	97.5	99.25	87	100	A (Sangat Baik)	34	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan Memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan dalam berbagai jenis pelayanan	0%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam berbagai jenis pelayanan		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung penunjang pelayanan		
		Triwulan II (April - Juni)	98.5	94.25	87	100	96	86.25	97.5	99.25	87	94	A (Sangat Baik)	31	SKM Online	1. Kompetensi pelaksana	1. Kompetensi pelaksana -	0%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian -		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana -		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Kelurahan Semanggi	Triwulan I (Januari - Maret)	85.75	85.75	85.75	99.25	85.75	85.75	85.75	99.25	85.75	100	A (Sangat Baik)	30	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan Penyebaran informasi dengan menggunakan sosial media serta pembuatan pamflet/papan terkait standar pelayanan seperti persyaratan dan jenis pelayanan kepada masyarakat.	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Penyebaran informasi dengan menggunakan sosial media serta pembuatan pamflet/papan terkait Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan masyarakat.		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian Pengadaan perangkat dan perawatan koneksi internet serta pengadaan kembali aplikasi dan atau sejenisnya untuk menunjang percepatan waktu penyelesaian pelayanan kepada pemohon/masyarakat.		
		Triwulan II (April - Juni)	85.75	85.75	85.75	99.25	85.75	85.75	85.75	99.25	85.75	88.8	A (Sangat Baik)	30	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan standar operasional prosedur kepada masyarakat/pemohon pelayanan sehingga hanya perlu mempertahankan saja.	33.33%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan standar operasional prosedur kepada masyarakat/pemohon pelayanan, hanya perlu mempertahankan saja.		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan sudah cepat sesuai dengan standar operasional prosedur kepada masyarakat/pemohon pelayanan. Perlu Pengadaan perangkat dan perawatan koneksi internet serta pengadaan kembali aplikasi dan atau sejenisnya untuk menunjang percepatan waktu penyelesaian pelayanan kepada pemohon/masyarakat.		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Kelurahan Sangkrah	Triwulan I (Januari - Maret)	88.75	85	87.25	97.75	84.5	89.25	86.25	89.25	86.25	87.94	B (Baik)	146	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Memperbaiki atau mengganti sarana dan prasarana yang sudah tidak berfungsi dengan baik dengan melakukan perbaikan atau pengadaan barang.	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Memperbaiki segala bentuk kesalahan produk pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat.		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Update persyaratan sesuai aturan terbaru dan menginformasikan persyaratan pelayanan melalui sosial media agar masyarakat lebih mudah memperoleh informasi persyaratan pelayanan.		
		Triwulan II (April - Juni)	88.75	85	87.25	97.75	84.5	89.25	86.25	89.25	86.25	88.28	B (Baik)	128	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Memperbaiki dan mengganti sarana dan prasarana yang sudah tidak berfungsi dengan baik serta melakukan perbaikan	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Memperbaiki segala bentuk kesalahan produk pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat.		
															3. Perilaku pelaksana	3. Perilaku pelaksana Update persyaratan sesuai aturan terbaru dan menginformasikan persyaratan pelayanan melalui sosial media agar masyarakat lebih mudah memperoleh informasi persyaratan pelayanan		
	Kelurahan Pasar Kliwon	Triwulan I (Januari - Maret)	94.25	93.5	91.5	100	86.5	84.25	86.5	90	90.75	90.96	A (Sangat Baik)	55	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Kelurahan Pasarkliwon melakukan rapat internal secara berkala untuk selalu meningkatkan pengetahuan petugas pelayanan	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Melakukan penganggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana Meningkatkan Pengetahuan Petugas Pelayanan Sesuai Kebutuhan Pelayanan		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	94.25	93.5	91.5	100	86.5	84.25	86.5	90	90.75	90.79	A (Sangat Baik)	35	SKM Online	1. Kompetensi pelaksana	1. Kompetensi pelaksana kemampuan dan pengetahuan tentang informatika bagi petugas pelayanan	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan SOSIALISASI KEPADA MASYARAKAT TERKAIT PROSEDUR TEKNIS DAN JENIS LAYANAN DI KELURAHAN		
															3. Perilaku pelaksana	3. Perilaku pelaksana EVALUASI DAN PENINGKATAN KUALITAS SDM DI PELAYANAN		
	Kelurahan Gajahan	Triwulan I (Januari - Maret)	88.25	85.75	85	99.25	88.25	89.25	87.5	93.25	91.75	85.86	B (Baik)	88	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan Memberikan penjelasan kepada pemohon terkait persyaratan dalam layanan	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Memberikan sosialisasi/informasi yang lebih singkat namun jelas, sehingga mudah dimengerti oleh pemohon layanan		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan		
		Triwulan II (April - Juni)	88.25	85.75	85	99.25	88.25	89.25	87.5	93.25	91.75	89.81	A (Sangat Baik)	30	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Memberikan penjelasan kepada pemohon terkait waktu penyelesaian	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Memberikan penjelasan terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan		
															3. Perilaku pelaksana	3. Perilaku pelaksana Mengedepankan perilaku kesopanan dan keramahan dalam pelayanan		
	Kelurahan Baluwarti	Triwulan I (Januari - Maret)	91.5	91	90.5	100	93	91.5	92.5	100	91	93.67	A (Sangat Baik)	50	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan rapat dan reviu Standar Operasional Prosedur dan standar pelayanan	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Memberikan informasi kepada pemohon pelayanan terkait pelayanan dokumen/ data yang sedang di proses		
															3. Perilaku pelaksana	3. Perilaku pelaksana Melaksanakan rapat evaluasi internal dalam peningkatan kualitas SDM khususnya di bidang pelayanan		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	91.5	91	90.5	100	93	91.5	92.5	100	91	93.44	A (Sangat Baik)	50	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Memberikan informasi kepada pemohon tentang dokumen/data yang sedang di ajukan	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan rapat dan reviu Standar Operasional Prosedur dan standar pelayanan		
															3. Sarana dan prasarana	3. Sarana dan prasarana Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana yang ada		
	Kelurahan Kampungbaru	Triwulan I (Januari - Maret)	86.75	84.5	83.5	100	89	86	87.5	97.75	90.75	91.2	A (Sangat Baik)	30	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan PETUGAS HARUS MENGUASAI PERSYARATAN YG ADA PADA PELAYANAN	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Melakukan reviu atas Standar Operasional Prosedur dan standar pelayan telah ditetapkan berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan reviu atas Standar Operasional Prosedur dan standar pelayan telah ditetapkan berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi		
		Triwulan II (April - Juni)	86.75	84.5	83.5	100	89	86	87.5	97.75	90.75	89.5	A (Sangat Baik)	32	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian melakukan koordinasi aktif kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan serta memberikan pendampingan / konsultasi secara online	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur melakukan evaluasi atas SOP yang telah ditetapkan secara berkala		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana melakukan sharing, pembelajaran mandiri, unit kerja melakukan pelatihan, coaching pemimpin		
	Kelurahan Kedunglumbu	Triwulan I (Januari - Maret)	90.75	90	91.25	100	93.75	92	92.5	90.75	91.25	95.14	A (Sangat Baik)	40	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan Memasang persyaratan pelayanan di ruang pelayanan	0%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur Memasang alur pelayanan		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	90.75	90	91.25	100	93.75	92	92.5	90.75	91.25	92.43	A (Sangat Baik)	40	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sistem, mekanisme dan prosedur Sistem, mekanisme dan Prosedur pelayanan harus jelas dan terpasang ditempat yang strategis dan terlihat jelas oleh pemohon	0%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Persyaratan permohonan terpasang di ruang pelayanan		
															3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan Menyediakan kotak aduan/saran ditempat yang strategis		
	Kelurahan Kauman	Triwulan I (Januari - Maret)	90.75	92.5	90.75	100	95	91.75	94.25	99.25	95	90.56	A (Sangat Baik)	30	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana sarana dan prasarana digunakan dengan baik	0%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan dengan baik		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan menjelaskan kepada pemohon tentang persyaratan		
		Triwulan II (April - Juni)	90.75	92.5	90.75	100	95	91.75	94.25	99.25	95	94.35	A (Sangat Baik)	30	SKM Online	1. Persyaratan	1. Persyaratan Menjelaskan kepada pemohon tentang persyaratan	0%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan dengan baik		
															3. Kompetensi pelaksana	3. Kompetensi pelaksana TKPK yang menguasai IT		
	Kelurahan Mojo	Triwulan I (Januari - Maret)	97	97	95	99.5	95	93.75	97.5	95.75	95.75	97.05	A (Sangat Baik)	33	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Kelurahan Mojo melakukan rapat internal secara berkala untuk selalu meningkatkan pengetahuan petugas pelayanan	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur, teknis dan jenis layanan di kelurahan		
															3. Perilaku pelaksana	3. Perilaku pelaksana Evaluasi dan peningkatan kualitas SDM di pelayanan		
		Triwulan II (April - Juni)	97	97	95	99.5	95	93.75	97.5	95.75	95.75	96.18	A (Sangat Baik)	40	SKM Online	1. Kompetensi pelaksana	1. Kompetensi pelaksana -	100%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian -		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan -		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Kelurahan Joyotakan	Triwulan I (Januari - Maret)	87.25	90.75	83.75	100	87.25	87.75	89	99.5	85	90.04	A (Sangat Baik)	126	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Melakukan reviu atas Standar Operasional Prosedur dan standar pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi	0%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Secara offline, melakukan penataan ruang kantor dan ruang pelayanan agar secara representatif untuk menunjang kinerja lebih efektif dan efisien		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Melakukan peningkatan kapasitas SDM pegawai di Kelurahan Joyotakan		
		Triwulan II (April - Juni)	87.25	90.75	83.75	100	87.25	87.75	89	99.5	85	89.99	A (Sangat Baik)	43	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Diadakan pelatihan bagi petugas pelayanan	33.33%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Penataan Lay out Ruang Pelayanan agar lebih representatif dan Pengadaan Alat Kerja (Komputer dan printer)		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media informasi yang dimiliki secara berkala		
	Kelurahan Danukusuman	Triwulan I (Januari - Maret)	87.5	86.5	90.5	99.75	86.75	82.5	85.75	91.75	86.5	88.33	A (Sangat Baik)	100	SKM Online	1. Kompetensi pelaksana	1. Kompetensi pelaksana Mengikutsertakan petugas pelayanan kedalam pelatihan yang berkaitan dengan peningkatan kompetensi.	100%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Melakukan pemeliharaan sarpras secara berkala.		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Menginformasikan persyaratan pelayanan melalui media informasi yang dimiliki Kelurahan Danukusuman.		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	87.5	86.5	90.5	99.75	86.75	82.5	85.75	91.75	86.5	88.61	A (Sangat Baik)	100	SKM Online	1. Kompetensi pelaksana	1. Kompetensi pelaksana Kel. Danukusuman melakukan analisa kebutuhan pelatihan bagi seluruh SDM yang dimiliki. Setelah melakukan analisa kebutuhan pelatihan, Kel. Danukusuman melakukan pelatihan sesuai kebutuhan.	100%
															2. Perilaku pelaksana	2. Perilaku pelaksana Kel. Danukusuman melakukan pelatihan Service Excellent bagi seluruh SDM yang dimiliki.		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Melakukan Komunikasi, Informasi dan Edukasi kepada masyarakat terkait Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang dimiliki Kel. Danukusuman secara periodik.		
35	Kecamatan Serengan	Triwulan I (Januari - Maret)	90.75	90.75	91.5	99.75	90	89.25	91.5	97	89.5	90.13	A (Sangat Baik)	637	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana Melakukan pemeliharaan sarpras secara berkala.	66.67%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian Melakukan monitoring atas waktu pelayanan yang dilakukan		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Mempublikasikan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan melalui media informasi yang dimiliki		
		Triwulan II (April - Juni)	90.75	90.75	91.5	99.75	90	89.25	91.5	97	89.5	92.22	A (Sangat Baik)	609	SKM Online	1. Kompetensi pelaksana	1. Kompetensi pelaksana Melakukan bimbingan kepada petugas pelayanan	100%
															2. Sarana dan prasarana	2. Sarana dan prasarana Melakukan penganggaran biaya pemeliharaan sarana dan prasarana		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Menginformasikan kepada masyarakat mengenai spesifikasi produk layanan		
	Kelurahan Serengan	Triwulan I (Januari - Maret)	81.75	83.25	84.75	100	89.5	85.5	90.25	100	88	90	A (Sangat Baik)	35	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian peningkatan kemampuan dan kompetensi petugas melalui pelatihan SOP	100%
															2. Sistem, mekanisme dan prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur evaluasi terhadap SOP dan pelayanan		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan evaluasi terhadap SOP dan pelayanan		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	81.75	83.25	84.75	100	89.5	85.5	90.25	100	88	89.23	A (Sangat Baik)	33	SKM Online	1. Persyaratan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Waktu penyelesaian	1. Persyaratan evaluasi pelaksanaan ISO dan SOP 2. Sistem, mekanisme dan prosedur evaluasi pelaksanaan ISO dan SOP 3. Waktu penyelesaian evaluasi pelaksanaan ISO dan SOP	100%
	Kelurahan Tipes	Triwulan I (Januari - Maret)	86.75	86.75	89.5	99.5	82.25	82.75	86	94	80.5	87.36	B (Baik)	100	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Kompetensi pelaksana 3. Persyaratan	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sesuai kebutuhan 2. Kompetensi pelaksana Mengikutsertakan petugas pelayanan kedalam pelatihan yang berhubungan dengan kompetensi pelayanan yang diberikan. 3. Persyaratan Meningkatkan sosialisasi tentang persyaratan pelayanan kepada masyarakat	100%
		Triwulan II (April - Juni)	86.75	86.75	89.5	99.5	82.25	82.75	86	94	80.5	87.57	B (Baik)	59	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Kompetensi pelaksana	1. Sarana dan prasarana Meningkatkan sarana dan prasarana yang sesuai standar untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dengan tepat dan cepat 3. Kompetensi pelaksana Meningkatkan kompetensi SDM dengan pelatihan dan diklat yang menunjang pelayanan kepada masyarakat	100%
	Kelurahan Kratonan	Triwulan I (Januari - Maret)	96.25	96.25	96.5	100	96.75	96.5	95.5	97	96.25	99.44	A (Sangat Baik)	40	SKM Online	1. Sistem, mekanisme dan prosedur 2. Persyaratan 3. Waktu penyelesaian	1. Sistem, mekanisme dan prosedur Membuat alur prosedur pengajuan pelayanan 2. Persyaratan Membuat rincian persyaratan yang diperlukan dan diletakkan di meja resepsionis 3. Waktu penyelesaian Memproses berkas pengajuan yang telah masuk pada hari yang sama dan segera memberikan informasi kepada pemohon jika berkas permohonan siap diambil	66.67%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	96.25	96.25	96.5	100	96.75	96.5	95.5	97	96.25	96.82	A (Sangat Baik)	124	SKM Online	1. Perilaku pelaksana 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Persyaratan	1. Perilaku pelaksana Melakukan senyum, sapa dan salam saat pemohon datang dan menanyakan keperluan pemohon 2. Sistem, mekanisme dan prosedur Membuat alur bagan prosedur pengajuan permohonan 3. Persyaratan Menyediakan daftar persyaratan yang diperlukan	100%
	Kelurahan Jayengan	Triwulan I (Januari - Maret)	94.5	95.25	94.5	100	96	95.5	96.5	99.25	95.75	96.3	A (Sangat Baik)	33	SKM Online	1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Sarana dan prasarana	1. Waktu penyelesaian Kelurahan Jayengan melakukan rapat internal secara berkala untuk selalu meningkatkan pengetahuan petugas pelayanan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Pendampingan petugas pelayanan untuk selalu memastikan agar kebutuhan pelayanan masyarakat terkait dapat terpenuhi 3. Sarana dan prasarana Melakukan penganggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala	100%
		Triwulan II (April - Juni)	94.5	95.25	94.5	100	96	95.5	96.5	99.25	95.75	96.36	A (Sangat Baik)	100	SKM Online	1. Persyaratan 2. Waktu penyelesaian 3. Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Persyaratan Mengoptimalkan sosialisasi ke masyarakat melalui RT/RW mengenai kelengkapan persyaratan sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan warga 2. Waktu penyelesaian Kelurahan Jayengan melakukan rapat internal secara berkala untuk selalu meningkatkan pengetahuan petugas pelayanan 3. Sistem, mekanisme dan prosedur Berkoordinasi dengan petugas pelayanan untuk dapat memberi penjelasan ke konsumen pelayanan (warga) agar sepenirma pelayanan memahami sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Kelurahan Kemlayan	Triwulan I (Januari - Maret)	89	85.5	89.5	100	84	83	90	99.5	78.5	88.67	A (Sangat Baik)	100	SKM Online	1. Persyaratan 2. Kompetensi pelaksana 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Persyaratan Mencetak standing banner yang menginformasikan jenis layanan dan persyaratan masing-masing jenis layanan tersebut 2. Kompetensi pelaksana Membuat daftar personil yang membutuhkan Bimtek penggunaan aplikasi 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Mencetak standing banner yang menginformasikan jenis layanan dan persyaratan masing-masing jenis layanan tersebut	100%
		Triwulan II (April - Juni)	89	85.5	89.5	100	84	83	90	99.5	78.5	88.78	A (Sangat Baik)	50	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Kompetensi pelaksana 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Sarana dan prasarana Melakukan perawatan rutin sarana dan prasarana sesuai jadwal yang sudah dibuat 2. Kompetensi pelaksana Membuat usulan pelatihan aplikasi pelayanan untuk meningkatkan kompetensi pelaksana 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan Mengoptimalkan sosialisasi produk pelayanan secara online	33.33%
36	PD. PDAM	Triwulan I (Januari - Maret)	91.75	91.75	91.75	91.75	85.75	85.75	91.75	95	85.75	91.81	A (Sangat Baik)	100	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Kompetensi pelaksana	1. Sarana dan prasarana Perbaikan sarpras pelayanan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Penjualan produk baru yaitu AMDK harus segera dilaksanakan 3. Kompetensi pelaksana Pelaksanakan pelatihan dan Diklat	33.33%
		Triwulan II (April - Juni)	91.75	91.75	91.75	91.75	85.75	85.75	91.75	95	85.75	90.05	A (Sangat Baik)	105	SKM Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Kompetensi pelaksana 3. Sarana dan prasarana	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan Koordinasi dengan lembaga terkait perijinan AMDK khususnya untuk label halal agar segera dikeluarkan. 2. Kompetensi pelaksana Unsur pimpinan harus mengikuti Diklat sesuai dengan tingkatan yang dipersyaratkan (Muda, Madya atau Utama) 3. Sarana dan prasarana Realisasi perbaikan sarpras pelayanan	0%
37	PD. Bank Solo	Triwulan I (Januari - Maret)	92.25	90.5	87	91.25	87.75	89.5	91.25	97	86	93.31	A (Sangat Baik)	164	SKM Online	1. Sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian 3. Kompetensi pelaksana	1. Sarana dan prasarana PERAWATAN AC RUTIN 2. Waktu penyelesaian - 3. Kompetensi pelaksana -	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	92.25	90.5	87	91.25	87.75	89.5	91.25	97	86	90.28	A (Sangat Baik)	130	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana MERAWAT SELALU SARANA DAN PRASARANA YANG ADA (AC),	33.33%
															2. Waktu penyelesaian	2. Waktu penyelesaian -		
															3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	3. Produk spesifikasi jenis pelayanan MEMBUAT PRODUK BARU YANG SESUAI DENGAN KONDISI DI LAPANGAN		
38	PD. TSTJ	Triwulan I (Januari - Maret)	77.75	77.25	76	82	74.25	78.75	80.75	98	73.75	76.37	C (Kurang Baik)	140	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana untuk pengunjung	0%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Dibuat perbedaan yang signifikan antara pengunjung yang membeli tiket premium dan tiket reguler		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan sosialisasi masyarakat melalui online maupun offline		
		Triwulan II (April - Juni)	77.75	77.25	76	82	74.25	78.75	80.75	98	73.75	79.82	B (Baik)	110	SKM Online	1. Sarana dan prasarana	1. Sarana dan prasarana 1. Pembangunan tempat berteduh, istirahat dan permainan anak secepatnya dilaksanakan	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Masih diperlukan perbaikana dan penambahan untuk kedepan		
															3. Waktu penyelesaian	3. Waktu penyelesaian Ditambah dan dilengkapi petugas penjual karcis dan sarana prasarana pendukung		
39	PD. Pedaringan	Triwulan I (Januari - Maret)	92.5	94.25	90.25	95.75	91.75	93.75	99	99.5	92.5	88.86	A (Sangat Baik)	104	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Memberikan pelatihan dan pengembangan kepada SDM dalam meningkatkan kecepatan layanan. Meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi / online dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.	0%
															2. Persyaratan	2. Persyaratan Meningkatkan sosialisasi persyaratan administrasi dan teknis pelayanan kepada pelanggan		
															3. Sistem, mekanisme dan prosedur	3. Sistem, mekanisme dan prosedur Mensosialisasikan syarat, alur proses dan prosedur pelayanan kepada pelanggan		

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Triwulan II (April - Juni)	92.5	94.25	90.25	95.75	91.75	93.75	99	99.5	92.5	94.32	A (Sangat Baik)	115	SKM Online	1. Waktu penyelesaian	1. Waktu penyelesaian Memberikan pelatihan dan pengembangan kepada SDM dalam meningkatkan kecepatan layanan. Meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi / online dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.	100%
															2. Produk spesifikasi jenis pelayanan	2. Produk spesifikasi jenis pelayanan Mengadakan pengembangan produk ataupun jasa dengan pelayanan yang prima kepada pelanggan		
															3. Persyaratan	3. Persyaratan Meningkatkan sosialisasi persyaratan administrasi dan teknis pelayanan kepada pelanggan		
	RATA-RATA KOTA SURAKARTA		88,3	88,2	84,8	97,9	88,0	86,9	88,3	96,1	86,9	95,1	A (Sangat Baik)					

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



Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga tahun 2023 triwulan II di lingkup Pemerintah Kota Surakarta.

BAB IV. KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2023 mencerminkan tingkat kualitas "**Sangat Baik**" dengan nilai rata – rata SKM Triwulan I dan II yaitu **89,11**. Hal tersebut menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta dari tahun 2019 hingga Tahun 2023 Triwulan II.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 155 UPP telah menyampaikan laporannya.
3. Dari seluruh UPP yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.
4. Realisasi rencana tindak lanjut unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, sebagai berikut:
 - a. Triwulan IV tahun 2022
 - 1) Jumlah UPP yang telah menindaklanjuti 100% : 97 UPP
 - 2) Jumlah UPP yang telah menindaklanjuti 66% : 15 UPP
 - 3) Jumlah UPP yang telah menindaklanjuti 33% : 5 UPP
 - 4) Jumlah UPP yang belum menindak lanjuti : 38 UPP
 - b. Triwulan I tahun 2023
 - 1) Jumlah UPP yang telah menindaklanjuti 100% : 121 UPP
 - 2) Jumlah UPP yang telah menindaklanjuti 66% : 9 UPP
 - 3) Jumlah UPP yang telah menindaklanjuti 33% : 8 UPP
 - 4) Jumlah UPP yang belum menindak lanjuti : 17 UPP

Surakarta, 11 September 2023

SEKRETARIS DAERAH
KOTA SURAKARTA



Ir. Ahyani, M.A
Pembina Utama Madya
NIP. 19631123 199003 1 009

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No.	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Dinas Pendidikan	https://s.id/LaporanSKMSurakarta
2	SMP Negeri 1	
3	SMP Negeri 2	
4	SMP Negeri 3	
5	SMP Negeri 4	
6	SMP Negeri 5	
7	SMP Negeri 6	
8	SMP Negeri 7	
9	SMP Negeri 8	
10	SMP Negeri 9	
11	SMP Negeri 10	
12	SMP Negeri 11	
13	SMP Negeri 12	
14	SMP Negeri 13	
15	SMP Negeri 14	
16	SMP Negeri 15	
17	SMP Negeri 16	
18	SMP Negeri 17	
19	SMP Negeri 18	
20	SMP Negeri 19	
21	SMP Negeri 20	
22	SMP Negeri 21	
23	SMP Negeri 22	
24	SMP Negeri 23	
25	SMP Negeri 24	
26	SMP Negeri 25	
27	SMP Negeri 26	
28	SMP Negeri 27	
29	UPT. Pusat Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusif	
30	Satuan Pendidikan Non Formal Sanggar Kegiatan Belajar	
31	Dinas Kesehatan	
32	UPT. Puskesmas Pajang	
33	UPT. Puskesmas Penumping	
34	UPT. Puskesmas Purwosari	
35	UPT. Puskesmas Jayengan	
36	UPT. Puskesmas Kratonan	
37	UPT. Puskesmas Gajahan	
38	UPT. Puskesmas Sangkrah	
39	UPT. Puskesmas Purwodiningratan	
40	UPT. Puskesmas Ngoresan	
41	UPT. Puskesmas Sibela	
42	UPT. Puskesmas Nusukan	
43	UPT. Puskesmas Manahan	
44	UPT. Puskesmas Gilingan	
45	UPT. Puskesmas Setabelan	

No.	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM
46	UPT. Puskesmas Banyuanyar	https://s.id/LaporanSKMSurakarta
47	UPT. Puskesmas Pucangsawit	
48	UPT. Puskesmas Gambirsari	
49	UPT. Instalasi Farmasi	
50	UPT. Laboratorium Kesehatan	
51	Rumah Sakit Umum Daerah Bung Karno	
52	RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO	
53	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	
54	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan	
55	UPT. Rumah Sewa	
56	Satuan Polisi Pamong Praja	
57	Dinas Pemadam Kebakaran	
58	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	
59	Dinas Sosial	
60	Dinas Tenaga Kerja	
61	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	
62	UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak	
63	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	
64	UPT. Aneka Usaha Perikanan	
65	UPT. Rumah Potong Hewan dan Pusat Kesehatan Hewan	
66	Dinas Lingkungan Hidup	
67	UPT. Pengelolaan Tempat Pembuangan Akhir	
68	Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
69	Dinas Perhubungan	
70	UPT. Transportasi	
71	UPT. Pengelolaan Perparkiran	
72	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	
73	Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian	
74	UPT. Pengelolaan Sentra Industri Kecil Menengah	
75	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	
76	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	
77	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	
78	UPT. Kawasan Wisata	
79	UPT. Museum	
80	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	
81	Dinas Perdagangan	
82	UPT. Metrologi Legal	
83	Sekretariat Daerah	
84	Sekretariat DPRD	
85	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	
86	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	
87	Badan Pendapatan Daerah	
88	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	

No.	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM
89	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	https://s.id/LaporanSKMSurakarta
90	UPT. Kawasan Sains dan Teknologi	
91	Inspektorat	
92	Kecamatan Banjarsari	
93	Kelurahan Timuran	
94	Kelurahan Keprabon	
95	Kelurahan Setabelan	
96	Kelurahan Kestalan	
97	Kelurahan Punggawan	
98	Kelurahan Mangkubumen	
99	Kelurahan Manahan	
100	Kelurahan Gilingan	
101	Kelurahan Nusukan	
102	Kelurahan Ketelan	
103	Kelurahan Sumber	
104	Kelurahan Banyuanyar	
105	Kelurahan Joglo	
106	Kelurahan Banjarsari	
107	Kelurahan Kadipiro	
108	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	
109	Kecamatan Jebres	
110	Kelurahan Sudiroprajan	
111	Kelurahan Gandekan	
112	Kelurahan Sewu	
113	Kelurahan Pucangsawit	
114	Kelurahan Jagalan	
115	Kelurahan Purwodiningratan	
116	Kelurahan Kepatihan Kulon	
117	Kelurahan Kepatihan Wetan	
118	Kelurahan Tegalharjo	
119	Kelurahan Jebres	
120	Kelurahan Mojosongo	
121	Kecamatan Laweyan	
122	Kelurahan Pajang	
123	Kelurahan Laweyan	
124	Kelurahan Bumi	
125	Kelurahan Panularan	
126	Kelurahan Penumping	
127	Kelurahan Sriwedari	
128	Kelurahan Purwosari	
129	Kelurahan Sondakan	
130	Kelurahan Kerten	
131	Kelurahan Jajar	
132	Kelurahan Karangasem	
133	Kecamatan Pasarkliwon	
134	Kelurahan Joyosuran	
135	Kelurahan Semanggi	
136	Kelurahan Sangkrah	
137	Kelurahan Pasar Kliwon	
138	Kelurahan Gajahan	
139	Kelurahan Baluwarti	

No.	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM
140	Kelurahan Kampungbaru	https://s.id/LaporanSKMSurakarta
141	Kelurahan Kedunglumbu	
142	Kelurahan Kauman	
143	Kelurahan Mojo	
144	Kelurahan Joyotakan	
145	Kelurahan Danukusuman	
146	Kecamatan Serengan	
147	Kelurahan Serengan	
148	Kelurahan Tipes	
149	Kelurahan Kratonan	
150	Kelurahan Jayengan	
151	Kelurahan Kemlayan	
152	PD. PDAM	
153	PD. Bank Solo	
154	PD. TSTJ	
155	PD. Pedaringan	