



**PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN PACITAN**

**LAPORAN
PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
TAHUN 2024**

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PACITAN TAHUN 2024

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP.....	6
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP.....	7
BAB IV.	
KESIMPULAN.....	23
LAMPIRAN..	
• Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP	

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II.

PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/262/PP.06/2024 tanggal 23 September 2024 tentang Kewajiban Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik Tahun 2024 dan Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik Tahun 2023 dan ditindaklanjuti surat Sekretaris Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 003.8.3.4/323/408.22/2024 tanggal 30 September Tahun 2024 perihal Survei Kepuasan Masyarakat, Forum Konsultasi Publik di Lingkup Instansi Pemerintah, Kabupaten Pacitan.

Pengumpulan data dilakukan melalui aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik Jawa Timur (SuKMa-EJatim) yaitu aplikasi yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan di replikasi oleh Pemerintah kabupaten dan Kota yang ada di Provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan data dari SuKMa-EJatim Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang ada di Kabupaten Pacitan semua telah menggunakan Aplikasi SuKMa-EJatim dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

1. Terdapat 67 (enam puluh lima) UPP yang dapat melakukan SKM melalui SuKMa-e Jatim pada tahun 2024
2. Dari 67 (enam puluh lima) terdapat 1 UPP yang tidak melaksanakan survei

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1.1 HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

- 1, Terdapat 11 (sebelas) Unit Pelayanan Publik dengan nilai A (sangat baik)
- 2, Terdapat 53 (lima puluh tiga) Unit Pelayanan Publik dengan nilai B (baik)
3. Terdapat 2 (dua) Unit Pelayanan Publik dengan nilai C (tidak melaksanakan survei)

Berdasarkan Hasil survei di SUKMe-EJatim nilai Survei Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Pacitan dengan Nilai **83.83 termasuk Kategori B(BAIK)**

1.2 ANALISIS UNSUR

1. Persyaratan

Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada unsur pertama penilaian, rata-rata nilai unsur pertama untuk Kabupaten Pacitan yaitu **3.35** Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Dinas Sosial** dengan nilai **3.86** .Pada unsur pertama ini hampir di semua unit pelayanan sudah menetapkan dan mempublikasikan terkait dengan persyaratan dan mekanisme pelayanan. Penetapan persyaratan pada unit pelayanan di semua unit pelayanan sudah tersusun dan ditetapkan dalam bentuk SK Kepala Unit Pelayanan. Untuk informasi terkait dengan persyaratan sudah di publikasikan melalui media sosial, website maupun dalam bentuk *banner*.

2. Prosedur

Pada unsur kedua terkait dengan Kemudahan Prosedur Pelayanan nilai unsur kedua Kabupaten Pacitan memperoleh nilai **3.35**. Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Dinas Sosial** dengan nilai **3.86**. Pada unsur kedua terkait dengan kemudahan unsur pelayanan ini semua unit pelayanan telah membuat inovasi dan mencari solusi bagaimana masyarakat bisa terlayani dengan mudah dan cepat

mengingat kondisi Kabupaten Pacitan yang 85% merupakan perbukitan sehingga untuk mengurus dokumen-dokumen penting memerlukan waktu yang lama. Mengingat kondisi tersebut beberapa unit pelayanan sudah melakukan banyak inovasi salah satunya pelayanan jemput bola kepada masyarakat

3. Waktu Pelayanan

Unsur ketiga dalam survey kepuasan masyarakat yaitu Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Pada unsur ketiga ini nilai merupakan nilai terendah dari semua unsur, total rata-rata nilai untuk unsur ketiga yaitu **3.25**. Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Dinas Sosial** dengan nilai **3.83**. ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan menjadi hal penting sebagai jaminan / janji memberikan layanan terbaik pada masyarakat. Pemberian pelayanan yang tepat waktu merupakan sebuah kewajiban bagi unit layanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan. Permasalahan untuk unsur ketiga ini dikarenakan belum terintegrasinya semua sistem pelayanan antar unit pelayanan, sehingga tekdang pada pelaksanaanya belum berjalan baik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut harapan kami dengan adanya Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pacitan bisa terintegrasi dan lebih baik.

4. Biaya Tarif

Indikator untuk unsur keempat yaitu terkait dengan Biaya / Tarif Pelayanan, pada **3.64**. Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Dinas Sosial** dengan nilai **3.99**. untuk unsur keempat tersebut unit pelayanan di Kabupaten Pacitan sudah menggratiskan layanan- layanan dasar masyarakat dan apabila ada biaya layanan sudah

diatur melalui perda daerah. Pada unsur biaya / tarif ini semua unit layanan sudah menginformasikan kepada masyarakat baik melalui baner, website dan media lainnya, sehingga diharapkan masyarakat mengetahui dan juga sekaligus controlling pemerintah apabila pada unit layanan terjadi pungutan liar.

5. Produk Layanan

Kesusaian SP dengan pelayanan yang diberikan merupakan indikator dari unsur kelima. Pada unsur kelima ini total rata-rata nilai Kabupaten Pacitan **3.33**. Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Dinas Sosial** dengan nilai **3.86**. Seluruh unit layanan yang ada di Kabupaten Pacitan sudah Menyusun dan menetapkan Standart Pelayanan (SP) yang ditetapkan oleh Kepala unit layanan. Standart Pelayanan yang sudah ditetpakn tersebut kemudian di informasikan melalui baner, website dan media lainnya sehingga masyarakat bisa mengetahui terkait dengan standart pelayanan yang sudah ditetapkan dengan kesuaian pelayanan yang diberikan.

6. Kompetensi Pelaksana

Indikator pada usnur keenam yaitu Kompetensi SDM Pelayanan, total rata-rata nilai Kabupaten pada unsur keenam **3.38**. Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Dinas Sosial** dengan nilai **3.86** penilain tersebut sejalan dengan kondisi real dimana di semua unit layanan sudah disiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, yang sudah dilatih dan memahami seluruh aturan-aturan dan layanan pada unit layanannya. Kompetensi SDM ini penting sebagai penunjang kesesuaian dan kecepatan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

7. Perilaku Pelaksana

Keramahan petugas pelayanan sebagai indikator ke tujuh memperoleh rata-rata nilai **3.43**. Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Dinas Sosial** dengan nilai **3.88** Selain dituntut untuk kompeten, petugas layanan juga dituntut untuk ramah dan sopan kepada pengguna layanan. Keramahan tidak hanya ditunjukkan melalui kata-kata tetapi juga perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mulai dari datang sampai selesai. Di semua unit pelayanan sudah menetapkan maklumat pelayanan / janji layanan dimana didalamnya menuntut unit layanan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat.

8. Sarana Prasarana

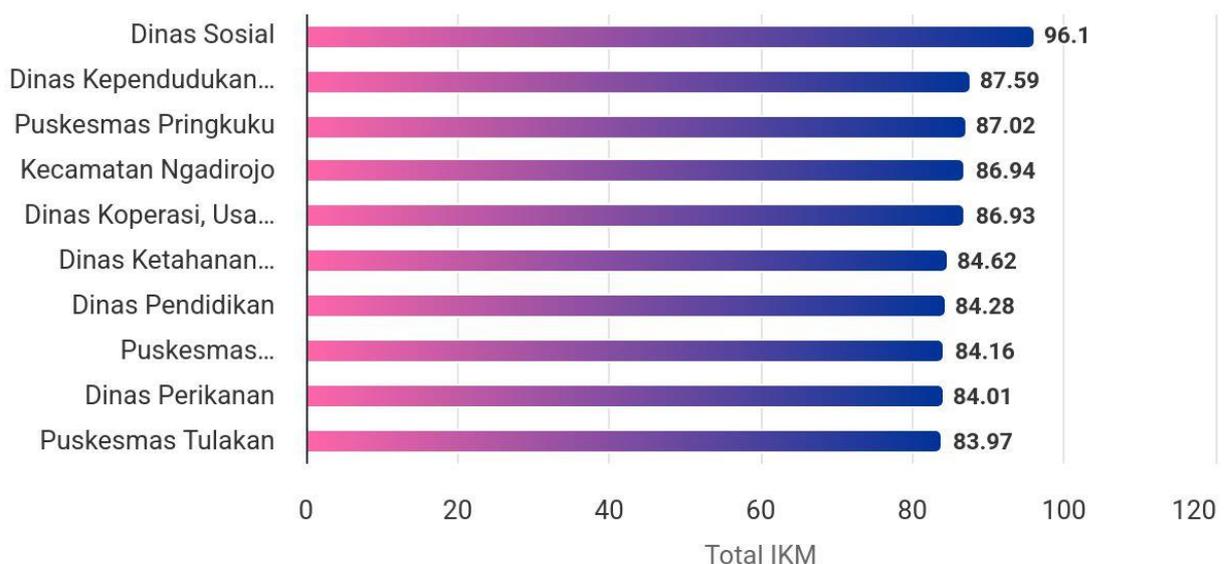
Sarpras pelayanan menjadi permasalahan di hampir semua unit layanan dan berbanding lurus dengan penilaian masyarakat. Pada unsur kesembilan ini menjadi nilai terendah dari semua unsur yang dinilai. Total nilai unsur kesembilan yaitu **3.79**. Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Puskesmas Sudimoro dan Puskesmas Gemaharjo** dengan nilai **4** Sarana Prasarana pelayanan menjadi permasalahan dimana hampir semua unit layanan belum memperhatikan fasilitas-fasilitas sarana prasarana penunjang yang harus di penuhi seperti ruang laktasi, ruang bermain anak, ruang tunggu yang nyaman, nomor antrian dan juga permasalahan sarana prasarana lainnya. Tentu terkait dengan sarana prasarana pada pemenuhanya tidak langsung bisa terwujud secara langsung dikarenakan perlu anggaran, perlu ruang yang cukup dan lain sebagainya. Akan tetapi Pemerintah Kabupaten Pacitan akan fokus mewujudkan sarpras pelayanan secara bertahap agar pelayanan untuk masyarakat bisa terwujud dengan baik.

9. Pengelolaan Pengaduan

Penanganan pengaduan sebagai indikator keberhasilan unsur kedelapan ini menjadi unsur dengan nilai tertinggi yaitu **3.27**. Instansi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu **Kecamatan Pringkuku** dengan nilai **3.99**. Unsur kesembilan menjadi gambaran secara nyata bahwa pelayanan di Kabupaten Pacitan sudah berjalan dengan baik. Selain itu pengaduan-pengaduan yang masuk pada unit layanan baik melalui media sosial, whatsapp, website maupun media lainya sudah ditindaklanjuti dengan baik oleh unit layanan. Pada unit pelayanan juga terdokumentasi dengan baik mulai dari pengaduan masuk sampai tindak lanjut dan penyelesaiannya, sehingga semua pengaduan yang masuk dapat ditindaklanjuti dengan baik

TABEL
TOP 10 NILAI IKM KABUPATEN PACITAN TAHUN 2024
BERDASAR SuKMa-EJatim

TOP 10 NILAI IKM KABUPATEN PACITAN



**TABEL HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
MELALUI SuKMa-EJatim
NILAI IKM PERIDE 1 JANUARI S/D 10 DESMBER 2024
Nilai IKM KABUPATEN PACITAN, 83,83**

:

Nama Dinas	Rata-Rata Dinas	Responden (Orang)
Dinas Sosial	96.1	1397
Kecamatan Kebonagung	94.77	163
Puskesmas Sudimoro	93.17	193
Dinas Perdagangan Dan Tenaga Kerja	90.37	204
Puskesmas Gemaharjo	90.2	149
Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik	89.51	51
Kecamatan Punung	89.1	317
Puskesmas Bubakan	88.93	112
Kecamatan Tulakan	88.88	265
Kecamatan Donorojo	88.78	329
Kecamatan Pringkuku	88.48	382
Puskesmas Bandar	88.25	286
Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, Dan Pertanahan	87.7	379
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	87.59	1579
Kecamatan Nawangan	87.41	107
Kecamatan Sudimoro	87.39	197
Puskesmas Pringkuku	87.02	450
Kecamatan Ngadirojo	86.94	435
Dinas Koperasi, Usaha Mikro Dan Perindustrian	86.93	1239
Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	86.79	214
Dinas Lingkungan Hidup	86.76	344

Nama Dinas	Rata-Rata Dinas	Responden (Orang)
Kecamatan Pacitan	86.48	123
Dinas Kesehatan	86.1	258
Badan Penanggulangan Bencana Daerah	85.86	266
Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah	85.77	224
Inspektorat	85.76	113
Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	85	131
Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa	84.72	188
Kecamatan Tegalombo	84.71	71
Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian	84.62	620
Kecamatan Bandar	84.49	72
Dinas Komunikasi Dan Informatika	84.44	81
Dinas Pendidikan	84.28	1332
Dinas Perhubungan	84.2	314
Puskesmas Kebonagung	84.16	602
Puskesmas Tegalombo	84.11	145
Dinas Perikanan	84.01	1180
Puskesmas Tulakan	83.97	598
Kecamatan Arjosari	83.96	100
Bag. Organisasi Setda	83.74	20
Badan Keuangan Daerah	83.64	209
Sekretariat Daerah	83.59	400
Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda Dan Olahraga	83.26	91
Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	83.06	1419

Nama Dinas	Rata-Rata Dinas	Responden (Orang)
Satuan Polisi Pamong Praja	82.94	136
Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan,	82.38	274
Puskesmas Wonokarto	82.2	165
Puskesmas Jeruk	82.03	65
Rsud Dr Darsono	81.96	3295
Puskesmascandi	81.7	221
Puskesmas Donorojo	81.55	29
Puskesmas Punung	81.25	388
Puskesmas Arjosari	81.08	159
Puskesmas Pacitan	80.93	419
Puskesmas Kedungbendo	80.93	344
Puskesmas Sukorejo	80.63	392
Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang	80.48	15
Sekretariat Dprd	80.1	134
Puskesmas Gondosari	79.35	62
Puskesmas Ketrowonojoyo	79.29	204
Puskesmas Pakisbaru	78.51	495
Puskesmas Tanjungsari	78.4	246
Puskesmas Ngadirojo	78.25	1433
Puskesmas Nawangan	78.24	84
Puskesmas Kalak	71.11	28
Upt Labkesda	33	1

TABEL NILAI PER UNSUR

NO	UPP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Inspektorat	3.29	3.3	3.24	3.88	3.34	3.41	3.43	3.9	3.27	3.45	86.28
2	Sekretariat Daerah	3.32	3.32	3.25	3.63	3.3	3.32	3.35	3.62	3.3	3.38	84.47
3	Set DPRD	3.25	3	3.04	3.28	3.27	3.22	3.3	3.65	3.13	3.24	80.94
4	Dinas Sosial	3.86	3.86	3.83	3.99	3.86	3.86	3.88	3.98	3.83	3.88	97.08
5	Dinas Perhubungan	3.42	3.42	3.36	4	3.42	3.1	3.11	3.95	2.83	3.40	85.03
6	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3.49	3.45	3.3	3.9	3.45	3.49	3.51	3.83	3.44	3.54	88.50
7	Dinas Pariwisata	3.37	3.37	3.31	3.41	3.29	3.34	3.4	3.68	3.11	3.36	84.11
8	Dinas Perpustakaan	3.41	3.43	3.35	3.86	3.36	3.42	3.58	3.83	3.3	3.50	87.61
9	DPPKBPPA	3.17	3.19	3.1	3.73	3.19	3.2	3.44	3.82	3.13	3.33	83.25
10	Dinas Pendidikan	3.28	3.26	3.17	3.81	3.27	3.33	3.36	3.89	3.27	3.40	85.11
11	Dinas Perikanan	3.29	3.23	3.18	3.83	3.23	3.37	3.45	3.72	3.26	3.40	84.89
12	Dinas Kesehatan	3.35	3.34	3.25	3.75	3.29	3.45	3.52	3.91	3.45	3.48	86.97
13	Dinas PMPTSP	3.43	3.46	3.33	3.93	3.44	3.13	3.13	3.95	3.31	3.46	86.42
14	Dinas PUPR	3.36	3.14	3.14	3.07	3.14	3.21	3.29	3.71	3.21	3.25	81.31
15	Dinas Kominfo	3.28	3.21	3.23	3.8	3.23	3.36	3.41	3.86	3.31	3.41	85.25
16	Dinas Permukiman dan Pertanahan	3.43	3.45	3.35	3.88	3.44	3.43	3.49	3.93	3.45	3.54	88.47
17	Dinas Koperasi	3.4	3.41	3.34	3.65	3.4	3.49	3.54	3.89	3.49	3.51	87.81
18	Dinas Perdagangan dan Ketenagakerjaan	3.55	3.55	3.48	3.9	3.5	3.61	3.73	3.95	3.58	3.65	91.25
19	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	3.34	3.28	3.24	3.57	3.27	3.39	3.51	3.83	3.34	3.42	85.47
20	Dinas Lingkungan Hidup	3.49	3.46	3.4	3.97	3.46	3.43	3.55	3.48	3.32	3.51	87.67
21	Satuan Polisi Pamong Praja	3.26	3.3	3.22	3.95	3.24	3.26	3.25	3.96	3.23	3.41	85.19
22	Badan Keuangan Daerah	3.31	3.3	3.3	3.54	3.32	3.43	3.38	3.53	3.29	3.38	84.44
23	BKPSDM	3.23	3.23	3.12	3.73	3.22	3.28	3.33	3.84	3.23	3.36	83.92
24	Bappedalitbang	3.06	3.2	3.37	4	3.28	3.36	3.63	3.92	3.38	3.47	86.67
25	Badan Kesbang dan Politik	3.46	3.56	3.44	3.88	3.44	3.58	3.63	3.98	3.46	3.60	90.08
26	BPBD	3.37	3.39	3.33	3.73	3.33	3.44	3.51	3.84	3.28	3.47	86.72

27	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa											0.00	0.00
28	Kecamatan Pacitan	3.44	3.44	3.37	3.98	3.44	3.42	3.41	3.74	3.21		3.49	87.36
29	Kecamatan Arjosari	3.32	3.32	3.17	3.8	3.27	3.32	3.29	3.86	3.23		3.40	84.94
30	Kecamatan Kebonagung	3.8	3.8	3.73	3.96	3.74	3.79	3.83	3.97	3.85		3.83	95.75
31	Kecamatan Pringkuku	3.61	3.61	3.3	4	3.32	3.49	3.56	3.99	3.29		3.57	89.36
32	Kecamatan Punung	3.47	3.56	3.37	3.98	3.51	3.52	3.57	3.96	3.46		3.60	90.00
33	Kecamatan Donorojo	3.57	3.59	3.42	3.96	3.49	3.57	3.63	3.53	3.54		3.59	89.72
34	Kecamatan Kebonagung	3.8	3.8	3.73	3.96	3.74	3.79	3.83	3.97	3.85		3.83	95.75
35	Kecamatan Tulakan	3.47	3.49	3.41	3.93	3.44	3.51	3.62	3.93	3.5		3.59	89.72
36	Kecamatan Ngadirojo	3.47	3.43	3.34	3.83	3.41	3.48	3.51	3.9	3.24		3.51	87.81
37	Kecamatan Sudimoro	3.4	3.46	3.3	3.91	3.46	3.5	3.5	3.85	3.41		3.53	88.31
38	Kecamatan Tegalombo	3.32	3.25	3.21	3.89	3.28	3.34	3.37	3.83	3.31		3.42	85.56
39	Kecamatan Nawangan	3.41	3.32	3.26	3.91	3.43	3.54	3.58	3.93	3.39		3.53	88.25
40	Kecamatan bandar	3.38	3.29	3.1	3.96	3.24	3.28	3.38	3.85	3.26		3.42	85.39
41	Puskesmas Pacitan	3.24	3.24	3.1	3.19	3.16	3.25	3.31	3.73	3.21		3.27	81.75
42	Puskesmas Tanjungsari	3.14	3.14	2.87	3.23	3.09	3.17	3.14	3.67	3.05		3.17	79.17
43	Puskesmas Pringkuku	3.38	3.38	3.32	3.47	3.39	3.58	3.62	3.79	3.52		3.49	87.36
44	Puskesmas Candi	3.2	3.23	3.12	3.35	3.16	3.33	3.29	3.85	3.17		3.30	82.50
45	Puskesmas Punung	3.27	3.25	3.11	3.26	3.18	3.27	3.34	3.61	3.14		3.27	81.75
46	Puskesmas Gondosari	3.11	3.27	3.02	3.48	3.23	3.19	3.26	3.37	2.92		3.21	80.14
47	Puskesmas Donorojo	3.32	3.28	2.96	3.28	3.12	3.32	3.24	3.72	3.24		3.28	81.89
48	Puskesmas Kalak	2.89	2.72	2.5	3.06	2.89	3.06	2.94	2.78	2.11		2.77	69.31
49	Puskesmas Kebonagung	3.29	3.33	3.24	3.57	3.28	3.31	3.34	3.9	3.31		3.40	84.92
50	Puskesmas Ketrowonojoyo	3.15	3.17	3.02	3.11	3.13	3.18	3.25	3.82	3.02		3.21	80.14
51	Puskesmas Tulakan	3.2	3.18	3.17	3.76	3.17	3.2	3.2	3.95	3.18		3.33	83.36
52	Puskesmas Bubakan	3.54	3.55	3.55	3.25	3.59	3.59	3.7	3.9	3.66		3.59	89.81
53	Puskesmas Ngadirojo	3.09	3.1	3.04	3.48	3.06	3.1	3.19	3.47	2.94		3.16	79.08
54	Puskesmas Wonokarto	3.28	3.31	3.13	3.41	3.19	3.3	3.41	3.71	3.16		3.32	83.06

55	Puskesmas Sudimoro	3.82	3.84	3.78	3.32	3.78	3.75	3.81	4	3.8	3.77	94.17
56	Puskesmas Sukorejo	3.16	3.18	3.1	3.29	3.09	3.22	3.28	3.88	3.13	3.26	81.47
57	Puskesmas Arjosari	3.26	3.16	3.08	3.42	3.16	3.26	3.33	3.72	3.09	3.28	81.89
58	Puskesmas Kedungbendo	3.3	3.31	3.25	3.54	3.19	3.18	3.24	3.97	2.44	3.27	81.72
59	Puskesmas Tegalombo	3.38	3.27	3.25	3.4	3.27	3.34	3.46	3.9	3.29	3.40	84.89
60	Puskesmas Gemaharjo	3.31	3.56	3.51	3.79	3.75	3.62	3.56	4	3.7	3.64	91.11
61	Puskesmas Nawangan	3.14	3.15	2.96	3.38	3.12	3.1	3.2	3.48	2.92	3.16	79.03
62	Puskesmas Pakisbaru	3.13	3.12	3.02	3.11	3.07	3.17	3.26	3.64	3.02	3.17	79.28
63	Puskesmas Bandar	3.63	3.63	3.56	3.43	3.57	3.64	3.68	3.63	3.45	3.58	89.50
64	Puskesmas Jeruk	3.25	3.25	3.13	3.27	3.2	3.27	3.38	3.85	3.15	3.31	82.64
65	UPT Lab Kesda											0.00
66	UPT Gudang Farmasi										0.00	0.00
67	RSUD dr Darsono	3.3	3.26	3.05	3.55	3.21	3.25	3.32	3.72	3.14	3.31	82.78
		3.35	3.35	3.25	3.64	3.33	3.38	3.43	3.79	3.27	3.42	85.56
		83.87	83.73	81.34	91.07	83.13	84.42	85.76	94.85	81.84		

No	Opd/upp	Periode	Nilai Per Unsur									Nilai ikm	Kategori	Jumlah respon den	Metode skm	Unsur Prioritas dan Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1.	Dinas Perikanan	1 Jan sd 30 Jun	3,3	3.24	3.22	3.77	3.25	3.33	3.43	3.75	3.2	83,8	Baik	843	Elektronik	Penanganan Pengaduan	1. Meningkatkan Kompetensi SDM Aparatur Pelayanan melalui Pembinaan 2. Perbaikan sarana dan prasarana pelayanan 3. Publikasi Informasi Pelayanan pada Website, Media Sosial	1. Melakukan perbaikan Standar Pelayanan Tahun 2024 2. Perbaikan sarana dan prasarana pelayanan 3. Publikasi Informasi Pelayanan pada Website, Media Sosial
2.	Dinas Perhubungan	1 Jan sd 30 Jun	3.33	3.41	3.3	4	3.35	3.12	3.12	3.92	2.77	83.24	Baik	212	Elektronik	Penanganan Pengaduan	1. Monitoring dan evaluasi kinerja petugas pelayanan 2. Memberikan wadah komunikasi / dialog kepada masyarakat agar saran, usulan dan kritik maupun aduan dari masyarakat agar	1. Peningkatan motivasi dan pengembangan kompetensi petugas pelayanan dan penunjang berdasarkan kebutuhan disetiap level 2. Peningkatan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas 3.

																	<p>saran, usulan dan kritik maupun aduan dari masyarakat dapat dengan segera ditindaklanjuti</p> <p>3. Upgrade dan integrasi sistem layanan</p>	
3.	Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga	1 Jan s/d 30 Juni	3.21	3.32	3.21	3.21	3.26	3.26	3.37	3.84	3.16	82.1	Baik	19	Elektronik	Penanganan Pengaduan	<p>1. Publikasi Destinasi wisata yang ada di Kabupaten Pacitan, melalui media lokal seperti : radio, TV Swasta, Instagram maupun di website Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pacitan.</p>	
4.	Dinas Sosial	1 Jan s/d 30 Juni	3.84	3.85	3.82	3.99	3.85	3.85	3.87	3.98	3.82	95,88	Sangat Baik	619	Elektronik	Pengaduan dan waktu Pelayanan	1. Mengevaluasi Waktu	

																	<p>pelayana n</p> <p>2.Meningk atkan kompete nsi dan kualitas pelayana n dengan mendoro ng dan memotiv asi petugas pelayana n melalui pendidik an berkelanj utan dan kegiatan pelatihan</p> <p>3.Penanga nan Pengadu an</p>	
5.	Dinas Perdagang an dan Ketengake rjaan	1 Jan s/d 30 Juni	3.55	3.27	3.42	3.9	3.52	3.64	3.75	3.94	3.6	90.18	Sanga t Baik	102	Eletronik	<p>1. Prosedur</p> <p>2.Waktu Pelayanan</p>	<p>1.Mening katkan kecepata n dan ketepata n pelayana n yang diberikan kepada penggun a, sehingga waktu</p>	

																	<p>dalam pemberian layanan dapat segera dilaksanakan.</p> <p>2. Menyediakan fasilitas pendaftaran dan pengisian registrasi melalui link yang disediakan petugas dan dapat diisi melalui HP/ Laptop pengguna layanan sehingga memper singkat antrian.</p>	
6.	Dinas Lingkungan Hidup	1 Jan s/d 30 Juni	3.02	3.05	3.01	4	3.01	2.99	3.22	3.13	2.98	78.12	Baik	103	Elektronik	<p>1. Sarana Prasarana</p> <p>2. Kompetensi Pelaksana</p>	<p>1. Melakukan Perbaikan sarana prasarana</p> <p>2. Melakukan studi tiru ke Perangkat Daerahnya</p>	<p>1. Sosialisasi kewenangan kepada masyarakat</p> <p>2. Studi tiru dan Mengundang Narasumber yang memiliki Kompetensi</p>

																	ng memiliki Pelaksan a layanany ang baik	
7.	Sekretariat DPRD	1 Jan s/d 30 Juni	3,28	3.26	3.10	3.71	3.23	3.26	3.47	3.91	3.30	84.05	Baik	46	Elektronik	1. Ketepatan waktu		

BAB IV PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat akan naik jika kita bersungguh-sungguh dan bekerja keras dalam melayani masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat pada tingkatan Kabupaten wajib didukung oleh semua unit layanan, sehingga Ketika semua unit layanan bisa memberikan pelayanan yang terbaik akan berpengaruh pada akumulasi nilai Kabupaten. Pada semester 1 (Januari-Juni 2023) total nilai SKM Kabupaten Pacitan **83.83** masuk dalam Kategori **BAIK**. Dari permasalahan-permasalahan yang kami temukan pada saat pelaksanaan survey akan menjadi catatan dan perbaikan untuk kedepannya.

1.2 Rekomendasi

Rekomendasi untuk perbaikan kedepannya berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat ada beberapa rekomendasi yaitu :

- Perlu semangat dan kekompakan pada unit layanan untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan SP yang ditetapkan.
- Publikasi secara massif terkait dengan persyaratan dan prosedur layanan melalui media-media yang bisa dimanfaatkan.
- Perlunya pendampingan kepada masyarakat / pengguna layanan dalam pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
- Perencanaan secara berkala dan berkelanjutan terkait dengan pemenuhan sarana prasarana penunjang layanan.

Pacitan Desember 2024



.....

LAMPIRAN

Unit Layanan : Link SKM Unit Pelayanan Publik

https://drive.google.com/drive/folders/1bIBvjTVnz7jINZq1ecoSC4KWJaygSTrw?usp=drive_link

Alamat SuKMa-eJatim <https://sukma.jatimprov.go.id/fe/kabkot/3501>