



**StatsMe**  
Consult, Training & Research



LAPORAN AKHIR

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA MADIUN

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK</b> .....	<b>9</b>
3.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
3.2 Tren Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	301
<b>BAB IV KESIMPULAN</b> .....	<b>302</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>303</b>

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Tabel Jangka Waktu Pelaksanaan.....	6
<b>Tabel 2. 2</b> Jumlah Responden (Sampel).....	7
<b>Tabel 3. 1</b> Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	9

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 3. 1** Tren Nilai IKM Kota Madiun Tahun 2020 - 2024..... 301



## **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. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan 70 Unit Pelayanan Publik di Kota Madiun, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi



tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Dasar pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Kota Madiun adalah sebagai berikut.

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

## **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 administrasi yang telah diberikan oleh 70 Unit Pelayanan Publik di Kota Madiun.

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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



## **BAB II** PENGUMPULAN DATA **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### **2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkup Pemerintah Kota Madiun dilakukan oleh tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Madiun adalah tim Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun yang bekerja sama dengan pihak penyedia Jasa Konsultansi Survei Pelayanan Publik sesuai DPA Sub Kegiatan Fasilitasi Pelayanan Publik dan Ketatalaksanaan Kota Madiun Tahun 2024. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Madiun secara serentak di 70 Unit Pelayanan Publik.

### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut.

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.

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



## 3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

## 4. Tarif/biaya

Tarif/biaya 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, keterampilan, 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).



## 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengisian kuesioner dilakukan dengan 2 metode, pertama, metode *offline* yaitu pengisian kuesioner dengan cara wawancara tatap muka antara enumerator dengan pengguna layanan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam pelayanan. Kedua, metode *online* yaitu metode pengisian kuesioner dengan menghubungi responden menggunakan ponsel atau lebih dikenal dengan telesurvei berdasarkan database populasi penerima layanan yang diberikan masing-masing instansi pada waktu jam pelayanan.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan kegiatan adalah selama 120 (seratus dua puluh hari) hari kalender sejak dilakukannya tanda tangan kontrak dengan penyedia atau sesuai dengan klausul dalam perjanjian kerjasama. Dengan tahapan dan jadwal pelaksanaan sebagai berikut:

**Tabel 2. 1** Tabel Jangka Waktu Pelaksanaan

No	KEGIATAN	Bulan Ke															
		(Sejak Diterbitkan SPMK)															
		Bulan ke-1				Bulan ke-2				Bulan ke-3				Bulan ke-4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Kaji awal profil pelayanan	■															
2	Persiapan kuesioner	■	■														
3	Penyusunan laporan awal		■														
4	Pelaksanaan Survei			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
5	Pengolahan data	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
6	Analisa data				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
7	Penyusunan draft laporan					■	■	■									
8	Laporan antara							■									
9	Ekspose hasil laporan sementara beserta rekomendasi perbaikan													■			
10	Revisi perbaikan laporan														■		
11	Laporan akhir															■	

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



70 Unit Pelayanan Publik di Kota Madiun periode Januari hingga Maret Tahun 2024. Selanjutnya, dilaksanakan proses sampling menggunakan metode *Morgan and Krejcie*, didapatkan jumlah responden pada 70 Unit Pelayanan Publik di Kota Madiun sebagai berikut.

**Tabel 2. 2** Jumlah Responden (Sampel)

No	Instansi	Jumlah Sampel
1	Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah	20
2	Bagian Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah	7
3	Bagian Hukum Sekretariat Daerah	23
4	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	30
5	Bagian Umum Sekretariat Daerah	69
6	Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah	30
7	Sekretariat DPRD	15
8	Inspektorat	10
9	Dinas Pendidikan	92
10	Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Kepemudaan dan Olah Raga	30
11	Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	119
12	Puskesmas Manguharjo	158
13	Puskesmas Tawangrejo	160
14	Puskesmas Sukosari	158
15	Puskesmas Banjarejo	157
16	Puskesmas Ngegong	156
17	Puskesmas Demangan	160
18	Rumah Sakit Umum Daerah	119
19	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	120
20	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	158
21	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu	59
22	Dinas Perdagangan	30
23	Dinas Tenaga Kerja, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	65
24	Dinas Komunikasi dan Informatika	65
25	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	40
26	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	44
27	Dinas Perhubungan	126
28	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	42
29	Dinas Lingkungan Hidup	30
30	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	30
31	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	37
32	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	40
33	Badan Keuangan dan Aset Daerah	30

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	Instansi	Jumlah Sampel
34	Badan Pendapatan Daerah	67
35	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	10
36	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	30
37	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	43
38	Kecamatan Manguharjo	32
39	Kelurahan Manguharjo Kecamatan Manguharjo	36
40	Kelurahan Sogaten Kecamatan Manguharjo	59
41	Kelurahan Patihan Kecamatan Manguharjo	30
42	Kelurahan Ngegong Kecamatan Manguharjo	30
43	Kelurahan Winongo Kecamatan Manguharjo	69
44	Kelurahan Madiun Lor Kecamatan Manguharjo	41
45	Kelurahan Pangongangan Kecamatan Manguharjo	30
46	Kelurahan Nambangan Lor Kecamatan Manguharjo	51
47	Kelurahan Nambangan Kidul Kecamatan Manguharjo	44
48	Kecamatan Kartoharjo	38
49	Kelurahan Oro-Oro Ombo Kecamatan Kartoharjo	52
50	Kelurahan Sukosari Kecamatan Kartoharjo	39
51	Kelurahan Klegen Kecamatan Kartoharjo	65
52	Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo	63
53	Kelurahan Pilangbango Kecamatan Kartoharjo	54
54	Kelurahan Tawangrejo Kecamatan Kartoharjo	46
55	Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kartoharjo	37
56	Kelurahan Kartoharjo Kecamatan Kartoharjo	38
57	Kelurahan Kelun Kecamatan Kartoharjo	39
58	Kecamatan Taman	30
59	Kelurahan Mojorejo Kecamatan Taman	30
60	Kelurahan Pandean Kecamatan Taman	48
61	Kelurahan Banjarejo Kecamatan Taman	33
62	Kelurahan Kuncen Kecamatan Taman	30
63	Kelurahan Manisrejo Kecamatan Taman	55
64	Kelurahan Kejuron Kecamatan Taman	36
65	Kelurahan Josenan Kecamatan Taman	43
66	Kelurahan Demangan Kecamatan Taman	33
67	Kelurahan Taman Kecamatan Taman	33
68	Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun	93
69	Perusahaan Umum Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Daerah Kota Madiun	32
70	Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Kota Madiun	31
<b>Total</b>		<b>3.999</b>



## BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK

### 3.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 70 Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun sebagai berikut.

**Tabel 3. 1** Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah	13 Mei – 20 Juni 2024	86,25	91,25	87,50	100,0	92,50	90,00	90,00	91,25	95,00	91,53	A (Sangat Baik)	20	Wawancara	1. Waktu (U3) 2. Kompetensi pelaksana (U6) 3. Perilaku pelaksana (U7) 4. Sarana dan prasarana (U8)	<b>1. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i></li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>(pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika memungkinkan, membuat semacam <i>wa center</i> pelayanan yang dikelola petugas/admin khusus, petugas/admin khusus ini juga dapat difungsikan untuk membantu pengguna layanan dengan adanya petugas/admin</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	khusus ini, pelayanan yang diberikan terkesan lebih professional. <b>2. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</li> <li>Mengajarkan petugas cara</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	umpan balik/ <i>feedback</i> dari pengguna layanan untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Output</i> dari pelayanan yang telah diberikan Bagian Pemerintahan sebaiknya diseragamkan dalam bentuk surat balasan atau semacamnya, untuk dokumentasi resmi dan untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan dapat dijadikan referensi di masa depan. Surat tersebut</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>juga bisa digunakan sebagai bukti komunikasi antara kedua belah pihak.</p> <p><b>3. Perilaku pelaksana (U7)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.</li> </ul> <p><b>4. Sarana dan prasarana (U8)</b></p>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)	
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
																		<ul style="list-style-type: none"> <li>Jika memungkinkan menambah ruang khusus pelayanan sehingga tidak mengganggu staf lain yang sedang bekerja.</li> </ul>	
2	Bagian dan Rakyat Daerah Perekonomian dan Kesejahteraan Sekretariat	13 Mei – 20 Juni 2024	78,57	78,57	78,57	100	78,57	78,57	82,14	82,14	96,43	83,73	B (Baik)	7	Wawancara	1. Perilaku pelaksana (U7) 2. Sarana dan prasarana (U8)	<b>1. Perilaku pelaksana (U7)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.</li> </ul>	100%	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</li> <li>• Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>• Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p><i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</p> <p><b>2. Sarana dan prasarana (U8)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.</li> </ul>	
3	Bagian Hukum Sekretariat Daerah	13 Mei – 20 Juni 2024	83,7	86,96	80,43	100	85,87	85,87	85,87	82,61	95,65	87,44	B (Baik)	23	Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kompetensi pelaksana (U6)</li> <li>Perilaku pelaksana (U7)</li> <li>Sarana dan prasarana (U8)</li> </ol>	<p><b>1. Kompetensi pelaksana (U6)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/<i>feedback</i> dari pengguna layanan untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul> <p><b>2. Perilaku pelaksana (U7)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengalaman positif bagi pengguna layanan. <b>3. Sarana dan prasarana (U8)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.</li> <li>Melakukan <i>maintenance</i> aplikasi maupun <i>website</i> milik Bagian Hukum secara berkala untuk memastikan seluruh</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	komponen aplikasi maupun <i>website</i> masih berjalan sesuai dengan fungsi dan kebutuhannya, serta aktif memperbarui/ <i>update</i> informasi publik di seluruh media <i>online</i> milik Bagian Hukum.	
4	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	13 Mei – 20 Juni 2024	89,17	90,00	85,83	100,0	86,67	90,83	89,17	90,00	99,17	91,20	A (Sangat Baik)	30	Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kompetensi pelaksana (U6)</li> <li>Perilaku pelaksana (U7)</li> <li>Sarana dan prasarana (U8)</li> </ol>	<p><b>1. Kompetensi pelaksana (U6)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. • Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pelatihan terstruktur. • Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/ <i>feedback</i> dari pengguna layanan untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan. • Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	dan disiplin kerja. • Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. <b>2. Perilaku pelaksana (U7)</b> • Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<b>3. Sarana dan prasarana (U8).</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.</li> <li>Jika memungkinkan memperlebar ruang rapat Bagian Organisasi, baik dengan menata area ruang rapat atau mempertimbangkan ganti <i>furniture</i> dan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
5	Bagian Umum Sekretariat Daerah	13 Mei – 20 Juni 2024	81,88	83,33	81,16	100	82,97	84,42	84,42	85,51	95,29	86,55	B (Baik)	69	Wawancara	1. Kompetensi pelaksana (U6) 2. Perilaku pelaksana (U7) 3. Sarana dan prasarana (U8)	tata letak bangku. <b>1. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</li> <li>Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/feedback dari pengguna layanan untuk</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>• Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul> <b>2. Perilaku pelaksana (U7)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengajarkan petugas tentang pentingnya</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.</p> <p><b>3. Sarana dan prasarana (U8)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
6	Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah	13 Mei – 20 Juni 2024	85,00	85,00	84,17	100,0	87,50	88,33	86,67	88,33	99,17	89,35	A (Sangat Baik)	30	Wawancara dan Telesurvey	<ol style="list-style-type: none"> <li>Persyaratan (U1)</li> <li>Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</li> <li>Perilaku pelaksana (U7)</li> <li>Sarana dan prasarana (U8)</li> </ol>	<p>1. <b>Persyaratan (U1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, leaflet atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik BPBJ.</li> <li>Mengadakan sosialisasi atau pendampingan ke OPD terkait layanan pengadaan</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	barang dan jasa. <b>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan.</li> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik BPBJ.</li> </ul> <b>3. Perilaku pelaksana (U7)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengguna layanan. • Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai <b>4. Sarana dan prasarana (U8).</b> • Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan, khususnya terkait jaringan internet/WiFi.	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
7	Sekretariat DPRD	13 Mei – 20 Juni 2024	88,33	88,33	85,00	100,0	90,00	86,67	91,67	90,00	98,33	90,93	A (Sangat Baik)	15	Wawancara	1. Waktu (U3) 2. Kompetensi pelaksana (U6)	<b>1. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul> <b>2. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk pengembangan keterampilan</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/feedback dari pengguna layanan untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan.</li> </ul>	
8	Inspektorat	13 Mei – 20 Juni 2024	85,00	85,00	80,00	100,0	82,50	82,50	87,50	85,00	92,50	86,67	B (Baik)	10	Wawancara	1. Waktu (U3)	<b>1. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan)</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>• Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
9	Dinas Pendidikan	13 Mei – 20 Juni 2024	81,25	83,70	80,98	88,59	82,61	86,41	85,60	85,60	83,42	84,24	B (Baik)	92	Wawancara	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	<p><b>1. Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika memungkinkan menyediakan nomor antrian serta memperpanjang waktu pelayanan khususnya untuk pelayanan PPDB.</li> <li>• Jika memungkinkan menyediakan pedoman atau acuan atau <i>guide book</i> terkait layanan PPDB yang <i>diupload</i> di media online</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	milik Dinas Pendidikan, agar masyarakat memiliki informasi dan petunjuk teknis terkait layanan PPDB. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p><i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
10	Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Kepemudaan dan Olah Raga	13 Mei – 20 Juni 2024	80,83	86,67	86,67	73,33	85,00	82,50	80,00	77,50	87,50	82,22	B (Baik)	30	Telesurvey	1. Persyaratan (U1) 2. Perilaku pelaksana (U7)	<p>pengguna layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>Menyediakan fasilitas pengaduan secara <i>online</i> dapat menggunakan <i>google form</i> pengaduan atau wa pengaduan serta mempublikasikan/ menginformasikan fasilitas tersebut.</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. Sarana dan prasarana (U8)	terkait persyaratan pelayanan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga.</li> <li>• Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat. <b>2. Perilaku Pelaksana (U7)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.</li> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p><i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengguna layanan. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul> <b>3. Sarana dan Prasarana (U8)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.</li> <li>Dapat membuat form evaluasi untuk diberikan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
11	Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	13 Mei – 20 Juni 2024	76,89	79,62	79,83	100,0	79,62	81,09	82,56	80,25	97,06	84,10	B (Baik)	119	Telesurvey	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan (U1)</li> <li>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</li> <li>3. Waktu (U3)</li> <li>4. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</li> </ol>	<p>kepada penyewa, penyewa dapat memberikan penilaian secara langsung dan hasilnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi secara berkala.</p> <p><b>1. Persyaratan (U1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	media <i>online</i> milik Dinas Kesehatan PPKB. • Menyediakan pedoman atau acuan atau <i>guide book</i> terkait layanan Dinas Kesehatan PPKB yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Dinas Kesehatan PPKB Kota Madiun, agar pengguna layanan memiliki informasi dan petunjuk teknis untuk mendapatkan layanan Dinas Kesehatan PPKB. <b>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan.</li> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Dinas Kesehatan PPKB.</li> </ul> <p><b>3. Waktu (U3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika memungkinkan menambah jumlah loket atau petugas pelayanan, sehingga lebih banyak masyarakat</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>yang bisa dilayani dalam waktu yang lebih singkat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika memungkinkan menambah jam pelayanan <i>online</i> untuk memberikan akses yang lebih luas dan <i>fleksibel</i> kepada pengguna layanan serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan.</li> <li>• Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service</i></li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p><i>excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</p> <p><b>4. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	banyak masyarakat. • Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. • Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
12	Puskesmas Manguharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	77,37	77,53	77,22	99,05	77,37	77,37	77,53	77,53	96,84	81,98	B (Baik)	158	Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</li> <li>2. Kompetensi pelaksana (U6)</li> <li>3. Sarana dan prasarana (U8)</li> </ol>	<p>data dan umpan balik/feedback dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan.</p> <p><b>1. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/feedback dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan.</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika memungkinkan, Puskesmas Manguharjo menambah petugas atau mengoptimalkan petugas keamanan dan petugas <i>information center</i> untuk membantu mengarahkan pengunjung/pasien yang akan berobat.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan profesional bidang pelayanan medis dan penunjang guna meningkatkan kemampuan ilmiah dan <i>skill</i> untuk menghindari kesalahan-</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	kesalahan pada pelaksanaan pelayanan kesehatan. <b>2. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>• Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>• Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan masyarakat. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika memungkinkan menambah jumlah loket atau petugas pelayanan, khususnya di pelayanan rawat jalan dan farmasi sehingga lebih banyak masyarakat yang bisa dilayani dalam waktu yang lebih singkat.</li> </ul> <b>3. Sarana dan prasarana (U8)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika memungkinkan menambah ac</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	atau kipas angin di ruang tunggu puskesmas agar suasana tidak terlalu panas ketika kondisi puskesmas ramai. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika memungkinkan menambah kursi ruang tunggu dengan menata area ruang tunggu atau mempertimbangkan ganti <i>furniture</i> dan tata letak bangku.</li> <li>• Jika memungkinkan menambah tanaman di area puskesmas untuk membantu menciptakan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	lingkungan yang lebih tenang dan menyenangkan bagi pasien dan staf. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika memungkinkan menambah, layar <i>display</i> nomor antrian di depan poli, agar pasien mengetahui antrian sudah sampai nomor berapa.</li> <li>• Menata lahan parkir dan jika memungkinkan dibuat tempat parkir modern seperti gedung parkir sehingga mempermudah akses pasien atau pengguna.</li> <li>• Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
13	Puskesmas Tawangrejo	13 Mei – 20 Juni 2024	77,66	84,69	75,63	98,75	76,09	78,13	82,34	75,47	98,91	83,07	B (Baik)	160	Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</li> <li>2. Kompetensi pelaksana (U6)</li> <li>3. Perilaku pelaksana (U7)</li> </ol>	<p>fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.</p> <p><b>1. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/<i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	peluang perbaikan. • Jika memungkinkan, Puskesmas Tawangrejo menambah petugas atau mengoptimalkan petugas keamanan dan petugas <i>information center</i> untuk membantu mengarahkan pengunjung/pasien yang akan berobat. • Melaksanakan kegiatan pelatihan profesional bidang pelayanan medis dan penunjang guna meningkatkan kemampuan ilmiah dan <i>skill</i> untuk	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	menghindari kesalahan-kesalahan pada pelaksanaan pelayanan kesehatan. <b>2. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>Memberikan pelatihan rutin</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan masyarakat. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika memungkinkan menambah jumlah loket atau petugas pelayanan, khususnya di pelayanan rawat jalan dan farmasi sehingga lebih banyak masyarakat yang bisa dilayani dalam waktu yang lebih singkat.</li> </ul> <b>3. Perilaku pelaksana (U7)</b>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)	
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
																		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.</li> </ul>	
14	Puskesmas Sukosari	13 Mei – 20 Juni 2024	85,44	84,97	80,7	95,89	83,39	84,02	93,2	84,49	96,36	87,61	B (Baik)	158	Wawancara	1. Sarana dan prasarana (U8)	<b>1. Sarana dan prasarana (U8)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan masker gratis untuk pengunjung atau pengguna layanan yang tidak membawa masker.</li> <li>Jika memungkinkan</li> </ul>	100%	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	, menyediakan air minum gelas gratis atau dibuatkan semacam banner himbauan untuk membawa <i>tumbler</i> . • Jika memungkinkan menambah ac atau kipas angin di ruang tunggu puskesmas agar suasana tidak terlalu panas ketika kondisi puskesmas ramai. • Jika memungkinkan , seluruh kamar mandi di puskesmas menggunakan WC duduk agar pengguna	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	layanan lebih nyaman. • Jika memungkinkan, puskesmas sukosari menambah layanan laboratorium. • Jika memungkinkan, mengganti atau memperbarui tampilan nomor antrian di layar <i>display</i> nomor antrian, agar pengguna layanan tidak bingung. • Menata lahan parkir dan jika memungkinkan dibuat tempat parkir modern seperti gedung sehingga mempermudah akses pasien atau pengguna.	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
15	Puskesmas Banjarejo	13 Mei – 20 Juni 2024	92,83	89,33	84,08	92,20	87,90	89,01	92,99	87,74	96,34	90,27	A (Sangat Baik)	157	Wawancara	1. Sistem, mekanisme, prosedur (U2) 2. Waktu (U3).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.</li> </ul> <p><b>1. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat pamflet, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media <i>online</i> milik Puskesmas Banjarejo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika memungkinkan, Puskesmas Banjarejo menambah petugas atau mengoptimalkan petugas keamanan dan petugas <i>information center</i> untuk membantu mengarahkan pengunjung/pasien yang akan berobat.</li> <li>• Jika memungkinkan, mekanisme atau redaksi kata pemanggilan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pasien ditambah atau diubah atau dibedakan per poli agar pengguna layanan tidak bingung. <b>2. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat semacam jadwal dokter untuk membantu pasien merencanakan kunjungan mereka ke puskesmas.</li> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
16	Puskesmas Ngegong	13 Mei – 20 Juni 2024	90,22	86,06	84,13	90,06	87,50	84,62	94,39	74,68	92,95	87,18	B (Baik)	156	Wawancara	1. Sistem, mekanisme, prosedur (U2) 2. Kompetensi pelaksana (U6).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jika memungkinkan menambah jumlah loket atau petugas pelayanan sehingga lebih banyak masyarakat yang bisa dilayani dalam waktu yang lebih singkat.</li> </ul> <p><b>1. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet, leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet, leaflet</i> atau video interaktif terkait prosedur pelayanan</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>yang diupload di seluruh media online milik Puskesmas Ngegong.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/feedback dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan, terutama terkait praktek KKN yang dilakukan petugas dengan mendahulukan pasien yang</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	memiliki hubungan dekat. <b>2. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembang</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>an keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan masyarakat. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
17	Puskesmas Demangan	13 Mei – 20 Juni 2024	90,94	90,47	85,47	95,63	92,50	93,91	92,81	93,44	96,56	92,41	A (Sangat Baik)	160	Wawancara	1. Waktu (U3)	<p>memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jika memungkinkan menambah jumlah loket atau petugas pelayanan, khususnya di pelayanan laboratorium sehingga lebih banyak masyarakat yang bisa dilayani dalam waktu yang lebih singkat.</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>• Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan <i>online</i>.</li> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait prosedur pelayanan <i>online</i> yang <i>upload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Puskesmas Demangan.</li> <li>• Jika memungkinkan menambah</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur										IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
18	Rumah Sakit Umum Daerah	13 Mei – 20 Juni 2024	86,97	87,39	81,09	93,49	87,39	88,87	88,66	82,98	86,13	87	B (Baik)	119	Wawancara	1. Penanganan pengaduan saran dan masukan (U9)	jumlah loket atau petugas pelayanan sehingga lebih banyak masyarakat yang bisa dilayani dalam waktu yang lebih singkat.	100%	
																	1. <b>Penanganan pengaduan saran dan masukan (U9)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempublikasikan an/ menginformasikan fasilitas pengaduan, saran dan masukan.</li> <li>• Memberikan pelatihan kepada petugas yang bertanggungjawab menangani keluhan dan saran dalam keterampilan komunikasi</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)	
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
19	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Sosial, dan	13 Mei – 20 Juni 2024	78,75	80,63	80,63	100,0	77,92	78,33	78,75	78,13	98,33	83,50	B (Baik)	120	Wawancara	1. Persyaratan (U1) 2. Sistem, Mekanisme, prosedur (U2)	<p>yang efektif dan empati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan semua pengaduan yang masuk telah tercatat dengan baik.</li> <li>Memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku.</li> <li>Setelah pengaduan ditindaklanjuti, RSUD Kota Madiun dapat menghubungi pengadu untuk memberikan informasi terkait status pengaduannya.</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) 4. Kompetensi pelaksana (U6) 5. Perilaku pelaksana (U7) 6. Sarana dan prasarana (U8)	terkait persyaratan pelayanan. • Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i> , <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Dinsos PPPA.  <b>2. Sistem, Mekanisme, prosedur (U2)</b> • Fisik : Membuat <i>pamflet</i> , <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan. • Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i> , <i>leaflet</i> atau	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Dinsos PPPA. <b>3. Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengimplementasikan sistem <i>first come first served</i>, sehingga masyarakat yang pertama datang akan pertama dilayani.</li> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan validasi data penerima bantuan apakah benar-benar layak dan memenuhi kriteria untuk mendapat bantuan, jika memungkinkan tim Dinas Sosial melakukan validasi secara <i>random</i> langsung ke masyarakat.</li> <li>Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>Menggunakan data dan umpan balik/<i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan.</p> <p><b>4. Kompetensi pelaksana (U6)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	kebutuhan pengguna layanan. • Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. • Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	untuk meningkatkan kinerja pegawai. <b>5. Perilaku pelaksana (U7)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.</li> </ul> <b>6. Sarana dan prasarana (U8)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan khususnya terkait air AC yang menetes dan terkena tempat duduk. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menata posisi lokasi nomor antrian dan monitor antrian, dapat dipindah ke tempat yang lebih terbuka/terlihat jelas oleh pengguna layanan.</li> <li>• Jika memungkinkan memperlebar ruang tunggu,</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	baik dengan menata area ruang tunggu atau mempertimbangkan ganti <i>furniture</i> dan tata letak bangku. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika memungkinkan menambah kipas angin di ruang tunggu bagian luar agar suasana ketika ramai tidak terlalu panas.</li> <li>• Menata lahan parkir dan jika memungkinkan memperluas tempat parkir untuk pengguna layanan serta menambah kanopi agar tidak panas.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur										IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
20	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	13 Mei – 20 Juni 2024	92,56	92,72	92,56	93,83	92,72	92,72	92,88	92,72	92,72	92,83	A (Sangat Baik)	158	Wawancara	1. Persyaratan (U1) 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)	<b>1. Persyaratan (U1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang <i>upload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</li> </ul> <b>2. Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai</li> </ul>	100%	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	memenuhi kebutuhan pengguna layanan. <b>3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempublikasikan/ menginformasikan fasilitas pengaduan, saran dan masukan.</li> <li>• Memberikan pelatihan kepada petugas yang bertanggung jawab menangani keluhan dan saran dalam keterampilan komunikasi yang efektif dan empati.</li> <li>• Memastikan semua pengaduan yang masuk</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	telah tercatat dengan baik. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku.</li> <li>• Setelah pengaduan ditindaklanjuti, Dinas dapat menghubungi pengadu untuk memberikan informasi terkait status pengaduannya.</li> </ul>	
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	13 Mei – 20 Juni 2024	93,22	93,22	92,37	91,10	90,25	93,64	94,07	93,64	92,37	92,66	A (Sangat Baik)	59	Wawancara	1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)	<b>1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempublikasikan/ menginformasikan fasilitas pengaduan, saran dan masukan.</li> <li>• Memberikan pelatihan</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	kepada petugas yang bertanggungjawab menangani keluhan dan saran dalam keterampilan komunikasi yang efektif dan empati. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memastikan semua pengaduan yang masuk telah tercatat dengan baik.</li> <li>• Memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku.</li> <li>• Setelah pengaduan ditindaklanjuti, DPMPSTSP dapat menghubungi pengadu untuk memberikan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
22	Dinas Perdagangan	13 Mei – 20 Juni 2024	82,50	90,83	87,50	86,67	82,50	80,83	80,83	84,17	95,83	85,74	B (Baik)	30	Telesurvey	1. Persyaratan (U1) 2. Produk spesifikasi jenis layanan (U5) 3. Kompetensi pelaksana (U6)	informasi terkait status pengaduannya.  <b>1. Persyaratan (U1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Dinas Perdagangan.</li> </ul> <b>2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses khususnya terkait pajak yang naik. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat. <ul style="list-style-type: none"> <li>Dinas Perdagangan dapat menerapkan pembayaran retribusi secara digital sebagai langkah pencegahan pungutan liar</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	(pungli) di pasar. • Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/ <i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan. • Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>dan disiplin kerja.</p> <p><b>3. Kompetensi Pelaksana (U6)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</li> <li>• Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
23	Dinas Tenaga Kerja, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	13 Mei – 20 Juni 2024	87,31	88,85	88,46	100,0	90,00	90,00	92,69	91,15	74,23	89,19	A (Sangat Baik)	65	Wawancara	1. Persyaratan (U1) 2. Sistem, mekanisme,	<p>pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																prosedur (U2) 3. Waktu (U3)	atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan. • Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i> , <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media <i>online</i> milik Dinas Tenaga Kerja KUKM. <b>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b> • Fisik : Membuat <i>pamflet</i> , <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan. • Non Fisik : Membuat konten dalam	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	bentuk <i>pamflet</i> , <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Dinas Tenaga Kerja KUKM. <b>3. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jika memungkinkan membuat semacam <i>website</i> pencari kerja atau pencaker untuk memudahkan pencari kerja menemukan informasi lowongan pekerjaan, sedangkan untuk pemberi kerja dapat memposting lowongan dan mencari</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>kandidat yang sesuai. <i>Website</i> tersebut juga dapat menyediakan fitur lain seperti tips karir, informasi gaji, dan alat bantu untuk membuat <i>resume</i> atau CV.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memperluas layanan <i>online</i> untuk mengurangi jumlah orang yang datang secara langsung. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik dan lain-lain.</li> <li>• Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i></li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	untuk meningkatkan kinerja pegawai. • Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.	
24	Dinas Komunikasi dan Informatika	13 Mei – 20 Juni 2024	78,85	81,54	79,62	100	79,62	85,38	86,54	83,46	98,85	85,98	B (Baik)	65	Wawancara dan Telesurvey	1. Sarana dan prasarana (U8)	<b>1. Sarana dan prasarana (U8)</b> • Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	penambahan sarana prasarana pelayanan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika memungkinkan menambah alat pemerluas jangkauan nirkabel atau <i>router mesh</i> di sekolah, kelurahan, atau titik-titik kumpul masyarakat (tempat umum) agar jangkauan wifi lebih luas.</li> <li>• Jika memungkinkan meningkatkan <i>bandwith</i> untuk meningkatkan kecepatan internet khususnya di sekolah dan ruang publik lainnya.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
25	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	13 Mei – 20 Juni 2024	82,50	81,88	88,13	98,13	85,63	83,13	85,00	80,63	96,88	86,88	B (Baik)	40	Telesurvey	1. Persyaratan (U1) 2. Kompetensi pelaksana (U6) 3. Perilaku pelaksana (U7)	pengguna layanan. <b>1. Persyaratan (U1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet, leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet, leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.</li> <li>Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangk</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>an untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</p> <p><b>2. Kompetensi pelaksana (U6)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengguna layanan. • Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. • Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	meningkatkan kinerja pegawai. • Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja. <b>3. Perilaku pelaksana (U7)</b> • Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
26	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	13 Mei – 20 Juni 2024	81,25	85,80	75,57	95,45	85,80	82,95	82,39	82,39	96,02	85,29	B (Baik)	44	Telesurvey	1. Persyaratan (U1) 2. Waktu (U3) 3. Kompetensi pelaksana (U6) 4. Perilaku pelaksana (U7) 5. Sarana dan prasarana (U8)	<b>1. Persyaratan (U1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media <i>online</i> milik Dinas Perkim.</li> <li>Menyampaikan informasi mengenai</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</p> <p><b>2. Waktu (U3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat membuat form evaluasi untuk diberikan kepada pelapor, sehingga setelah selesai giat, pelapor dapat memberikan penilaian secara langsung dan hasilnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi secara berkala.</li> <li>• Jika memungkinkan Dinas Perkim menambah fasilitas pengaduan berupa WA center pengaduan karena dirasa lebih efisien dan fleksibel serta lebih</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	familiar di kalangan masyarakat. <b>3. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</li> <li>• Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul> <p><b>4. Perilaku pelaksana (U7)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.</p> <p><b>5. Sarana dan prasarana (U8)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
27	Dinas Perhubungan	13 Mei – 20 Juni 2024	83,33	84,72	83,73	100,0	85,52	88,10	89,68	87,50	99,60	89,13	A (Sangat Baik)	126	Wawancara	1. Sistem, mekanisme, prosedur (U2) 2. Waktu (U3) 3. Kompetensi pelaksana (U6).	<p>sarana prasarana pelayanan.</p> <p><b>1. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet, leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet, leaflet</i> atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Dinas Perhubungan.</li> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka,</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</p> <p><b>2. Waktu (U3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul> <p><b>3. Kompetensi pelaksana (U6).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan,</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.	
28	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	13 Mei – 20 Juni 2024	85,12	87,50	82,74	100,0	86,31	88,69	85,71	84,52	97,62	88,69	A (Sangat Baik)	42	Telesurvey	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan (U1)</li> <li>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</li> <li>3. Waktu (U3)</li> <li>4. Perilaku pelaksana (U7)</li> <li>5. Sarana dan prasarana (U8)</li> </ol>	<p><b>1. Persyaratan (U1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media <i>online</i> milik DKPP.</li> <li>• Menyampaikan informasi mengenai layanan secara</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</p> <p><b>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan.</li> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media <i>online</i> milik DKPP. <b>3. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>Dapat membuat form evaluasi untuk diberikan kepada pelapor, sehingga setelah selesai giat, pelapor dapat</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	memberikan penilaian secara langsung dan hasilnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi secara berkala. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul> <b>4. Perilaku pelaksana (U7)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan. <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</li> </ul> <b>5. Sarana dan prasarana (U8)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika memungkinkan menambah kuota bantuan atau ketika proses pembagian bantuan diusahakan satu orang mendapat satu bantuan, agar bantuan terdistribusi merata dan dapat dirasakan lebih</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
29	Dinas Lingkungan Hidup	13 Mei – 20 Juni 2024	75,00	75,00	84,17	100	90,00	90,83	84,17	87,50	100	87,41	B (Baik)	30	Telesurvey	1. Persyaratan (U1); 2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2) 3. Waktu (U3)	banyak masyarakat. <b>1. Persyaratan (U1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet, leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet, leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Dinas Lingkungan Hidup.</li> </ul> <b>2. Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet, leaflet</i></li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	atau X banner terkait prosedur pelayanan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media <i>online</i> milik Dinas Lingkungan Hidup.</li> <li>• Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat. <b>3. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul>	
30	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	13 Mei – 20 Juni 2024	85,00	88,33	86,67	100,0	85,83	85,00	85,00	85,83	99,17	88,98	A (Sangat Baik)	30	Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</li> <li>Produk spesifik jenis layanan (U5)</li> <li>Kompetensi pelaksana (U6)</li> </ol>	<b>1. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat pamflet, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang <i>diupload</i></li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	di seluruh media <i>online</i> milik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. <b>2. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memperkaya koleksi buku dengan menambah variasi buku dan materi bacaan yang terkini dan populer.</li> <li>• Menyediakan fasilitas yang nyaman di perpustakaan seperti                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendingin ruangan/AC</li> <li>• Meningkatkan kecepatan atau menambah titik WiFi</li> </ul> </li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan loker yang aman</li> <li>• Air minum gratis</li> <li>• Memperbanyak spot lesehan</li> <li>• Parkir yang aman dan nyaman</li> </ul> <p><b>3. Kompetensi pelaksana (U6)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	kebutuhan pengguna layanan. • Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. • Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service</i>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p><i>excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul>	
31	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	13 Mei – 20 Juni 2024	81,76	85,14	89,19	100	83,78	85,81	81,08	82,43	95,95	87,24	B (Sangat Baik)	37	Wawancara dan Telesurvey	<ol style="list-style-type: none"> <li>Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</li> <li>Kompetensi pelaksana (U6)</li> <li>Sarana dan prasarana (U8)</li> </ol>	<p><b>1. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses khususnya terkait nomor darurat atau</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	emergency call. Menggunakan berbagai saluran komunikasi baik saluran komunikasi Satpol PP dan Damkar, PemKot Madiun maupun kelurahan dan kecamatan. Saluran komunikasi yang dimaksud terdiri atas media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan service excellent</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>(pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dapat membuat form evaluasi untuk diberikan kepada pelapor, sehingga setelah selesai giat, pelapor dapat memberikan penilaian secara langsung dan hasilnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi secara berkala.</li> </ul> <p><b>2. Kompetensi pelaksana (U6)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul> <p><b>3. Sarana dan prasarana (U8)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
32	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	13 Mei – 20 Juni 2024	85,00	87,50	80,63	100,0	83,75	86,25	83,13	80,63	98,13	87,22	B (Baik)	40	Wawancara	1. Persyaratan (U1) 2. Waktu (U3) 3. Kompetensi pelaksana (U6)	<p>untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.</p> <p><b>1. Persyaratan (U1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat pamflet, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik BKPSDM.</li> <li>Mengadakan sosialisasi atau pendampingan</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	atau bimtek ke OPD terkait layanan BKPSDM baik layanan yang bersifat <i>offline</i> maupun <i>online</i> . <b>2. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>Melakukan <i>maintenance</i></li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	aplikasi maupun <i>website</i> milik BKPSDM secara berkala untuk memastikan seluruh komponen aplikasi maupun <i>website</i> masih berjalan sesuai dengan fungsi dan kebutuhannya. <b>3. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
33	Badan Keuangan dan Aset Daerah	13 Mei – 20 Juni 2024	82,5	81,67	82,5	100	85	84,17	81,67	81,67	96,67	86,2	B (Baik)	30	Wawancara	1. Produk spesifikasi jenis layanan (U5) 2. Kompetensi pelaksana (U6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/feedback dari pengguna layanan untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan.</li> </ul> <p><b>1. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	sikap layanan dan disiplin kerja. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>Mengadakan sosialisasi atau pendampingan atau bimtek ke OPD terkait layanan BKAD baik layanan yang bersifat <i>offline</i> maupun <i>online</i>.</li> <li>Menyediakan pedoman atau acuan atau <i>guide book</i> terkait layanan BKAD yang dibagikan ke OPD, agar OPD memiliki informasi dan petunjuk teknis</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	untuk mendapatkan layanan BKAD. <b>2. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</li> <li>Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/feedback dari pengguna</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
34	Badan Daerah Pendapatan	13 Mei – 20 Juni 2024	86,57	89,55	86,57	100,0	85,82	88,43	90,30	80,22	94,78	89,14	A (Sangat Baik)	67	Wawancara	1. Sistem, mekanisme, prosedur (U2) 2. Waktu (U3) 3. Kompetensi pelaksana (U6)	<p>layanan untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan.</p> <p><b>1. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media <i>online</i> milik Badan Pendapatan Daerah.</li> </ul> <p><b>2. Waktu (U3)</b></p>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>• Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>• Jika memungkinkan menambah jumlah loket atau petugas pelayanan sehingga lebih banyak masyarakat yang bisa</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>dilayani dalam waktu yang lebih singkat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika memungkinkan menambah jam pelayanan untuk memberikan akses yang lebih luas dan <i>fleksibel</i> kepada pengguna layanan, meningkatkan kepuasan, dan mungkin juga untuk meningkatkan pendapatan pajak daerah.</li> <li>• Memperluas layanan <i>online</i> untuk mengurangi jumlah orang yang datang secara langsung. Hal ini bisa meliputi</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>pengajuan dokumen secara elektronik, pengiriman SPT melalui POS atau petugas kelurahan dan lain-lain.</p> <p><b>3. Kompetensi pelaksana (U6)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengguna layanan. • Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. • Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
35	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	13 Mei – 20 Juni 2024	90,00	92,50	82,50	100,0	87,50	82,50	85,00	82,50	97,50	88,89	A (Sangat Baik)	10	Wawancara	1. Perilaku pelaksana (U7) 2. Sarana dan prasarana (U8)	<p>pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/<i>feedback</i> dari pengguna layanan untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan.</p> <p><b>1. Perilaku pelaksana (U7)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agar lebih efisien dan efektif selain mengirim undangan secara langsung ke masing-masing instansi, Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah juga dapat mengirimkan undangan via whatsapp.</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.</li> <li>• Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk pengembangan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. • Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pelatihan terstruktur. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul> <b>2. Sarana dan prasarana (U8)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan <i>maintenance</i> aplikasi maupun <i>website</i> milik Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah secara berkala untuk memastikan seluruh komponen aplikasi maupun <i>website</i> masih berjalan sesuai dengan fungsi dan kebutuhannya.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
36	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	13 Mei – 20 Juni 2024	84,17	90,83	89,17	100,0	87,50	87,50	85,83	85,83	99,17	90,00	A (Sangat Baik)	30	Telesurvey	1. Waktu (U3) 2. Sarana dan prasarana (U8)	<b>1. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</li> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	sikap layanan dan disiplin kerja. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</li> <li>• Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	kinerja pegawai. <b>2. Sarana dan prasarana (U8)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.</li> </ul>	
37	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	13 Mei – 20 Juni 2024	87,79	88,37	90,12	100	93,02	91,86	91,28	90,12	98,26	92,31	A (Sangat Baik)	43	Wawancara	1. Waktu (U3)	<b>1. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dapat membuat <i>form</i> evaluasi untuk diberikan kepada pelapor, sehingga setelah selesai giat, pelapor dapat memberikan</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	penilaian secara langsung dan hasilnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi secara berkala. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>• Mendelegasikan petugas</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	BPBD untuk mengikuti bimtek dan diklat yang dilaksanakan Pemerintah serta melaksanakan alih pengetahuan hasil bimtek dan diklat kepada anggota yang tidak didelegasikan.	
38	Kecamatan Kartoharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	90,13	95,39	87,50	100,0	90,13	93,42	90,79	92,11	94,08	92,62	A (Sangat Baik)	38	Wawancara	1. Waktu (U3) 2. Perilaku pelaksana (U7)	<b>1. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> </ul> <p><b>2. Perilaku pelaksana (U7)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
39	Kelurahan Oro-Oro Kecamatan Kartoharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	92,39	90,22	90,22	100	92,39	92,39	91,85	92,39	92,39	92,69	A (Sangat Baik)	52	Wawancara	1. Persyaratan (U1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.</li> </ul> <p><b>1. Persyaratan (U1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	persyaratan pelayanan. • Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i> , <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Kelurahan Oro-Oro Ombo. • Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
40	Kelurahan Sukosari Kecamatan Kartoharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	92,95	93,59	86,54	100	91,67	92,31	91,03	90,38	93,59	92,45	A (Sangat Baik)	39	Wawancara	1. Sarana dan prasarana (U8)	<p>dan disiplin kerja.</p> <p><b>1. Sarana dan prasarana (U8)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.</li> <li>Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	elektronik, dan lain-lain. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</li> <li>• Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	balik/feedback dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan.	
41	Kelurahan Klegen Kecamatan Kartoharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	91,15	91,54	85,00	100,0	90,00	90,38	89,62	88,08	91,54	90,81	A (Sangat Baik)	65	Wawancara	1. Kompetensi pelaksana (U6) 2. Sarana dan prasarana (U8)	<b>1. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.</li> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</p> <p><b>2. Sarana dan prasarana (U8)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.</li> <li>Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p><i>online</i>. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</li> <li>• Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/ <i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan.	
42	Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	88,89	84,92	82,94	100	90,87	84,92	85,71	85,32	98,41	89,11	A (Sangat Baik)	63	Wawancara	1. Waktu (U3)	<b>1. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>Memberikan pelatihan rutin</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul>	
43	Kelurahan Pilangbango Kecamatan Kartoharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	90,74	87,04	88,43	100,0	90,28	88,43	92,13	87,96	93,98	91,00	A (Sangat Baik)	54	Wawancara	1. Persyaratan (U1) 2. Waktu (U3)	<p><b>1. Persyaratan (U1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																3. Produk spesifikasi jenis layanan (U5) 4. Kompetensi pelaksana (U6)	<p><i>pamflet, leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet, leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media <i>online</i> milik Kelurahan Pilangbango.</li> </ul> <p><b>2. Waktu (U3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlu mempertimbangkan untuk membuat inovasi layanan janji temu via whatsapp bagi masyarakat yang membutuhkan ttd Lurah.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> </ul> <p><b>3. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b></p>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</li> <li>• Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/feedback dari</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan. <b>4. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</li> <li>Memberikan pelatihan rutin</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul>	
44	Kelurahan Tawangrejo Kecamatan Kartoharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	77,72	78,80	77,72	100,0	76,09	77,17	80,43	74,46	99,46	82,43	B (Baik)	46	Wawancara	1. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)	1. <b>Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																2. Kompetensi pelaksana (U6) 3. Perilaku pelaksana (U7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> <li>• Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	banyak masyarakat. • Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/ <i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. • Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja. <b>2. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</li> <li>Mengajarkan petugas cara</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
45	Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kartoharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	83,11	91,89	88,51	100	89,86	89,19	85,81	91,22	98,65	90,92	A (Sangat Baik)	37	Wawancara	1. Waktu (U3) 2. Produk spesifikasi jenis layanan (U5) 3. Kompetensi pelaksana (U6)	<b>3. Perilaku pelaksana (U7)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.</li> </ul> <b>1. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> </ul> <p><b>2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/<i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan.</li> </ul> <b>3. Kompetensi Pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul>	
46	Kelurahan Kartoharjo Kecamatan Kartoharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	92,76	92,76	88,82	100	92,76	90,79	89,47	92,11	91,45	92,32	A (Sangat Baik)	38	Wawancara	1. Kompetensi pelaksana (U6) 2. Sarana dan prasarana (U8)	<b>1. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat. <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengguna layanan. • Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. • Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>meningkatkan kinerja pegawai.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> </ul> <p><b>2. Sarana dan prasarana (U8)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
47	Kelurahan Kelun Kecamatan Kartoharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	89,1	90,38	83,33	100	87,82	89,1	86,54	87,82	88,46	89,17	A (Sangat Baik)	39	Wawancara	1. Persyaratan (U1)	sarana prasarana pelayanan. <b>1. Persyaratan (U1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Kelurahan Kelun.</li> <li>Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>layanan secara <i>online</i>. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> </ul>	
48	Kecamatan Manguharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	90,63	90,63	90,63	100	91,41	91,41	91,41	91,41	96,88	92,71	A (Sangat Baik)	32	Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> <li>Persyaratan (U1)</li> <li>Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</li> <li>Waktu (U3)</li> <li>Produk spesifikasi</li> </ol>	<p><b>1. Persyaratan (U1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat pamflet, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																jenis layanan (U5) 5. Kompetensi pelaksana (U6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media <i>online</i> milik Kecamatan Manguharjo.</li> <li>2. <b>Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b></li> <li>• Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan.</li> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Kecamatan Manguharjo.</p> <p><b>3. Waktu (U3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> </ul> <p><b>4. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka,</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat. • Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/ <i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	perbaikan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. <b>5. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
49	Kelurahan Manguharjo Kecamatan Manguharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	90,28	90,28	90,28	100	92,36	92,36	90,28	91,67	92,36	92,21	A (Sangat Baik)	36	Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan (U1)</li> <li>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</li> <li>3. Serta waktu (U3)</li> </ol>	<p>keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.</p> <p><b>1. Persyaratan (U1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	media <i>online</i> milik Kelurahan Manguharjo. <b>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet, leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet, leaflet</i> atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Kelurahan Manguharjo.</li> </ul> <b>3. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangk</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>an untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan monitoring dan evaluasi terkait jam buka dan tutup pelayanan apakah sudah sesuai dengan yang tertera di kantor unit pelayanan atau <i>website</i>.</li> <li>Apabila ada perubahan jadwal maka dapat diinformasikan di <i>website</i> atau wa grup kelurahan (jika ada) atau di resepsionis/lok</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	et pendaftaran sehingga pengguna layanan dapat mengetahui informasi jam layanan yang berubah. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur										IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
50	Kelurahan Sogaten Kecamatan Manguharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	91,53	91,53	91,10	100,0	91,10	90,68	91,10	91,10	91,53	92,18	A (Sangat Baik)	59	Wawancara	1. Perilaku pelaksana (U7) 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)	<b>1. Perilaku pelaksana (U7)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli</li> </ul>	100%	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan. <b>2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempublikasikan/ menginformasikan fasilitas pengaduan, saran dan masukan.</li> <li>• Memberikan pelatihan kepada petugas yang bertanggungjawab menangani keluhan dan saran dalam</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	keterampilan komunikasi yang efektif dan empati. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memastikan semua pengaduan yang masuk telah tercatat dengan baik.</li> <li>• Memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku.</li> <li>• Setelah pengaduan ditindaklanjuti, Kelurahan dapat menghubungi pengadu untuk memberikan informasi terkait status pengaduannya.</li> </ul>	
51	Kelurahan Patihan Kecamatan Manguharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	91,67	90,83	90,00	100,0	89,17	92,50	87,50	87,50	99,17	92,04	A (Sangat Baik)	30	Wawancara	1. Persyaratan (U1)	<b>1. Persyaratan (U1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik : Membuat</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pamflet, leaflet atau X banner terkait persyaratan pelayanan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media <i>online</i> milik Kelurahan Patihan Kecamatan Manguharjo.</li> <li>• Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur										IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
52	Kelurahan Ngegong Kecamatan Manguharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	90,83	90,83	88,33	100	90,83	89,17	90	90	95,83	91,76	A (Sangat Baik)	30	Wawancara	1. Waktu (U3) 2. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)	<b>1. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> </ul> <b>2. Produk spesifikasi</b>	100%	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<b>jenis layanan (U5)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</li> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi,</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/<i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan.</li> <li>• Melaksanakan pemberian</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
53	Kelurahan Winongo Kecamatan Manguharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	86,96	86,23	84,78	100	86,96	88,04	85,51	84,06	92,03	88,29	B (Baik)	69	Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan (U1)</li> <li>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</li> <li>3. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</li> <li>4. Kompetensi pelaksana (U6)</li> </ol>	<p><i>reward dan punishment untuk meningkatkan kinerja pegawai.</i></p> <p><b>1. Persyaratan (U1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik : Membuat <i>pamflet, leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet, leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media <i>online</i> milik Kelurahan Winongo.</li> </ul> <p><b>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b></p>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan.</li> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Kelurahan Winongo.</li> <li>• Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	secara elektronik, dan lain-lain. <b>3. Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</li> <li>Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/ <i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> </ul> <b>4. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)	
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
																	keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul>	
54	Kelurahan Madiun Lor Kecamatan Manguharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	90,24	87,20	82,93	100,0	87,80	85,98	85,98	82,32	92,68	88,35	A (Sangat Baik)	41	Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</li> <li>Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</li> <li>Kompetensi pelaksana (U6)</li> </ol>	<b>1. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat</li> </ul>	100%	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Kelurahan Madiun Lor.</p> <p><b>2. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perlu mempertimbangkan untuk membuat inovasi layanan janji temu via whatsapp bagi masyarakat yang membutuhkan ttd Lurah.</li> </ul> <p><b>3. Kompetensi pelaksana (U6)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	kebutuhan pengguna layanan. • Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. • Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
55	Kelurahan Pangongangan Kecamatan Manguharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	92,50	91,67	92,50	100,0	88,33	93,33	92,50	87,50	93,33	92,41	A (Sangat Baik)	30	Wawancara	1. Sistem, mekanisme, prosedur (U2) 2. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)	<p>untuk meningkatkan kinerja pegawai.</p> <p><b>1. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet, leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet, leaflet</i> atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Kelurahan Pangongangan .</li> <li>Agar lebih efisien dan efektif, perlu</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</p> <p><b>2. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyampaikan informasi layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</li> <li>• Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Menggunakan data dan umpan balik/ <i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.	
56	Kelurahan Nambangan Lor Kecamatan Manguharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	89,71	88,73	90,20	100,0	89,71	89,71	91,67	91,18	97,55	92,05	A (Sangat Baik)	51	Wawancara	1. Perilaku pelaksana (U7) 2. Sarana dan prasarana (U8).	<b>1. Perilaku pelaksana (U7)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</li> <li>• Mengajarkan petugas cara berkomunikasi</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.</p> <p><b>2. Sarana dan prasarana (U8)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.</li> <li>Menata lahan parkir dan jika memungkinkan tempat parkir untuk</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
57	Kelurahan Nambangan Kidul Kecamatan Manguharjo	13 Mei – 20 Juni 2024	84,66	85,80	81,82	100,0	81,25	82,39	85,23	80,68	97,16	86,55	B (Baik)	44	Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan (U1)</li> <li>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</li> <li>3. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</li> <li>4. Kompetensi pelaksana (U6).</li> </ol>	<p>pengguna layanan diberi kanopi.</p> <p><b>1. Persyaratan (U1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Kelurahan Nambangan Kidul.</li> </ul> <p><b>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik : Membuat</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p><i>pamflet, leaflet atau X banner</i> terkait prosedur pelayanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet, leaflet</i> atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media <i>online</i> milik Kelurahan Nambangan Kidul.</li> </ul> <p><b>3. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>• Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan monitoring dan evaluasi terkait jam buka dan tutup pelayanan serta petugas pelayanan agar datang sesuai dengan jam pelayanan dan <i>standby</i> selama jam pelayanan.</li> </ul> <b>4. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan,</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul>	
58	Kecamatan Taman	13 Mei – 20 Juni 2024	86,67	86,67	87,50	100	86,67	87,50	86,67	87,50	98,33	89,72	A (Sangat Baik)	30	Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> <li>Persyaratan (U1)</li> <li>Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</li> <li>Waktu (U3)</li> <li>Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</li> <li>Kompetensi pelaksana (U6)</li> <li>Perilaku pelaksana (U7)</li> </ol>	<b>1. Persyaratan (U1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																7. Sarana dan prasarana (U8)	<p>yang diupload di seluruh media online milik Kecamatan Taman.</p> <p><b>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan.</li> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Kecamatan Taman.</li> </ul> <p><b>3. Waktu (U3)</b></p>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>• Melakukan monitoring dan evaluasi terkait jam buka dan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>tutup pelayanan serta petugas pelayanan agar datang sesuai dengan jam pelayanan dan <i>standby</i> selama jam pelayanan.</p> <p><b>4. Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	banyak masyarakat. • Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/ <i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan. <b>5. Kompetensi pelaksana (U6)</b> • Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi,	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul> <b>6. Perilaku pelaksana (U7)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengguna layanan. <b>7. Sarana dan prasarana (U8)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.</li> <li>Jika memungkinkan memperluas lapak UMKM serta menambah taman bermain anak atau area bermain anak.</li> </ul>	
59	Kelurahan Mojorejo Kecamatan Taman	13 Mei – 20 Juni 2024	80	83,33	85	100	80	81,67	83,33	80,83	99,17	85,93	B (Baik)	30	Wawancara	1. Persyaratan (U1)	<b>1. Persyaratan (U1)</b>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2) 3. Waktu (U3) 4. Produk spesifikasi jenis layanan (U5) 5. Kompetensi pelaksana (U6) 6. Perilaku pelaksana (U7) 7. Sarana dan prasarana (U8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Kelurahan Mojorejo.</li> </ul> <p><b>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang <i>upload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Kelurahan Mojorejo.</li> <li>• <b>3. Waktu (U3)</b></li> <li>• Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p><i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan monitoring dan evaluasi terkait jam buka dan tutup pelayanan serta petugas pelayanan agar datang sesuai dengan jam pelayanan dan <i>standby</i> selama jam pelayanan.</li> </ul> <p><b>4. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka,</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat. • Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/ <i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	peluang perbaikan. <b>5. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</li> <li>Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai</li> </ul> <b>6. Perilaku pelaksana (U7)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengajarkan petugas tentang pentingnya</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.</p> <p><b>7. Sarana dan prasarana (U8)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	prasarana pelayanan. • Jika memungkinkan menambah ruang menyusui (laktasi). • Menata lahan parkir dan jika memungkinkan memperluas tempat parkir untuk pengguna layanan.	
60	Kelurahan Pandean Kecamatan Taman	13 Mei – 20 Juni 2024	89,06	90,10	90,63	100,0	86,46	91,15	89,06	90,63	95,83	91,44	A (Sangat Baik)	48	Wawancara	1. Sistem, mekanisme, prosedur (U2) 2. Waktu (U3) 3. Produk spesifikasi jenis layanan (U5) 4. Kompetensi pelaksana (U6)	<b>1. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b> • Fisik : Membuat <i>pamflet</i> , <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan. • Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i> , <i>leaflet</i> atau video interaktif	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media <i>online</i> Kelurahan Pandean. <b>2. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> <li>• Jika memungkinkan, mengganti atau <i>merolling</i> petugas pelayanan dengan petugas yang lebih muda, agar pelayanan yang diberikan lebih cepat dan lebih teliti.</li> </ul> <p><b>3. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b></p>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</li> <li>• Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/feedback dari</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. <b>4. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>pengguna layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.</li> </ul>	
61	Kelurahan Banjarejo Kecamatan Taman	13 Mei – 20 Juni 2024	85,61	90,15	89,39	100	87,88	86,36	88,64	84,85	100	90,32	A (Sangat Baik)	33	Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> <li>Persyaratan (U1)</li> <li>Sistem, mekanisme,</li> </ol>	<p><b>1. Persyaratan (U1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet, leaflet</i></li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																prosedur (U2) 3. Waktu (U3) 4. Produk spesifikasi jenis layanan (U5) 5. Kompetensi pelaksana (U6) 6. Perilaku pelaksana (U7) 7. Sarana dan prasarana (U8)	atau X banner terkait persyaratan pelayanan. • Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i> , <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media <i>online</i> milik Kelurahan Banjarejo. <b>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b> • Fisik : Membuat <i>pamflet</i> , <i>leaflet</i> atau X banner terkait prosedur pelayanan. • Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i> ,	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p><i>leaflet</i> atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Kelurahan Banjarejo.</p> <p><b>3. Waktu (U3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</p> <p><b>4. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/<i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan.</li> </ul> <p><b>5. Kompetensi pelaksana (U6)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk pengembangan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. • Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pelatihan-pelatihan terstruktur. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul> <b>6. Perilaku pelaksana (U7)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
62	Kelurahan Kuncen Kecamatan Taman	13 Mei – 20 Juni 2024	80,83	83,33	90,83	100,0	86,67	85,83	85,83	87,50	98,33	88,80	A (Sangat Baik)	30	Wawancara	1. Persyaratan (U1) 2. Produk spesifikasi jenis layanan (U5) 3. Kompetensi pelaksana (U6)	<b>7. Sarana dan prasarana (U8)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.</li> </ul> <b>1. Persyaratan (U1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Kelurahan Kuncen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> </ul> <b>2. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/<i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. <b>3. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan	
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan,</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
63	Kelurahan Manisrejo Kecamatan Taman	13 Mei – 20 Juni 2024	78,64	80	79,55	100	78,64	78,64	78,64	76,82	100	83,43	B (Baik)	55	Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan (U1)</li> <li>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</li> <li>3. Waktu (U3)</li> <li>4. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</li> <li>5. Kompetensi pelaksana (U6)</li> <li>6. Perilaku pelaksana (U7)</li> <li>7. Sarana dan prasarana (U8)</li> </ol>	<p>menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.</p> <p><b>1. Persyaratan (U1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media <i>online</i></li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	milik Kelurahan Manisrejo. <b>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan.</li> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Kelurahan Manisrejo.</li> </ul> <b>3. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlu mempertimbangkan untuk membuat inovasi layanan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	janji temu via whatsapp bagi masyarakat yang membutuhkan ttd Lurah. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	dan disiplin kerja. <b>4. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</li> <li>Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	layanan. Menggunakan data dan umpan balik/ <i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan. <b>5. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	memenuhi kebutuhan pengguna layanan. • Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. • Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p><i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</p> <p><b>6. Perilaku pelaksana (U7)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.</li> </ul> <p><b>7. Sarana dan prasarana (U8)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
64	Kelurahan Kejuron Kecamatan Taman	13 Mei – 20 Juni 2024	79,86	81,25	80,56	100	96,53	80,56	82,64	81,94	100,0	87,04	B (Baik)	36	Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan (U1)</li> <li>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</li> <li>3. Waktu (U3)</li> <li>4. Kompetensi pelaksana (U6)</li> <li>5. Perilaku pelaksana (U7)</li> <li>6. Sarana dan prasarana (U8)</li> </ol>	<p>fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.</p> <p><b>1. Persyaratan (U1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik : Membuat <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait persyaratan pelayanan.</li> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i>, <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	media <i>online</i> milik Kelurahan Kejuron. <b>2. Sistem, mekanisme, prosedur (U2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik : Membuat <i>pamflet, leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan.</li> <li>• Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet, leaflet</i> atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik Kelurahan Kejuron.</li> </ul> <b>3. Waktu (U3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangk</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	an untuk memperluas layanan secara <i>online</i> . Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlu mempertimbangkan untuk membuat inovasi layanan janji temu via whatsapp bagi masyarakat yang membutuhkan ttd Lurah.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	sikap layanan dan disiplin kerja. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan monitoring dan evaluasi terkait jam buka dan tutup pelayanan serta petugas pelayanan agar datang sesuai dengan jam pelayanan dan <i>standby</i> selama jam pelayanan.</li> </ul> <b>4. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat. • Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. • Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> </ul> <b>5. Perilaku pelaksana (U7)</b>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.</li> </ul> <p><b>6. Sarana dan Prasarana (U8)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
65	Kelurahan Josenan Kecamatan Taman	13 Mei – 20 Juni 2024	86,63	90,12	90,12	100	91,28	91,86	87,21	91,86	98,84	91,99	A (Sangat Baik)	43	Wawancara	1. Unsur waktu (U3) 2. Produk spesifikasi jenis layanan (U5) 3. Kompetensi pelaksana (U6)	serta penambahan sarana prasarana pelayanan khususnya terkait WiFi.  <b>1. Waktu (U3)</b> • Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i> . Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain. • Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja. <b>2. Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</li> <li>Melakukan pemantauan dan evaluasi</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/ <i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan. <b>3. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. • Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pelatihan terstruktur. • Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.	
66	Kelurahan Demangan Kecamatan Taman	13 Mei – 20 Juni 2024	90,15	93,18	90,91	100,0	88,64	87,88	82,58	92,42	97,73	91,50	A (Sangat Baik)	33	Wawancara	1. Waktu (U3) 2. Produk spesifikasi jenis layanan (U5) 3. Kompetensi pelaksana (U6)	<b>1. Waktu (U3)</b> • Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai. • Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>dan disiplin kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.</li> </ul> <p><b>2. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat. <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/<i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.</li> </ul> <b>3. Kompetensi pelaksana (U6)</b>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</li> <li>• Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.	
67	Kelurahan Taman Kecamatan Taman	13 Mei – 20 Juni 2024	82,58	83,33	79,55	100,0	87,88	88,64	81,06	83,33	89,39	86,20	B (Baik)	33	Wawancara	1. produk spesifikasi jenis layanan (U5)	<p><b>1. Produk spesifikasi jenis layanan (U5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agar lebih efisien dan efektif, perlu dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara <i>online</i>. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	elektronik, dan lain-lain. <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.</li> <li>Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	balik/ <i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
68	Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun	13 Mei – 20 Juni 2024	95,97	95,43	92,74	75,00	93,01	93,55	95,43	92,74	96,51	92,26	A (Sangat Baik)	93	Wawancara	1. Tarif/ biaya (U4)	dan disiplin kerja. <b>1. Tarif/ biaya (U4)</b> • Fisik : Membuat <i>pamflet, leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait tarif/biaya pelayanan sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang berlaku. • Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i> atau <i>leaflet</i> yang <i>diupload</i> di seluruh media <i>online</i> milik PDAM terkait tarif/biaya pelayanan sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang berlaku.	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk mengurangi jumlah orang yang datang atau antrian, PDAM dapat memperluas layanan <i>online</i>. Hal Ini bisa meliputi cara pembayaran PDAM secara <i>online</i>, dan lain-lain.</li> <li>• Membuka semua loket pelayanan dan pembayaran pada hari kerja, jika memungkinkan menambah jumlah loket atau petugas pelayanan sehingga lebih banyak masyarakat yang bisa dilayani dalam waktu yang lebih singkat.</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
69	Perusahaan Umum Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Daerah Kota Madiun	13 Mei – 20 Juni 2024	95,31	95,31	92,97	76,56	94,53	94,53	94,53	92,19	95,31	92,36	A (Sangat Baik)	32	Wawancara	1. Tarif/ biaya (U4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li><b>1. Tarif/ biaya (U4)</b></li> <li>Fisik : Membuat <i>pamflet, leaflet</i> atau X <i>banner</i> terkait tarif/biaya pelayanan sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang berlaku.</li> <li>Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i> atau <i>leaflet</i></li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	yang diupload di seluruh media online milik BPR Bank Daerah terkait tarif/biaya pelayanan sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang berlaku. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>• Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
70	Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Kota Madiun	13 Mei – 20 Juni 2024	81,45	83,87	81,45	87,10	80,65	83,06	82,26	81,45	95,16	84,05	B (Baik)	31	Wawancara	1. Waktu (U3) 2. Kompetensi pelaksana (U6) 3. Perilaku pelaksana (U7)	<p>mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</p> <p><b>1. Waktu (U3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</li> <li>Melaksanakan pemberian</li> </ul>	100%

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	reward dan punishment untuk meningkatkan kinerja pegawai. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hendaknya melakukan konfirmasi ulang setiap menerima pesanan untuk memastikan semua detail sudah benar dan sesuai keinginan pengguna layanan.</li> <li>• Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	penambahan sarana prasarana pelayanan. <b>2. Kompetensi pelaksana (U6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</li> <li>Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<p>dan efektif dengan masyarakat. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Selain itu, dapat melaksanakan pelatihan profesional bidang desain grafis secara berkala guna meningkatkan kemampuan dan <i>skill</i> dalam mendesain</li> </ul>	

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024

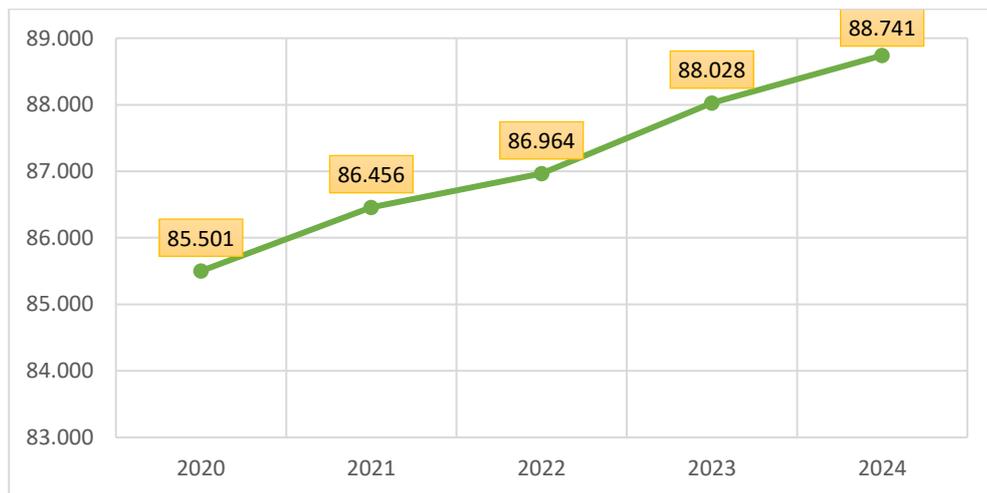


No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	berbagai macam produk Perumda Aneka Usaha. <b>3. Perilaku pelaksana (U7)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.</li> </ul>	



## 3.2 Tren Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Pemerintah Kota Madiun dapat dilihat melalui grafik berikut.



**Gambar 3. 1** Tren Nilai IKM Kota Madiun Tahun 2020 - 2024

Sumber: Data Survei diolah, 2024

Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada lingkup Pemerintah Kota Madiun.



## BAB IV KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun adalah sebagai berikut.

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 88,741. Nilai SKM di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, seluruh Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun telah melaksanakan SKM dan telah disusun sebanyak 70 laporan SKM UPP pada tahun ini.
3. Dari seluruh Unit Pelayanan Publik, 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.

Kota Madiun, 12 Agustus 2024

**SEKRETARIS DAERAH,**

**Ir. SOENO DWI HANDIARTO, M.T.**  
Pembina Utama Madya  
NIP 196704161993031015

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



## LAMPIRAN

### Bukti dukung Laporan Pelaksanaan SKM pada masing-masing UPP

No	Instansi	Link Laporan Pelaksanaan SKM
	Dokumen SKM Kota Madiun 2024	<a href="https://bit.ly/SKMKotaMadiun2024">https://bit.ly/SKMKotaMadiun2024</a>
1	Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah	<a href="https://bit.ly/SKMBagianPemerintahan2024">https://bit.ly/SKMBagianPemerintahan2024</a>
2	Bagian Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah	<a href="https://bit.ly/SKMBagianEkokesra2024">https://bit.ly/SKMBagianEkokesra2024</a>
3	Bagian Hukum Sekretariat Daerah	<a href="https://bit.ly/SKMBagianHukum2024">https://bit.ly/SKMBagianHukum2024</a>
4	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	<a href="https://bit.ly/SKMBagianOrganisasi2024">https://bit.ly/SKMBagianOrganisasi2024</a>
5	Bagian Umum Sekretariat Daerah	<a href="https://bit.ly/SKMBagianUmum2024">https://bit.ly/SKMBagianUmum2024</a>
6	Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah	<a href="https://bit.ly/SKMBPBJTahun2024">https://bit.ly/SKMBPBJTahun2024</a>
7	Sekretariat DPRD	<a href="https://bit.ly/SKMSekretariatDPRD2024">https://bit.ly/SKMSekretariatDPRD2024</a>
8	Inspektorat	<a href="https://bit.ly/SKMInspektoratTahun2024">https://bit.ly/SKMInspektoratTahun2024</a>
9	Dinas Pendidikan	<a href="https://bit.ly/SKMDispendik2024">https://bit.ly/SKMDispendik2024</a>
10	Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Kepemudaan dan Olah Raga	<a href="https://bit.ly/SKMDisbudparpora2024">https://bit.ly/SKMDisbudparpora2024</a>
11	Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	<a href="https://bit.ly/SKMDinkesPPKB2024">https://bit.ly/SKMDinkesPPKB2024</a>
12	Puskesmas Manguharjo	<a href="https://bit.ly/SKMPuskesmasManguharjo2024">https://bit.ly/SKMPuskesmasManguharjo2024</a>
13	Puskesmas Tawangrejo	<a href="https://bit.ly/SKMPuskesmasTawangrejo2024">https://bit.ly/SKMPuskesmasTawangrejo2024</a>
14	Puskesmas Sukosari	<a href="https://bit.ly/SKMPuskesmasSukosari2024">https://bit.ly/SKMPuskesmasSukosari2024</a>
15	Puskesmas Banjarejo	<a href="https://bit.ly/SKMPuskesmasBanjarejo2024">https://bit.ly/SKMPuskesmasBanjarejo2024</a>
16	Puskesmas Ngegong	<a href="https://bit.ly/SKMPuskesmasNgegong2024">https://bit.ly/SKMPuskesmasNgegong2024</a>
17	Puskesmas Demangan	<a href="https://bit.ly/SKMPuskesmasDemangan2024">https://bit.ly/SKMPuskesmasDemangan2024</a>
18	Rumah Sakit Umum Daerah	<a href="https://bit.ly/SKMRSUD2024">https://bit.ly/SKMRSUD2024</a>
19	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	<a href="https://bit.ly/SKMDinsosPPP2024">https://bit.ly/SKMDinsosPPP2024</a>
20	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	<a href="https://bit.ly/SKMDispendukcapil2024">https://bit.ly/SKMDispendukcapil2024</a>
21	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu	<a href="https://bit.ly/SKMDPMPTSPtahun2024">https://bit.ly/SKMDPMPTSPtahun2024</a>
22	Dinas Perdagangan	<a href="https://bit.ly/SKMDinasPerdagangan2024">https://bit.ly/SKMDinasPerdagangan2024</a>
23	Dinas Tenaga Kerja, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	<a href="https://bit.ly/SKMDisnakerKUKM2024">https://bit.ly/SKMDisnakerKUKM2024</a>
24	Dinas Komunikasi dan Informatika	<a href="https://bit.ly/SKMDinasKominformasi2024">https://bit.ly/SKMDinasKominformasi2024</a>
25	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	<a href="https://bit.ly/SKMDinasPUPR2024">https://bit.ly/SKMDinasPUPR2024</a>
26	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	<a href="https://bit.ly/SKMDinasPerkim2024">https://bit.ly/SKMDinasPerkim2024</a>
27	Dinas Perhubungan	<a href="https://bit.ly/SKMDinasPerhubungan2024">https://bit.ly/SKMDinasPerhubungan2024</a>
28	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	<a href="https://bit.ly/SKMDKPPTahun2024">https://bit.ly/SKMDKPPTahun2024</a>
29	Dinas Lingkungan Hidup	<a href="https://bit.ly/SKMDinasLingkunganHidup2024">https://bit.ly/SKMDinasLingkunganHidup2024</a>
30	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	<a href="https://bit.ly/SKMDinasPerpusArsip2024">https://bit.ly/SKMDinasPerpusArsip2024</a>

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	Instansi	Link Laporan Pelaksanaan SKM
31	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	<a href="https://bit.ly/SKMSatpolPPDamkar2024">https://bit.ly/SKMSatpolPPDamkar2024</a>
32	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	<a href="https://bit.ly/SKMBKPSDMTahun2024">https://bit.ly/SKMBKPSDMTahun2024</a>
33	Badan Keuangan dan Aset Daerah	<a href="https://bit.ly/SKMBKAD2024">https://bit.ly/SKMBKAD2024</a>
34	Badan Pendapatan Daerah	<a href="https://bit.ly/SKMBapendaTahun2024">https://bit.ly/SKMBapendaTahun2024</a>
35	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	<a href="https://bit.ly/SKMBapelitbangda2024">https://bit.ly/SKMBapelitbangda2024</a>
36	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	<a href="https://bit.ly/SKMBakesbangpolTahun2024">https://bit.ly/SKMBakesbangpolTahun2024</a>
37	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	<a href="https://bit.ly/SKMBPBDTahun2024">https://bit.ly/SKMBPBDTahun2024</a>
38	Kecamatan Kartoharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKecamatanKartoharjo2024">https://bit.ly/SKMKecamatanKartoharjo2024</a>
39	Kelurahan Oro-Oro Ombo Kecamatan Kartoharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanOroOroOmbo2024">https://bit.ly/SKMKelurahanOroOroOmbo2024</a>
40	Kelurahan Sukosari Kecamatan Kartoharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanSukosari2024">https://bit.ly/SKMKelurahanSukosari2024</a>
41	Kelurahan Klegen Kecamatan Kartoharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanKlegen2024">https://bit.ly/SKMKelurahanKlegen2024</a>
42	Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanRejomulyo2024">https://bit.ly/SKMKelurahanRejomulyo2024</a>
43	Kelurahan Pilangbango Kecamatan Kartoharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanPilangbango2024">https://bit.ly/SKMKelurahanPilangbango2024</a>
44	Kelurahan Tawangrejo Kecamatan Kartoharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanTawangrejo2024">https://bit.ly/SKMKelurahanTawangrejo2024</a>
45	Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kartoharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanKanigoro2024">https://bit.ly/SKMKelurahanKanigoro2024</a>
46	Kelurahan Kartoharjo Kecamatan Kartoharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanKartoharjo2024">https://bit.ly/SKMKelurahanKartoharjo2024</a>
47	Kelurahan Kelun Kecamatan Kartoharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanKelun2024">https://bit.ly/SKMKelurahanKelun2024</a>
48	Kecamatan Manguharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKecamatanManguharjo2024">https://bit.ly/SKMKecamatanManguharjo2024</a>
49	Kelurahan Manguharjo Kecamatan Manguharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanManguharjo2024">https://bit.ly/SKMKelurahanManguharjo2024</a>
50	Kelurahan Sogaten Kecamatan Manguharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanSogaten2024">https://bit.ly/SKMKelurahanSogaten2024</a>
51	Kelurahan Patihan Kecamatan Manguharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanPatihan2024">https://bit.ly/SKMKelurahanPatihan2024</a>
52	Kelurahan Ngegong Kecamatan Manguharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanNgegong2024">https://bit.ly/SKMKelurahanNgegong2024</a>
53	Kelurahan Winongo Kecamatan Manguharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanWinongo2024">https://bit.ly/SKMKelurahanWinongo2024</a>
54	Kelurahan Madiun Lor Kecamatan Manguharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanMadiunLor2024">https://bit.ly/SKMKelurahanMadiunLor2024</a>
55	Kelurahan Pangongangan Kecamatan Manguharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanPangongangan2024">https://bit.ly/SKMKelurahanPangongangan2024</a>
56	Kelurahan Nambangan Lor Kecamatan Manguharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanNambanganLor2024">https://bit.ly/SKMKelurahanNambanganLor2024</a>
57	Kelurahan Nambangan Kidul Kecamatan Manguharjo	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanNambanganKidul2024">https://bit.ly/SKMKelurahanNambanganKidul2024</a>
58	Kecamatan Taman	<a href="https://bit.ly/SKMKecamatanTaman2024">https://bit.ly/SKMKecamatanTaman2024</a>
59	Kelurahan Mojorejo Kecamatan Taman	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanMojorejo2024">https://bit.ly/SKMKelurahanMojorejo2024</a>
60	Kelurahan Pandean Kecamatan Taman	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanPandean2024">https://bit.ly/SKMKelurahanPandean2024</a>
61	Kelurahan Banjarejo Kecamatan Taman	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanBanjarejo2024">https://bit.ly/SKMKelurahanBanjarejo2024</a>
62	Kelurahan Kuncen Kecamatan Taman	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanKuncen2024">https://bit.ly/SKMKelurahanKuncen2024</a>

# Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun 2024



No	Instansi	Link Laporan Pelaksanaan SKM
63	Kelurahan Manisrejo Kecamatan Taman	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanManisrejo2024">https://bit.ly/SKMKelurahanManisrejo2024</a>
64	Kelurahan Kejuron Kecamatan Taman	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanKejuron2024">https://bit.ly/SKMKelurahanKejuron2024</a>
65	Kelurahan Josenan Kecamatan Taman	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanJosenan2024">https://bit.ly/SKMKelurahanJosenan2024</a>
66	Kelurahan Demangan Kecamatan Taman	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanDemangan2024">https://bit.ly/SKMKelurahanDemangan2024</a>
67	Kelurahan Taman Kecamatan Taman	<a href="https://bit.ly/SKMKelurahanTaman2024">https://bit.ly/SKMKelurahanTaman2024</a>
68	Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun	<a href="https://bit.ly/SKMPDAMTirtaTamanSari2024">https://bit.ly/SKMPDAMTirtaTamanSari2024</a>
69	Perusahaan Umum Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Daerah Kota Madiun	<a href="https://bit.ly/SKMBPRBankDaerah2024">https://bit.ly/SKMBPRBankDaerah2024</a>
70	Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Kota Madiun	<a href="https://bit.ly/SKMPerumdaAnekaUsaha2024">https://bit.ly/SKMPerumdaAnekaUsaha2024</a>



**TAHUN  
2024**