



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KABUPATEN KENDAL
SEMESTER 2 TAHUN 2023



BAGIAN ORGANISASI SETDA KABUPATEN KENDAL

 37 Perangkat Daerah

 20 Kecamatan

 30 Puskesmas

 1 BUMD

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II. PELAKSANAAN SKM	3
2.1. Metode Pengumpulan Data	6
2.2. Lokasi Pengumpulan Data.....	8
2.3. Waktu Pelaksanaan SKM	8
2.4. Penentuan Jumlah Responden	8
2.5. Pengisian Kuesioner melalui Aplikasi KUSUKA	13
BAB III. ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	18
BAB IV. KESIMPULAN	39

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Jumlah Sampel Berdasarkan Populasi Krejcie and Morgan...	9
Tabel 2.2	Rekapitulasi Jumlah Populasi dan Sampel Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkup Pemerintah Kabupaten Kendal Semester 2 Tahun 2023.....	10
Tabel 2.3	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	17
Tabel 3.1	Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Rencana Tindak Lanjut.....	18
Tabel 3.2	Grafik Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Pemerintah Kabupaten Kendal dari Tahun 2021 hingga Tahun 2023.....	36
Tabel 3.3	Nilai Rata-rata Per Unsur dari 88 (delapan puluh delapan) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkup Pemerintah Kabupaten Semester 2 Tahun 2023.....	37
Tabel 3.4	Nilai Rata-rata Per Unsur dari 88 (delapan puluh delapan) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkup Pemerintah Kabupaten Semester 1 dan 2 Tahun 2023.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Form Login Aplikasi KUSUKA (Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat).....	13
Gambar 2.2	Dashboard Aplikasi KUSUKA.....	13
Gambar 2.3	Kuesioner SKM pada Aplikasi KUSUKA.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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

PELAKSANAAN SKM

Dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2023, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Kendal yang dikaji untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri terdiri dari 88 (delapan puluh delapan) instansi, antara lain:

- 1) Sekretariat DPRD
- 2) Inspektorat Daerah
- 3) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
- 4) Dinas Kesehatan
- 5) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- 6) Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman
- 7) Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran
- 8) Dinas Sosial
- 9) Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja
- 10) Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak
- 11) Dinas Pertanian dan Pangan
- 12) Dinas Lingkungan Hidup
- 13) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 14) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
- 15) Dinas Perhubungan
- 16) Dinas Komunikasi dan Informatika
- 17) Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah
- 18) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 19) Dinas Kepemudaan Olah Raga dan Pariwisata
- 20) Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
- 21) Dinas Kelautan dan Perikanan
- 22) Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan
- 23) Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan
- 24) Badan Pendapatan Daerah

- 25)Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
- 26)Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- 27)Badan Penanggulangan Bencana Daerah
- 28)Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Soewondo
- 29)Bagian Organisasi
- 30)Bagian Umum
- 31)Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
- 32)Bagian Hukum
- 33)Bagian Pemerintahan
- 34)Bagian Perekonomian & SDA
- 35)Bagian Administrasi Pembangunan
- 36)Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
- 37)Bagian Kesejahteraan Rakyat
- 38)Kecamatan Kendal
- 39)Kecamatan Brangsong
- 40)Kecamatan Kaliwungu
- 41)Kecamatan Kaliwungu Selatan
- 42)Kecamatan Boja
- 43)Kecamatan Limbangan
- 44)Kecamatan Singorojo
- 45)Kecamatan Patebon
- 46)Kecamatan Cepiring
- 47)Kecamatan Ngampel
- 48)Kecamatan Kangkung
- 49)Kecamatan Rowosari
- 50)Kecamatan Ringinarum
- 51)Kecamatan Pegandon
- 52)Kecamatan Weleri
- 53)Kecamatan Sukorejo
- 54)Kecamatan Patean
- 55)Kecamatan Pageruyung
- 56)Kecamatan Plantungan
- 57)Kecamatan Gemuh
- 58)Puskesmas Kendal I

- 59) Puskesmas Kendal II
- 60) Puskesmas Brangsong I
- 61) Puskesmas Brangsong II
- 62) Puskesmas Kaliwungu
- 63) Puskesmas Kaliwungu Selatan
- 64) Puskesmas Boja I
- 65) Puskesmas Boja II
- 66) Puskesmas Limbangan
- 67) Puskesmas Singorojo I
- 68) Puskesmas Singorojo II
- 69) Puskesmas Patebon I
- 70) Puskesmas Patebon II
- 71) Puskesmas Cepiring
- 72) Puskesmas Ngampel
- 73) Puskesmas Kangkung I
- 74) Puskesmas Kangkung II
- 75) Puskesmas Rowosari I
- 76) Puskesmas Rowosari II
- 77) Puskesmas Ringinarum
- 78) Puskesmas Pegandon
- 79) Puskesmas Weleri I
- 80) Puskesmas Weleri II
- 81) Puskesmas Sukorejo I
- 82) Puskesmas Sukorejo II
- 83) Puskesmas Patean
- 84) Puskesmas Pageruyung
- 85) Puskesmas Plantungan
- 86) Puskesmas Gemuh I
- 87) Puskesmas Gemuh II
- 88) PDAM "Tirto Panguripan" Kabupaten Kendal

2.1 Metode Pengumpulan Data

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor B/971/PP.99/2023 perihal Permohonan Data SKM dalam Rangka Pembentukan Indeks Reformasi Birokrasi. Kabupaten Kendal mengeluarkan surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kendal nomor 060/773/Organ perihal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2023. Selanjutnya, Bagian Organisasi melakukan pendampingan serta mengingatkan seluruh UPP terkait batas waktu pelaporan SKM.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, semua UPP telah menyampaikan laporannya. Adapun UPP di Lingkup Pemerintah Kabupaten Kendal yang telah mengikuti kegiatan dimaksud sebanyak 88 UPP, yang terdiri dari 37 Perangkat Daerah, 20 Kecamatan, 30 Puskesmas, dan 1 BUMD.

Setelah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik diminta untuk menyusun laporan SKM per semester dan mengirimkan kepada Bagian Organisasi untuk dikompilasi menjadi Laporan SKM Kabupaten Kendal dan dilaporkan ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Dalam rangka efektivitas dan efisiensi proses pengumpulan data maupun penghitungan hasil kuesioner pada pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, Kabupaten Kendal menggunakan aplikasi berbasis web yaitu KUSUKA (Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat) yang dapat diakses melalui alamat <http://skm.kendalkab.go.id>.

Aplikasi KUSUKA (Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat) terdiri atas 9 (Sembilan) pertanyaan yang telah disesuaikan dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di masing-masing unit pelayanan publik pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan oleh penerima layanan pada aplikasi KUSUKA setelah proses pelayanan selesai. Hasil penghitungan kuesioner dari nilai jawaban masing-masing pertanyaan di setiap unsur akan secara otomatis dapat dihitung oleh sistem.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli-Agustus 2023	60
2.	Pengumpulan Data	September 2023	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober-November 2023	60
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	20

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana format penghitungan jumlah populasi pada Lampiran. Sedangkan untuk besaran sampel dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Tabel 2.1
Tabel Jumlah Sampel Berdasarkan Populasi Krejcie and Morgan

POPULASI (N)	SAMPEL (n)	POPULASI (N)	SAMPEL (n)	POPULASI (N)	SAMPEL (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	320
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	6000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber : Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman
Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik

Tabel 2.2
Rekapitulasi Jumlah Populasi dan Sampel Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di
Lingkup Pemerintah Kabupaten Kendal Semester 2 Tahun 2023

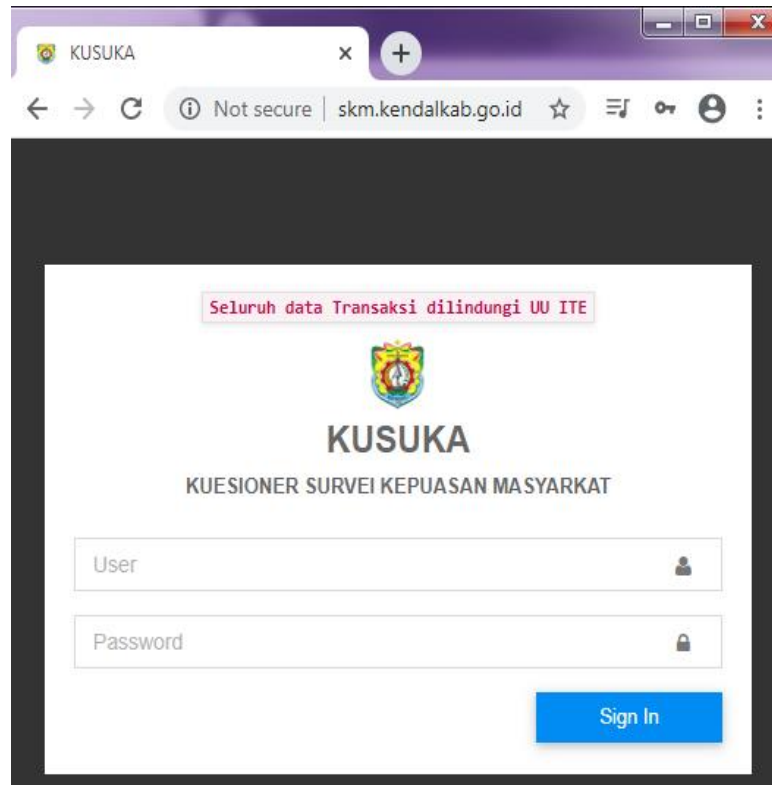
NO	OPD/ UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	POPULASI PER BULAN	SAMPEL SKM
1	Sekretariat DPRD	47	44
2	Inspektorat Daerah	19	19
3	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	56	52
4	Dinas Kesehatan	63	56
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	35	32
6	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	21	24
7	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	83	70
8	Dinas Sosial	33	32
9	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	103	86
10	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak	191	132
11	Dinas Pertanian dan Pangan	56	52
12	Dinas Lingkungan Hidup	8	10
13	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	8.603	368
14	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	10	10
15	Dinas Perhubungan	44	40
16	Dinas Komunikasi dan Informatika	14	14
17	Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	100	80
18	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	167	118
19	Dinas Kepemudaan Olah Raga dan Pariwisata	60	52
20	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	42	40
21	Dinas Kelautan dan Perikanan	29	28

NO	OPD/ UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	POPULASI PER BULAN	SAMPEL SKM
22	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan	49	44
23	Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan	134	103
24	Badan Pendapatan Daerah	79	66
25	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	16	19
26	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	5	10
27	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	10	10
28	Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Soewondo	15.518	377
29	Bagian Organisasi	29	28
30	Bagian Umum	102	86
31	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	65	56
32	Bagian Hukum	52	48
33	Bagian Pemerintahan	41	40
34	Bagian Perekonomian & SDA	17	19
35	Bagian Administrasi Pembangunan	17	19
36	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	31	32
37	Bagian Kesejahteraan Rakyat	15	14
38	Kecamatan Kendal	107	86
39	Kecamatan Brangsong	144	108
40	Kecamatan Kaliwungu	127	97
41	Kecamatan Kaliwungu Selatan	136	103
42	Kecamatan Boja	54	48
43	Kecamatan Limbangan	35	32
44	Kecamatan Singorojo	30	28
45	Kecamatan Patebon	40	36
46	Kecamatan Cepiring	60	52
47	Kecamatan Ngampel	62	56
48	Kecamatan Kangkung	65	56
49	Kecamatan Rowosari	50	44
50	Kecamatan Ringinarum	53	48
51	Kecamatan Pegandon	55	48
52	Kecamatan Weleri	30	28

NO	OPD/ UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	POPULASI PER BULAN	SAMPEL SKM
53	Kecamatan Sukorejo	28	28
54	Kecamatan Patean	42	40
55	Kecamatan Pageruyung	26	28
56	Kecamatan Plantungan	27	28
57	Kecamatan Gemuh	52	48
58	Puskesmas Kendal I	1.107	291
59	Puskesmas Kendal II	2.679	338
60	Puskesmas Brangsong I	3.157	346
61	Puskesmas Brangsong II	1.287	297
62	Puskesmas Kaliwungu	2.758	338
63	Puskesmas Kaliwungu Selatan	1.635	313
64	Puskesmas Boja I	147	108
65	Puskesmas Boja II	707	254
66	Puskesmas Limbangan	1.194	291
67	Puskesmas Singorojo I	1.533	310
68	Puskesmas Singorojo II	718	254
69	Puskesmas Patebon I	885	269
70	Puskesmas Patebon II	1.865	320
71	Puskesmas Cepiring	3.577	351
72	Puskesmas Ngampel	1.154	291
73	Puskesmas Kangkung I	1.500	306
74	Puskesmas Kangkung II	375	191
75	Puskesmas Rowosari I	2.977	341
76	Puskesmas Rowosari II	770	260
77	Puskesmas Ringinarum	2.132	327
78	Puskesmas Pegandon	3.712	351
79	Puskesmas Weleri I	1.514	310
80	Puskesmas Weleri II	1.367	302
81	Puskesmas Sukorejo I	1.333	302
82	Puskesmas Sukorejo II	1.228	297
83	Puskesmas Patean	1.746	317
84	Puskesmas Pageruyung	22	24
85	Puskesmas Plantungan	1.033	285
86	Puskesmas Gemuh I	1.459	306
87	Puskesmas Gemuh II	523	226
88	PDAM "Tirto Panguripan" Kabupaten Kendal	16	19
JUMLAH		73.297	11.907

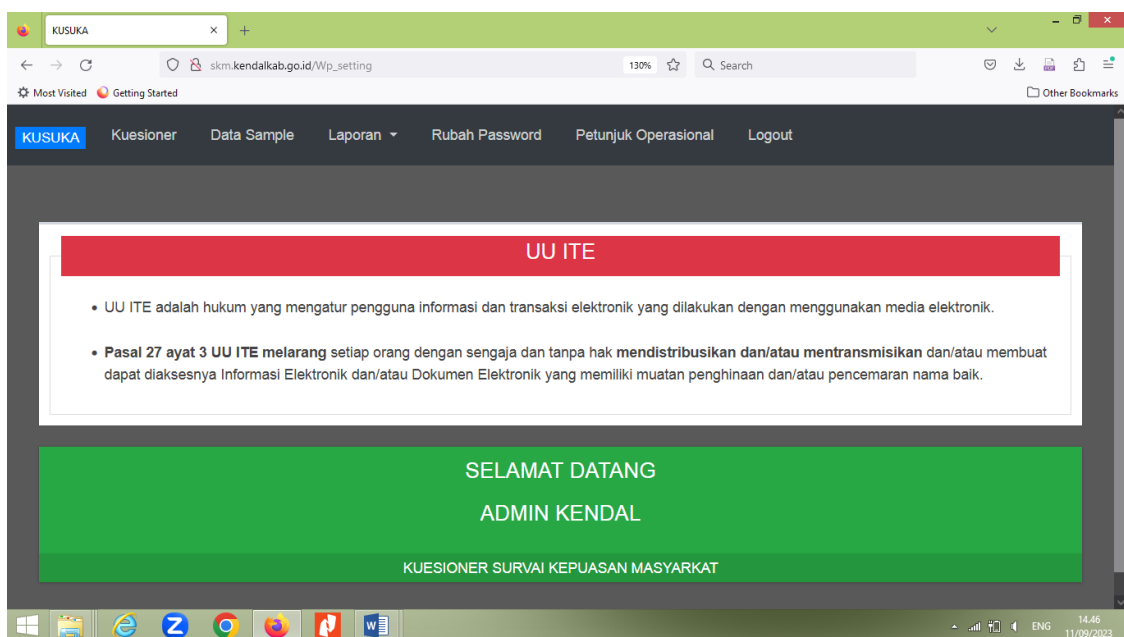
2.5 Pengisian Kuesioner melalui Aplikasi KUSUKA

Gambar 2.1
Form Login Aplikasi KUSUKA (Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat)



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "skm.kendalkab.go.id". The page content includes a security notice: "Seluruh data Transaksi dilindungi UU ITE". Below this is the KUSUKA logo and the title "KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARKAT". The login form consists of two input fields: "User" and "Password", each with a corresponding icon (a person for user and a lock for password). A blue "Sign In" button is positioned at the bottom right of the form.

Gambar 2.2
Dashboard Aplikasi KUSUKA



The screenshot displays the dashboard of the KUSUKA application. At the top, there is a navigation menu with the following items: "KUSUKA", "Kuesioner", "Data Sample", "Laporan", "Rubah Password", "Petunjuk Operasional", and "Logout". The main content area features a red banner with the text "UU ITE". Below the banner, there is a list of bullet points explaining the UU ITE law. At the bottom of the dashboard, a green banner reads "SELAMAT DATANG ADMIN KENDAL" and "KUESIONER SURVAI KEPUASAN MASYARKAT". The browser's address bar shows "skm.kendalkab.go.id/Wp_setting". The Windows taskbar at the bottom indicates the time as 14:46 on 11/09/2023.

UU ITE

- UU ITE adalah hukum yang mengatur pengguna informasi dan transaksi elektronik yang dilakukan dengan menggunakan media elektronik.
- Pasal 27 ayat 3 UU ITE melarang setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik.

**SELAMAT DATANG
ADMIN KENDAL**

KUESIONER SURVAI KEPUASAN MASYARKAT

Gambar 2.3
Kuesioner SKM pada Aplikasi KUSUKA

The screenshot displays the 'FORM INPUT RESPONDEN' (Respondent Input Form) in the KUSUKA application. The interface includes a navigation menu at the top with options like 'KUESIONER', 'DATA SAMPLE', 'LAPORAN', 'RUBAH PASSWORD', 'PETUNJUK OPERASIONAL', and 'LOGOUT'. The main content area is divided into two tabs: 'PROFILE' and 'PENDAPAT TENTANG PELAYANAN' (Opinion on Service). The survey consists of four questions, each with a 5-point Likert scale and navigation buttons.

Pertanyaan # 1
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- 1 Buruk
- 2 Cukup
- 3 Baik
- 4 Sangat baik

Buttons: [Berikutnya](#)

Pertanyaan # 2
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- 1 Tidak ada
- 2 Ada tapi tidak berfungsi
- 3 Berfungsi kurang maksimal
- 4 Dikelola dengan baik

Buttons: [Sebelumnya](#), [Berikutnya](#)

Pertanyaan # 3
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memperbaiki pelayanan

- 1 Tidak Cepat
- 2 Kurang cepat
- 3 Cepat
- 4 Sangat Cepat

Buttons: [Sebelumnya](#), [Berikutnya](#)

Pertanyaan # 4
Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

- 1 Tidak Sesuai
- 2 Kurang sesuai
- 3 Sesuai
- 4 Sangat sesuai

Buttons: [Sebelumnya](#), [Berikutnya](#)

Each question section includes a 'Navigasi Pertanyaan' (Question Navigation) grid with buttons numbered 1 through 9, arranged in a 2x5 grid (with the last cell empty).

Pertanyaan # 5

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan

- 1 Sangat mahal
- 2 Cukup mahal
- 3 Murah
- 4 Gratis

Sebelumnya

Berikutnya

Navigasi Pertanyaan

1	2	3	4	5
6	7	8	9	

Pertanyaan # 6

Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- 1 Tidak sopan dan ramah
- 2 Kurang sopan dan ramah
- 3 Sopan dan ramah
- 4 Sangat sopan dan ramah

Sebelumnya

Berikutnya

Navigasi Pertanyaan

1	2	3	4	5
6	7	8	9	

Pertanyaan # 7

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

- 1 Tidak Mudah
- 2 Kurang Mudah
- 3 Mudah
- 4 Sangat Mudah

Sebelumnya

Berikutnya

Navigasi Pertanyaan

1	2	3	4	5
6	7	8	9	

Pertanyaan # 8

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

- 1 Tidak sesuai
- 2 Kurang sesuai
- 3 Sesuai
- 4 Sangat sesuai

Sebelumnya

Berikutnya

Navigasi Pertanyaan

1	2	3	4	5
6	7	8	9	

Pertanyaan # 9

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan

- 1 Tidak kompeten
- 2 Kurang kompeten
- 3 Kompeten
- 4 Sangat kompeten

Sebelumnya

Selesai

Navigasi Pertanyaan

1	2	3	4	5
6	7	8	9	

Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 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.

1. Metode Pengolahan Data

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 2.3
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3) Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB III
ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Perolehan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Semester 2 Tahun 2023 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Rencana Tindak Lanjut

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	Sekretariat DPRD	Semester 2 (Juli - Desember)	3,66	3,73	3,59	4,00	3,52	3,64	3,55	3,66	4,00	92,61	A (Sangat Baik)	44	SKM Online	Produk Layanan	Produk Layanan: <ul style="list-style-type: none"> • Meninjau kembali produk layanan yang sudah diberikan • Sosialisasi tentang produk layanan kepada masyarakat
2	Inspektorat Daerah	Semester 2 (Juli - Desember)	3,68	3,74	3,58	4,00	3,63	3,58	3,47	3,89	4,00	93,27	A (Sangat Baik)	19	SKM Online	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana: Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
3	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Semester 2 (Juli - Desember)	3,54	3,46	3,62	4,00	3,38	3,65	3,56	3,60	4,00	91,13	A (Sangat Baik)	52	SKM Online	Produk Layanan	Produk Layanan: <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait produk spesifikasi jenis pelayanan • Meningkatkan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
4	Dinas Kesehatan	Semester 2 (Juli - Desember)	3,88	3,80	3,86	4,00	3,88	3,88	3,88	3,89	3,93	97,17	A (Sangat Baik)	56	SKM Online	Prosedur	Prosedur: Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Semester 2 (Juli - Desember)	3,50	3,56	3,34	3,66	3,44	3,47	3,59	3,56	3,91	88,98	A (Sangat Baik)	32	SKM Online	Waktu pelayanan	Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> Perbaikan respon time Peningkatan kapasitas SDM
6	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Semester 2 (Juli - Desember)	3,38	3,67	3,46	4,00	3,46	3,58	3,88	3,38	4,00	91,09	A (Sangat Baik)	24	SKM Online	Persyaratan	Persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> Peninjauan kembali persyaratan yang sudah ada Sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan yang harus dipersiapkan untuk mendapatkan layanan
7	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	Semester 2 (Juli - Desember)	3,97	3,97	3,97	4,00	3,97	3,97	3,97	3,96	4,00	99,40	A (Sangat Baik)	70	SKM Online	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana: Melakukan penambahan sarpras dan perawatan secara rutin
8	Dinas Sosial	Semester 2 (Juli - Desember)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00	A (Sangat Baik)	32	SKM Online	Penanganan Pengaduan	Penanganan Pengaduan: Perlu ditambahkan lagi adanya kotak pengaduan dimasing masing ruangan
9	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	Semester 2 (Juli - Desember)	3,70	3,69	3,74	4,00	3,77	3,74	3,77	3,77	3,93	94,74	A (Sangat Baik)	86	SKM Online	Prosedur	Prosedur: Lebih diperjelas dan rinci tentang alurnya
10	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan	Semester 2 (Juli - Desember)	3,55	3,62	3,68	3,63	3,23	3,55	3,47	3,77	3,99	90,26	A (Sangat Baik)	132	SKM Online	Produk Layanan	Produk Layanan: <ul style="list-style-type: none"> Kinerja pelayanan lebih ditingkatkan lagi Meningkatkan kualitas SDM Melaksanakan pelayanan prima sesuai

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
	Perempuan & Perlindungan Anak																dengan petunjuk SOP yang ada
11	Dinas Pertanian dan Pangan	Semester 2 (Juli - Desember)	3,54	3,65	3,67	4,00	3,60	3,48	3,58	3,71	4,00	92,31	A (Sangat Baik)	52	SKM Online	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana: Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap kompetensi pelaksana
12	Dinas Lingkungan Hidup	Semester 2 (Juli - Desember)	3,60	3,70	3,50	4,00	3,60	3,70	3,80	3,10	4,00	91,67	A (Sangat Baik)	10	SKM Online	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana: Melakukan penambahan sarpras dan perawatan secara rutin
13	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Semester 2 (Juli - Desember)	3,59	3,51	3,54	4,00	3,60	3,58	3,58	3,59	3,80	91,09	A (Sangat Baik)	368	SKM Online	Prosedur	Prosedur: <ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan review Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan dan bidang tugas Meningkatkan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
14	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Semester 2 (Juli - Desember)	3,30	3,30	3,30	4,00	3,30	3,60	3,70	3,50	3,80	88,33	A (Sangat Baik)	10	SKM Online	Prosedur	Prosedur: Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan
15	Dinas Perhubungan	Semester 2 (Juli - Desember)	3,90	3,90	3,93	3,13	3,93	3,88	3,93	3,93	4,00	95,83	A (Sangat Baik)	40	SKM Online	Biaya/ tarif	Biaya/Tarif: Peningkatan sosialisasi mengenai tarif dan pelayanan apa saja yang bisa didapatkan oleh masyarakat
16	Dinas Komunikasi dan Informatika	Semester 2 (Juli - Desember)	3,71	3,64	3,64	3,79	3,64	3,79	3,86	3,57	3,50	92,06	A (Sangat Baik)	14	SKM Online	Penanganan Pengaduan	Penanganan Pengaduan: Perlu ditambahkan lagi adanya kotak pengaduan dimasing masing ruangan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
17	Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	Semester 2 (Juli - Desember)	3,68	3,65	3,41	3,21	3,74	3,66	3,61	3,46	3,93	89,86	A (Sangat Baik)	80	SKM Online	Biaya/ tarif	Biaya/Tarif: Peningkatan sosialisasi mengenai tarif dan pelayanan apa saja yang bisa didapatkan oleh masyarakat
18	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Semester 2 (Juli - Desember)	3,71	3,70	3,67	4,00	3,75	3,75	3,75	3,67	3,97	94,40	A (Sangat Baik)	118	SKM Online	Waktu pelayanan	Waktu Pelayanan: Monitoring dan evaluasi standar kesesuaian waktu tunggu terhadap pelayanan Peningkatan etos kerja secara efektif dan efisien
19	Dinas Kepemudaan Olah Raga dan Pariwisata	Semester 2 (Juli - Desember)	3,75	3,71	3,77	3,10	3,77	3,73	3,73	3,79	3,83	92,15	A (Sangat Baik)	52	SKM Online	Biaya/ tarif	Biaya/Tarif: Peningkatan sosialisasi mengenai tarif dan pelayanan apa saja yang bisa didapatkan oleh masyarakat
20	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	Semester 2 (Juli - Desember)	3,80	3,78	3,78	4,00	3,75	3,75	3,90	3,95	3,93	96,18	A (Sangat Baik)	40	SKM Online	Produk Layanan	Produk Layanan: <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait produk spesifikasi jenis pelayanan • Meningkatkan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
21	Dinas Kelautan dan Perikanan	Semester 2 (Juli - Desember)	3,86	3,82	3,75	4,00	3,82	3,75	3,79	3,89	3,96	96,23	A (Sangat Baik)	28	SKM Online	Waktu pelayanan	Waktu Pelayanan: Penambahan SDM
22	Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan	Semester 2 (Juli - Desember)	3,43	3,50	3,36	3,95	3,50	3,48	3,39	3,45	3,89	88,76	A (Sangat Baik)	44	SKM Online	Waktu pelayanan	Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan respon time • Peningkatan kapasitas SDM

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
23	Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan	Semester 2 (Juli - Desember)	3,97	3,98	3,97	4,00	3,98	3,98	3,94	3,88	4,00	99,19	A (Sangat Baik)	103	SKM Online	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana: Melakukan penambahan sarpras dan perawatan secara rutin
24	Badan Pendapatan Daerah	Semester 2 (Juli - Desember)	3,71	3,80	3,83	4,00	3,79	3,92	3,88	3,83	3,95	96,46	A (Sangat Baik)	66	SKM Online	Persyaratan	Persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> • Peninjauan kembali persyaratan yang sudah ada • Sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan yang harus dipersiapkan untuk mendapatkan layanan
25	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	Semester 2 (Juli - Desember)	3,11	3,21	3,05	3,89	3,21	3,26	3,16	3,26	3,68	82,89	B (Baik)	19	SKM Online	Waktu pelayanan	Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan respon time • Peningkatan kapasitas SDM
26	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Semester 2 (Juli - Desember)	4,00	3,70	3,90	4,00	3,80	3,80	4,00	4,00	4,00	97,78	A (Sangat Baik)	10	SKM Online	Prosedur	Prosedur: <ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan review Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan dan bidang tugas • Meningkatkan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
27	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Semester 2 (Juli - Desember)	3,40	3,40	3,60	4,00	3,20	3,10	3,30	3,30	4,00	86,94	B (Baik)	10	SKM Online	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana: Memberikan pelatihan khusus sesuai dengan Kompetensi yang dibutuhkan
28	Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Soewondo	Semester 2 (Juli - Desember)	3,59	3,48	3,45	3,64	3,66	3,59	3,43	3,56	3,60	88,93	A (Sangat Baik)	377	SKM Online	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana: Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
29	Bagian Organisasi	Semester 2 (Juli - Desember)	3,75	3,82	3,61	4,00	3,89	3,79	3,68	3,61	3,96	94,74	A (Sangat Baik)	28	SKM Online	Waktu pelayanan	Waktu Pelayanan: Peningkatan kualitas pelayanan
30	Bagian Umum	Semester 2 (Juli - Desember)	3,72	3,83	3,86	4,00	3,73	3,73	3,80	3,83	4,00	95,83	A (Sangat Baik)	86	SKM Online	Persyaratan	Persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> • Petugas memberikan informasi sebelum pelayanan • Petugas memberikan informasi terkait dengan persyaratan pelayanan kepada pengguna layanan
31	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	Semester 2 (Juli - Desember)	3,66	3,75	3,75	4,00	3,66	3,64	3,70	3,71	3,68	93,20	A (Sangat Baik)	56	SKM Online	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> • Membuat anggaran kegiatan terkait pengadaan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi pelaksana pelayanan publik yang akan dilakukan secara berkala • Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
32	Bagian Hukum	Semester 2 (Juli - Desember)	4,00	3,98	3,98	4,00	4,00	3,98	3,98	3,98	4,00	99,71	A (Sangat Baik)	48	SKM Online	Prosedur	Prosedur: <ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan review Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan dan bidang tugas • Meningkatkan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
33	Bagian Pemerintahan	Semester 2 (Juli - Desember)	3,50	3,53	3,68	4,00	3,68	3,65	3,30	3,78	4,00	91,94	A (Sangat Baik)	40	SKM Online	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana: Memberikan pelatihan khusus terkait 5S dan service excellent
34	Bagian Perekonomian & SDA	Semester 2 (Juli - Desember)	3,53	3,42	3,42	4,00	3,26	3,42	3,63	3,37	4,00	89,04	A (Sangat Baik)	19	SKM Online	Produk Layanan	Produk Layanan: <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait produk spesifikasi jenis pelayanan • Meningkatkan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
35	Bagian Administrasi Pembangunan	Semester 2 (Juli - Desember)	4,00	4,00	3,95	4,00	4,00	3,95	4,00	3,95	4,00	99,56	A (Sangat Baik)	19	SKM Online	Waktu pelayanan	Waktu Pelayanan: Peningkatan kualitas pelayanan
36	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	Semester 2 (Juli - Desember)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00	A (Sangat Baik)	32	SKM Online	Penanganan Pengaduan	Penanganan Pengaduan: Perlu ditambahkan lagi adanya kotak pengaduan dimasing masing ruangan
37	Bagian Kesejahteraan Rakyat	Semester 2 (Juli - Desember)	3,71	3,71	3,64	4,00	3,79	3,79	3,93	3,50	4,00	94,64	A (Sangat Baik)	14	SKM Online	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana: Menyediakan sarana dan prasarana lebih baik untuk kegiatan fasilitasi maupun sarana prasarana di Bagian Kesra
38	Kecamatan Kendal	Semester 2 (Juli - Desember)	3,67	3,64	3,66	4,00	3,59	3,45	3,57	3,87	4,00	92,96	A (Sangat Baik)	86	SKM Online	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> • Membuat anggaran kegiatan terkait pengadaan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi pelaksana pelayanan publik yang akan dilakukan secara berkala

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
																	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
39	Kecamatan Brangsong	Semester 2 (Juli - Desember)	3,36	3,28	3,28	4,00	3,33	3,34	3,31	3,50	4,00	87,24	B (Baik)	108	SKM Online	Prosedur	<p>Prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan review Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan dan bidang tugas Meningkatkan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
40	Kecamatan Kaliwungu	Semester 2 (Juli - Desember)	3,94	3,95	3,96	4,00	3,98	4,00	4,00	3,38	4,00	97,79	A (Sangat Baik)	97	SKM Online	Sarana dan Prasarana	<p>Sarana dan Prasarana:</p> <p>Melakukan penambahan sarpras dan perawatan secara rutin</p>
41	Kecamatan Kaliwungu Selatan	Semester 2 (Juli - Desember)	3,95	4,00	3,99	4,00	3,83	3,91	4,00	4,00	4,00	99,11	A (Sangat Baik)	103	SKM Online	Produk Layanan	<p>Produk Layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluasi produk pelayan secara berkala Review dan menetapkan daftar produk pelayanan yang baru jika memungkinkan
42	Kecamatan Boja	Semester 2 (Juli - Desember)	3,58	3,73	3,56	4,00	3,73	3,65	3,88	3,67	4,00	93,87	A (Sangat Baik)	48	SKM Online	Waktu pelayanan	<p>Waktu Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan Menambah personil/petugas pelayanan Melakukan monitoring standar kesesuaian waktu tunggu terhadap pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
43	Kecamatan Limbangan	Semester 2 (Juli - Desember)	3,69	3,88	3,84	4,00	3,69	3,78	3,16	3,91	4,00	94,27	A (Sangat Baik)	32	SKM Online	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> Memberikan Bimbingan, Arahan kepada pegawai secara rutin . Mengikutsertakan Pegawai pada kegiatan /Kursus kaitannya dengan etika di dalam pelayanan
44	Kecamatan Singorojo	Semester 2 (Juli - Desember)	3,46	3,79	3,71	4,00	3,36	3,61	3,57	3,50	4,00	91,67	A (Sangat Baik)	28	SKM Online	Produk Layanan	Produk Layanan: <ul style="list-style-type: none"> Evaluasi produk pelayann secara berkala Review dan menetapkan daftar produk pelayanan yang baru jika memungkinkan
45	Kecamatan Patebon	Semester 2 (Juli - Desember)	3,58	3,53	3,53	4,00	3,44	3,36	3,58	3,69	4,00	90,90	A (Sangat Baik)	36	SKM Online	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> Membuat anggaran kegiatan terkait pengadaan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi pelaksana pelayanan publik yang akan dilakukan secara berkala Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
46	Kecamatan Cepiring	Semester 2 (Juli - Desember)	3,67	3,69	3,71	4,00	3,65	3,77	3,79	3,69	4,00	94,39	A (Sangat Baik)	52	SKM Online	Produk Layanan	Produk Layanan: <ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait produk spesifikasi jenis pelayanan Meningkatkan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
47	Kecamatan Ngampel	Semester 2 (Juli - Desember)	3,98	3,95	3,95	4,00	3,89	3,96	3,96	3,20	4,00	96,92	A (Sangat Baik)	56	SKM Online	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana: Melakukan penambahan sarpras dan perawatan secara rutin
48	Kecamatan Kangkung	Semester 2 (Juli - Desember)	3,82	3,79	3,84	4,00	3,80	3,75	3,71	3,88	3,93	95,88	A (Sangat Baik)	56	SKM Online	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> Memberikan Bimbingan, Arahan kepada pegawai secara rutin . Mengikutsertakan Pegawai pada kegiatan /Kursus kaitannya dengan etika di dalam pelayanan
49	Kecamatan Rowosari	Semester 2 (Juli - Desember)	3,11	3,25	3,25	3,45	3,20	3,30	3,23	3,14	3,30	81,19	B (Baik)	44	SKM Online	Persyaratan	Persyaratan: Menambahkan media informasi terkait persyaratan layanan
50	Kecamatan Ringinarum	Semester 2 (Juli - Desember)	4,00	4,00	3,98	4,00	4,00	3,00	3,00	3,04	4,00	91,72	A (Sangat Baik)	48	SKM Online	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> Membuat anggaran kegiatan terkait pengadaan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi pelaksana pelayanan publik yang akan dilakukan secara berkala Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
51	Kecamatan Pegandon	Semester 2 (Juli - Desember)	3,50	3,54	3,52	4,00	3,52	3,50	3,56	3,44	3,35	88,72	A (Sangat Baik)	48	SKM Online	Penanganan Pengaduan	Penanganan Pengaduan: Perlu ditambahkan lagi adanya kotak pengaduan dimasing masing ruangan
52	Kecamatan Weleri	Semester 2 (Juli - Desember)	3,86	4,00	4,00	4,00	3,89	3,75	4,00	4,00	4,00	98,61	A (Sangat Baik)	28	SKM Online	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> Membuat anggaran kegiatan terkait pengadaan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
																	pelaksana pelayanan publik yang akan dilakukan secara berkala <ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
53	Kecamatan Sukorejo	Semester 2 (Juli - Desember)	3,86	3,89	3,71	4,00	3,79	3,86	3,79	3,68	4,00	96,03	A (Sangat Baik)	28	SKM Online	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana: Melakukan penambahan sarpras dan perawatan secara rutin
54	Kecamatan Patean	Semester 2 (Juli - Desember)	3,45	3,65	3,60	4,00	3,48	3,53	3,55	3,55	4,00	91,11	A (Sangat Baik)	40	SKM Online	Persyaratan	Persyaratan: Meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan sehingga setiap meneliti berkas sesuai prosedur
55	Kecamatan Pageruyung	Semester 2 (Juli - Desember)	3,96	3,93	3,93	4,00	3,96	3,68	3,36	3,96	4,00	96,63	A (Sangat Baik)	28	SKM Online	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> Memberikan Bimbingan, Arahan kepada pegawai secara rutin . Mengikutsertakan Pegawai pada kegiatan /Kursus kaitannya dengan etika di dalam pelayanan
56	Kecamatan Plantungan	Semester 2 (Juli - Desember)	3,57	3,61	3,50	4,00	3,64	3,61	3,57	3,61	3,79	91,37	A (Sangat Baik)	28	SKM Online	Waktu pelayanan	Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan Menambah personil/petugas pelayanan Melakukan monitoring standar kesesuaian waktu tunggu terhadap pelayanan
57	Kecamatan Gemuh	Semester 2 (Juli - Desember)	3,75	3,79	3,71	4,00	3,77	3,77	3,71	3,79	3,98	95,20	A (Sangat Baik)	48	SKM Online	Waktu pelayanan	Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
																	<ul style="list-style-type: none"> Menambah personil/petugas pelayanan Melakukan monitoring standar kesesuaian waktu tunggu terhadap pelayanan
58	Puskesmas Kendal I	Semester 2 (Juli - Desember)	3,80	3,85	3,81	3,81	3,82	3,94	3,96	3,85	3,84	96,34	A (Sangat Baik)	291	SKM Online	Persyaratan	Persyaratan: Mereview sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan
59	Puskesmas Kendal II	Semester 2 (Juli - Desember)	3,82	3,86	3,84	3,80	3,79	3,85	3,83	3,84	3,92	95,94	A (Sangat Baik)	338	SKM Online	Produk Layanan	Produk Layanan: Sosialisasi mengenai produk layanan yang bisa didapatkan melalui leaflet, sosial media, website, dan penyuluhan di kegiatan masyarakat
60	Puskesmas Brangsong I	Semester 2 (Juli - Desember)	3,78	3,78	3,56	3,64	3,68	3,64	3,55	3,54	3,73	91,35	A (Sangat Baik)	346	SKM Online	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana: Melengkapi sarana dan prasarana dengan cara menambah jumlah kursi di ruang tunggu, pengecekan terhadap papan petunjuk dan mengganti dengan yg baru
61	Puskesmas Brangsong II	Semester 2 (Juli - Desember)	3,79	3,78	3,76	3,85	3,79	3,79	3,80	3,75	3,80	94,78	A (Sangat Baik)	297	SKM Online	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana: Meningkatkan sarana dan prasarana di ruang tunggu yang lebih baik
62	Puskesmas Kaliwungu	Semester 2 (Juli - Desember)	3,63	3,64	3,64	3,86	3,63	3,62	3,63	3,64	3,99	92,46	A (Sangat Baik)	338	SKM Online	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana: Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
63	Puskesmas Kaliwungu Selatan	Semester 2 (Juli - Desember)	3,84	3,94	3,90	3,96	3,82	3,87	3,89	3,91	3,99	97,59	A (Sangat Baik)	313	SKM Online	Produk Layanan	Produk Layanan: <ul style="list-style-type: none"> Merencanakan sosialisasi untuk menambah wawasan pengunjung terkait produk layanan-layanan baru Senantiasa mengupdate informasi pada media sosial Puskesmas tentang produk layanan Puskesmas Senantiasa mengajak masyarakat untuk mengikuti sosial media Puskesmas agar lebih cepat mendapatkan informasi mengenai produk-produk yang telah ada ataupun produk layanan baru maupun eventual Puskesmas
64	Puskesmas Boja I	Semester 2 (Juli - Desember)	3,64	3,68	3,64	3,74	3,67	3,66	3,69	3,68	4,00	92,75	A (Sangat Baik)	108	SKM Online	Persyaratan	Persyaratan: <p>Mereview sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan</p>
65	Puskesmas Boja II	Semester 2 (Juli - Desember)	3,43	3,43	3,43	3,00	3,44	3,42	3,44	3,43	3,44	84,66	B (Baik)	254	SKM Online	Biaya/ tarif	Biaya/Tarif: <ul style="list-style-type: none"> Mensosialisasikan kembali tentang tarif layanan melalui Rapat Lintas Sektor Membuat Poster Biaya/Tarif layanan sesuai Perbup dan di tempel di Pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
																	<ul style="list-style-type: none"> Mensosialisasikan tentang Biaya/Tarif pelayanan puskesmas melalui Media Sosial
66	Puskesmas Limbangan	Semester 2 (Juli - Desember)	3,66	3,71	3,65	3,62	3,60	3,77	3,81	3,71	3,71	92,36	A (Sangat Baik)	291	SKM Online	Produk Layanan	<p>Produk Layanan: Melakukan sosialisasi atau bimtek karyawan serta evaluasi kepatuhan petugas dalam melaksanakan SOP di masing2 unit pelayanan</p>
67	Puskesmas Singorojo I	Semester 2 (Juli - Desember)	3,60	3,60	3,62	3,55	3,57	3,63	3,65	3,62	3,60	90,11	A (Sangat Baik)	310	SKM Online	Biaya/ tarif	<p>Biaya/Tarif: Peningkatan sosialisasi mengenai tarif dan pelayanan apa saja yang bisa didapatkan oleh masyarakat</p>
68	Puskesmas Singorojo II	Semester 2 (Juli - Desember)	2,50	2,44	2,41	2,56	2,45	2,43	2,46	2,46	2,59	61,93	D (Tidak Baik)	254	SKM Online	Waktu pelayanan	<p>Waktu Pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan sosialisasi registrasi "online" Melakukan monitoring kesesuaian waktu tunggu terhadap pelayanan pada masing-masing layanan
69	Puskesmas Patebon I	Semester 2 (Juli - Desember)	3,86	3,88	3,87	3,74	3,86	3,93	3,88	3,83	3,93	96,60	A (Sangat Baik)	269	SKM Online	Biaya/ tarif	<p>Biaya/Tarif: Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/tarif layanan sesuai peraturan yang berlaku</p>
70	Puskesmas Patebon II	Semester 2 (Juli - Desember)	3,65	3,72	3,71	3,73	3,57	3,70	3,72	2,84	3,74	89,91	A (Sangat Baik)	320	SKM Online	Sarana dan Prasarana	<p>Sarana dan Prasarana: Melakukan penambahan sarpras dan perawatan secara rutin</p>
71	Puskesmas Cepiring	Semester 2 (Juli - Desember)	3,25	3,25	3,24	3,28	3,24	3,23	3,24	3,23	3,81	82,64	B (Baik)	351	SKM Online	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi Pelaksana: Mengikutsertakan pegawai pada kegiatan bimbingan teknis dan studi komparasi</p>

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
																	sesuai bidang tugas masing-masing
72	Puskesmas Ngampel	Semester 2 (Juli - Desember)	4,00	3,99	3,99	3,87	3,99	3,98	3,99	3,99	3,99	99,46	A (Sangat Baik)	291	SKM Online	Biaya/ tarif	Biaya/Tarif: Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/tarif layanan sesuai peraturan yang berlaku
73	Puskesmas Kangkung I	Semester 2 (Juli - Desember)	3,82	3,80	3,80	3,44	3,78	3,76	3,81	3,81	3,80	93,96	A (Sangat Baik)	306	SKM Online	Biaya/ tarif	Biaya/Tarif: <ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/tarif layanan sesuai peraturan yang berlaku Menganjurkan klien untuk melakukan pendaftaran ke BPJS atau meminta bantuan desa untuk mendapatkan KIS
74	Puskesmas Kangkung II	Semester 2 (Juli - Desember)	3,97	3,97	3,97	3,92	3,94	3,97	3,98	3,95	3,98	99,04	A (Sangat Baik)	191	SKM Online	Biaya/ tarif	Biaya/Tarif: Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/tarif layanan sesuai peraturan yang berlaku di Linsek
75	Puskesmas Rowosari I	Semester 2 (Juli - Desember)	3,50	3,67	3,57	3,68	3,52	3,57	3,57	3,43	3,66	89,37	A (Sangat Baik)	341	SKM Online	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana: Inventarisasi / pemetaan sarana prasarana termasuk internet untuk membuat rujukan kepada pasien secara online
76	Puskesmas Rowosari II	Semester 2 (Juli - Desember)	3,90	3,90	3,90	3,92	3,90	3,91	3,89	3,91	3,93	97,65	A (Sangat Baik)	260	SKM Online	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana: Lebih meningkatkan senyum sapa, salam dan sopan santun dan mensosialisakina Kembali hak dan kewajiban pasien kepada seluruh pegawai dan pengguna layanan

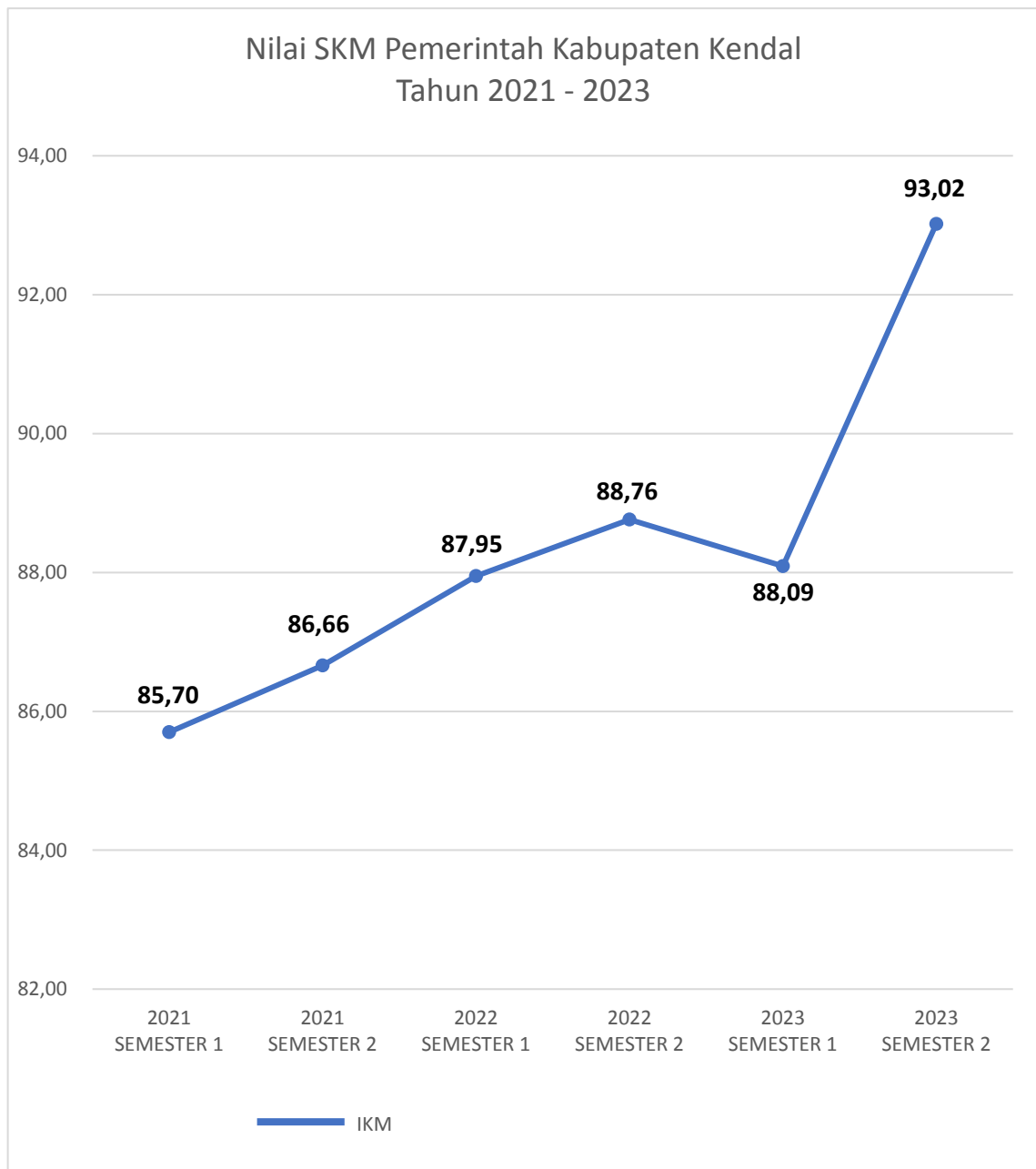
No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
77	Puskesmas Ringinarum	Semester 2 (Juli - Desember)	3,76	3,75	3,61	3,59	3,76	3,72	3,68	3,72	3,90	92,99	A (Sangat Baik)	327	SKM Online	Biaya/ tarif	Persyaratan : Melakukan evaluasi Biaya/ Tarif
78	Puskesmas Pegandon	Semester 2 (Juli - Desember)	3,82	3,85	3,81	3,85	3,79	3,87	3,81	3,79	3,93	95,90	A (Sangat Baik)	351	SKM Online	Produk Layanan	Produk Layanan: Sosialisasi mengenai produk layanan yang bisa didapatkan melalui leaflet, sosial media, website, dan penyuluhan di kegiatan masyarakat
79	Puskesmas Weleri I	Semester 2 (Juli - Desember)	3,68	3,75	3,69	3,65	3,64	3,69	3,59	3,40	3,95	91,77	A (Sangat Baik)	310	SKM Online	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan sarana dan prasarana secara bertahap • Pemeliharaan dan pengadaan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan terutama terkait pelayanan pasien • Pada Puskesmas, perlu peninjauan ulang terhadap kelengkapan sarana dan prasarana dengan mengacu pada Permenkes No. 43 tahun 2019 tentang Puskesmas • Memeriksa dan memantau sarana dan prasarana puskesmas dan segera menindak lanjuti apabila ada yg perlu diperbaiki demi keselamatan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
																	dan kenyamanan pasien
80	Puskesmas Weleri II	Semester 2 (Juli - Desember)	3,65	3,72	3,53	3,58	3,61	3,67	3,60	3,58	3,78	90,88	A (Sangat Baik)	302	SKM Online	Waktu pelayanan	Waktu Pelayanan: Evaluasi SOP waktupelayanan
81	Puskesmas Sukorejo I	Semester 2 (Juli - Desember)	3,72	3,74	3,71	3,08	3,71	3,74	3,61	3,77	3,99	91,85	A (Sangat Baik)	302	SKM Online	Biaya/ tarif	Biaya/Tarif: Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/tarif layanan sesuai peraturan yang berlaku
82	Puskesmas Sukorejo II	Semester 2 (Juli - Desember)	3,94	3,99	3,99	3,26	3,53	4,00	3,99	4,00	3,98	96,33	A (Sangat Baik)	297	SKM Online	Biaya/ tarif	Biaya/Tarif: Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/tarif layanan sesuai peraturan yang berlaku di Linsek
83	Puskesmas Patean	Semester 2 (Juli - Desember)	3,68	3,61	3,47	3,76	3,67	3,60	3,83	3,57	3,88	91,86	A (Sangat Baik)	317	SKM Online	Waktu pelayanan	Waktu Pelayanan: Monitoring dan evaluasi terhadap sistem waktu pelayanan
84	Puskesmas Pageruyung	Semester 2 (Juli - Desember)	3,46	3,50	3,58	3,79	3,46	3,71	3,67	3,63	3,83	90,63	A (Sangat Baik)	24	SKM Online	Persyaratan	Persyaratan: Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan
85	Puskesmas Plantungan	Semester 2 (Juli - Desember)	3,94	3,94	3,90	3,92	3,92	3,94	3,94	3,92	3,98	98,36	A (Sangat Baik)	285	SKM Online	Waktu pelayanan	Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> Review standar waktu pelayanan publik Sosialisasi standar waktu pelayanan publik
86	Puskesmas Gemuh I	Semester 2 (Juli - Desember)	3,71	3,69	3,27	3,72	3,65	3,71	3,69	3,74	3,54	90,89	A (Sangat Baik)	306	SKM Online	Waktu pelayanan	Waktu Pelayanan: Penambahan personal loket layanan
87	Puskesmas Gemuh II	Semester 2 (Juli - Desember)	3,89	3,90	3,83	3,80	3,86	3,91	3,85	3,90	3,76	96,36	A (Sangat Baik)	226	SKM Online	Penanganan Pengaduan	Penanganan Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> Responsif dalam menghadapi keluhan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
																	<p>masyarakat dan segera memproses keluhan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat SOP tentang penanganan pengaduan • Optimalisasi penanganan pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi • Membentuk tim penanganan pengaduan yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan
88	PDAM Tirta Panguripan	Semester 2 (Juli - Desember)	4,00	4,00	3,79	3,00	4,00	3,89	3,58	4,00	4,00	95,18	A (Sangat Baik)	19	SKM Online	Biaya/ tarif	Biaya/Tarif: Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/tarif layanan sesuai peraturan yang berlaku
Rata-rata			3,69	3,72	3,68	3,81	3,67	3,69	3,69	3,67	3,88	93,02	A (Sangat Baik)				

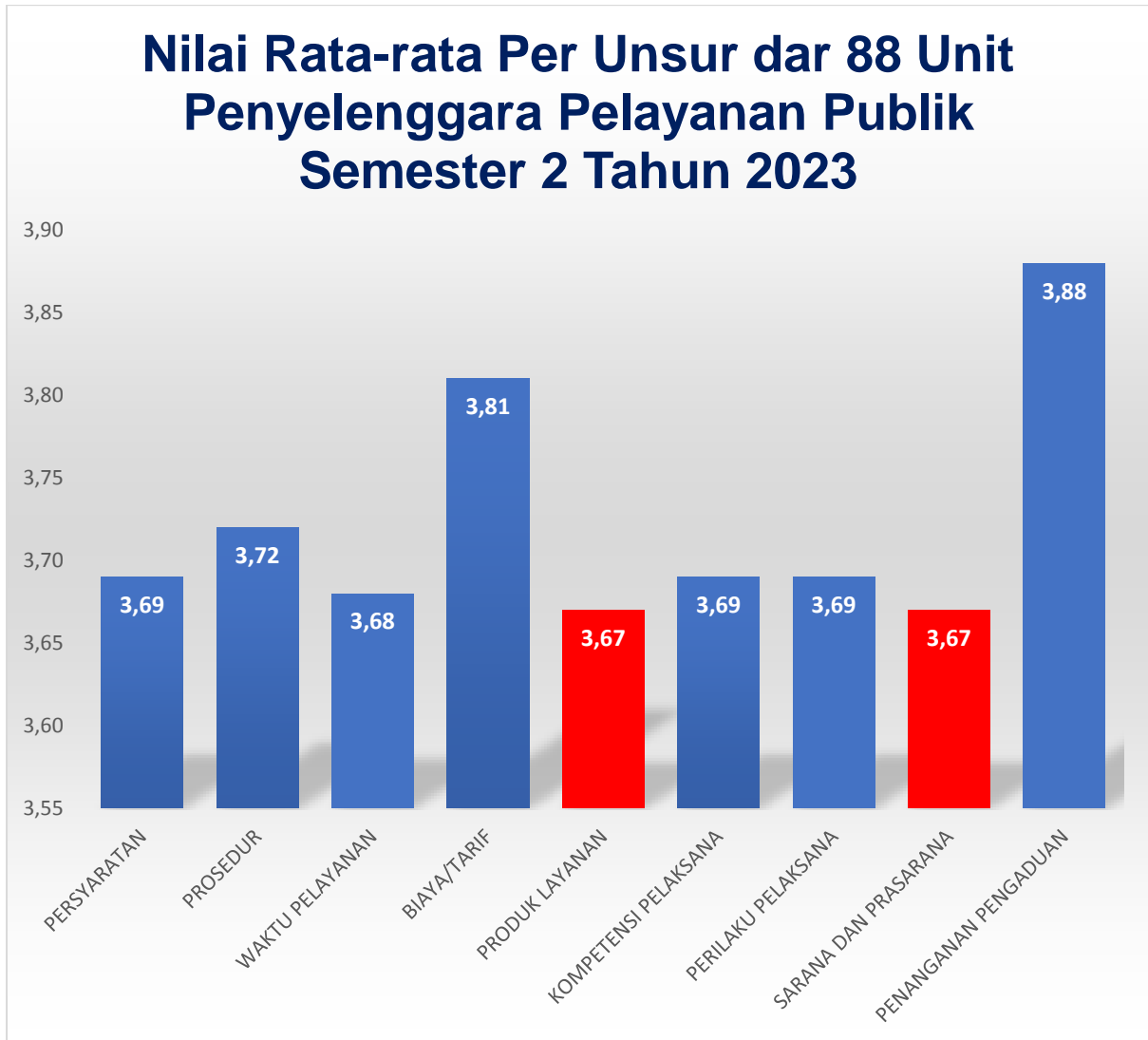
Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Kendal dapat dilihat melalui grafik berikut :

Tabel 3.2
Grafik Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat
di Lingkup Pemerintah Kabupaten Kendal dari Tahun 2021 hingga Tahun 2023



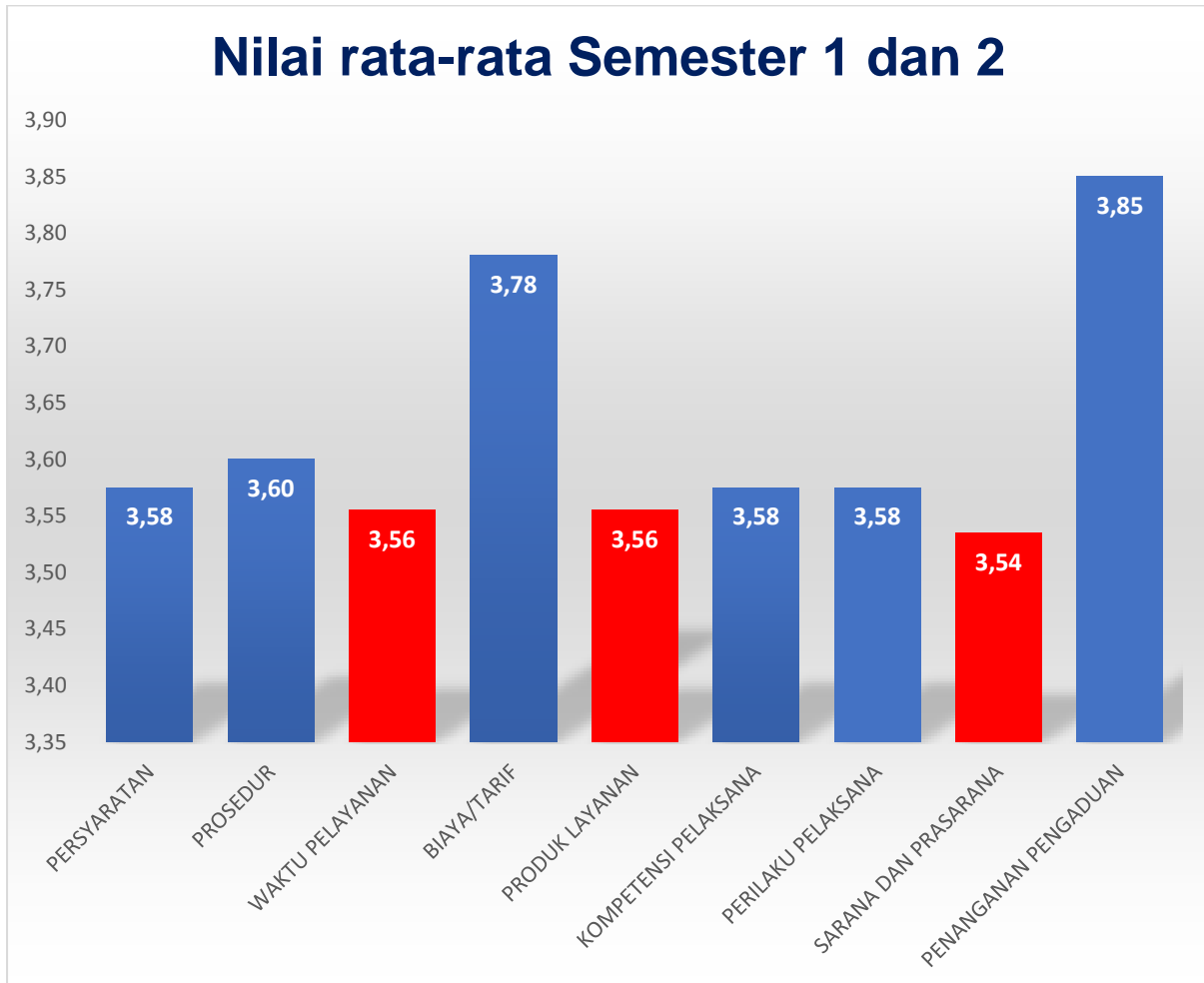
Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023.

Tabel 3.3
 Nilai Rata-rata Per Unsur dari 88 (delapan puluh delapan)
 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
 di Lingkup Pemerintah Kabupaten Kendal Semester 2 Tahun 2023



Capaian mutu pelayanan lebih rinci dijabarkan dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2023 oleh masing-masing Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Tabel 3.4
 Nilai Rata-rata Per Unsur dari 88 (delapan puluh delapan)
 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
 di Lingkup Pemerintah Kabupaten Kendal Semester 1 dan 2 Tahun 2023



Capaian rata-rata mutu pelayanan lebih rinci dijabarkan dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1-2 Tahun 2023 oleh masing-masing Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama dua semester mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Kendal, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan **nilai SKM rata-rata yaitu 93,02**. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkup Pemerintah Kabupaten Kendal mengalami peningkatan sebesar 4,93 point dari 88,09 (BAIK) pada Semester 1 menjadi 93,02 (SANGAT BAIK) pada Semester 2. Sehingga diperoleh **Nilai IKM Kabupaten Kendal Tahun 2023 sebesar 90,55 dengan mutu pelayanan A (SANGAT BAIK)**.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 88 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah menyampaikan laporannya.
3. Dari seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 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.

Kendal, Desember 2023

a.n. BUPATI KENDAL
Sekretaris Daerah Kabupaten Kendal



Naskah Dinas ini ditandatangani
secara elektronik

Ir. SUGIONO, MT.
Pembina Utama Madya
NIP. 196409281993031004



LAMPIRAN

Lampiran : I

Pemberitahuan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2023



PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Soekarno-Hatta 193 telp. (0294)381251 – 381252 faks. (0294)381062 Kendal 51313
pos-el: bag.organisasi@kendalkab.go.id laman: www.kendalkab.go.id

Kendal, 11 Oktober 2023

Nomor : 060/773/Organ
Sifat : PENTING
Lampiran : 2 (dua) bendel
Perihal : Penyusunan Laporan Survei
Kepuasan Masyarakat (SKM)
Semester II Tahun 2023

Yth. Terlampir I
di_
KENDAL

Berdasarkan :

- a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

disampaikan dengan hormat hal – hal yang terkait dengan ketentuan sebagaimana dimaksud di atas, sebagai berikut :

1. Bahwa setiap instansi pemerintah wajib melaporkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dimana untuk pelaporan pelaksanaan SKM berasal dari tiap – tiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) dikelola oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kendal untuk kemudian dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
2. UPP di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal diminta untuk menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2023, dengan ketentuan dan jadwal sebagai berikut:
 - a. mengirimkan data populasi pengguna layanan publik pada UPP masing – masing selama periode bulan **Juli s.d. September 2023** yang dijadikan sebagai dasar penentuan penghitungan jumlah sampel responden dengan mengisi kuesioner di aplikasi KUSUKA melalui laman skm.kendalkab.go.id (format pengisian data populasi sebagaimana tercantum dalam lampiran II surat ini).
 - b. data populasi sebagaimana tercantum dalam huruf a di atas, dikirimkan melalui pos-el: pptl.organisasi.kendal@gmail.com paling lambat tanggal **20 Oktober 2023**.

- c. agar terjadi kesesuaian hasil rekapitulasi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat seluruh UPP di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal, periode pengisian kuesioner pada aplikasi KUSUKA dilakukan pada tanggal **1 Oktober s.d 30 November 2023**.
 - d. penyusunan Laporan SKM Semester II Tahun 2023 dilaksanakan pada bulan Desember 2023, dan dikirimkan ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kendal dalam bentuk dokumen fisik dan *soft file* melalui pos-el sebagaimana tercantum dalam huruf b di atas, paling lambat tanggal **15 Desember 2023**. Adapun format penyusunan laporan SKM UPP dapat diunduh pada <https://bit.ly/SKM-Kendal>.
3. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami minta bantuan Saudara/i untuk dapat melaksanakan langkah – langkah konkret dengan melakukan pembinaan lebih lanjut guna perbaikan, penyempurnaan, dan pelaporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Instansi masing – masing.
 4. Selanjutnya apabila membutuhkan informasi lebih lanjut dapat menghubungi *person in charge (PIC)* Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kendal melalui Sdri. Arini Fadhila dengan *contact person* 081514288815 atau Sdr. Akhmad Saiful Hadi dengan *contact person* 085950498294.

Demikian untuk menjadikan perhatian, dan atas kerja samanya disampaikan terima kasih.

a.n. SEKRETARIS DAERAH KAB. KENDAL
Asisten Administrasi Umum Sekretariat Daerah



Naskah Dinas ini ditandatangani
secara elektronik

Agus Dwi Lestari, S.IP, MH.
Pembina Utama Muda
NIP. 197208291992031003

Tembusan :

1. Bupati Kendal;
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Kendal.

Lampiran I : Surat Sekretaris Daerah Kab. Kendal

Nomor : 060/773/Organ
Tanggal : 11 Oktober 2023

Daftar Undangan:

1. Inspektur Daerah Kabupaten Kendal;
2. Kepala Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Kendal;
3. Kepala Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Kendal;
4. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kendal;
5. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kendal;
6. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kendal;
7. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kendal;
8. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal;
9. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kendal;
10. Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Kendal;
11. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Kendal;
12. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kendal;
13. Kepala Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kendal;
14. Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak Kabupaten Kendal;
15. Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Kendal;
16. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kendal;
17. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal;
18. Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kendal;
19. Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Kendal;
20. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal;
21. Kepala Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kendal;
22. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kendal;
23. Kepala Dinas Kepemudaan Olah Raga dan Pariwisata Kabupaten Kendal;
24. Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kendal;
25. Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kendal;
26. Sekretaris DPRD Kabupaten Kendal;
27. Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kendal;
28. Direktur RSUD dr. H. Soewondo Kabupaten Kendal;
29. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Kendal;
30. Kepala Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Kendal;
31. Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kabupaten Kendal;
32. Kepala Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kabupaten Kendal;
33. Kepala Bagian Perekonomian dan SDA Setda Kabupaten Kendal;
34. Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kabupaten Kendal;
35. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Kendal;
36. Kepala Bagian Umum Setda Kabupaten Kendal;
37. Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Kendal;
38. Camat Plantungan;
39. Camat Sukorejo;
40. Camat Pageruyung;
41. Camat Patean;
42. Camat Singorojo;
43. Camat Ringinarum;

44. Camat Weleri;
45. Camat Rowosari;
46. Camat Kangkung;
47. Camat Cepiring;
48. Camat Patebon;
49. Camat Kendal;
50. Camat Limbangan;
51. Camat Boja;
52. Camat Kaliwungu;
53. Camat Kaliwungu Selatan;
54. Camat Brangsong;
55. Camat Pegandon;
56. Camat Ngampel;
57. Camat Gemuh;
58. Kepala Puskesmas Kendal I;
59. Kepala Puskesmas Kendal II;
60. Kepala Puskesmas Patebon I;
61. Kepala Puskesmas Patebon II;
62. Kepala Puskesmas Cepiring;
63. Kepala Puskesmas Kangkung I;
64. Kepala Puskesmas Kangkung II;
65. Kepala Puskesmas Rowosari I;
66. Kepala Puskesmas Rowosari II;
67. Kepala Puskesmas Ringinarum;
68. Kepala Puskesmas Weleri I;
69. Kepala Puskesmas Weleri II;
70. Kepala Puskesmas Gemuh I;
71. Kepala Puskesmas Gemuh II;
72. Kepala Puskesmas Ngampel;
73. Kepala Puskesmas Pegandon;
74. Kepala Puskesmas Brangsong I;
75. Kepala Puskesmas Brangsong II;
76. Kepala Puskesmas Kaliwungu;
77. Kepala Puskesmas Kaliwungu Selatan;
78. Kepala Puskesmas Boja I;
79. Kepala Puskesmas Boja II;
80. Kepala Puskesmas Limbangan;
81. Kepala Puskesmas Singorojo I;
82. Kepala Puskesmas Singorojo II;
83. Kepala Puskesmas Plantungan;
84. Kepala Puskesmas Patean;
85. Kepala Puskesmas Sukorejo I;
86. Kepala Puskesmas Sukorejo II;
87. Kepala Puskesmas Pageruyung;
88. Direktur Utama PD. Air Minum Kab. Kendal.

\$_{ttd_pengirim}

Lampiran II : Surat Sekretaris Daerah Kab. Kendal
Nomor : 060/773/Organ
Tanggal : 11 Oktober 2023

DATA POPULASI PENGGUNA PELAYANAN PUBLIK

DI PERANGKAT DAERAH / PUSKESMAS *) :

Semester II Tahun 2023

Berdasarkan data layanan yang telah dilaksanakan di Perangkat Daerah/Puskesmas*)..... tercatat sebagai berikut :

- Jumlah seluruh pengguna layanan selama 3 (tiga) bulan (Juli s.d. September 2023) sebanyak = orang
- Jumlah rata-rata pengguna layanan per bulan = jumlah layanan selama 3 (tiga) bulan :
- Maka jumlah populasi per bulan sebesar = orang

Demikian Data Populasi pengguna layanan publik ini disampaikan bahan penghitungan jumlah responden untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2023.

*) coret yang tidak perlu.

Kendal, Oktober 2023
Kepala Perangkat Daerah/ Unit Kerja



..... NIP.

catatan

Data Populasi dikirimkan ke Bagian Organisasi Setda Kabupaten Kendal melalui pos-el: **pptl.organisasi.kendal@gmail.com** paling lambat tanggal **20 Oktober 2023**.

Lampiran : II
Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahun 2023





Lampiran : III

Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari Aplikasi KUSUKA

**REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUP PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL TAHUN 2023**

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	JUMLAH KUESIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN				IKM UNIT PELAYANAN	MUTU	KINERJA UNIT
			TERTINGGI	NILAI	TERENDAH	NILAI			
1	Sekretariat DPRD	44	Biaya/ tarif	4	Produk Layanan	3.52	92.61	A	Sangat Baik
2	Inspektorat Daerah	19	Biaya/ tarif	4	Perilaku Pelaksana	3.47	93.27	A	Sangat Baik
3	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	52	Biaya/ tarif	4	Produk Layanan	3.38	91.13	A	Sangat Baik
4	Dinas Kesehatan	56	Biaya/ tarif	4	Prosedur	3.8	97.17	A	Sangat Baik
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	32	Penanganan Pengaduan	3.91	Waktu pelayanan	3.34	88.98	A	Sangat Baik
6	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	24	Biaya/ tarif	4	Persyaratan	3.38	91.09	A	Sangat Baik
7	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	70	Biaya/ tarif	4	Sarana dan Prasarana	3.96	99.4	A	Sangat Baik
8	Dinas Sosial	32	Persyaratan	4	Penanganan Pengaduan	4	100	A	Sangat Baik
9	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	86	Biaya/ tarif	4	Prosedur	3.69	94.74	A	Sangat Baik
10	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak	132	Penanganan Pengaduan	3.99	Produk Layanan	3.23	90.26	A	Sangat Baik
11	Dinas Pertanian dan Pangan	52	Biaya/ tarif	4	Kompetensi Pelaksana	3.48	92.31	A	Sangat Baik
12	Dinas Lingkungan Hidup	10	Biaya/ tarif	4	Sarana dan Prasarana	3.1	91.67	A	Sangat Baik
13	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	368	Biaya/ tarif	4	Prosedur	3.51	91.09	A	Sangat Baik
14	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	10	Biaya/ tarif	4	Prosedur	3.3	88.33	A	Sangat Baik
15	Dinas Perhubungan	40	Penanganan Pengaduan	4	Biaya/ tarif	3.13	95.83	A	Sangat Baik
16	Dinas Komunikasi dan Informatika	14	Perilaku Pelaksana	3.86	Penanganan Pengaduan	3.5	92.06	A	Sangat Baik
17	Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	80	Penanganan Pengaduan	3.93	Biaya/ tarif	3.21	89.86	A	Sangat Baik
18	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	118	Biaya/ tarif	4.00	Waktu pelayanan	3.67	94.40	A	Sangat Baik
19	Dinas Kepemudaan Olah Raga dan Pariwisata	52	Penanganan Pengaduan	3.83	Biaya/ tarif	3.1	92.15	A	Sangat Baik
20	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	40	Biaya/ tarif	4	Produk Layanan	3.75	96.18	A	Sangat Baik
21	Dinas Kelautan dan Perikanan	28	Biaya/ tarif	4	Waktu pelayanan	3.75	96.23	A	Sangat Baik
22	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan	44	Biaya/ tarif	3.95	Waktu pelayanan	3.36	88.76	A	Sangat Baik
23	Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan	103	Biaya/ tarif	4	Sarana dan Prasarana	3.88	99.19	A	Sangat Baik

24	Badan Pendapatan Daerah	66	Biaya/ tarif	4	Persyaratan	3.71	96.46	A	Sangat Baik
25	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	19	Biaya/ tarif	3.89	Waktu pelayanan	3.05	82.89	B	Baik
26	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	10	Persyaratan	4	Prosedur	3.7	97.78	A	Sangat Baik
27	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	10	Biaya/ tarif	4	Kompetensi Pelaksana	3.1	86.94	B	Baik
28	Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Soewondo	377	Produk Layanan	3.66	Perilaku Pelaksana	3.43	88.93	A	Sangat Baik
29	Bagian Organisasi	28	Biaya/ tarif	4	Waktu pelayanan	3.61	94.74	A	Sangat Baik
30	Bagian Umum	86	Biaya/ tarif	4	Persyaratan	3.72	95.83	A	Sangat Baik
31	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	56	Biaya/ tarif	4	Kompetensi Pelaksana	3.64	93.2	A	Sangat Baik
32	Bagian Hukum	48	Persyaratan	4	Prosedur	3.98	99.71	A	Sangat Baik
33	Bagian Pemerintahan	40	Biaya/ tarif	4	Perilaku Pelaksana	3.3	91.94	A	Sangat Baik
34	Bagian Perekonomian & SDA	19	Biaya/ tarif	4	Produk Layanan	3.26	89.04	A	Sangat Baik
35	Bagian Administrasi Pembangunan	19	Persyaratan	4	Waktu pelayanan	3.95	99.56	A	Sangat Baik
36	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	32	Persyaratan	4	Penanganan Pengaduan	4	100	A	Sangat Baik
37	Bagian Kesejahteraan Rakyat	14	Biaya/ tarif	4	Sarana dan Prasarana	3.5	94.64	A	Sangat Baik
38	Kecamatan Kendal	86	Biaya/ tarif	4	Kompetensi Pelaksana	3.45	92.96	A	Sangat Baik
39	Kecamatan Brangsong	108	Biaya/ tarif	4	Prosedur	3.28	87.24	B	Baik
40	Kecamatan Kaliwungu	97	Biaya/ tarif	4	Sarana dan Prasarana	3.38	97.79	A	Sangat Baik
41	Kecamatan Kaliwungu Selatan	103	Prosedur	4	Produk Layanan	3.83	99.11	A	Sangat Baik
42	Kecamatan Boja	48	Biaya/ tarif	4	Waktu pelayanan	3.56	93.87	A	Sangat Baik
43	Kecamatan Limbangan	32	Biaya/ tarif	4	Perilaku Pelaksana	3.16	94.27	A	Sangat Baik
44	Kecamatan Singorojo	28	Biaya/ tarif	4	Produk Layanan	3.36	91.67	A	Sangat Baik
45	Kecamatan Patebon	36	Biaya/ tarif	4	Kompetensi Pelaksana	3.36	90.9	A	Sangat Baik
46	Kecamatan Cepiring	52	Biaya/ tarif	4	Produk Layanan	3.65	94.39	A	Sangat Baik
47	Kecamatan Ngampel	56	Biaya/ tarif	4	Sarana dan Prasarana	3.2	96.92	A	Sangat Baik
48	Kecamatan Kangkung	56	Biaya/ tarif	4	Perilaku Pelaksana	3.71	95.88	A	Sangat Baik
49	Kecamatan Rowosari	44	Biaya/ tarif	3.45	Persyaratan	3.11	81.19	B	Baik
50	Kecamatan Ringinarum	48	Persyaratan	4	Kompetensi Pelaksana	3	91.72	A	Sangat Baik
51	Kecamatan Pegandon	48	Biaya/ tarif	4	Penanganan Pengaduan	3.35	88.72	A	Sangat Baik
52	Kecamatan Weleri	28	Prosedur	4	Kompetensi Pelaksana	3.75	98.61	A	Sangat Baik

53	Kecamatan Sukorejo	28	Biaya/ tarif	4	Sarana dan Prasarana	3.68	96.03	A	Sangat Baik
54	Kecamatan Patean	40	Biaya/ tarif	4	Persyaratan	3.45	91.11	A	Sangat Baik
55	Kecamatan Pageruyung	28	Biaya/ tarif	4	Perilaku Pelaksana	3.36	96.63	A	Sangat Baik
56	Kecamatan Plantungan	28	Biaya/ tarif	4.00	Waktu pelayanan	3.50	91.37	A	Sangat Baik
57	Kecamatan Gemuh	48	Biaya/ tarif	4	Waktu pelayanan	3.71	95.2	A	Sangat Baik
58	Puskesmas Kendal I	291	Perilaku Pelaksana	3.96	Persyaratan	3.8	96.34	A	Sangat Baik
59	Puskesmas Kendal II	338	Penanganan Pengaduan	3.92	Produk Layanan	3.79	95.94	A	Sangat Baik
60	Puskesmas Brangsong I	346	Persyaratan	3.78	Sarana dan Prasarana	3.54	91.35	A	Sangat Baik
61	Puskesmas Brangsong II	297	Biaya/ tarif	3.85	Sarana dan Prasarana	3.75	94.78	A	Sangat Baik
62	Puskesmas Kaliwungu	338	Penanganan Pengaduan	3.99	Kompetensi Pelaksana	3.62	92.46	A	Sangat Baik
63	Puskesmas Kaliwungu Selatan	313	Penanganan Pengaduan	3.99	Produk Layanan	3.82	97.59	A	Sangat Baik
64	Puskesmas Boja I	108	Penanganan Pengaduan	4	Persyaratan	3.64	92.75	A	Sangat Baik
65	Puskesmas Boja II	254	Penanganan Pengaduan	3.44	Biaya/ tarif	3	84.66	B	Baik
66	Puskesmas Limbangan	291	Perilaku Pelaksana	3.81	Produk Layanan	3.6	92.36	A	Sangat Baik
67	Puskesmas Singorojo I	310	Perilaku Pelaksana	3.65	Biaya/ tarif	3.55	90.11	A	Sangat Baik
68	Puskesmas Singorojo II	254	Penanganan Pengaduan	2.59	Waktu pelayanan	2.41	61.93	D	Tidak Baik
69	Puskesmas Patebon I	269	Kompetensi Pelaksana	3.93	Biaya/ tarif	3.74	96.6	A	Sangat Baik
70	Puskesmas Patebon II	320	Penanganan Pengaduan	3.74	Sarana dan Prasarana	2.84	89.91	A	Sangat Baik
71	Puskesmas Cepiring	351	Penanganan Pengaduan	3.81	Kompetensi Pelaksana	3.23	82.64	B	Baik
72	Puskesmas Ngampel	291	Persyaratan	4	Biaya/ tarif	3.87	99.46	A	Sangat Baik
73	Puskesmas Kangkung I	306	Persyaratan	3.82	Biaya/ tarif	3.44	93.96	A	Sangat Baik
74	Puskesmas Kangkung II	191	Perilaku Pelaksana	3.98	Biaya/ tarif	3.92	99.04	A	Sangat Baik
75	Puskesmas Rowosari I	341	Biaya/ tarif	3.68	Sarana dan Prasarana	3.43	89.37	A	Sangat Baik
76	Puskesmas Rowosari II	260	Penanganan Pengaduan	3.93	Perilaku Pelaksana	3.89	97.65	A	Sangat Baik
77	Puskesmas Ringinarum	327	Penanganan Pengaduan	3.9	Biaya/ tarif	3.59	92.99	A	Sangat Baik
78	Puskesmas Pegandon	351	Penanganan Pengaduan	3.93	Produk Layanan	3.79	95.9	A	Sangat Baik
79	Puskesmas Weleri I	310	Penanganan Pengaduan	3.95	Sarana dan Prasarana	3.4	91.77	A	Sangat Baik
80	Puskesmas Weleri II	302	Penanganan Pengaduan	3.78	Waktu pelayanan	3.53	90.88	A	Sangat Baik
81	Puskesmas Sukorejo I	302	Penanganan Pengaduan	3.99	Biaya/ tarif	3.08	91.85	A	Sangat Baik
82	Puskesmas Sukorejo II	297	Kompetensi Pelaksana	4	Biaya/ tarif	3.26	96.33	A	Sangat Baik

83	Puskesmas Patean	317	Penanganan Pengaduan	3.88	Waktu pelayanan	3.47	91.86	A	Sangat Baik
84	Puskesmas Pageruyung	24	Penanganan Pengaduan	3.83	Persyaratan	3.46	90.63	A	Sangat Baik
85	Puskesmas Plantungan	285	Penanganan Pengaduan	3.98	Waktu pelayanan	3.90	98.36	A	Sangat Baik
86	Puskesmas Gemuh I	306	Sarana dan Prasarana	3.74	Waktu pelayanan	3.27	90.89	A	Sangat Baik
87	Puskesmas Gemuh II	226	Kompetensi Pelaksana	3.91	Penanganan Pengaduan	3.76	96.36	A	Sangat Baik
88	PDAM "Tirto Panguripan" Kabupaten Kendal	19	Persyaratan	4.00	Biaya/ tarif	3.00	95.18	A	Sangat Baik

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Sekretariat DPRD	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1acZrTW0i-F7aH0esv0HbOlbF3k9ivU1D
2	Inspektorat Daerah	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1POxC3M8DO-MYnK8SX-oHLLCifKaljpR9
3	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Me7PmZE3CFgKkLb9jj_n3uE1TQPMgkzi
4	Dinas Kesehatan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1tdDOkE7DKhLB-ksnRYmoJNtvdLzDYd1e
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1U3rpsnezUdhrkKIGIByMPc31YJ4CHGcQ
6	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17IICzM5l_TSMuACFvywuVfottY4xGqfZ
7	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1CUYkmaWIQ9A6ne3qx-Ct_LOeseifC2MG
8	Dinas Sosial	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1j2BwKoLqSOMzVcBQ-63RVpQ0_jWr0cb2
9	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1qT5MYnjM9yMUYqVyRvLCq6iqYgyTHImR
10	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1ZSAKrb7rnS1JqraRblcMz9pe1Jo_U6wi
11	Dinas Pertanian dan Pangan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1O87Z5hdMO7zZwr5HqC7dxSF6Md7chMwh
12	Dinas Lingkungan Hidup	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1MjX041s2dc75RaKV9rSx9VEGfYZt5Afh
13	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1qk3hY_rnvKrvG6KiMFv_xfMLzatiSRyy
14	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1MeUo-5G8iuZZJBluT0PA7BOs1rwc2uFq
15	Dinas Perhubungan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1jafI3-KZxZJZHf-mxoeWi5t-txnYVGd1
16	Dinas Komunikasi dan Informatika	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1TckZi5gO0o4-uWKpslnJJKj6aTTYwyLA

17	Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1rvp-LesJJpsQm2rTX5yxizbtBgwUFLCT
18	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1xSkJsncGqXNRnmRM0VvJC2YM0OK93q1m
19	Dinas Kepemudaan Olah Raga dan Pariwisata	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17_Ur_aD3VNESwLzfPpFn3ou5yKbkZufn
20	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1xLuRXgwVrULK6BuSHplu0amORftXRs6h
21	Dinas Kelautan dan Perikanan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1u22A43F5c749gY7fxUoVBsBGBlrXU2J-
22	Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1I0yqAtjSQtiag-zrZa-kug-yTRdE88G2
23	Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1lcZ7mcaYX5J-VJMdCB5-08o4ojAHRMJ2
24	Badan Pendapatan Daerah	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1geLjtF7KBTcoWu_0SZTC2dVoPvG32MIH
25	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Q0_Z20XawbctxYtL_JsWC8btqS8IKxYT
26	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1_Zclr_aPQzac2IVjTk2Qi9MkOVqiHOSna
27	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1i602ZstqTVHwU0SYXXDRmhhZU0BuRos2
28	Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Soewondo	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1p04xSCn8VTn9RRN3YPwlqeDStxyM2OJB
29	Bagian Organisasi	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17toC57UCxSBte1DMGqlkyR7FCyE_CCse
30	Bagian Umum	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1hV2XmDsN1yBE5acRu-MpMJ_zoNhWJgSB
31	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1_SR_D8bMYZi79ZF1C6nUCTwU7xNvKumJ4
32	Bagian Hukum	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RWwONIObDVR8YBrhYpldF7dFo_uHDQFD
33	Bagian Pemerintahan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1y065YIfPRpkF-ewQR6hgCD3oWWWh0MMeK
34	Bagian Perekonomian & SDA	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1v4ksvQcmYaWkNZP3LIlx8NHm66JW3Yke

35	Bagian Administrasi Pembangunan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/16N2MSDXWuP7jcpsvyrIXgffL5vVctRc6
36	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/12yWIE0sk6ZSICiagDStL-EA36sXVw5dF
37	Bagian Kesejahteraan Rakyat	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1rTFvfBlrY2mqgBqo3TO9q2sU4wteBe2y
38	Kecamatan Kendal	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1zQ7zafeSXn6zCNdxVma_yXAk3OcqfI9N
39	Kecamatan Brangsong	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Urfz15sYDDhFyMAxL4_6nd-mguSa1tPF
40	Kecamatan Kaliwungu	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/18kvH9hj6hg6F7FNmGO7IDVpiqll7vRL-
41	Kecamatan Kaliwungu Selatan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Zv_6QiN8nPqpw0OVoiUTy6RGu5WHcsFe
42	Kecamatan Boja	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1TEP3hiDhJKO69zImXkdp1qOAI7dtsOM7
43	Kecamatan Limbangan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1EaKOKIVMkZlbg2af3BjPDI_0rGHmNs4g
44	Kecamatan Singorojo	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1AFyksC6884tNAXMqFqRBd4QJM6wFDy6w
45	Kecamatan Patebon	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/13ScoLLbcrNMpfrZNLsjqNAI65SVPTkei
46	Kecamatan Cepiring	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1_OinVF4ZnrexO5HYH8G1gDSZMTslGITO
47	Kecamatan Ngampel	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/13qvEd3_PuEO4_mdn6QhNTBWif5QYjAeX
48	Kecamatan Kangkung	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1AJMhFB-Jcmhz8x2zvNXTi0TujVOBWuTZ
49	Kecamatan Rowosari	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1BIVDa6fMvhwhp1BL0fquIKuYqJJdynlu
50	Kecamatan Ringinarum	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1uqrOee0JU5U6jprcX1LGnzkAEylbzQmZ
51	Kecamatan Pegandon	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1fvaepEojoMILacoksn0Rkys_0k7RAZaE
52	Kecamatan Weleri	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1_cgRI71zKbklr32qP2_FyvvC19TyMXWD
53	Kecamatan Sukorejo	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1iFKpmXA5e8StiUvxrNEcYfjVjveiPc2e
54	Kecamatan Patean	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1zDipuouTC2TttQVPsSNy9EFP0H6yH-iG

55	Kecamatan Pageruyung	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1rYR8QEuRL1d2cr7BX6ktLX3Wr-lsrgzK
56	Kecamatan Plantungan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Clh26adkWXakIGHvKkTcMzAPRoVdXNQm
57	Kecamatan Gemuh	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1KebFui9rHBxFykrW9vJOtfwQ3bJPGMV1
58	Puskesmas Kendal I	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1cuJv0rOj08OuRUU7CL3svi3BS0XQTEMz
59	Puskesmas Kendal II	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17VWLyg0Lo6HxJGIKaZDq-4HKNhy_YAfx
60	Puskesmas Brangsong I	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1zVNFefzk4eucXf66pTdyVCthK0NsLfTd
61	Puskesmas Brangsong II	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1jstqKY8gc_uoUkLFa0SGCmlp43UAZ_lg
62	Puskesmas Kaliwungu	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1qUxHLW241RGNKBXM6NV5yhnQ_Zo6SCIQ
63	Puskesmas Kaliwungu Selatan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1LIIObcwWrTRkGJMrKup6iwf1Jn7dhxnp
64	Puskesmas Boja I	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1w-S8o-3SAxlvGIqIO85sWXjm6QqSw8n1
65	Puskesmas Boja II	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/13FjWo-UFQez3CwDNxDHVOM0e77f7ROIN
66	Puskesmas Limbangan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1jPK7D465rm5UXwFTUq0HE91m3ziDmzaP
67	Puskesmas Singorojo I	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17HsZd5Ld72aaDZAq077uhPBB146ovvEo
68	Puskesmas Singorojo II	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1cxx0BFaxOMvdlzeNTfzDWR1L8mFdfHCb
69	Puskesmas Patebon I	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1zU0PXIOSIqaAKyGENYFMmxoUjxGc0R_B
70	Puskesmas Patebon II	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/10gFTpW_mAXdivFm6fcwaPBvf3of8_8mZ
71	Puskesmas Cepiring	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1CdRo4t5dX2PR58bL2cB_FngxqW2vGmla
72	Puskesmas Ngampel	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1vnl9pWiRvCZpFddNAKf2ekWRjcsd7S4
73	Puskesmas Kangkung I	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1a8kNgyelwo6HGbHdus8EWIJEC8uJAoEw
74	Puskesmas Kangkung II	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1QluFPFAMRABcXjgGiim4Tjpd1fS4yEXb

75	Puskesmas Rowosari I	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1MwbDxloY7cfzuhjU6wpdR6qN3XvmcE2c
76	Puskesmas Rowosari II	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Bd9DujFTPG9D24DejXLtXenAtmxEPbs
77	Puskesmas Ringinarum	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1m7zhPREtPkGbMEITF20GPNVTc3Cqocvr
78	Puskesmas Pegandon	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1yS5nsd-MKA2Wx7q7L9tGvGRsDbvz_ig9
79	Puskesmas Weleri I	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1xwHhq12LJqeAWYUC_S7taXPmiZU7_TA9
80	Puskesmas Weleri II	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1e94jhn9RiY8iae48ToP1acP6mloOH2il
81	Puskesmas Sukorejo I	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1nGNUls2rQ-71rNqxs17VbFnj28bgeSMW
82	Puskesmas Sukorejo II	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1gxcqcnBw62s5ng0fpABYHDW-IHv7S49-
83	Puskesmas Patean	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1SWTRRRpVw-QGnnGQhCm9tqN89UbDB-y-
84	Puskesmas Pageruyung	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/18CHZSbHJfr52QJhtmDBbTlzTP4i45Nnl
85	Puskesmas Plantungan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1J7U0aS-gJJl5uoXpuh1ZHO-XDfdiWF7m
86	Puskesmas Gemuh I	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/12UtzPqhiVcL_T1P-Z5jFimgbQ6S1E3pd
87	Puskesmas Gemuh II	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/10Epvv1FjIBteyigXcPjz010qhyQH3JtW
88	PDAM Tirto Panguripan	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/14SyeCoCuel92GPZVokCvYM-6loK2DAv4