



KABUPATEN
BOYOLALI

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2024



KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan kepada warga negara dan masyarakat atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah dalam hal ini unit pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan tugas-tugas pelayanan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan asas yang telah ditetapkan serta melakukan evaluasi secara terus menerus untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam rangka evaluasi pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai cara, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku salah satu cara tersebut adalah dengan menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan survei yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan dan diharapkan akan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil SKM yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah/ Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik serta menggambarkan persepsi dan umpan balik masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Boyolali.

Kami berharap laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan pelayanan publik bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat.

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BOYOLALI, 


Dra. WIWIS TRISIM HANDAYANI, M.M
Pembina Utama Madya
NIP. 19660324 199202 2 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	II
DAFTAR TABEL.....	III
DAFTAR GRAFIK.....	IV
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Tujuan SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	3
....	
1.3 Metode SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	3
....	
BAB II PENGUMPULAN DATA DAN INFORMASI	
2.1 Persiapan.....	5
2.2 Pengumpulan Data.....	5
2.3 Pengolahan Data.....	6
2.4 Penyusunan Laporan.....	8
2.5 Tim SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	9
....	
2.6 Jadwal SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	10
....	
BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1 Pengolahan Data Unit Pelayanan Publik.....	11
3.2 Rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali	21
BAB IV ANALISIS PENGUMPULAN DATA	
4.1 Analisa Kriteria Responden.....	23
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan usia.....	23
4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	23
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	24
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	24
4.2 Analisa Terhadap Unsur Pelayanan.....	25
4.2.1 Unsur Persyaratan.....	25
4.2.2 Unsur Sistem, Mekanisme & Prosedur.....	25
4.2.3 Unsur Waktu Pelayanan.....	26
4.2.4 Unsur Biaya/ Tarif.....	26
4.2.5 Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	27
4.2.6 Unsur Kompetensi Pelayanan.....	27
4.2.7 Unsur Perilaku Pelaksana.....	27
4.2.8 Penanganan Pengaduan Saran & Masukan	28
4.2.9 Unsur Sarana & Prasarana.....	29
4.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	26
BAB V KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan.....	31
5.2 Saran.....	32
5.3 Rencana Tindak Lanjut.....	33
LAMPIRAN.....	35

DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1	Pengolahan Data Hasil SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Kabupaten Boyolali Tahun 2022.....	12
2. Tabel 3.2	Hasil Pengukuran SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Kabupaten Boyolali tahun 2017-2022	18
3. Tabel 4.3	Hasil Konversi IKM 2022	26
4. Tabel 1	Data Responden Berdasarkan Usia.....	Lampiran
5. Tabel 2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Lampiran
6. Tabel 3	Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	Lampiran
7. Tabel 4	Data Responden Berdasarkan Profesi/ Jenis Pekerjaan.....	Lampiran
8. Tabel 5	Publikasi Nilai IKM 9 Unsur Pelayanan.....	Lampiran

DAFTAR GRAFIK

1. Grafik 3.1 Grafik Nilai SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Kabupaten Boyolali 2017-2022
2. Grafik 1. Sebaran Data Responden Berdasarkan Usia
3. Grafik 2. Sebaran Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
4. Grafik 3. Sebaran Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan
5. Grafik 4. Sebaran Data Responden Berdasarkan Profesi/ Jenis Pekerjaan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan Aparatur Pemerintah hingga saat ini dirasakan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan tidak jelas, waktu dan biaya yang tidak sesuai harapan, fasilitas sarana prasarana yang tidak sesuai ketentuan serta masih adanya pungutan liar menjadi beberapa contoh keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik. Meski tidak dipungkiri beberapa perbaikan dan strategi telah dilaksanakan untuk mengurangi dan mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut namun tetap saja ada hal-hal yang dirasa kurang dikarenakan perbaikan yang belum maksimal dan tidak berkelanjutan.

Kinerja pelayanan publik berdampak luas dalam berbagai kehidupan, terutama dalam pencapaian tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan serius oleh Pemerintah. Oleh karena itu upaya perbaikan harus terus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan serta dilaksanakan secara terpadu, terprogram, terarah, konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi harapan masyarakat adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala. Dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan adanya Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat mengurangi kelemahan, aduan dan keluhan dari pengguna layanan

sehingga kualitas pelayanan pun akan meningkat sesuai harapan pengguna layanan.

Tahun 2024 ini Tim Survey Kepuasan Masyarakat kembali melakukan pengukuran Kepuasan Masyarakat secara kuantitatif terhadap pelayanan pada 94 (Sembilan puluh empat) Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Boyolali. Hasil survei tersebut kemudian dipublikasikan ke masyarakat melalui media, baik cetak maupun elektronik dalam bentuk angka absolut (skoring). Dengan hasil survei yang dipublikasikan tersebut diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5357);
- c. Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
- d. Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Di Lingkup Instansi Pemerintah;

1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap pelayanan publik;
- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik; dan
- d. Mendorong penyelenggara pelayanan publik lingkup instansi Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.4 Metode

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada Unit pelayanan tersebut. Penentuan jumlah responden menggunakan table sampel *Morgan dan Krejcie* terutama untuk pelayanan yang bersifat langsung. Sedangkan untuk unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat tetapi populasi penerimanya layanannya kurang dari 100 orang maupun unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat, jumlah responden terpilih ditetapkan sejumlah minimal 25 orang. Keseluruhan total responden pada Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali tahun 2024 sebanyak 11.620 responden.

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua penduduk dan pengguna layanan publik di Kabupaten Boyolali yang pernah melakukan pengurusan atau menjadi pengguna layanan publik dalam 1 (satu) tahun terakhir. Batasan 1 (satu) tahun terakhir perlu dilakukan agar responden masih dapat mengingat kualitas layanan publik dan tidak melebar ke tahun-tahun sebelumnya yang mungkin sudah tidak relevan lagi.

BAB II

PENGUMPULAN DATA DAN INFORMASI

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Kabupaten Boyolali mengeluarkan surat Nomor 000.8.3.4/8/1.8/2024 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali Tahun 2024.

Langkah-langkah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

2.1 Persiapan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan sebagai media pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Bagian kuesioner terbagi dalam:

- a. Bagian Pertama
berisi judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei
- b. Bagian Kedua
berisi identitas responden yaitu, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Identitas digunakan untuk menganalisis profil responden berkaitan persepsi responden terhadap layanan yang diterima.
- c. Bagian Ketiga
berisi daftar pertanyaan terstruktur yang berisikan jawaban dengan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas dengan pembagian

kategori sebagai berikut:

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

2.2 Pengumpulan Data

Data didapatkan melalui pengisian kuesioner terstruktur yang dilakukan sendiri oleh responden. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan atau pengguna layanan dari unit pelayanan yang ada di Kabupaten Boyolali, dengan jumlah responden rata-rata 100 responden untuk masing-masing unit layanan. Data pendapat pengguna layanan yang terisi dalam kuesioner dikompilasikan dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden.

2.3 Pengolahan Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Survei Kepuasan Masyarakat, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, misalnya dengan menambah unsur yang dianggap relevan (bisa 10, 11, 12 unsur dan seterusnya).

Selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan

masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai Tertimbang}}{\text{Total unsur yang diisi}}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Hasil penilaian} \times 25$$

Pengolahan data IKM dapat dilakukan secara manual atau menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*.

Hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai/ Skor Interval Survei Kepuasan Masyarakat	Nilai interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3.54 - 4.00	88.31-100	A	Sangat Baik
3	3.06 - 3.53	76.61-88.30	B	Baik
2	2.60 - 3.06	65.00-76.60	C	Kurang Baik
1	1.00 - 2.59	25.00-64.99	D	Tidak Baik

2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan, berdasarkan hasil dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah.

2.5 Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan pengolahan dan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dimulai pada bulan Juli 2024 dengan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali sebagai berikut:

- Penanggung jawab : Sekretaris Daerah Kabupaten Boyolali
- Ketua : Asisten Administrasi dan Umum
- Sekretaris : Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Boyolali
- Anggota :
1. Analis Kebijakan Ahli Muda Bagian Organisasi Setda Kabupaten Boyolali
 2. Analis Kebijakan Ahli Pertama Bagian Organisasi Setda Kabupaten Boyolali
 3. Penyusun Laporan Kebijakan pada Bagian Organisasi Setda Kabupaten Boyolali
 4. Penyusun Bahan Materi Bimbingan pada Bagian Organisasi Setda Kabupaten Boyolali
 5. Pengelola Barang/Jasa Ahli Muda pada Sekretariat Daerah Kabupaten Boyolali

2.6 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan pengolahan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali dilakukan dalam waktu 10 (sepuluh) bulan dengan perincian:

No	Uraian	Pelaksanaan	Keterangan
1.	persiapan	Minggu Kedua Januari 2024	Penyusunan program kerja Pelayanan Publik
2.	pelaksanaan pengumpulan data	Triwulan I dan II tahun 2024	UPP mulai melakukan penyebaran kuesioner pada masing-masing pelayanan
3.	pengolahan data	Juli s/d September 2024	Bagian Organisasi mengumpulkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tiap UPP di Kabupaten Boyolali
4	analisis data	Oktober 2024	Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten
5.	penyusunan laporan	November 2024	Pengiriman Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Ke Biro Organisasi Provinsi Jawa Tengah dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Pengolahan Data Unit Pelayanan Publik

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Kabupaten Boyolali mengeluarkan surat Sekretaris Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 000.8.3.4/01967/1.8/2024 tanggal 23 Mei 2024 perihal Survei Kepuasan Masyarakat 2024 kepada seluruh Perangkat Daerah dan Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali.

Selanjutnya, Bagian Organisasi melakukan pendampingan kepada beberapa Perangkat Daerah khususnya yang belum melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terkait batas waktu pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, unsur pada survei yang harus diukur sebanyak 9 unsur, yaitu:

a. Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, mekanisme dan Prosedur (U2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- c. Waktu pelayanan (U3)
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif (U4)
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana (U6)
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana (U7)
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan prasarana (U9)
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berdasarkan hasil rekapitulasi yang telah dilakukan, sebanyak 94 (sembilan puluh) Unit Pelayanan Publik telah menyampaikan laporannya. Berikut kami sajikan hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dari 94 Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Boyolali pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1.1 Pengolahan Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Publik kabupaten Boyolali Tahun 2024

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan									Jumlah-1	Nilai Rata-Rata	NRR Tertimbang (0,11)	Nilai IKM	KATEGORI
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	Puskesmas Wonosamodro	3,38	3,20	3,30	3,41	3,58	3,55	3,67	3,50	3,25	30,84	3,43	3,39	84,81	B
2	Puskesmas Cepogo	3,24	3,27	3,20	3,71	3,62	3,41	3,50	3,52	3,17	30,64	3,40	3,37	84,26	B
3	Puskesmas Boyolali II	3,21	3,20	3,04	3,43	3,22	3,29	3,22	3,04	3,57	29,22	3,25	3,21	80,36	B
4	Puskesmas Boyolali I	3,39	3,31	3,20	3,90	3,48	3,33	3,36	3,84	3,63	31,44	3,49	3,46	86,46	B
5	Puskesmas Wonosegoro	3,08	3,15	2,94	3,49	3,15	3,12	3,25	3,03	2,81	28,02	3,11	3,08	77,06	B
6	Puskesmas Nogosari	3,14	3,06	2,81	3,71	3,12	3,21	3,51	3,05	3,61	29,22	3,25	3,21	80,36	B
7	Puskesmas Kemusu	3,38	3,39	3,26	3,58	3,29	3,38	3,35	3,24	3,60	30,47	3,39	3,35	83,79	B
8	Puskesmas Tamansari	3,29	3,26	3,04	3,39	3,21	3,17	3,24	3,14	3,65	29,39	3,27	3,23	80,82	B

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan													
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah-1	Nilai Rata-Rata	NRR Tertimbang (0,11)	Nilai IKM	KATEGORI
9	Puskesmas Ampel	3,28	3,26	3,20	3,34	3,21	3,24	3,37	3,16	3,63	29,69	3,30	3,27	81,65	B
10	Puskesmas Andong	3,41	3,47	3,12	3,40	3,19	3,22	3,17	3,38	3,82	30,18	3,35	3,32	83,00	B
11	Puskesmas Mojosongo	3,20	3,25	3,08	3,97	3,17	3,25	3,26	3,18	3,19	29,55	3,28	3,25	81,26	B
12	Puskesmas Juwangi	3,32	3,28	3,09	2,94	3,25	3,25	3,18	3,17	3,64	29,12	3,24	3,20	80,08	B
13	Laboratorium kesehatan	3,27	3,40	3,24	3,32	3,33	3,31	3,40	3,29	3,96	30,52	3,39	3,36	83,93	B
14	Puskesmas Sawit	3,52	3,44	3,27	3,63	3,30	3,44	3,34	3,38	3,47	30,79	3,42	3,39	84,67	B
15	Puskesmas Teras	3,20	3,29	3,17	3,86	3,18	3,33	3,35	3,19	3,82	30,39	3,38	3,34	83,57	B
16	Puskesmas Simo	3,09	3,14	3,09	3,93	3,21	3,24	3,22	3,09	3,64	29,65	3,29	3,26	81,54	B

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan													
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah-1	Nilai Rata-Rata	NRR Tertimbang (0,11)	Nilai IKM	KATEGORI
17	Puskesmas Banyudono I	3,28	3,31	3,22	3,84	3,45	3,36	3,42	3,30	3,76	30,94	3,44	3,40	85,09	B
18	Puskesmas Selo	3,46	3,43	3,19	3,52	3,31	3,39	3,40	3,30	3,74	30,74	3,42	3,38	84,54	B
19	Puskesmas Gladagsari	3,07	3,14	3,45	3,18	3,22	3,25	3,36	3,68	3,72	30,07	3,34	3,31	82,69	B
20	Puskesmas Karanggede	3,25	3,22	3,19	3,48	3,23	3,34	3,44	3,22	3,70	30,07	3,34	3,31	82,69	B
21	Puskesmas Klego I	3,21	3,32	3,12	4,00	3,22	3,43	3,36	3,28	3,54	30,48	3,39	3,35	83,82	B
22	Puskesmas Ngemplak	3,19	3,24	2,88	3,74	3,16	3,22	3,21	3,01	3,65	29,30	3,26	3,22	80,58	B
23	Puskesmas Banyudono II	3,86	3,42	3,31	3,62	3,46	3,43	3,14	2,77	3,47	30,48	3,39	3,35	83,82	B
24	Puskesmas Musuk	3,45	3,44	3,41	3,88	3,37	3,46	3,42	3,35	3,62	31,40	3,49	3,45	86,35	B

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan													
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah-1	Nilai Rata-Rata	NRR Tertimbang (0,11)	Nilai IKM	KATEGORI
25	Puskesmas Klego II	3,07	3,23	3,10	3,63	3,18	3,14	3,31	3,10	3,82	29,58	3,29	3,25	81,35	B
26	Puskesmas Sambu	3,46	3,47	3,35	3,28	3,21	3,25	3,29	3,13	3,05	29,49	3,28	3,24	81,10	B
27	RSUD Pandan Arang	3,43	3,37	3,30	3,88	3,33	3,45	3,57	3,41	3,87	31,61	3,51	3,48	86,93	B
28	RSUD Waras Wiris	3,40	3,50	3,33	3,37	3,38	3,42	3,45	3,28	3,79	30,92	3,44	3,40	85,03	B
29	RSUD Simo	3,28	3,23	3,17	3,54	3,27	3,35	3,51	3,38	3,79	30,52	3,39	3,36	83,93	B
30	SETDA	3,29	3,36	3,27	4,00	3,34	3,60	3,38	3,33	3,76	31,33	3,48	3,45	86,16	B
31	Sekretariat DPRD	3,17	3,37	3,39	3,83	3,40	3,41	3,33	3,27	3,23	30,40	3,38	3,34	83,60	B
32	Inspektorat	3,21	3,25	3,11	3,91	3,22	3,23	3,29	3,17	3,76	30,15	3,35	3,32	82,91	B

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan									Jumlah-1	Nilai Rata-Rata	NRR Tertimbang (0,11)	Nilai IKM	KATEGORI
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
33	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	3,56	3,39	3,43	3,91	3,66	3,60	3,52	3,31	3,77	32,15	3,57	3,54	88,41	A
34	Dinas Kesehatan	3,44	3,51	3,41	3,77	3,48	3,43	3,48	3,42	3,80	31,72	3,52	3,49	87,23	B
35	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Bidang Bina Marga	3,32	3,25	3,18	3,97	3,19	3,26	3,27	3,20	3,19	29,83	3,31	3,28	82,03	B
36	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Bidang Cipta Karya	3,20	3,31	3,11	4,00	3,20	3,26	3,26	3,18	3,26	29,78	3,31	3,28	81,90	B
37	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Bidang Penataan Ruang	3,26	3,28	3,06	4,00	3,16	3,23	3,26	3,18	3,19	29,62	3,29	3,26	81,46	B
38	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Bidang Pengelolaan SDA	3,23	3,26	3,05	3,99	3,15	3,23	3,24	3,18	3,19	29,52	3,28	3,25	81,18	B
39	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	3,44	3,48	3,38	4,00	3,34	3,54	3,50	3,40	3,34	31,42	3,49	3,46	86,41	B
40	Dinas Sosial	3,36	3,31	3,35	4,00	3,36	3,30	3,35	3,27	3,64	30,94	3,44	3,40	85,09	B

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan									Jumlah-1	Nilai Rata-Rata	NRR Tertimbang (0,11)	Nilai IKM	KATEGORI
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
41	Dinas PPKB P3A	3,39	3,36	3,33	3,66	3,32	3,33	3,38	3,40	3,78	30,95	3,44	3,40	85,11	B
42	Dinas Ketahanan Pangan	3,24	3,27	3,26	3,96	3,17	3,21	3,31	3,27	3,86	30,55	3,39	3,36	84,01	B
43	Dinas Lingkungan Hidup	3,81	3,72	3,76	3,97	3,76	3,72	3,74	3,64	3,88	34,00	3,78	3,74	93,50	A
44	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,62	3,58	3,53	4,00	3,60	3,53	3,57	3,47	3,90	32,80	3,64	3,61	90,20	A
45	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa	3,19	3,27	3,16	4,00	3,14	3,21	3,27	3,15	3,41	29,80	3,31	3,28	81,95	B
46	Dinas Perhubungan	3,23	3,16	3,24	3,44	3,28	3,23	3,20	3,27	3,39	29,44	3,27	3,24	80,96	B
47	Dinas Komunikasi dan Informatika	3,55	3,47	3,49	3,88	3,49	3,47	3,57	3,45	3,94	32,31	3,59	3,55	88,85	A
48	Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja : BLK	3,41	3,27	3,21	3,93	3,28	3,43	3,39	3,71	3,24	30,87	3,43	3,40	84,89	B

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan									Jumlah-1	Nilai Rata-Rata	NRR Tertimbang (0,11)	Nilai IKM	KATEGORI
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
49	Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja : HI	3,45	3,39	3,43	4,00	3,62	3,70	3,62	3,63	3,49	32,33	3,59	3,56	88,91	A
50	Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja : UMKM	3,45	3,39	3,43	4,00	3,60	3,60	3,59	3,71	3,59	32,36	3,60	3,56	88,99	A
51	Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja : Penta	3,45	3,39	3,43	4,00	3,62	3,62	3,70	3,75	3,63	32,59	3,62	3,58	89,62	A
52	Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja : KOPERASI	3,39	3,43	3,45	4,00	3,69	3,62	3,58	3,75	3,63	32,54	3,62	3,58	89,49	A
53	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3,61	3,59	3,60	3,91	3,58	3,56	3,48	3,65	3,78	32,76	3,64	3,60	90,09	A
54	Dinas Pemuda, Olah Raga dan Pariwisata	3,36	3,27	3,17	3,78	3,32	3,38	3,43	3,26	3,82	30,79	3,42	3,39	84,67	B
55	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	3,49	3,37	3,35	4,00	3,46	3,47	3,38	3,44	3,44	31,40	3,49	3,45	86,35	B
56	Dinas Pertanian	3,16	3,20	3,24	3,93	3,18	3,24	3,22	3,18	3,64	29,99	3,33	3,30	82,47	B

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan									Jumlah-1	Nilai Rata-Rata	NRR Tertimbang (0,11)	Nilai IKM	KATEGORI
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
57	Dinas Peternakan dan Perikanan	3,38	3,36	3,39	3,46	3,35	2,96	3,40	2,96	2,93	29,19	3,24	3,21	80,27	B
58	Bakesbangpol	3,36	3,28	3,26	3,41	3,38	3,45	3,49	3,38	3,74	30,75	3,42	3,38	84,56	B
59	Dinas Perdagangan dan Perindustrian : UPT pasar umum Boyolali	3,20	3,24	3,09	3,96	3,17	3,25	3,25	3,18	3,19	29,53	3,28	3,25	81,21	B
60	Dinas Perdagangan dan Perindustrian : UPT pasar umum Cepogo	3,17	3,32	3,27	3,24	3,40	3,21	3,32	3,15	3,09	29,17	3,24	3,21	80,22	B
61	Dinas Perdagangan dan Perindustrian : UPT Pasar umum Sunggingan	3,74	3,63	3,51	3,03	3,65	3,50	3,76	3,72	3,58	32,12	3,57	3,53	88,33	A
62	Bapperida	3,28	3,29	3,14	4,00	3,27	3,24	3,28	3,28	3,89	30,67	3,41	3,37	84,34	B
63	BKD	3,46	3,57	3,44	3,92	3,25	3,51	3,34	3,41	3,18	31,08	3,45	3,42	85,47	B
64	BKPSDM	3,21	3,25	3,11	4,00	3,47	3,23	3,25	3,43	3,81	30,76	3,42	3,38	84,59	B

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan									Jumlah-1	Nilai Rata-Rata	NRR Tertimbang (0,11)	Nilai IKM	KATEGORI
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
65	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	3,26	3,28	3,22	3,96	3,20	3,31	3,35	3,21	3,69	30,48	3,39	3,35	83,82	B
66	Satuan Polisi Pamong Praja	3,41	3,64	3,59	3,98	3,43	3,57	3,51	3,31	3,70	32,14	3,57	3,54	88,39	A
67	Kelurahan Pulisen	3,38	3,27	3,56	3,99	3,65	3,73	3,63	3,73	3,40	32,34	3,59	3,56	88,94	A
68	Kelurahan Mojosongo	3,25	3,39	3,34	3,93	3,28	3,49	3,55	3,44	3,84	31,51	3,50	3,47	86,65	B
69	Kelurahan Banaran	3,27	3,38	3,41	3,53	3,45	3,38	3,43	3,36	3,28	30,49	3,39	3,35	83,85	B
70	Kecamatan Boyolali	3,33	3,45	3,41	4,00	3,30	3,28	3,44	3,43	3,56	31,20	3,47	3,43	85,80	B
71	Kecamatan Wonosamodro	3,60	3,72	3,32	4,00	3,52	3,56	3,76	3,52	4,00	33,00	3,67	3,63	90,75	A
72	Kecamatan Karanggede	3,22	3,34	3,41	4,00	3,27	3,40	3,45	2,98	3,74	30,81	3,42	3,39	84,73	B

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan													
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah-1	Nilai Rata-Rata	NRR Tertimbang (0,11)	Nilai IKM	KATEGORI
73	Kecamatan Juwangi	3,23	3,18	3,12	3,99	3,28	3,29	3,29	3,25	3,93	30,56	3,40	3,36	84,04	B
74	Kecamatan Mojosongo	3,39	3,42	3,33	4,00	3,43	3,45	3,45	3,31	3,71	31,49	3,50	3,46	86,60	B
75	Kecamatan Klego	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,03	3,73	3,06	4,00	30,82	3,42	3,39	84,76	B
76	Kecamatan Sambu	3,31	3,34	3,29	4,00	3,29	3,33	3,49	3,40	3,92	31,37	3,49	3,45	86,27	B
77	Kecamatan Wonosegoro	3,34	3,43	3,32	4,00	3,33	3,45	3,48	3,39	3,64	31,38	3,49	3,45	86,30	B
78	Kecamatan Selo	3,24	3,21	3,14	3,99	3,29	3,29	3,30	3,25	3,93	30,64	3,40	3,37	84,26	B
79	Kecamatan Tamansari	3,20	3,22	3,27	4,00	3,39	3,32	3,29	3,26	3,24	30,19	3,35	3,32	83,02	B
80	Kecamatan Musuk	4,00	3,69	3,42	4,00	3,50	3,58	3,76	3,31	3,92	33,18	3,69	3,65	91,25	A

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan													
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah-1	Nilai Rata-Rata	NRR Tertimbang (0,11)	Nilai IKM	KATEGORI
81	Kecamatan Ampel TW 1	3,68	3,72	3,61	4,00	3,47	3,48	3,52	3,92	2,60	32,00	3,56	3,52	88,00	A
82	Kecamatan Ampel TW 2	3,69	3,73	3,62	4,00	3,52	3,57	3,62	3,94	2,61	32,30	3,59	3,55	88,83	A
83	Kecamatan Nogosari	3,21	3,40	3,26	4,00	3,36	3,43	3,27	3,29	3,56	30,78	3,42	3,39	84,65	B
84	Kecamatan Teras	3,29	3,35	3,39	4,00	3,29	3,15	3,23	3,40	3,56	30,66	3,41	3,37	84,32	B
85	Kecamatan Cepogo	3,27	3,26	3,30	3,99	3,23	3,25	3,34	3,32	3,65	30,61	3,40	3,37	84,18	B
86	Kecamatan Andong	3,18	3,17	3,16	3,99	3,15	3,21	3,28	3,15	3,79	30,08	3,34	3,31	82,72	B
87	Kecamatan Kemusu	3,20	3,35	3,16	3,97	3,26	3,41	3,39	3,48	3,19	30,41	3,38	3,35	83,63	B
88	Kecamatan Gladagsari	3,30	3,32	3,27	4,00	3,25	3,25	3,30	3,30	3,31	30,30	3,37	3,33	83,33	B

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan													
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah-1	Nilai Rata-Rata	NRR Tertimbang (0,11)	Nilai IKM	KATEGORI
89	Kecamatan Sawit	3,42	3,49	3,38	3,85	3,49	3,48	3,58	3,43	3,61	31,73	3,53	3,49	87,26	B
90	Kecamatan Banyudono	3,32	3,33	3,19	4,00	3,32	3,38	3,47	3,35	3,88	31,24	3,47	3,44	85,91	B
91	Kecamatan Ngemplak	3,27	3,24	3,24	3,89	3,09	3,33	3,61	3,56	3,26	30,49	3,39	3,35	83,85	B
92	Kecamatan Simo	3,2	3,25	4,00	3,97	3,17	3,25	3,30	3,18	3,19	30,51	3,39	3,36	83,90	B
93	Kelurahan Siswodipuran	3,26	3,38	3,44	4,00	3,20	3,26	3,36	3,16	3,90	30,96	3,44	3,41	85,14	B
94	Kelurahan kemiri	3,13	3,16	3,17	3,96	3,36	3,07	3,23	3,02	3,32	29,42	3,27	3,24	80,91	B
	Rata-rata	3,34	3,35	3,28	3,81	3,35	3,36	3,41	3,33	3,56	30,78	3,42	3,39	84,65	B

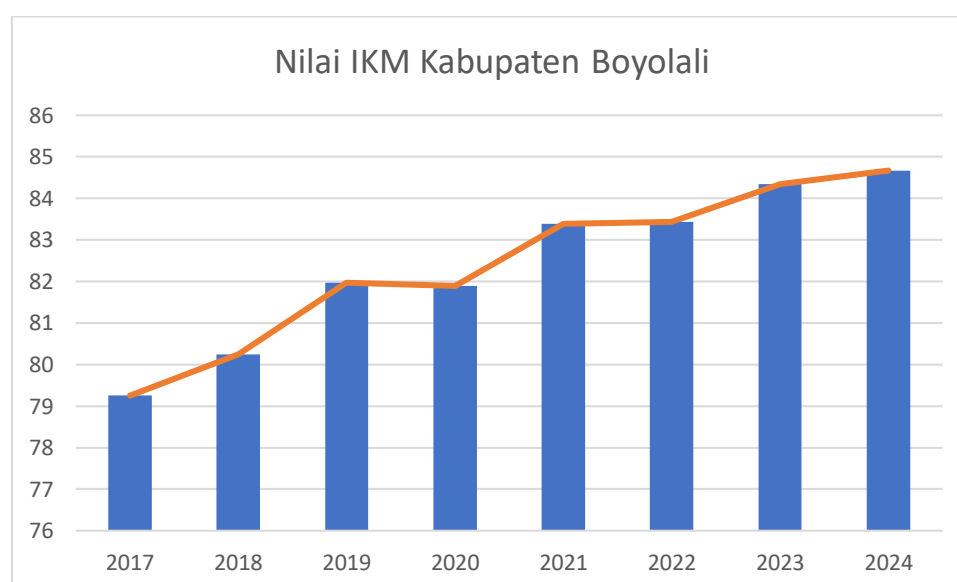
3.2 Rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali

Setiap Tahun Kabupaten Boyolali rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publiknya, berikut kami sajikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2024.

Tabel 3.2 Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali dari Tahun 2017-2024

NO	TAHUN	NILAI
1	2017	79,25
2	2018	80,25
3	2019	81,97
4	2020	81,89
5	2021	83,38
6	2022	83,44
7	2023	84,35
8	2024	84,65

Grafik 3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali



Dari grafik 3.2 dapat dilihat terjadi peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali dari tahun ke tahun. Diharapkan peningkatan nilai ini dapat memacu unit pelayanan untuk terus meningkatkan pelayanan

kepada masyarakat. Peningkatan nilai IKM ini juga membuktikan tingkat kepercayaan masyarakat Boyolali semakin naik terhadap kinerja Pemerintah terutama di bidang pelayanan publik.

BAB IV

ANALISIS PENGUMPULAN DATA

4.1 Analisa Kriteria Responden

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Boyolali untuk persiapan pada bulan Februari 2024 sampai dengan penyusunan Laporan pada bulan November 2024. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Kabupaten Boyolali.

4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.

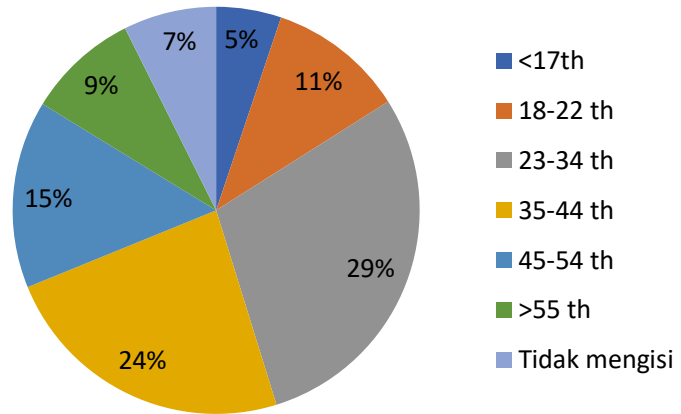
Data responden berdasarkan usia dominan di usia produktif di usia 23-44 tahun. Pengelompokan rentang usia ≤ 17 tahun sebanyak 5%, rentang usia 18-22 tahun sebanyak 10%, rentang usia 23-34 tahun sebanyak 28%, rentang usia 35-44 tahun sebanyak 24%, rentang usia 45-54 tahun sebanyak 16% dan usia diatas 55 tahun sebanyak 10%. Sedangkan 7% sisanya tidak mengisi data umur responden. Umur mencerminkan kematangan dalam berpikir dan memberi tanggapan. Dan responden yang mengisi survei sebagian besar di usia produktif sehingga perbaikan program pelayanan akan lebih efektif jika diarahkan sesuai karakter masyarakat menurut perbedaan umur yang dominan tanpa mengabaikan responden dari umur yang lainnya.

Karakteristik responden Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 berdasarkan usia sebagaimana terlihat pada tabel 4.1.1.1 Data Responden berdasarkan kelompok usia dan grafik 4.1.1.1 Sebaran Data Responden Berdasarkan kelompok usia.

Tabel 4.1.1.1. Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia

	Umur	Frekuensi	Prosentase
1	<17th	600	5%
2	18-22 th	1260	11%
3	23-34 th	3385	29%
4	35-44 th	2742	24%
5	45-54 th	1729	15%
6	>55 th	1029	9%
7	Tidak mengisi	857	7%
	Jumlah	11602	100%

Grafik 4.1.1.1 Sebaran Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia



4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.

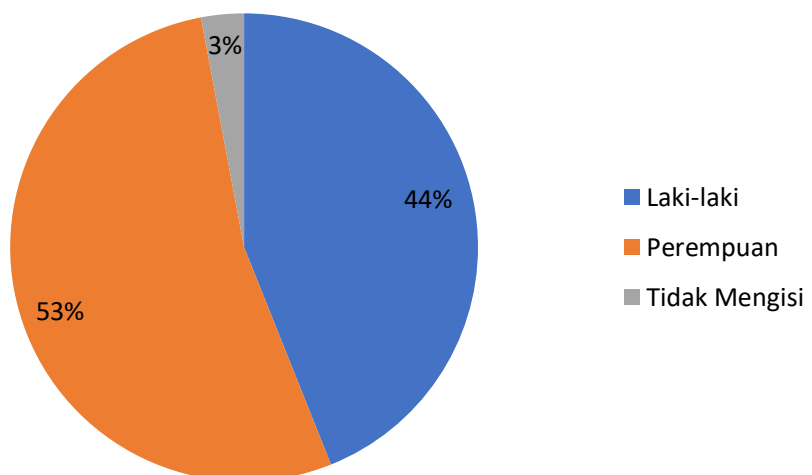
Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 sebanyak 12.402 orang dengan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin imbang yaitu 44% Pria dan 53% Perempuan dan 3% sisanya tidak mengisi jenis kelamin. Jumlah responden yang mengisi berdasarkan jenis kelamin secara kuantitas relatif imbang.

Bila dikaitkan dengan persepsi, pria cenderung lebih obyektif dalam memberikan penilaian sementara perempuan cenderung lebih sabar dan ramah dalam menerima pelayanan. Selengkapnya sebagaimana tersaji pada tabel 4.1.2.1 data responden berdasarkan jenis kelamin dan grafik 4.1.2.1 Sebaran data responden Berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	5098	44%
2	Perempuan	6161	53%
3	Tidak Mengisi	343	3%
	Jumlah	11602	100%

Grafik 4.1.2.1 Sebaran Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



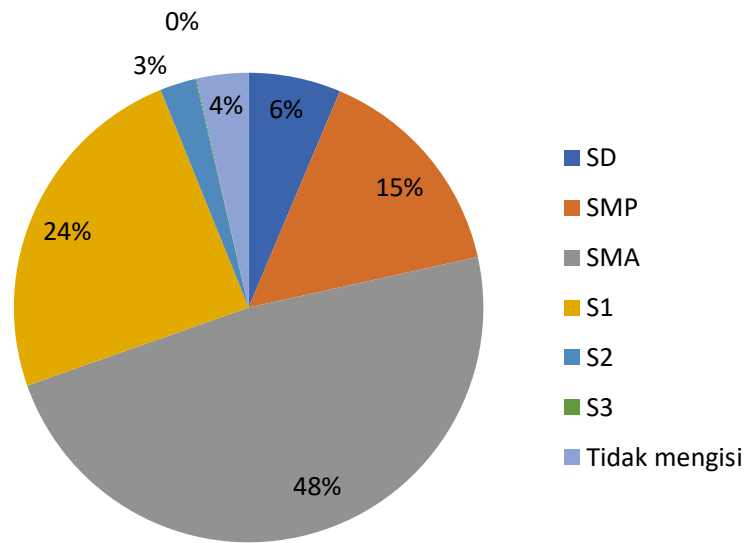
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.

Berdasarkan jenjang pendidikan terakhir responden terdiri dari lulusan SD sebanyak 1.020 orang (7%), lulusan SMP sebanyak 2.293 orang (16%), lulusan SMA sebanyak 6.155 orang (49%), Lulusan Strata 1 sebanyak 2.600 orang (22%), Lulusan Strata 2 sebanyak 189 orang (0,1%) dan responden yang tidak mengisi latar belakang pendidikan sebanyak 688 Orang (5%). Dari data tersebut terlihat bahwa responden terbanyak dari respondengn dengan latar belakang pendidikan SMA. Bila dikaitkan dengan persepsi penilaian, latar belakang pendidikan yang beragam memberikan hasil penilaian yang beragam pula. Pendidikan SMA ke atas cenderung memiliki pemahaman yang lebih terhadap tingkat kesulitan pelayanan yang diterima sehingga persepsi penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya menunjukan hal yang positif. Sedangkan pendidikan SMP kebawah cenderung lebih cepat bereaksi, tidak sabar dan responsif terhadap kesulitan layanan yang dialami, sehingga tentunya akan berpengaruh dalam memberikan persepsi penilaian. Karakteristik responden Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 menurut jenjang pendidikan sebagaimana terlihat pada tabel 4.1.3.1 Data Responden berdasarkan latar belakang pendidikan dan grafik 4.1.3.1 Sebaran Data Responden Berdasarkan latar belakang pendidikan.

Tabel 4.1.3.1 Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	SD	738	6%
2	SMP	1761	15%
3	SMA	5577	48%
4	S1	2816	24%
5	S2	288	2%
6	S3	8	0,1 %
7	Tidak mengisi	414	4%
	Jumlah	11602	100%

Grafik 4.1.3.1 Sebaran Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan



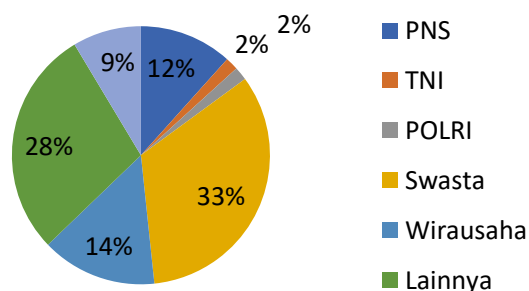
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Dalam pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak berlatar belakang pekerjaan Swasta sebanyak 3.875 orang (33%). Dan paling sedikit dari latar belakang TNI sebanyak 187 orang (1%). Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan. Dari hasil survey responden terbesar adalah yang berprofesi pekerjaan swatas, dan bila dikaitkan dengan pemberian persepsi penilaian, ada kecenderungan memberikan kritikan terhadap pelayanan yang diterimanya, sehingga persepsi penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya menunjukkan obyektifitas untuk perbaikan kinerja pemerintahan. Karakteristik responden Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 berdasarkan profesi/ Jenis Pekerjaan sebagaimana terlihat dalam tabel 4.1.4.1 Data Responden berdasarkan profesi/ jenis pekerjaan dan grafik 4.1.4.1 Sebaran Data Responden Berdasarkan profesi/ jenis pekerjaan.

Tabel 4.1.4.1 Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan

	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	1351	12%
2	TNI	187	2%
3	POLRI	195	2%
4	Swasta	3875	33%
5	Wirausaha	1679	14%
6	Lainnya	3317	29%
7	Tidak mengisi	998	9%
	Jumlah	11602	100%

Grafik 4.1.4.1 Sebaran Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan



4.2 Analisa Terhadap Unsur Pelayanan

Distribusi jawaban responden untuk masing-masing unsur pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut:

4.2.1 Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Pertanyaan persyaratan pelayanan adalah mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Hasil dari survei terhadap unsur persyaratan didapatkan nilai 3.34 (konversi 83.44) dengan mutu pelayanan B dan dinilai Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai persyaratan sesuai aturan dan ketentuan yang berlaku untuk mendapatkan pelayanan merupakan hal yang sudah menjadi kewajiban untuk dilengkapi. Namun begitu masyarakat masih mengharapkan persyaratan yang diwajibkan dapat dipermudah atau dipersingkat lagi.

4.2.2 Sistem, Mekanisme & Prosedur (U2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Hasil dari Pertanyaan didapatkan nilai 3.35 (konversi 83.68) dengan mutu pelayanan B dan dinilai Baik. Nilai yang didapatkan menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan petugas dirasa tidak menyulitkan masyarakat. Petugas memberikan layanan sesuai prosedur baku yang disebut SOP (Standar Operasional Prosedur) dan dinilai masyarakat sudah sesuai dengan standar dan batasan yang ditentukan.

4.2.3 Waktu Pelayanan (U3)

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pertanyaan berkaitan dengan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Hasil dari Pertanyaan didapatkan nilai 3.28 (konversi 82.03) dengan mutu pelayanan B dan dinilai Baik. Meskipun hasil penilaian masih dalam kriteria Baik, tetapi dinilai masih belum memenuhi harapan masyarakat. Seperti hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun lalu, nilai unsur waktu pelayanan adalah yang paling rendah dibanding unsur lainnya sehingga unsur kecepatan pelayanan tetap menjadi prioritas untuk perbaikan.

4.2.4 Biaya / Tarif (U4)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan. Hasil dari Pertanyaan didapatkan nilai 3.81 (konversi 95.27) dengan mutu pelayanan A dan dinilai Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa biaya pelayanan yang harus dibayarkan dinilai masih terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Unsur ini mendapatkan nilai tertinggi seperti hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun sebelumnya dan semakin menguatkan penilaian masyarakat bahwa biaya yang ditetapkan sudah murah bahkan sebagian besar pelayanan bersifat gratis dan tidak ada pungutan liar.

4.2.5 Produk Spesifikasi Produk Layanan (U5)

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Sehingga dari jawaban responden dapat diketahui kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Hasil dari Pertanyaan didapatkan nilai 3.35 (konversi 83.67) dengan mutu pelayanan B dan dinilai Baik. Hal tersebut menunjukkan penilaian masyarakat bahwa pemenuhan produk spesifikasi jenis produk pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.

4.2.6 Kompetensi Pelaksana Pelayanan (U6)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Hasil dari pertanyaan didapatkan nilai 3.36 (konversi 84.03) dengan mutu pelayanan B dan dinilai Baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa petugas dinilai cakap dalam memberikan pelayanan dan dinilai kompeten.

4.2.7 Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil pertanyaan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil dari Pertanyaan didapatkan nilai 3.41 (konversi 85.12) dengan mutu pelayanan B dan dinilai Baik. Hasil penilaian menunjukkan petugas sudah memberikan pelayanan dengan sopan, ramah, sesuai etika dan estetika.

4.2.8 Penanganan Pengaduan Saran & Masukan (U8)

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang dilaksanakan. Hasil dari Pertanyaan didapatkan nilai 3.33 (konversi 83.31) dengan mutu pelayanan B dan dinilai Baik. Hal ini menunjukkan penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah tertangani dengan baik dan sesuai harapan masyarakat. Hal tersebut juga terbukti dengan terpilihnya Kabupaten Boyolali sebagai pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) kategori Baik di tahun 2019 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

4.2.9 Sarana dan Prasarana (U9)

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Hasil dari Pertanyaan didapatkan nilai 3.56 (konversi 89.06) dengan mutu pelayanan B dan dinilai Baik. Menunjukkan bahwa kualitas dan kuantitas sarana prasarana yang disediakan unit layanan sudah memadai dan memudahkan masyarakat.

4.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menghasilkan nilai, skor IKM, mutu layanan dan kinerja layanan publik di Kabupaten Boyolali dengan hasil survei sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3.34	83.44	B (BAIK)
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	3.35	83.68	B (BAIK)
3	Waktu Pelayanan	3.28	82.03	B (BAIK)
4	Biaya/Tarif	3.81	95.27	A (SANGAT BAIK)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.35	83.67	B (BAIK)
6	Kompetensi Pelayanan	3.36	84.03	B (BAIK)
7	Perilaku Pelaksana	3.41	85.12	B (BAIK)
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3.33	83.31	B (BAIK)
9	Sarana dan Prasarana	3.56	89.06	A (SANGAT BAIK)
NRR		30,78		
Nilai Tertimbang			3,39	

Nilai IKM	84,65	
Kategori	B	
Mutu Pelayanan	Baik	

Untuk unsur pelayanan dari hasil penilaian didapatkan nilai tertinggi pada unsur biaya/tarif dengan skor 3.81 (kinerja sangat baik). Dari hasil tersebut diketahui bahwa pengguna layanan publik merasa puas serta memperlihatkan bahwa Pemerintah Kabupaten Boyolali telah melaksanakan komitmen dalam melayani masyarakat secara minim biaya yang murah bahkan Gratis sehingga tidak membebani masyarakat.

Sedangkan unsur layanan yang kualitasnya terendah dibanding unsur yang lain adalah Waktu Pelayanan dengan skor 3.28 (kinerja baik). Hal ini memperlihatkan bahwa waktu pelayanan menjadi kekurangan atau kelemahan pada pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Boyolali. Dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur waktu penyelesaian untuk perbaikan selanjutnya.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Boyolali yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan.

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil survei kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali tahun 2024 sebesar 84.66 dengan skor 3.39 dan berpredikat kinerja “Baik”. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun ini melampaui target tahun sebelumnya yaitu 84,35.
2. Unsur dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif dengan nilai 3.81. Dapat disimpulkan bahwa besaran biaya/tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Boyolali masih terjangkau dan dirasa murah bahkan sebagian besar pelayanan tidak dipungut biaya/gratis.
3. Berdasarkan data yang telah dikompilasi dari 9 unsur pelayanan, tidak ditemukan unsur yang memiliki nilai dibawah rata-rata 3.00, meskipun demikian ada 3 (tiga) unsur yang mendapatkan nilai terendah dan perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan terpenuhi. Unsur-unsur tersebut adalah :
 - a. Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3.28 (konversi 82.03). Meski demikian nilai tersebut masih dinilai baik oleh responden karena masih dalam kategori “Baik”.
 - b. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3.34 (konversi 83.44). Meski demikian nilai tersebut masih dinilai baik oleh responden karena masih dalam kategori “Baik”.
 - c. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.35 (konversi 83.67). Meski demikian nilai tersebut masih dinilai baik oleh responden karena masih dalam kategori “Baik”.

4. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

5.2 Saran

Setelah adanya kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Boyolali dengan hasil 84.66 atau predikat “Baik”, masih banyak harapan dari responden sebagai pengguna layanan untuk perbaikan di kemudian hari. Saran yang bisa disampaikan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. mempermudah pelayanan dengan prosedur yang jelas dan terarah sehingga pelayanan yang diberikan bisa lebih cepat dan praktis;
2. perlu upaya meningkatkan sarana prasarana;
3. mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah terlaksana dengan baik terutama unsur biaya, penanganan pengaduan dan perilaku pelaksana;
4. melibatkan partisipasi masyarakat dalam membahas bersama untuk mendapatkan keselarasan dan komitmen bersama antara pelaksana dan pengguna layanan;
5. perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan dan diklat khusus tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan pelayanan;
6. perlu adanya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilannya, kenyamanannya dan keamanan serta mampu melaksanakan pelayanan secara transparan dan akuntabel;
7. kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat agar terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan dengan secara konsisten membandingkan Survei Kepuasan Masyarakat tahun sebelumnya secara berkala dan berkelanjutan, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan;

8. Diharapkan Kementerian PAN dan RB dapat memberikan *feed back* dan evaluasi secara tertulis terhadap dokumen Survei Kepuasan Masyarakat yang telah disampaikan dan memberikan *reward* bagi Kabupaten/ Kota yang telah menyusun dan mengirimkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dengan benar dan baik.

5.3 Rencana Tindak lanjut

Untuk unsur pelayanan dari hasil penilaian didapatkan nilai tertinggi pada unsur biaya/tarif dengan skor 3.81 (kinerja sangat baik). Dari hasil tersebut diketahui bahwa pengguna layanan publik merasa puas serta memperlihatkan bahwa Pemerintah Kabupaten Boyolali telah melaksanakan komitmen dalam melayani masyarakat secara minim biaya yang murah bahkan Gratis sehingga tidak membebani masyarakat.

Berdasarkan data yang telah dikompilasi dari 9 unsur pelayanan, tidak ditemukan unsur yang memiliki nilai dibawah rata-rata 3.00, meskipun demikian ada 3 (tiga) unsur yang mendapatkan nilai terendah dan perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan terpenuhi. Unsur-unsur tersebut adalah :

- a. Unsur Waktu Pelayanan

Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.

- b. Unsur Penanganan Pengaduan

Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.

- c. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Rencana tindak lanjut dari unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan mensosialisasi bentuk-bentuk dari produk pelayanan di masing-masing tempat pelayanan, sehingga masyarakat pengguna layanan dapat secara langsung membaca dengan jelas apa saja produk dari layanan yang bisa diterima masyarakat tanpa harus bertanya kepada petugas layanan.

Demikian laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Boyolali Tahun 2024 ini kami laporkan, agar dapat dimanfaatkan bagi semua pihak yang berkepentingan.

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BOYOLALI,


Dra. WIWIS TRISWILHANDAYANI, M.M
Pembina Utama Madya
NIP. 19660324 199202 2 002

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
1	Puskesmas Wonosamodro	84,81	B	manual	250	Unsur sistem, mekanisme dan prosedur	Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Rencana tindak lanjut dari unsur sistem, mekanisme dan prosedur, Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif	https://drive.google.com/file/d/1YJcLT8SI0upF1iqnNASbPx-UKdVevgIY/view?usp=drive_link
2	Puskesmas Cepogo	84,26	B	manual	100	Unsur Sarana Prasarana	Unsur Sarana Prasarana Rencana tindak lanjut dari unsur Sarana Prasarana dapat dilakukan dengan pemeliharaan dan menjaga kebersihan sarana prasarana di tempat pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1reiNpXEGdmFRjnuvVTpT3G7olmP2fLq/view?usp=drive_link
3	Puskesmas Boyolali II	80,36	B	manual	190	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1lqBx1O4WMpJntJHSHSMIm-24rjXHrhL/view?usp=drive_link
4	Puskesmas Boyolali I	86,46	B	manual	120	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/13e9Fg2Awu5dF2BJJsFkV00KV9XQ4fV7K/view?usp=drive_link
5	Puskesmas Wonosegoro	77,06	B	manual	380	Unsur Sarana Prasarana	Unsur Sarana Prasarana Rencana tindak lanjut dari unsur Sarana Prasarana dapat dilakukan dengan pemeliharaan dan menjaga kebersihan sarana prasarana di tempat pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1GKxWQ54wTIOQ9sr5VXmZCEZKb9OSr8AG/view?usp=drive_link

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
1	Puskesmas Wonosamodro	84,81	B	manual	250	Unsur sistem, mekanisme dan prosedur	Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Rencana tindak lanjut dari unsur sistem, mekanisme dan prosedur, Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif	https://drive.google.com/file/d/1YJcLT8SI0upF1iqnNASbPx-UKdVevglY/view?usp=drive_link
2	Puskesmas Cepogo	84,26	B	manual	100	Unsur Sarana Prasarana	Unsur Sarana Prasarana Rencana tindak lanjut dari unsur Sarana Prasarana dapat dilakukan dengan pemeliharaan dan menjaga kebersihan sarana prasarana di tempat pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1reiNpXEGdmFRjnuvVTpT3G7olmP2fLq/view?usp=drive_link
3	Puskesmas Boyolali II	80,36	B	manual	190	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1lqBx1O4WMpJntJHSHSMIm-24rjXHrhL/view?usp=drive_link
4	Puskesmas Boyolali I	86,46	B	manual	120	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/13e9Fg2Awu5dF2BJJsFkV00KV9XQ4fV7K/view?usp=drive_link
5	Puskesmas Wonosegoro	77,06	B	manual	380	Unsur Sarana Prasarana	Unsur Sarana Prasarana Rencana tindak lanjut dari unsur Sarana Prasarana dapat dilakukan dengan pemeliharaan dan menjaga kebersihan sarana prasarana di tempat pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1GKxWQ54wTIOQ9sr5VXmZCEZKb9OSr8AG/view?usp=drive_link

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
6	Puskesmas Nogosari	80,36	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/15L-wY9sXya_OMXQtmVr3_oMNVbtMimHT/vi ew?usp=drive_link
7	Puskesmas Kemusu	83,79	B	manual	193	Unsur Penanganan Pengaduan	Unsur Penanganan Pengaduan Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.	https://drive.google.com/file/d/1oRvlf2oBq11RLMRHmZLgcBNA403ikyWo/view?usp=drive_link
8	Puskesmas Tamansari	80,82	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1IYJWIFai8QtJaLIY0vRsWxoMCUZhRVjM/view?usp=drive_link
9	Puskesmas Ampel	81,65	B	manual	100	Unsur Penanganan Pengaduan	Unsur Penanganan Pengaduan Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.	https://drive.google.com/file/d/1p13rUU8kdc8yTGxjRdji5g8vyU5H_7t/view?usp=drive_link https://drive.google.com/file/d/1BpVbyswvgt4f9VlYHuXdSduq8zQyLoZX/view?usp=drive_link
10	Puskesmas Andong	83,00	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1Ge9XCp8YOR6JYrhqJEOa4bHMeFEqogBH/view?usp=drive_link
11	Puskesmas Mojosongo	81,26	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa	https://drive.google.com/file/d/1_zAJWBS-A7ILeSVWQj7tMen3cEowxHXL/view?usp=drive_link

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
							dipersingkat.	
12	Puskesmas Juwangi	80,08	B	manual	109	Unsur Biaya/tarif	Unsur Biaya/tarif Rencana tindak lanjut dari unsur Biaya dapat dilakukan dengan menghitung kembali keseuaian tarif yang harus dibayarkan dengan jasa yang diterima	https://drive.google.com/file/d/1WELhAVixYfffRafEPimv-amR3H61m2E/view?usp=drive_link
13	Laboratorium kesehatan	83,93	B	manual	45	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1XgMF0yGaQNARSpsuUtiOfTkbVfD39O1/view?usp=drive_link
14	Puskesmas Sawit	84,67	B	manual	370	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1hUdbrRKVbfgioVrs8XA-eAKRITdMdcQf/view?usp=drive_link
15	Puskesmas Teras	83,57	B	manual	306	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1QH_IZMfzEagTS3AljC1im3TfLgEFDnv5/view?usp=drive_link
16	Puskesmas Simo	81,54	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1oLkeZ7dvM0OKXGICyTgqONLGrbWA7pfZ/view?usp=drive_link

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
17	Puskesmas Banyudono I	85,09	B	manual	180	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1wYQyFGKMpsUcFCT-q3EH5f170Pog-8o/view?usp=drive_link
18	Puskesmas Selo	84,54	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1i1bcMlvTl30QuN1zAy_L-Cgiy8fwkVIO/view?usp=drive_link
19	Puskesmas Gladagsari	82,69	B	manual	100	Unsur Persyaratan	Unsur Persyaratan Rencana tindak lanjut dari unsur persyaratan dapat dilakukan dengan menyederhanakan syarat sebelum diberikan pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1DVM1L1DW7lSwPobbpxK3Squ8ThvHv73/view?usp=drive_link
20	Puskesmas Karanggede	82,69	B	manual	150	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1R9RBpdNFSGOGuQeW96ugVxgbi3rLrFR/view?usp=drive_link
21	Puskesmas Klego I	83,82	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1yOuGeU48Am3E-0GNWA_zGnZmygH95wlz/view?usp=drive_link
22	Puskesmas Ngemplak	80,58	B	manual	380	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1nCahdXLf8dSrZVHYHJP7GEgznsFLFhPT/view?usp=drive_link

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
23	Puskesmas Banyudono II	83,82	B	manual	100	Unsur Penanganan Pengaduan	Unsur Penanganan Pengaduan Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.	https://drive.google.com/file/d/17RKxU4RjTWnXKuCOhaaivA2anLusN_dl/view?usp=drive_link
24	Puskesmas Musuk	86,35	B	manual	379	Unsur Penanganan Pengaduan	Unsur Penanganan Pengaduan Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.	https://drive.google.com/file/d/1gde7v7YlDdpur61yyC0O2ocRoTT-sd7x/view?usp=drive_link
25	Puskesmas Klego II	81,35	B	manual	100	Unsur Persyaratan	Unsur Persyaratan Rencana tindak lanjut dari unsur persyaratan dapat dilakukan dengan menyederhanakan syarat sebelum diberikan pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1FzQmcdNS-O3lubmIExMAAvl1zseYPrU6/view?usp=drive_link
26	Puskesmas Sambu	81,10	B	manual	100	Unsur Sarana Prasarana	Unsur Sarana Prasarana Rencana tindak lanjut dari unsur Sarana Prasarana dapat dilakukan dengan pemeliharaan dan menjaga kebersihan sarana prasarana di tempat pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1P3N7IDOP5Jw-aPOZVbhTRuN4nbEINbl/view?usp=drive_link
27	RSUD Pandan Arang	86,93	B	manual	230	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1Y8gk-HiAoxGXwLa6gGJL2AsvfOS1vaJN/view?usp=drive_link
28	RSUD Waras Wiris	85,03	B	manual	104	Unsur Penanganan Pengaduan	Unsur Penanganan Pengaduan Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.	https://drive.google.com/file/d/1U25oGW_OoHMC2-fj0Kew-IGsxVPE0cez/view?usp=drive_link
29	RSUD Simo	83,93	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa	https://drive.google.com/file/d/1L0Q7XyOxDAMGThwt4MrsjISkdc5f-PPr/view?usp=drive_link

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
							dipersingkat.	
30	SETDA	86,16	B	manual	188	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1RFd5eqsLevMnh8hCeYDSa5OTyatUepmw/view?usp=drive_link
31	Sekretariat DPRD	83,60	B	manual	100	Unsur Persyaratan	Unsur Persyaratan Rencana tindak lanjut dari unsur persyaratan dapat dilakukan dengan menyederhanakan syarat sebelum diberikan pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1Y78UTCFPnf3OfCoaTvOO_Q8sjHOdMt9A/view?usp=drive_link
32	Inspektorat	82,91	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1VJ7ym9YiVhktFLFwJrBoHtsbREsrvTam/view?usp=drive_link
33	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	88,41	A	manual	500	Unsur Penanganan Pengaduan	Unsur Penanganan Pengaduan Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.	https://drive.google.com/file/d/1Ep0H4Z2x0RKzU-H7DQSijsatSBWJttYP/view?usp=drive_link
34	Dinas Kesehatan	87,23	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1WTb-byBuDwQmorlvL-OH68WY99Zq7tcE/view?usp=drive_link

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
35	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Bidang Bina Marga	82,03	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1aP17LOnozqYJj6ObrGSW58bwxWlgBNaK/view?usp=drive_link
36	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Bidang Cipta Karya	81,90	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1aP17LOnozqYJj6ObrGSW58bwxWlgBNaK/view?usp=drive_link
37	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Bidang Penataan Ruang	81,46	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1aP17LOnozqYJj6ObrGSW58bwxWlgBNaK/view?usp=drive_link
38	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Bidang Pengelolaan SDA	81,18	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1aP17LOnozqYJj6ObrGSW58bwxWlgBNaK/view?usp=drive_link
39	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	86,41	B	manual	50	Unsur Sarana Prasarana	Unsur Sarana Prasarana Rencana tindak lanjut dari unsur Sarana Prasarana dapat dilakukan dengan pemeliharaan dan menjaga kebersihan sarana prasarana di tempat pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1FiHkwsrFKdGDMZ4KDEyE_ju8l_bu1Rm/view?usp=drive_link
40	Dinas Sosial	85,09	B	manual	100	Unsur Penanganan Pengaduan	Unsur Penanganan Pengaduan Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.	https://drive.google.com/file/d/1EEa83U0MBdX2sSbjqo2JlgYdyO5i7Tin/view?usp=drive_link

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
41	Dinas P2KBP3A	85,11	B	manual	100	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan mensosialisasi bentuk-bentuk dari produk pelayanan di masing-masing tempat pelayanan, sehingga masyarakat pengguna layanan dapat secara langsung membaca dengan jelas apa saja produk dari layanan yang bisa diterima masyarakat tanpa harus bertanya kepada petugas layanan.	https://drive.google.com/file/d/1mJ9CVNXdADgs_QRYyoQxMsG9ht_I5NPj/view?usp=drive_link
42	Dinas Ketahanan Pangan	84,01	B	manual	100	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan mensosialisasi bentuk-bentuk dari produk pelayanan di masing-masing tempat pelayanan, sehingga masyarakat pengguna layanan dapat secara langsung membaca dengan jelas apa saja produk dari layanan yang bisa diterima masyarakat tanpa harus bertanya kepada petugas layanan.	https://drive.google.com/file/d/1ar96756YhmzRoYQrNMa2lg_gqJ5L097_/view?usp=drive_link
43	Dinas Lingkungan Hidup	93,50	A	manual	160	Unsur Penanganan Pengaduan	Unsur Penanganan Pengaduan Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.	fisik - hardcopy
44	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	90,20	A	manual	100	Unsur Penanganan Pengaduan	Unsur Penanganan Pengaduan Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.	https://drive.google.com/file/d/1kPMsZJo5cORxJOHHjvQKBFD429ixHfL-/view?usp=drive_link

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
45	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa	81,95	B	manual	100	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan mensosialisasi bentuk-bentuk dari produk pelayanan di masing-masing tempat pelayanan, sehingga masyarakat pengguna layanan dapat secara langsung membaca dengan jelas apa saja produk dari layanan yang bisa diterima masyarakat tanpa harus bertanya kepada petugas layanan.	https://drive.google.com/file/d/1QMkS5dSIkvI3PIRc0QEI2sytxvS7Fok8/view?usp=drive_link
46	Dinas Perhubungan	80,96	B	manual	100	Unsur sistem, mekanisme dan prosedur	Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Rencana tindak lanjut dari unsur sistem, mekanisme dan prosedur, Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif	https://drive.google.com/file/d/1cPuVlKAdV7SxDcXm4WJo5jJa0zHBNDTo/view?usp=drive_link
47	Dinas Komunikasi dan Informatika	88,85	A	manual	51	Unsur Penanganan Pengaduan	Unsur Penanganan Pengaduan Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.	https://drive.google.com/file/d/1k12g5iYNiusSI3-mN4XT5_3XQ-5yXqAl/view?usp=drive_link
48	Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja : BLK	84,89	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1kJ_DNkvYyuCG0iSo-SDs-PH46z_zW3dU/view?usp=drive_link
49	Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja : HI	88,91	A	manual	100	Unsur sistem, mekanisme dan prosedur	Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Rencana tindak lanjut dari unsur sistem, mekanisme dan prosedur, Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak	https://drive.google.com/file/d/1kJ_DNkvYyuCG0iSo-SDs-PH46z_zW3dU/view?usp=drive_link

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
							diskriminatif	
50	Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja : UMKM	88,99	A	manual	100	Unsur sistem, mekanisme dan prosedur	Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Rencana tindak lanjut dari unsur sistem, mekanisme dan prosedur, Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif	https://drive.google.com/file/d/1kJ_DNkvVyuCG0iSo-SDs-PH46z_zW3dU/view?usp=drive_link
51	Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja : Penta	89,62	A	manual	100	Unsur sistem, mekanisme dan prosedur	Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Rencana tindak lanjut dari unsur sistem, mekanisme dan prosedur, Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif	https://drive.google.com/file/d/1kJ_DNkvVyuCG0iSo-SDs-PH46z_zW3dU/view?usp=drive_link
52	Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja : KOPERASI	89,49	A	manual	100	Unsur sistem, mekanisme dan prosedur	Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Rencana tindak lanjut dari unsur sistem, mekanisme dan prosedur, Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif	https://drive.google.com/file/d/1kJ_DNkvVyuCG0iSo-SDs-PH46z_zW3dU/view?usp=drive_link
53	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	90,09	A	manual	80	Unsur Kompetensi Pelaksana	Unsur Kompetensi Pelaksana Rencana tindak lanjut dari unsur kompetensi pelaksanaan dapat berupa pemberian arahan, saran dan masukan kepada petugas pelaksana untuk selalu menerapkan 5S (salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) dalam setiap apel dan meeting staff	https://drive.google.com/file/d/1Y2Qd05Xzva0u6CNaHMaSpUCRGU0UKXI9/view?usp=drive_link

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
54	Dinas Pemuda, Olah Raga dan Pariwisata	84,67	B	manual	188	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1kblPZMIhvCmucluMTuki-BpFADoKz_ZG/view?usp=drive_link
55	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	86,35	B	manual	120	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1nYiPxzD3_eb0osj4zlhvMaV608pfTB2z/view?usp=drive_link
56	Dinas Pertanian	82,47	B	manual	45	Unsur Persyaratan	Unsur Persyaratan Rencana tindak lanjut dari unsur persyaratan dapat dilakukan dengan menyederhanakan syarat sebelum diberikan pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1-Nyr7JZuT4a11roSxnCDmEkX7UJ6RbzZ/view?usp=drive_link
57	Dinas Peternakan dan Perikanan	80,27	B	manual	80	Unsur Sarana Prasarana	Unsur Sarana Prasarana Rencana tindak lanjut dari unsur Sarana Prasarana dapat dilakukan dengan pemeliharaan dan menjaga kebersihan sarana prasarana di tempat pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1MaE3hymJpqLn0wslZCzrB0dLGWGeRur0/view?usp=drive_link
58	Bakesbangpol	84,56	B	manual	69	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Z2eAXXB1SNCD-7GZUwqMb2Gg93R7elin/edit?usp=drive_link&oid=115216887977334219841&rtpof=true&sd=true
59	Dinas Perdagangan dan Perindustrian : UPT pasar umum Boyolali	81,21	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/18vMqKayo19FYyNCKc9X43peZD_IF2I9_/view?usp=drive_link

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
60	Dinas Perdagangan dan Perindustrian : UPT pasar umum Cepogo	80,22	B	manual	100	Unsur Sarana Prasarana	Unsur Sarana Prasarana Rencana tindak lanjut dari unsur Sarana Prasarana dapat dilakukan dengan pemeliharaan dan menjaga kebersihan sarana prasarana di tempat pelayanan	https://drive.google.com/file/d/18vMqKaYo19FYyNCKc9X43peZD_IF2I9_/view?usp=drive_link
61	Dinas Perdagangan dan Perindustrian : UPT Pasar umum Sunggingan	88,33	A	manual	100	Unsur Biaya/tarif	Unsur Biaya/tarif Rencana tindak lanjut dari unsur Biaya dapat dilakukan dengan menghitung kembali keseuaian tarif yang harus dibayarkan dengan jasa yang diterima	https://drive.google.com/file/d/18vMqKaYo19FYyNCKc9X43peZD_IF2I9_/view?usp=drive_link
62	Bapperida	84,34	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1MU22YoOsiFq78ZFWapxi2-LOAWU6dkKP/view?usp=drive_link
63	BKD	85,47	B	manual	100	Unsur Sarana Prasarana	Unsur Sarana Prasarana Rencana tindak lanjut dari unsur Sarana Prasarana dapat dilakukan dengan pemeliharaan dan menjaga kebersihan sarana prasarana di tempat pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1j8AvHNqJr3iZOWgCluUQrm7EC30LIWF/view?usp=drive_link
64	BKPSDM	84,59	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1o90beaDY-Gui9YXPR926BNqXMpK8PtR/view?usp=drive_link
65	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	83,82	B	manual	100	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan mensosialisasi bentuk-bentuk dari produk pelayanan di masing-masing tempat pelayanan, sehingga masyarakat pengguna layanan dapat secara langsung membaca dengan jelas apa saja produk dari layanan yang bisa diterima masyarakat tanpa harus bertanya kepada petugas	https://drive.google.com/file/d/1wPp54JYM1-MpUiCqvzyZYRotLf5jiF8C/view?usp=drive_link

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
							layanan.	
66	Satuan Polisi Pamong Praja	88,39	A	manual	100	Unsur Penanganan Pengaduan	Unsur Penanganan Pengaduan Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.	https://drive.google.com/file/d/1Hfcye2sCT2lXnT3eM4Tg50mLkwgxuKnX/view?usp=drive_link
67	Kelurahan Pulisen	88,94	A	manual	100	Unsur sistem, mekanisme dan prosedur	Unsur sistem, mekanisme dan prosedur Rencana tindak lanjut dari unsur sistem, mekanisme dan prosedur, Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif	https://drive.google.com/file/d/1zv4T-IVHCzQMEjDNoGSTnI51pV9SfeJx/view?usp=drive_link
68	Kelurahan Mojosongo	86,65	B	manual	100	Unsur Persyaratan	Unsur Persyaratan Rencana tindak lanjut dari unsur persyaratan dapat dilakukan dengan menyederhanakan syarat sebelum diberikan pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1KAXR-y7mLqEZf_VJ9DcwO5Gg7iQz2Dqm/view?usp=drive_link
69	Kelurahan Banaran	83,85	B	manual	100	Unsur Persyaratan	Unsur Persyaratan Rencana tindak lanjut dari unsur persyaratan dapat dilakukan dengan menyederhanakan syarat sebelum diberikan pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1D05IGklRYABhriGz6-uUeNRpSWPh2S7a/view?usp=drive_link

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
70	Kecamatan Boyolali	85,80	B	manual	100	Unsur Kompetensi Pelaksana	Unsur Kompetensi Pelaksana Rencana tindak lanjut dari unsur kompetensi pelaksanaan dapat berupa pemberian arahan, saran dan masukan kepada petugas pelaksana untuk selalu menerapkan 5S (salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) dalam setiap apel dan meeting staff	https://drive.google.com/file/d/1bDpePiAkFStvWMPFEGKjSRNZySb3A3LK/view?usp=drive_link
71	Kecamatan Wonosamodro	90,75	A	manual	25	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1jbFN5VOwxqM1ZkpbQa4e9uiZO6wq04cR/view?usp=drive_link
72	Kecamatan Karanggede	84,73	B	manual	110	Unsur Penanganan Pengaduan	Unsur Penanganan Pengaduan Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.	https://drive.google.com/file/d/1BeKbui1xrNbCgxryPgk-UVOmuahPWGPf/view?usp=drive_link
73	Kecamatan Juwangi	84,04	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1pMVvY4VIFC7F7xU2iEX1h-nG0pl0jWi/view?usp=drive_link
74	Kecamatan Mojosongo	86,60	B	manual	100	Unsur Penanganan Pengaduan	Unsur Penanganan Pengaduan Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.	https://drive.google.com/file/d/1ISCnA6685KdOG76xysprO-uNFJh8Y8vJ/view?usp=drive_link
75	Kecamatan Klego	84,76	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1Dk66jQ2CuvfH_9pjjCmY0URKEC1QtTi8/view?usp=drive_link

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
76	Kecamatan Sambu	86,27	B	manual	100	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan mensosialisasi bentuk-bentuk dari produk pelayanan di masing-masing tempat pelayanan, sehingga masyarakat pengguna layanan dapat secara langsung membaca dengan jelas apa saja produk dari layanan yang bisa diterima masyarakat tanpa harus bertanya kepada petugas layanan.	https://drive.google.com/file/d/1u7oDcgw9TueDxLVBfDjvdtncUS7XPzo/view?usp=drive_link
77	Kecamatan Wonorejo	86,30	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1Zh1bIF8s1zrld-B6YeKmDbkILGDDnQPD/view?usp=drive_link
78	Kecamatan Selo	84,26	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1DtV5zleAwumnAzfPgukGsv4X8o8dUtG7/view?usp=drive_link
79	Kecamatan Tamansari	83,02	B	manual	100	Unsur Persyaratan	Unsur Persyaratan Rencana tindak lanjut dari unsur persyaratan dapat dilakukan dengan menyederhanakan syarat sebelum diberikan pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1aToQOexRDaxYTmcR7xYrz1RBUUaW1y4A/view?usp=drive_link
80	Kecamatan Musuk	91,25	A	manual	100	Unsur Penanganan Pengaduan	Unsur Penanganan Pengaduan Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.	https://drive.google.com/file/d/1i7ckSUioMBeA4U1jrLgS4NgIX9K9Ro_A/view?usp=drive_link

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
81	Kecamatan Ampel TW 1	88,00	A	manual	100	Unsur Penanganan Pengaduan	Unsur Penanganan Pengaduan Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.	https://drive.google.com/file/d/127Pl40ycUtEvfFgwQCDTPi0iYUe8ncH-/view?usp=drive_link
82	Kecamatan Ampel TW 2	88,83	A	manual	100	Unsur Sarana Prasarana	Unsur Sarana Prasarana Rencana tindak lanjut dari unsur Sarana Prasarana dapat dilakukan dengan pemeliharaan dan menjaga kebersihan sarana prasarana di tempat pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1hLtakNZBji8zMarfnKkLFoUZTEaApmrs/view?usp=drive_link
83	Kecamatan Nogosari	84,65	B	manual	100	Unsur Sarana Prasarana	Unsur Sarana Prasarana Rencana tindak lanjut dari unsur Sarana Prasarana dapat dilakukan dengan pemeliharaan dan menjaga kebersihan sarana prasarana di tempat pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1H7tr9IZHceFnYe_afhyOJvOuLGEknAeu/view?usp=drive_link
84	Kecamatan Teras	84,32	B	manual	100	Unsur Kompetensi Pelaksana	Unsur Kompetensi Pelaksana Rencana tindak lanjut dari unsur kompetensi pelaksanaan dapat berupa pemberian arahan, saran dan masukan kepada petugas pelaksana untuk selalu menerapkan 5S (salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) dalam setiap apel dan meeting staff	https://drive.google.com/file/d/1Qyi1QSNleamcMWJ3TOKseWprglylhC3m/view?usp=drive_link
85	Kecamatan Cepogo	84,18	B	manual	100	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan mensosialisasi bentuk-bentuk dari produk pelayanan di masing-masing tempat pelayanan, sehingga masyarakat pengguna layanan dapat secara langsung membaca dengan jelas apa saja produk dari layanan yang bisa diterima masyarakat tanpa harus bertanya kepada petugas layanan.	https://drive.google.com/file/d/1NFp-cKyHJM2YDjZWWhXnOwLO_UOALjfhF/view?usp=drive_link

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
86	Kecamatan Andong	82,72	B	manual	100	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan mensosialisasi bentuk-bentuk dari produk pelayanan di masing-masing tempat pelayanan, sehingga masyarakat pengguna layanan dapat secara langsung membaca dengan jelas apa saja produk dari layanan yang bisa diterima masyarakat tanpa harus bertanya kepada petugas layanan.	https://drive.google.com/file/d/1jvk_HhL4WxOg0BoMQiqKqWTGQhtynvx/view?usp=drive_link
87	Kecamatan Kemusu	83,63	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1VCTUKN8IMXZAn5sbiRu0zgyurAcCGYDL/view?usp=drive_link
88	Kecamatan Gladagsari	83,33	B	manual	100	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan mensosialisasi bentuk-bentuk dari produk pelayanan di masing-masing tempat pelayanan, sehingga masyarakat pengguna layanan dapat secara langsung membaca dengan jelas apa saja produk dari layanan yang bisa diterima masyarakat tanpa harus bertanya kepada petugas layanan.	https://drive.google.com/file/d/1hcs3ASgDmkpTUklxwJLPBDQoV0jomgu/view?usp=drive_link
89	Kecamatan Sawit	87,26	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa dipersingkat.	https://drive.google.com/file/d/1dDFfO2fjodNRUo06e8ck5KaR-zc779uT/view?usp=drive_link
90	Kecamatan Banyudono	85,91	B	manual	100	Unsur Waktu Pelayanan	Unsur Waktu Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Waktu dapat dilakukan dengan melihat kembali serta mengevaluasi dokumen Standar Pelayanan pada unsur waktu pelayanan, jika dimungkinkan bisa	https://drive.google.com/file/d/1rS4dFQ2Zh67gxZfSaODebDtF5erokRg/view?usp=drive_link

NO	Nama Unit Pelayanan	Nilai IKM	KATEGORI	Metode SKM	Jumlah Responden	unsur prioritas perbaikan	Rencana Tindak lanjut	bukti dukung
							dipersingkat.	
91	Kecamatan Ngemplak	83,85	B	manual	100	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan mensosialisasi bentuk-bentuk dari produk pelayanan di masing-masing tempat pelayanan, sehingga masyarakat pengguna layanan dapat secara langsung membaca dengan jelas apa saja produk dari layanan yang bisa diterima masyarakat tanpa harus bertanya kepada petugas layanan.	fisik - hardcopy
92	Kecamatan Simo	83,90	B	manual	100	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Rencana tindak lanjut dari unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan mensosialisasi bentuk-bentuk dari produk pelayanan di masing-masing tempat pelayanan, sehingga masyarakat pengguna layanan dapat secara langsung membaca dengan jelas apa saja produk dari layanan yang bisa diterima masyarakat tanpa harus bertanya kepada petugas layanan.	fisik - hardcopy
93	Kelurahan Siswodipuran	85,14	B	manual	50	Unsur Penanganan Pengaduan	Unsur Penanganan Pengaduan Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.	https://drive.google.com/file/d/1CHFCuNORHrtIARsNP6uhTgG2HHwuMfwF/view?usp=drive_link
94	Kelurahan kemiri	80,91	B	manual	100	Unsur Penanganan Pengaduan	Unsur Penanganan Pengaduan Rencana tindak lanjut dari unsur Penanganan Pengaduan yaitu dengan mengoptimalkan peran Tim Penanganan Pengaduan dalam menangani pengaduan.	fisik - hardcopy
	Jumlah	84,65	B					