



LAPORAN SKM

Survei Kepuasan Masyarakat
Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pemerintah Kabupaten Rembang

TAHUN 2024

Jl. P. Diponegoro No. 90 Rembang
Telep. (0295) 619472

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dan puji syukur kehadiran Allah SWT atas selesainya Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik Tahun 2024, yang dilaksanakan oleh Tim SKM Kabupaten Rembang.

Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 ini memuat hasil survei dari 66 Perangkat Daerah (PD) dan Unit Pelayanan Publik (UPP) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat Kabupaten Rembang. Hasil dari survei ini dapat dijadikan sebagai dasar perumusan kebijakan Pemerintah Kabupaten Rembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta perbaikan di masa mendatang.

Demikian Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024, harapannya laporan ini bisa memberikan kontribusi bagi Pemerintah Kabupaten Rembang guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat menjadi yang lebih baik. Kami dari Tim SKM Kabupaten Rembang Tahun 2024 menyampaikan banyak terima kasih kepada Kepala PD/UPP dan pihak-pihak yang membantu terselenggaranya Survei ini sampai selesai.

Rembang, 9 Desember 2024

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN REMBANG



Dr. FAHRUDIN, S.H., M.H., C.Fr.A.
Pembina Utama Madya
NIP 196709071994031004

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3. Maksud dan Tujuan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

BAB IV. KESIMPULAN

LAMPIRAN

- Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG TAHUN 2024

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Rembang, 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.
- Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 Rembang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Kabupaten Rembang telah melaksanakan sosialisasi dan pendampingan kepada seluruh Perangkat Daerah (PD), dan Unit Pelanan Publik (UPP).

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 66 OPD/UPP telah menyampaikan laporannya.

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

NO	OPD/UPP/IPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Sekretariat Daerah	Oktober-Desember	3,500	3,500	3,490	3,500	3,500	3,520	3,470	3,490	3,490	87,3	Baik	100	SKM Online	• perluaku pelaksana pengaduan, sarana, dan prasarana, dan jangka waktu	• Penambahan <i>front office</i>, penambahan <i>E-Kios</i>. • Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP), simplikasi proses bisnis, melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur dan pelayanan LPSE. • Memberikan latihan khusus terkait • keterampilan IT, melaksanakan bimbingan teknis, Diklat, dan Workshop untuk SDM UKPBJ. • Pendampingan registrasi dan verifikasi Penyedia baik secara daring maupun luring.	• Dilakukan perbaikan SOP pelayanan. • Dilakukan sosialisasi penanganan pengaduan .
2	Sekretariat DPRD	Oktober-Desember	3,880	3,990	3,900	3,900	3,900	3,900	3,680	3,890	3,760	96,97	Sangat Baik	100	SKM Online	• Waktu penyelesaian, Sistem, mekanisme dan prosedur layanan, dan • Perluaku pelaksana	• Peningkatan sosialisasi registrasi "<i>online</i>", penambahan loket layanan. • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, simplifikasi proses bisnis. • Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>.	• Informasi sudah diupload di media sosial. • Informasi sudah diupload di media sosial.
3	Inspektorat	Oktober-Desember	3,500	3,430	3,400	3,910	3,470	3,420	3,440	3,370	3,790	88,05	Baik	100	SKM Online	• Penanganan pengaduan; • Kecepatan pelayanan; • Kompetensi Petugas	• Perbaikan dan Penambahan Sarana prasarana (terutama bangunan/ruang pelayanan yg tidak memenuhi syarat). • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan. • Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>.	• Sudah melakukan sosialisasi kepada petugas inspektoral • Daerah agar diselesaikan sesuai standar waktu • Informasi sudah diupload di media sosial • informasi terkait produk layanan sudah diupload di media sosial
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Oktober-Desember	3,620	3,585	3,395	3,935	3,540	3,565	3,435	3,435	3,435	89,72	Sangat Baik	200	SKM Online	• Waktu penyelesaian • Perluaku pelaksana, dan • Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan.	• Peningkatan sosialisasi pelayanan adminduk secara "<i>online</i>" kepada petugas , penambahan/peningkatan sarana dan prasarana, monitoring dan evaluasi secara berkala. • Memberikan pelatihan "<i>service excellent</i>" untuk para petugas, monitoring dan evaluasi secara berkala. • Membuat media informasi penanganan pengaduan masyarakat yang dapat diakses oleh warga, monitoring dan evaluasi secara berkala.	• Didukcapil Rembang telah mengadakan peningkatan kapasitas ASN dan Non ASN pada triwulan I tahun 2024 dimana salah satu tujuan kegiatan tersebut adalah untuk memberikan pelatihan pelayanan prima kepada petugas layanan Dindukcapil Rembang • Pada awal 2023 pelayanan cetak KTP-el hanya bisa dilakukan di Kantor Dindukcapil dan Gerai Dindukcapil di MPP Rembang, lalu pada bulan April 2023 Dindukcapil Rembang mendistribusikan

NO	OPD/UPT/UPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																		printer cetak KTP-el pada 5 Kecamatan, sehingga 5 Kecamatan tersebut dapat melakukan cetak KTP-el secara mandiri. Penambahan printer cetak KTP-el sampai pada Tahun 2024 total 8 Kecamatan sudah dapat melakukan pelayanan mandiri cetak KTP-el dan Sebagian Desa-Desa di Kabupaten Rembang sudah dapat melakukan pelayanan Online - Publikasi informasi telah dilaksanakan melalui peningkatan penggunaan media sosial Dindukcapil Rembang untuk menginformasikan pelayanan, persyaratan, dan update informasi secara berkala - Loket khusus informasi telah ditambahkan di loket Dindukcapil Rembang di Mal Pelayanan Publik (MPP) Rembang - Membuat media publikasi offline seperti benner informasi dan informasi publikasi online lewat media sosial telah dilaksanakan - Telah dilakukan evaluasi penanganan aduan masyarakat setiap triwulan
5	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Oktober-Desember	3,698	3,653	3,560	3,870	3,655	3,660	3,718	3,670	3,888	92,86	Sangat Baik	400	SKM Online	Waktu penyelesaian, Sistem, mekanisme dan prosedur layanan, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. - Penyelesaian Input Layanan pada Sistem Mandiri Perizinan Online kepada Masyarakat, Pelaksanaan Layanan Jemput Bola terkait Perizinan. - Melakukan monitoring dan evaluasi SP dan SOP Layanan Perizinan, Revisi SOP terkait penggunaan sistem sehingga lebih ringkas. - Sosialisasi secara online maupun offline kepada masyarakat tentang Produk layanan Perizinan pada DPMPTSP.	- Penyelesaian Input Layanan pada Sistem Mandiri Perizinan Online kepada Masyarakat, Pelaksanaan Layanan Jemput Bola terkait Perizinan. - Melakukan monitoring dan evaluasi SP dan SOP Layanan Perizinan, Revisi SOP terkait penggunaan sistem sehingga lebih ringkas. - Sosialisasi secara online maupun offline kepada masyarakat tentang Produk layanan Perizinan pada DPMPTSP.	- Penyelesaian Input Layanan pada Sistem Mandiri Perizinan Online kepada Masyarakat, Pelaksanaan Layanan Jemput Bola terkait Perizinan. - Melakukan monitoring dan evaluasi SP dan SOP Layanan Perizinan, Revisi SOP terkait penggunaan sistem sehingga lebih ringkas. - Sosialisasi secara online maupun offline kepada masyarakat tentang Produk layanan Perizinan pada DPMPTSP.
6	Dinas Kesehatan	Oktober-Desember	3,533	3,552	3,552	3,771	3,600	3,562	3,562	3,438	3,790	89,80	Sangat Baik	105	SKM Online	Sarana dan Prasarana Pemenuhan Fasilitas Sarana dan Prasarana yang memadai, Monitoring setiap 4 Bulan Sekali	Pemenuhan Fasilitas Sarana dan Prasarana yang memadai, Monitoring setiap 4 Bulan Sekali	- Pelatihan Standar Pelayanan dilakukan dengan mengundang trainer dan diikuti oleh peserta yang memberikan pelayanan pada Dinas Kesehatan - Analisis intensitas Pengunjung dilakukan

NO	OPD/UPP/IUPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
7	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga	Oktober-Desember	3,545	3,515	3,385	3,795	3,490	3,490	3,475	3,785	3,400	88,47	Sangat Baik	200	SKM Online	- Waktu Pelayanan - Kualitas Sarana dan Prasarana - Perilaku Petugas Pelayanan	- Menyederhanakan alur pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu pelanggan melalui penerapan sistem digital dan pelatihan staf, Menambah jumlah petugas pelayanan di jam-jam sibuk untuk mengakomodasi volume pelanggan yang lebih tinggi. - Menambah kapasitas ruang tunggu dan loket pelayanan untuk mengurangi kepadatan dan mempercepat alur pelayanan, menyiapkan tim untuk merancang dan membangun layanan digital - Memberikan pelatihan khusus bagi petugas pelayanan terakhir pelayanan prima	- dengan mencatat jumlah kunjungan di setiap hari dan menganalisis bagaimana kondisi dan keadaannya - Melakukan sosialisasi terkait penanganan kasus pengaduan masyarakat - Membuat SOP terkait Pengaduan/aduan dari masyarakat
8	Dinas Komunikasi dan Informatika	Oktober-Desember	3,559	3,578	3,451	3,853	3,520	3,529	3,549	3,451	3,843	89,8	Sangat Baik	102	SKM Online	- Waktu penyelesaian, Sarana dan prasarana - Produk Spesifikasi Jenis Layanan.	- Perbaikan interface pada website PPID Kabupaten Rembang - Perbaikan interface pada website PPID Kabupaten Rembang - Pembuatan konten pengaduan untuk penyebarluasan ke masyarakat tentang kanal aduan yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Rembang	- Telah dilaksanakan binlek dan Monev SP4N Lapor pada tgl 14 Agustus 2024 - Tersusunnya SOP PPI No. 555/0514/2024 - Dan SOP Lapo Qub No.500.12/1671/2024 - Tersusunnya Laporan PPID dan Aduan pada tgl 31 Desember 2023 - Telah dilaksanakan binlek dan Monev SP4N Lapor pada tgl 14 Agustus 2024 - Tersusunnya SOP PPI No. 555/0514/2024 - Dan SOP Lapo Qub No.500.12/1671/2024 - Tersusunnya Laporan PPID dan Aduan pada tgl 31 Desember 2023
9	Dinas Perhubungan	Oktober-Desember	3,850	3,780	3,690	3,920	3,770	3,550	3,730	3,630	3,910	93,88	Sangat Baik	100	SKM Online	Kompetensi Petugas, Penanganan Pengaduan, Kecepatan pelayanan.	- Pelatihan dan Akreditasi terhadap Petugas. - Melaksanakan Inovasi-Inovasi Pengaduan secara "online" - Penambahan Peralatan yang memadai	- Penambahan loket pendaftaran - Penambahan personil sudah dilakukan - Pengkajian sudah dilaksanakan
10	Dinas Lingkungan Hidup	Oktober-Desember	3,709	3,699	3,709	3,874	3,631	3,728	3,728	3,718	3,825	93,30	Sangat Baik	103	SKM Online	- Produk spesifikasi jenis pelayanan, - Sistem, mekanisme dan	- Pelatihan khusus terkait service excellent - Peningkatan sosialisasi	- Melaksanakan sosialisasi Penanganan Pengaduan - Melaksanakan sosialisasi

NO	OPD/UPP/UPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
11	Dinas Kelautan dan Perikanan	Oktober-Desember	3,426	3,525	3,406	3,475	3,604	3,416	3,436	3,376	3,792	87,29	Baik	100	SKM Online	- prosedur layanan, dan Persyaratan pelayanan. - Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, dan Kompetensi Pelaksana.	- registrasi "online", Penambahan loket layanan - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, - Simplifikasi proses bisnis - Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>, Budaya 3 S, Senyum, Sapa, Salam - Penyediaan dan peningkatan sarana prasarana pelayanan. - Pengembangan system layanan "online", Penambahan loket layanan. - Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>.	- melalui media dan melakukan pelatihan untuk peningkatan kompetensi petugas. - Melakukan inovasi dan aplikasi teknologi informasi dengan menggunakan digitalisasi produk layanan atau melakukan layanan online. - Mengadakan rapat internal - Memasang poster persyaratan layanan dan informasi layanan aduan di Sosmed Dinas
12	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	Oktober-Desember	3,619	3,581	3,505	3,914	3,495	3,533	3,543	3,362	3,771	89,70	Sangat Baik	105	SKM Online	- Penanganan pengaduan - Kecepatan pelayanan - Kesesuaian pelayanan	- Peningkatan sosialisasi system pengaduan melalui media sosial "online" - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan. - Menambah jadwal PerLing ke desa-desa - di 14 Kecamatan di Kabupaten Rembang. Menambah daftar koleksi bahan pustaka - Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	- Pelaksanaan Maintenance dan perawatan sarana Prasarana telah dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan. - Beberapa saran dan prasarana yang telah diperbaiki berdasarkan prioritas kerusakan yang ada. - Promosi layanan perpustakaan semakin digencarkan melalui Duta Literasi terpilih dan melalui kegiatan Perling yang telah dilakukan
13	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Oktober-Desember	3,468	3,476	3,343	3,839	3,427	3,469	3,462	3,210	3,713	86,34	Baik	143	SKM Online	Sarana dan prasarana, waktu penyelesaian, dan produk spesifikasi jenis pelayanan.	- Penataan ruangan dan penambahan sarana/prasarana pendukung (meja, kursi, printer, dll), Rapat koordinasi evaluasi dan intensifikasi layanan - Rapat koordinasi evaluasi dan intensifikasi layanan di Dinpermades - Rapat koordinasi evaluasi dan intensifikasi layanan di Dinpermades - Pembekalan teknis kepada pelaksana layanan terkait obyek/jenis pelayanan. - Perubahan akan dievaluasi pada pada 3 wulan berikutnya, Rapat koordinasi dilakukan dengan penekanan pada lambatnya waktu penyelesaian. - Perubahan akan dievaluasi pada pada 3 wulan berikutnya. - Rapat koordinasi dilakukan dengan penekanan pada rendah/lambatnya penanganan pengaduan, saran dan masukan, Perubahan akan dievaluasi pada pada 3 wulan berikutnya, Rapat koordinasi dilakukan dengan penekanan pada lambatnya waktu penyelesaian. - Perubahan akan dievaluasi pada pada 3 wulan berikutnya. - Rapat koordinasi dilakukan dengan penekanan pada lambatnya waktu penyelesaian. - Perubahan akan dievaluasi pada pada 3 wulan berikutnya.	- Rapat koordinasi dilakukan dengan penekanan pada rendah/lambatnya penanganan pengaduan, saran dan masukan, Perubahan akan dievaluasi pada pada 3 wulan berikutnya, Rapat koordinasi dilakukan dengan penekanan pada lambatnya waktu penyelesaian. - Perubahan akan dievaluasi pada pada 3 wulan berikutnya. - Rapat koordinasi dilakukan dengan penekanan pada lambatnya waktu penyelesaian. - Perubahan akan dievaluasi pada pada 3 wulan berikutnya.
14	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	Oktober-Desember	3,473	3,563	3,527	3,491	3,571	3,536	3,545	3,438	3,768	88,55	Sangat Baik	112	SKM Online	- Perbaikan pengaduan - Kesesuaian persyaratan - Keseuaian/ kewajaran biaya	- Perbaikan dan Penambahan Sarana prasarana (terutama bangunan/ruang pelayanan yg tidak memenuhi syarat). - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian	- Sudah diberi kotak saran di Kantor, TRP Kartini dan Museum RA Kartini. - Informasi sudah diupload di media sosial. - Disetiap pelayanan ditambah

NO	OPD/UPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
15	Dinas Perdagangan dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Oktober-Desember	3,570	3,561	3,509	3,588	3,482	3,623	3,614	3,482	3,789	89,41	Sangat Baik	114	SKM Online	• Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,48 • Sarana dan Prasarana, serta, • Waktu Penyelesaian.	• persyaratan pelayanan. Biaya/tarif disesuaikan dengan Sarana Prasarana yang ada. • Membuat regulasi tentang spesifikasi layanan yang diberikan agar masyarakat mudah untuk mengakses layanan tersebut. • Peningkatan sarana dan prasarana terutama pada layanan yang langsung diterima oleh masyarakat. Monitoring dan evaluasi terhadap fasilitas, sarana dan prasarana yang terdapat pada tempat layanan. Peninjauan kembali Standar Operasional Prosedur (SOP) pada semua jenis layanan, Memberikan pembinaan, bimbingan dan pengawasan kepada petugas terkait	• jumlah personil untuk mempercepat pemberian pelayanan.
16	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Oktober-Desember	3,548	3,558	3,510	3,615	3,538	3,548	3,567	3,519	3,587	88,77	Sangat Baik	104	SKM Online	• Waktu penyelesaian, • Penanganan pengaduan, Kesesuaian pelayanan	• Peningkatan sosialisasi registrasi "online", Penambahan loket layanan, Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, Simplifikasi proses bisnis, Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent. • Peningkatan sosialisasi registrasi "online", Penambahan loket layanan • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, Simplifikasi proses bisnis • Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	• Penanganan Pengaduan melalui lapor.go.id • Pendaftaran melalui simbg.pu.go.id
17	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	Oktober-Desember	3,752	3,683	3,525	3,941	3,723	3,713	3,703	3,604	3,851	92,95	Sangat Baik	101	SKM Online	• Waktu penyelesaian, dan • Sistem, mekanisme dan prosedur.	• Peningkatan sosialisasi registrasi "online", Penambahan media informasi "online" • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, Simplifikasi proses bisnis • Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	•
18	Dinas Pertanian dan Pangan	Oktober-Desember	3,680	3,710	3,560	3,850	3,600	3,650	3,710	3,580	3,890	74,07	Baik	154	SKM Online	• Unsur Waktu Penyelesaian • Unsur Sarana dan Prasarana • Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	• Peningkatan Pelayanan <i>off line</i> dan <i>online</i>, Penambahan sistem layanan • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan • Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	• Unit kami melayani juga sistem secara online untuk para petani / Kelompok Tani.
19	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan	Oktober-Desember	3,658	3,658	3,561	3,912	3,561	3,658	3,632	3,544	3,851	74,07	Baik	114	SKM Online	•	• Penambahan Petugas	• Melaksanakan Forum Komunikasi Publik bersama RSUD, Prosedur Pelayanan

NO	OPD/UPT/IUPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Kelaurga Berencana																	diupload pada laman IG dan Website DINSOSPPKB, Peninjauan kembali SP yang perlu revisi, Melaksanakan Forum Komunikasi Publik bersama RSUD, Dilaksanakan secara Coaching Clinic oleh Kepala DINSOSPPKB di kantor.
20	Satuan Polisi Pamong Praja	Okober-Desember	3,500	3,500	3,490	3,500	3,500	3,520	3,470	3,490	3,490	87,30	Baik	100	SKM Online	Waktu penyelesaian, Sistem, mekanisme dan prosedur layanan, dan Perilaku pelaksana.	- Peningkatan sosialisasi registrasi "online", Penambahan loket layanan - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, Simplifikasi proses bisnis - Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	- Sudah coba dilaksanakan penambahan loket - Informasi sudah diupload di social media - Sosialisasi sudah dilakukan petugas
21	Dinas Perindustrian & Tenaga Kerja	Okober-Desember	3,840	3,840	3,840	4,000	3,860	3,870	3,900	3,800	3,980	96,93	Sangat Baik	100	SKM Online	Penanganan pengaduan, Kesesuaian persyaratan, Waktu penyelesaian, Sistem, mekanisme dan prosedur layanan.	- Peningkatan sosialisasi registrasi "online" - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan - Penambahan loket layanan	- Sudah coba dilaksanakan penambahan loket di MPP - Informasi sudah diupload di media sosial
22	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Okober-Desember	3,686	3,706	3,608	3,941	3,647	3,637	3,745	3,520	3,892	92,63	Sangat Baik	102	SKM Online	Penanganan Pengaduan, Kecepatan layanan, dan Kompetensi Petugas.	- Peningkatan sosialisasi registrasi "online", Menyediakan Contact Person agar mempermudah akses informasi dan ijin dalam melaksanakan magang, penelitian dan lain sebagainya. - Percepatan pelayanan meski mendapatkan nilai terendah kedua tetapi sudah mengantongi predikat A (3,61). Dipertahankan dan terus ditingkatkan. - Meski mendapatkan nilai terendah ketiga tetapi sudah mengantongi predikat A (3,63). Dipertahankan dan terus ditingkatkan. Terus memberikan pelatihan khusus terkait service excellent.	- Meningkatkan sosialisasi registrasi secara "online" - Mempertahankan dan terus meningkatkan pelayanan.
23	Badan Kepegawaian Daerah	Okober-Desember	3,695	3,619	3,581	3,981	3,686	3,657	3,705	3,571	3,857	92,55	Sangat Baik	100	SKM Online	- Kecepatan pelayanan - Penanganan pengaduan	- Digitalisasi Proses Administrasi Kepegawaian, Layanan Self-Service Kepegawaian, Optimalisasi Layanan Online dan Helpdesk, Program Monitoring dan Evaluasi Kinerja Pelayanan. - Pembuatan Sistem Pengaduan Terintegrasi, Pelatihan Petugas Layanan Pengaduan, Transparansi dan Publikasi Pengaduan, Penerapan Sistem Monitoring dan Evaluasi Pengaduan.	
24	Badan	Okober-	3,760	3,740	3,680	3,800	3,670	3,670	3,700	3,650	3,880	93,10	Sangat	100	SKM	Pengaduan,	Peningkatan sosialisasi	

NO	OPD/UPP/UPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya	
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
	Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	Desember										Baik		Online	• Produk, dan Kompetensi.	• registrasi "online", Penambahan loket layanan. • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, Simplifikasi proses bisnis. • Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>.			
25	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Oktober-Desember	3,800	3,752	3,676	3,914	3,686	3,714	3,714	3,505	3,810	93,16	Sangat Baik		105	SKM Online	• Penanganan pengaduan • Kecepatan penanganan • Kesesuaian pelayanan	• Menindaklanjuti pengaduan. • Penambahan UPT pos damkar, Penambahan armada pemadam kebakaran. • Peremajaan sarana dan prasarana kebencanaan, Penyediaan peralatan kebencanaan. • Memberikan sosialisasi ke semua daerah, Menindaklanjuti pengaduan.	• Sosialisasi kepada masyarakat tentang penanganan pengaduan, Meninjau kembali SOP tentang penanganan pengaduan. • Mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Menyampaikan informasi tentang persyaratan masing-masing jenis pelayanan melalui sosialisasi maupun secara media sosial. • Membuat SOP prosedur pelayanan, Menyampaikan informasi tentang prosedur pelayanan melalui sosialisasi maupun secara media sosial
26	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Oktober-Desember	3,950	3,910	3,890	3,980	3,840	3,860	3,880	3,710	3,860	96,79	Sangat Baik		100	SKM Online	• Penanganan Pengaduan • Kualitas Sarana dan Prasarana, dan • Kesesuaian Pelayanan	• Tindak lanjut/penanganan Pengaduan Masyarakat. • Pelaksanaan evaluasi terhadap prosedur pelayanan. • Peningkatan kualitas sarana dan prasarana.	•
27	Kecamatan Sarang	Oktober-Desember	3,819	3,752	3,752	3,990	3,810	3,829	3,781	3,638	3,771	94,75	Sangat Baik		105	SKM Online	• Waktu penyelesaian, Sistem, mekanisme dan prosedur layanan, dan • Perilaku pelaksana.	• Peningkatan sosialisasi registrasi "online", Penambahan loket layanan. • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, Simplifikasi proses bisnis. • Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>.	• Pemasangan papan pengumuman alur pelayanan dan persyaratan sudah dilakukan sesuai dengan mkenisme dan prosedur yang berlaku. • Pemasangan papan pengumuman alur pelayanan sudah dilakukan sesuai dengan mkenisme dan prosedur yang berlaku. • Biaya pelayanan secara umum gratis. • Pembuatan Kotak saran dan <i>Call Center</i>.
28	Kecamatan Kragan	Oktober-Desember	3,915	3,930	3,851	3,980	3,925	3,871	3,905	3,831	3,935	97,53	Sangat Baik		201	SKM Online	• Waktu penyelesaian, Sarana dan prasarana, serta Prosedur pelaksanaan pelayanan.	• Peningkatan sosialisasi Pelayanan "online", Penambahan loket layanan • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, Simplifikasi proses bisnis	• Pemasangan papan pengumuman alur pelayanan dan persyaratan sudah dilakukan sesuai dengan mkenisme dan prosedur yang berlaku, Pemasangan papan pengumuman alur pelayanan sudah dilakukan sesuai dengan mkenisme dan prosedur yang berlaku

NO	OPD/UPT/UPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN										IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
29	Kecamatan Sluke	Oktober-Desember	3,640	3,590	3,540	3,980	3,580	3,600	3,590	3,540	3,690	90,97	Sangat Baik	100	SKM Online	- Waktu penyelesaian, Sarana dan prasarana, dan - Produk spesifikasi jenis pelayanan.	- Peningkatan sosialisasi registrasi "online", Penambahan loket layanan. - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap program Pemeliharaan Barang/Asset, Pengadaan Barang/Jasa sesuai dengan prioritas kebutuhan. - Peningkatan sosialisasi produk dan jenis pelayanan yang dapat dilakukan di Kecamatan, Pemasangan media informasi tempat-tempat yang strategis. - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, Simplifikasi proses bisnis. - Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	- Menambah petugas pelayanan melalui penjadwalan secara periodic seluruh staf/pelaksana di kantor kecamatan sluke, Pengaturan jam istirahat petugas pelayanan secara bergantian. - Dilakukan review SOP Penanganan Pengaduan pada proses koordinasi dan penyelesaian aduan di masing-masing seksi, Dilaksanakan rutin bersama dengan kegiatan Apel Pagi setiap hari Senin.	
30	Kecamatan Lasem	Oktober-Desember	3,930	3,925	3,875	3,995	3,915	3,925	3,860	3,880	3,930	97,78	Sangat Baik	200	SKM Online	- Unsur perilaku petugas pelayanan, - Unsur kecepatan pelayanan, dan - Unsur penanganan pengaduan.	- Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> - Peningkatan sosialisasi pelayanan kependudukan secara online melalui desa, Penambahan personil petugas di loket layanan. - Inventarisasi pengaduan baik secara online maupun melalui kotak saran, Feedback pengaduan sesuai dengan SOP Kritik, Aduan, dan Saran masyarakat atau pengguna layanan. - Melakukan usulan anggaran untuk pemenuhan sarpras pelayanan publik, Pemenuhan sarpras pelayanan publik.	Petugas pengadministrasi aduan meregister surat aduan, wa, email, dan aduan yang disampaikan melalui web setiap hari dan meneruskan ke bagian Administrasi Surat Kantor Kecamatan Lasem, Sekretaris Kecamatan melakukan verifikasi dan meneruskan surat aduan ke Camat Lasem, Camat Lasem memberikan disposisi ke kasie yang membidangi untuk menindaklanjuti, Kasie yang menerima aduan dapat memberikan klarifikasi, penjelasan dan jawaban atas pengaduan masyarakat bisa melalui surat, WhatsApp, email, dan web dengan mengetahui Camat Lasem. Kasie yang menerima aduan dapat memberikan klarifikasi, penjelasan dan jawaban atas pengaduan masyarakat bisa melalui surat, WhatsApp, email, dan web dengan mengetahui Camat Lasem Aduan yang tidak direspon secara langsung oleh Tim yang dituju dengan waktu 3x 24 jam, penyampaian umpan balik maksimal 60 hari sejak diterimanya data aduan Data aduan setelah masuk ke pencatatan dan ditindaklanjuti serta sudah pelaporan maka	

NO	OPD/UPP/IPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																		aduan dinyatakan selesai. • Petugas mengikuti BIMTEK yang dilaksanakan Dindikcapil Kab. Rembang dalam Kepatuhan dan Kemudahan dalam Pemberian Layanan Kependudukan Kepada Masyarakat, BIMTEK layanan kependudukan dalam genggaman dengan Sipenduk Online dan SIAK Desa oleh Panitia Bersama Desa se Kecamatan Lasem. Evaluasi pelaksanaan layanan kependudukan dalam genggaman dengan Sipenduk Online dan SIAK Desa oleh Panitia Bersama Desa se Kecamatan Lasem. Rapat internal tim playanan Kantor Kecamatan Lasem per semester, dan dalam keadaan khusus seperti percepatan WKTP menjeang Pilpres dan Pilkada. Evaluasi pelaksanaan layanan kependudukan dalam genggaman dengan Sipenduk Online dan SIAK Desa oleh Panitia Bersama Desa se Kecamatan Lasem.
31	Kecamatan Pancur	Oktober-Desember	3,275	3,520	3,480	3,970	3,305	3,550	3,580	3,570	3,730	88,74	Sangat Baik	100	SKM Online	• Persyaratan Pelayanan , • Sistem, mekanisme dan prosedur layanan, dan jenis Pelayanan • Waktu Pelayanan.	• Peningkatan sosialisasi registrasi "online", Penambahan loket layanan. • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, Simplifikasi proses bisnis. • Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> .	• Peningkatan Pengaduan melalui lapor.go.id. • Penanganan Pengaduan melalui lapor.go.id.
32	Kecamatan Sedan	Oktober-Desember	3,500	3,500	3,490	3,500	3,500	3,520	3,470	3,490	3,490	87,30	Baik	100	SKM Online	• Waktu penyelesaian , • Produk spesifikasi jenis pelayanan	• Peningkatan sosialisasi registrasi "online", Penambahan loket layanan. • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, Simplifikasi proses bisnis. • Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	• Menambah petugas pelayanan melalui penjadwalan secara periodot seluruh staf/pelaksana di kantor kecamatan Sedan, Pengaturan jam istirahat petugas pelayanan secara bergantian, Dilakukan review SOP Review • Pemeliharaan Sarana Pelayanan, • Penambahan Kursi tunggu dan • Pengadaan AC.
33	Kecamatan Sale	Oktober-Desember	3,204	3,155	3,058	3,922	3,194	3,272	3,272	3,155	3,097	81,39	Baik	103	SKM Online	• Waktu penyelesaian, dan Sistem, mekanisme dan prosedur layanan, dan	• Peningkatan sosialisasi registrasi "online", • Penambahan loket layanan,	•

NO	OPD/UPP/IUPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
34	Kecamatan Gunem	Oktober-Desember	3,500	3,500	3,490	3,500	3,500	3,520	3,470	3,490	3,490	87,30	Baik	100	SKM Online	- Waktu penyelesaian , - Produk spesifikasi jenis pelayanan	- Penanganan pengaduan. - Peningkatan sosialisasi registrasi "online", - Penambahan loket layanan, - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, Simplifikasi proses bisnis, Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>.	- Menambah petugas pelayanan melalui penjadwalan secara periodic seluruh staf/pelaksana di kantor kecamatan Gunem, Pengaturan jam istirahat petugas pelayanan secara bergantian. - Dilakukan review SOP - Review Pemeliharaan Sarana Pelayanan, - Penambahan Kursi tunggu dan - Pengadaan AC.
35	Kecamatan Pamotan	Oktober-Desember	3,023	3,000	2,844	3,961	3,023	2,992	2,984	2,938	3,055	77,20	Baik	128	SKM Online	- Waktu penyelesaian, - Penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan - Perilaku pelaksana.	- Peningkatan sosialisasi registrasi "online", Penambahan loket layanan. - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur aduan layanan. - Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>.	- Pemasangan papan pengumuman alur pelayanan dan persyaratan sudah dilakukan sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku. - Pemasangan papan pengumuman alur pelayanan sudah dilakukan sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku. - Biaya pelayanan secara umum gratis. - Pembuatan Kotak saran dan Call Center.
36	Kecamatan Sulang	Oktober-Desember	3,943	3,943	3,886	3,961	3,933	3,905	3,895	3,867	3,886	97,78	Sangat Baik	105	SKM Online	- Sarana dan Prasarana, - Waktu penyelesaian, dan Pelayanan Pengaduan, - Saran dan Masukan.	- Penambahan jumlah kursi tunggu pelayanan, Penambahan Kipas Angin atau AC di ruang pelayanan. - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan. - Melakukan sistem antrian yang efektif dan efisien. - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan, Melakukan Koreksi dan Perbaikan Proses jika diperlukan.	- Dilakukan Sosialisasi melewati media sosial (Whatsapp Group, Facebook, Instagram, website). - Dilakukan Revisi SOP - Penangan Pengaduan agar lebih pengaduan lebih cepat ditangani. - Ikut Serta Dalam BIMTEK - Pelayanan rekam dan cetak KTP ei, Tersedianya alat cetak KTP elektronik. - Sosialisasi Pemyaratan Pelayanan kepada masyarakat melalui media sosial Whatss App Group, Facebook, Instagram dan Website
37	Kecamatan Bulu	Oktober-Desember	3,257	3,257	3,162	3,914	3,267	3,295	3,219	3,162	3,476	83,28	Baik	105	SKM Online	- Waktu penyelesaian, - Sistem, mekanisme dan prosedur layanan, dan - Perilaku pelaksana.	- Perbaikan ruang pelayanan publik kecamatan. - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan. - Memberikan pelatihan khusus	

NO	OPD/UPT/UPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya	
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
																terkait <i>service excellent</i> . • Pengadaan mesin cetak E-KTP. • Penataan ruang yang representatif.			
38	Kecamatan Sumber	Oktober-Desember	3,500	3,500	3,530	3,990	3,430	3,420	3,470	3,140	3,290	88,52	Sangat Baik	100	SKM Online	• Sarana dan Prasarana, • Kompetensi Pelaksana. • Produk spesifikasi jenis pelayanan.	• Peningkatan layanan. • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan. • Memberikan motivasi untuk meningkatkan pelayanan	• Brosur pelayanan dipasang ditempat umum dan strategis, Melaksanakan pelayanan sesuai standard operasional, Pengurusan E KTP, KK dan lain-lain selesai dalam waktu satu hari. Dalam memberikan pelayanan petugas tidak memungut biaya /gratis, Memberikan pelayanan E KTP, KK dan Legalisasi Surat, Petugas sudah di bintek dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab Rembang, Petugas bersikap sopan,santun dan senyum, Semua bentuk aduan ditanggapi dan dapat diselesaikan, Seluruh sarana dan prasarana lengkap dan dalamkondisi sangat baik.	
39	Kecamatan Kallori	Okober-Desember	3,500	3,500	3,490	3,500	3,500	3,520	3,470	3,490	3,490	98,15	Sangat Baik	201	SKM Online	• Waktu penyelesaian, • Sistem, mekanisme dan prosedur layanan, dan • Perilaku pelaksana.	• Peningkatan sosialisasi registrasi "<i>online</i>", Penambahan loket layanan, Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, Simplifikasi proses bisnis, Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>. • Peningkatan sosialisasi registrasi "<i>online</i>", Penambahan loket layanan. • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, Simplifikasi proses bisnis. • Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>.	• Di Tingkatkan lagi Pelayanannya	
40	Kecamatan Rembang	Okober-Desember	3,640	3,660	3,540	3,980	3,610	3,590	3,660	3,500	3,840	91,63	Sangat Baik	100	SKM Online	• Penanganan Pengaduan, Kecepatan Pelayanan, dan • Kompetensi Petugas.	• Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>.	• Sudah dibangun tempat parkir dan diperbaiki, • Mengasikan pegawai untuk membantu pelayanan, • Sudah dilaksanakan pada acara Musrembangdes pada bulan oktober dan November.	
41	RSUD dr. R. Soetrasno	Okober-Desember	3,585	3,580	3,555	3,930	3,560	3,580	3,530	3,940	3,550	91,05	Sangat Baik	200	SKM Online				
42	Puskemas Sarang 1	Okober-Desember	3,887	3,858	3,848	3,873	3,843	3,858	3,824	3,833	3,936	96,19	Sangat Baik	204	SKM Online	• Perilaku petugas pelayanan • Penanganan pengaduan, saran, dan masukan • Produk spesifikasi jenis pelayanan.	• Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>. • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan. • Peningkatan sosialisasi		

NO	OPD/UPP/IPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
43	Puskesmas Sarang 2	Oktober-Desember	3,367	3,310	3,285	3,275	3,345	3,375	3,325	3,330	3,760	84,37	Baik	237	SKM Online	Waktu Penyelesaian Biaya/ Tarif , Sarana dan Prasarana.	- registriasi online - Penambahan loket layanan farmasi. - Peningkatan sosialisasi Pendaftaran melalui M-JKN. - Peningkatan sosialisasi Pendaftaran melalui M-JKN. - Sosialisasi alur pelayanan baik secara langsung / online.	- Pengadaan sarana dan prasarana yang masih kurang memakai dana BLUD, Pembuatan alur pelayanan terbaru di setiap unit pelayanan Pem, Mensosialisasikan waktu tunggu pelayanan kepada pasien, - Menyediakan pojok MJKN.
44	Puskesmas Kragan 1	Oktober-Desember	3,050	3,080	3,035	3,665	3,280	3,470	3,520	3,460	3,870	84,53	Baik	200	SKM Online	Waktu pelayanan, Prosedur pelayanan, Persyaratan.	- Mensosialisasikan waktu tunggu pelayanan kepada pasien, Mensosialisasikan layanan pendaftaran online MJKN kepada pasien yang datang kepuskesmas. - Sosialisasi alur pelayanan baik secara langsung / online. - Mensosialisasikan persyaratan pelayanan kesehatan kepada pasien.	- Pengadaan sarana dan prasarana yang masih kurang memakai dana BLUD, Pembuatan alur pelayanan terbaru di setiap unit pelayanan Pem, Mensosialisasikan waktu tunggu pelayanan kepada pasien, - Menyediakan pojok MJKN.
45	Puskesmas Kragan 2	Oktober-Desember	3,305	3,390	3,375	3,680	3,495	3,540	3,485	3,540	3,860	87,92	Baik	200	SKM Online	Persyaratan Waktu Pelayanan, Sistem, mekanisme dan prosedur layanan, dan	- Peningkatan sosialisasi Pendaftaran melalui M-JKN, - Peningkatan sosialisasi Pendaftaran melalui M-JKN, - Sosialisasi alur pelayanan baik secara langsung / online.	- Sosialisasi SOP alur pelayanan secara langsung di ruang tunggu rawat jalan dan tidak langsung di ruang tunggu rawat jalan, - Sosialisasi mengenai media online berupa whatsapp, instagram baik secara langsung di ruang tunggu rawat jalan dan tidak langsung.
46	Puskesmas Sluke	Oktober-Desember	3,950	3,920	3,895	3,955	3,930	3,950	3,955	3,990	3,885	98,32	Sangat Baik	200	SKM Online	Sarana dan Prasarana Waktu penyelesaian, Sistem, mekanisme dan prosedur layanan, dan	- Penggantian korsi ruang tunggu, penayangan hiburan pada TV dinuang tunggu. - Peningkatan sosialisasi registriasi "online". - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.	- Telah di upload jenis-jenis pelayanan di Puskesmas Sluke melalui website dan social media Puskesmas Sluke, Telah dilakukan sosialisasi pendaftaran dalam rapat lokmin linsek puskesmas. - SK tentang jenisjenis pelayanan sudah di perbarui sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. - SOP tentang jenisjenis pelayanan sudah di perbarui sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.
47	Puskesmas Lasem	Oktober-Desember	3,953	3,949	3,916	3,942	3,934	3,956	3,916	3,912	3,960	98,44	Sangat Baik	274	SKM Online	Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, Perilaku Pelaksana.	Pendataan sarana dan prasarana Puskesmas yang sudah rusak atau kurang sesuai, Perbaikan sarana prasarana penunjang Puskesmas.	Mengevaluasi standar pendaftaran pelayanan di Puskesmas Lasem, Menyediakan media informasi tentang syarat-

NO	OPD/UPT/IPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
48	Puskesmas Pancur	Oktober-Desember	3,823	3,850	3,777	3,795	3,695	3,782	3,814	3,805	3,864	94,92	Sangat Baik	220	SKM Online		- Peningkatan sosialisasi registrasi "online", Penambahan loket layanan. - Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	- syarat yang harus disiapkan saat akan berobat atau - Memperbanyak media informasi layanan Puskesmas - Lasem mendapatkan pelayanan di Puskesmas - Memperbanyak media informasi layanan Puskesmas Lasem, - Memperbanyak media sosialisasi untuk layanan di Puskesmas Lasem, - Peninjauan kembali terkait dengan jenis pelayanan yang ada di Puskesmas, - Monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap jenis layanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat.
																	- Peningkatan sosialisasi registrasi "online", Dengan MJKN, Memaksimalkan digitalisasi (e-RM, e-Resep). - Sosialisasi yang berkelanjutan baik langsung maupun lewat sosmed, Cetak leaflet dan disebar di desa-desa dan untuk pasien. - Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>/ seminar untuk memberi pelayanan yang maksimal.	- Sudah dilaksanakannya saat pasien mendaftar di Puskesmas untuk membawa persyaratan yang dibutuhkan dan saat rapat di desa - memsosialisasikan dan memberikan leaflet mengenai proses alur dan persyaratan pendaftaran. - Mengadakan sosialisasi mengenai pelatihan dan tugas tanggung jawab. - Petugas telah membuat saran dan prasaran agar masyarakat bisa mengungkapkan saran kritik.
49	Puskesmas Sedan	Oktober-Desember	3,764	3,823	3,785	3,916	3,835	3,789	3,717	3,764	3,916	95,30	Sangat Baik	237	SKM Online	- Perilaku Pelaksana, - Persyaratan Pelayanan - Sarana dan Prasarana.	- Peningkatan sosialisasi registrasi "online", - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, - Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>.	- Mengadakan pelatihan rutin bagi petugas Puskesmas untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan sikap ramah dalam pelayanan, - Memperkenalkan sistem antrian yang jelas di bagian farmasi dengan menggunakan nomor antrian yang terintegrasi dengan sistem informasi Puskesmas. - Menyediakan layar informasi untuk menampilkan nomor antrian dan status pelayanan, - Memperbaiki ruang tunggu di bagian farmasi agar lebih nyaman dan memadai, termasuk penambahan tempat duduk - Menyediakan kotak saran dan informasi bagi pasien untuk

NO	OPD/UPP/UPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya	
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
																	memberikan umpanbalik mengenai pelayanan, Melakukan evaluasi berkala terhadap kepuasan pasien melalui survei atau wawancara. • Membentuk tim monitoring untuk memastikan implementasi rencana tindak lanjut berjalan sesuai harapan, Memberikan informasi yang jelas kepada pasien mengenai prosedur pengambilan obat dan penggunaan nomor antrian. Menggunakan berbagai media komunikasi, seperti poster atau pengumuman lisan, untuk menjelaskan prosedur kepada pasien.		
50	Puskesmas Sale	Okober-Desember	3,693	3,678	3,595	3,824	3,644	3,644	3,688	3,654	3,805	92,20	Sangat Baik	205	SKM Online	• Waktu penyelesaian, • Penanganan pengaduan • Kesesuaian pelayanan.	• Peningkatan sosialisasi registrasi "online", Penambahan loket layanan. • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, Simplifikasi proses bisnis. • Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent.	• Petugas informasi melakukan penyuluhan tentang mobile jkn/pendaftaran online, Penambahan personil untuk loket pendaftaran. • Membahas pada rapat manajemen.	
51	Puskesmas Gunem	Okober-Desember	3,565	3,582	3,502	3,565	3,519	3,582	3,612	3,582	3,806	89,80	Sangat Baik	237	SKM Online	• Waktu Pelayanan, • Produk Pelayanan	• Peningkatan sosialisasi registrasi "online", • Penambahan loket layanan, Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, • Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent, Menjaga kebersihan ruangan pelayanan.	• Sosialisasi diadakan di rawat jalan secara langsung oleh Duta Pelayanan Puskesmas dan melalui social media Puskesmas Gunem. • Loket yang semula 1 menjadi 2 dengan penambahan Laptop. • Monitoring dan evaluasi setiap 1 bulan sekali melalui lokmin internal puskesmas. • Melakukan pembersihan di setiap ruangan tanpa terkecuali setiap pagi dan sore	
52	Puskesmas Pamotan	Okober-Desember	3,792	3,775	3,740	3,900	3,758	3,762	3,753	3,714	3,866	94,52	Sangat Baik	231	SKM Online	• Penanganan pengaduan, saran dan masukan, • Waktu Penyelesaian, dan Perilaku pelaksana.	• Membentuk Tim Pengaduan, • Penambahan Kotak Saran, Peningkatan sosialisasi registrasi "online, Penambahan loket layanan, Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent.		
53	Puskesmas Sulang	Okober-Desember	3,817	3,743	3,725	3,807	3,761	3,734	3,642	3,716	3,835	93,73	Sangat Baik	209	SKM Online	• Penanganan pengaduan, saran dan masukan, • Waktu Penyelesaian, dan Perilaku pelaksana.	• Membentuk Tim Pengaduan, Penambahan Kotak Saran. • Peningkatan sosialisasi registrasi "online", Penambahan loket layanan, • Memberikan pelatihan khusus	• Untuk memper luas dengan cara memposting jenis – jenis pelayanan di sosmed, Pelanggan bisa mengutarakan keluhan dan keinginan lewat WA,	

NO	OPD/IUPP/IPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																terkait service <i>excellent</i>	Memasang baner di Pelayanan untuk memperjelas alur dan prosedur pelayanan.	
54	Puskesmas Bulu	Oktober-Desember	3,749	3,773	3,665	3,828	3,734	3,739	3,778	3,749	3,931	94,20	Sangat Baik	203	SKM Online	- Waktu penyelesaian, - Unsur produk spesifikasi pelayanan, dan - Kompetensi pelaksana.	- Peningkatan registrasi "<i>online</i>", Memasang mesin antrian online di setiap poli. - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan. - Memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi serta paling baik pelayanannya	- Pengaduan lewat nomor whatsapp, call center Facebook, dan Google Maps sudah dilaksanakan. Sudah ada petugas khusus yang menangani pengaduan. - Pembinaan sudah dilakukan pada petugas di setiap ruang pelayanan. - Pegawai sudah diberikan kesempatan pegawai mengikuti pelatihan sesuai dengan kompetensinya, namun inhouse training belum dilaksanakan
55	Puskesmas Sumber	Oktober-Desember	3,856	3,875	3,722	3,931	3,880	3,861	3,815	3,787	3,935	96,19	Sangat Baik	216	SKM Online	- Waktu Pelayanan - Sarana dan Prasarana, - Perilaku Pelaksana	- Peningkatan sosialisasi Pendaftaran melalui M-JKN - Penambahan tong tempat sampah non medis, Peningkatan intensitas petugas untuk membersihkan toilet dan lingkungan. - Memberikan pelatihan khusus terkait service <i>excellent</i>	- Memberikan penyuluhan terkait alur pelayanan kepada masyarakat yang datang ke puskesmas secara langsung. Sudah ditunjuk petugas di meja customer service untuk melayani dan menscreening masyarakat yang datang berobat, Meningkatkan respon pegawai dengan memberikan sosialisasi seluruh karyawan sebagai bentuk tanggung jawab dalam memberikan terhadap masyarakat, Tim Penanganan pengaduan pasien membuat laporan rekapan dan tindak lanjut penyelesaian complain pasien dan keluarga, Memperbanyak media sosialisasi untuk layanan di Puskesmas, Peninjauan kembali terkait dengan jenis pelayanan yang ada di Puskesmas. - Memberikan penyuluhan terkait alur pelayanan kepada masyarakat yang datang ke puskesmas secara langsung, Sudah ditunjuk petugas di meja customer service untuk melayani dan menscreening masyarakat yang datang berobat. - Meningkatkan respon pegawai dengan memberikan sosialisasi seluruh karyawan sebagai bentuk tanggung jawab dalam memberikan

NO	OPD/UPP/UPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	layanan terhadap masyarakat, Tim Penanganan pengaduan pasien membuat laporan rekapan dan tindak lanjut penyelesaian complain pasien dan keluarga. • Memberbanyak media sosialisasi untuk layanan di Puskesmas, Peninjauan kembali terkait dengan jenis pelayanan yang ada di Puskesmas	
56	Puskesmas Kallori	Oktober-Desember	3,975	3,955	3,930	3,910	3,866	3,915	3,925	3,920	3,970	98,15	Sangat Baik	201	SKM Online	• Produk Pelayanan • Tarif • Kompetensi • Pengaduan	• Peningkatan sosialisasi produk layanan, Penambahan loket layanan. • Sosialisasi tarif terbaru. • Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent dan pelatihan teknis kepada dokter, perawat dan bidan. • Menambah kanal aduan kritik dan saran. • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan.	• Sudah terpasang kotak saran dan sudah diperbanyak jumlahnya, Kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan tiap bulan, Kegiatan review SOP dilakukan bersama-sama dengan penanggungjawab klaster Peningkatan kapasitas pegawai teknis seperti dokter, perawat dan bidan dilakukan melalui pelatihan klinis dengan menggunakan dana Puskesmas, Penambahan personil dilakukan dengan pengangkatan Tenaga Honorir Dokter Gigi dan 1 PPPK Bidan. • Sudah terpasang kotak saran dan sudah diperbanyak jumlahnya, Kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan tiap bulan. • Kegiatan review SOP dilakukan bersama-sama dengan penanggungjawab klaster, Peningkatan kapasitas pegawai teknis seperti dokter, perawat dan bidan dilakukan melalui pelatihan klinis dengan menggunakan dana Puskesmas, Penambahan personil dilakukan dengan pengangkatan Tenaga Honorir Dokter Gigi dan 1 PPPK Bidan.
57	Puskesmas Rembang 1	Oktober-Desember	3,279	3,287	3,249	3,444	3,329	3,327	3,362	3,234	3,736	83,94	Baik	401	SKM Online	• Penanganan pengaduan, Kecepatan pelayanan, Kesesuaian persyaratan.	• Pengadaan Kursi Tunggu, Pengadaan Kipas Angin, Pengadaan AC.	• Peningkatan sosialisasi registrasi "online", Pelayanan pojok JKN. • Penempelan stiker ruang pelayanan sesuai alur Integrasi layanan primer(siklus hidup).
58	Puskesmas Rembang 2	Oktober-Desember	3,824	3,756	3,693	3,932	3,820	3,863	3,873	3,883	3,966	96,04	Sangat Baik	205	SKM Online	• Waktu penyelesaian, Sistem, mekanisme dan prosedur layanan, dan Persyaratan layanan.	• Peningkatan sosialisasi registrasi "online", Pelayanan pojok JKN. • Penempelan stiker ruang pelayanan sesuai alur Integrasi layanan primer(siklus hidup).	• Poli anak dan poli lansia diaktifkan kembali dengan pengaturan jadwal petugas jaga, Penggunaan aplikasi E-RM dapat dilakukan pada triwulan IV, berkaitan dengan

NO	OPD/UPP/UPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Sosialisasi kepada pengunjung dengan memberikan panduan oleh petugas pojok JKN.	- pihak penyediaan dan bridging BPJS, Pelayanan luar gedung mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Rembang II. - Kegiatan siaran keliling dilakukan bersamaan dengan program pencegahan penyakit, contoh : BDB, Petugas APM diadwalkan dengan pengaturan seminggu sekali menyesuaikan dengan pelayanan dalam gedung dan kegiatan luar gedung.
59	UPT. Sarana dan Prasarana	Oktober-Desember	3,506	3,524	3,403	3,277	3,476	3,459	3,537	3,355	3,563	86,30	Baik	231	SKM Online	Sarana dan Prasarana, dan Waktu Penyelesaian.	- Melaksanakan kegiatan rehabilitasi dan perbaikan sarana dan prasarana. - Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait parkir di tepi jalan umum	
60	UPT. Pengelolaan Sampah	Oktober-Desember	2,937	2,895	2,853	2,678	2,755	2,923	3,028	2,748	3,140	72,03	Baik	143	SKM Online	- Kesesuaian/ Kewajaran Biaya - Penanganan Pengaduan - Kesesuaian Pelayanan.	- Pemeliharaan sarana dan prasarana. - Peningkatan respon pengangkutan sampah. - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan pengangkutan Sampah. - Memberikan pelatihan khusus terkait pelayanan Sampah	
61	UPT. Tempat Pelelangan Ikan	Oktober-Desember	3,640	3,440	3,500	3,770	3,320	3,500	3,380	3,340	3,790	87,91	Baik	100	SKM Online	- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, - Sarana dan Prasarana, dan Perilaku Petugas Pelayanan.	- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, Melakukan pengembangan proses pelelangan ikan dan pemasaran ikan secara online. - Melakukan pemeliharaan dan pengembangan sarana pelelangan ikan dan fasilitas pendukungnya. - Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	- Mengadakan rapat internal. - Memasang poster - persyaratan layanan dan informasi layanan aduan di Sosmed Dinas.
62	UPT. Metrologi Legal	Oktober-Desember	3,748	3,710	3,673	3,084	3,617	3,738	3,765	3,701	3,991	91,70	Sangat Baik	107	SKM Online	- Biaya/Tarif, - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan, Waktu Penyelesaian.	- Sosialisasi pelayanan tera/tera ulang gratis. - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan. - Memperbaiki SOP Pelayanan Tera khususnya pada bagian waktu penyelesaian Sertifikat Keterangan Hasil Pengujian.	
63	UPT. Peralatan dan perbengkelan	Oktober-Desember	4,000	4,000	3,490	3,000	3,650	3,610	3,560	3,000	4,000	92,85	Sangat Baik	100	SKM Online	Perilaku pelaksana.	- Peningkatan sosialisasi registrasi "online", Penambahan loket layanan. - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur	

NO	OPD/UPT/UPT	Periode Pelaksanaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																pelayanan, Simplifikasi proses bisnis. • Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		
64	UPT. Balai Benih Pertanian	Oktober-Desember	3,483	3,525	3,492	3,325	3,375	3,458	3,525	3,375	3,867	87,48	Baik	120	SKM Online	• Biaya / Tarif • Sarana dan Prasarana • Kompetensi pelaksana	• Meninjau kembali tarif atau biaya benih padi. • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sarana dan prasana. • Membimbing petugas lapangan	
65	UPT. Pelayanan Usaha Peternakan	Oktober-Desember	3,507	3,530	3,358	3,047	3,391	3,521	3,512	3,381	3,721	85,93	Baik	215	SKM Online	• Biaya/ Tarif, • Kecepatan Pelayanan, Sarana Dan Prasarana.	• Meninjau kembali tarif pelayanan Inseminasi Buatan. • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sarana prasarana yang ada, Pengadaan peralatan baru untuk mendukung kegiatan inseminasi buatan dan kesehatan hewan, Membentuk tim pemeliharaan rutin sarana dan prasarana yang ada, Evaluasi terhadap penyediaan variasi jenis straw semen beku IB. • Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>, Mengadakan pelatihan dan pengawasan secara berkala untuk meningkatkan profesionalisme, Membentuk sistem pengaduan masyarakat terkait perilaku petugas, Memberikan insentif bagi petugas dengan kinerja terbaik sebagai motivasi.	
66	UPT. Balai Latihan Kerja	Oktober-Desember	3,726	3,631	3,607	3,917	3,643	3,738	3,714	3,357	3,750	91,90	Sangat Baik	84	SKM Online	• Sarana Prasarana, • Sistem, mekanisme dan prosedur layanan, dan Waktu pelaksanaan.	• Melakukan Revitalisasi BLK. • Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, Simplifikasi proses pelayanan pelatihan. • Memberikan jangkawaktu pendaftaran yang lebih panjang	• Melakukan monitoring pada setiap kegiatan pelatihan yang dilakukan. • Menyederhanakan proses pelayanan dengan system online dan offline. • Memberikan tenggang waktu Pendaftaran pelatihan lebih Panjang.

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



Berdasarkan grafik di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 di lingkup Pemerintah Kabupaten Rembang.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Oktober hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Rembang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 90,14. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kabupaten Rembang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 66 OPD/UPP telah menyampaikan laporannya.
3. Dari seluruh OPD/UPP yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Rembang, 9 Desember 2024

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN REMBANG



Dr. FAHRUDIN, S.H., M.H., C.Fr.A.
Pembina Utama Madya
NIP 196709071994031004

LAMPIRAN
Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Sekretariat Daerah	https://bit.ly/SKMSETDARembang2024
2	Sekretariat DPRD	https://bit.ly/SKMSEKRETATIATDPRDRembang2024
3	Inspektorat Daerah	https://bit.ly/SKMINSPEKTORATRembang2024
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	https://bit.ly/SKMMDPMPTSPRembang2024
5	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	https://bit.ly/SKMMDPMPTSPRembang2024
6	Dinas Kesehatan	https://bit.ly/SKMMDINKESRembang2024
7	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga	https://bit.ly/SKMMDINDIKPORARembang2024
8	Dinas Komunikasi dan Informatika	https://bit.ly/SKMMDINKOMINFORembang2024
9	Dinas Perhubungan	https://bit.ly/SKMMDINHUBRembang2024
10	Dinas Lingkungan Hidup	https://bit.ly/SKMMDLHRembang2024
11	Dinas Kelautan dan Perikanan	https://bit.ly/SKMMDINLUTKANRembang2024
12	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	https://bit.ly/SKMMDINARPUSRembang2024
13	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	https://bit.ly/SKMMDINPERMADESRembang2024
14	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	https://bit.ly/SKMMDINBUDPARRembang2024
15	Dinas Perdagangan dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	https://bit.ly/SKMMDIGDAGKOPUMKRembang2024
16	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	https://bit.ly/SKMMDPUTARURembang2024
17	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	https://bit.ly/SKMMDPKPRembang2024
18	Dinas Pertanian dan Pangan	https://bit.ly/SKMMDINTANPANRembang2024
19	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana	https://bit.ly/SKMMDINSOSPCKBRembang2024
20	Satuan Polisi Pamong Praja	https://bit.ly/SKMSATPOLPPRembang2024
21	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	https://bit.ly/SKMMDINPERINNAKERRembang2024
22	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	https://bit.ly/SKMBAPPEDARembang2024
23	Badan Kepegawaian Daerah	https://bit.ly/SKMBKDRembang2024
24	Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	https://bit.ly/SKMBPPKADRembang2024
25	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	https://bit.ly/SKMBAPPEDARembang2024

26	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	https://bit.ly/SKMBAKESBANGPOLRembang2024
27	Kecamatan Sarang	https://bit.ly/SKMKECSARANGRembang2024
28	Kecamatan Kragan	https://bit.ly/SKMKECAMATANKRAGANRembang2024
29	Kecamatan Sluke	https://bit.ly/SKMKECSLUKERembang2024
30	Kecamatan Lasem	https://bit.ly/SKMKECAMATANLASEMRembang2024
31	Kecamatan Pancur	https://bit.ly/SKMKECPANCURRembang2024
32	Kecamatan Sedan	https://bit.ly/SKLMKECSEDANRembang2024
33	Kecamatan Sale	https://bit.ly/SKMSALERembang2024
34	Kecamatan Gunem	https://bit.ly/SKMKECAMATANGUNEMRembang2024
35	Kecamatan Pamotan	https://bit.ly/SKMKECPAMOTANRembang2024
36	Kecamatan Sulang	https://bit.ly/SKMSULANGRembang2024
37	Kecamatan Bulu	https://bit.ly/SKMBULURembang2024
38	Kecamatan Sumber	https://bit.ly/41CjL7d
39	Kecamatan Kaliori	https://bit.ly/SKMKECKALIORIRembang2024
40	Kecamatan Rembang	https://bit.ly/SKMREMBANGRembang2024
41	RSUD dr. R. Soetrasno	https://bit.ly/4iLNDUV
42	Puskesmas Sarang 1	https://bit.ly/SKMPUSKSARANG1Rembang2024
43	Puskesmas Sarang 2	https://docs.google.com/document/d/1EQHylwDfN2rq1XTGthKK547-IJ-hCfVE/edit?usp=sharing&oid=104811629470644178140&rtpof=true&sd=true
44	Puskesmas Kragan 1	https://docs.google.com/document/d/1mx94wCYY14bTRcAHMP7TLKXCmGs09Cg6/edit?usp=sharing&oid=104811629470644178140&rtpof=true&sd=true
45	Puskesmas Kragan 2	https://bit.ly/SKMPUSKKRAGAN22024
46	Puskesmas Sluke	https://docs.google.com/document/d/1xGfyvcmVgRdTFopOL68XICGeMClj3gvM/edit?usp=sharing&oid=104811629470644178140&rtpof=true&sd=true
47	Puskesmas Lasem	https://docs.google.com/document/d/1E6KIBv2HBFUmkRRGITn4wXW_OVkquMYI/edit?usp=sharing&oid=104811629470644178140&rtpof=true&sd=true
48	Puskesmas Pancur	https://bit.ly/SKMPUSKPANCUR2024

		24
49	Puskesmas Sedan	https://drive.google.com/file/d/1pGd-29NROfxOHqo-1jC9Y2tCyKfzseDw/view?usp=sharing
50	Puskesmas Sale	https://bit.ly/SKMPUSKSALERembang2024
51	Puskesmas Gunem	https://drive.google.com/file/d/1nncila56O7W0IABPk_qnNo-xB4M9eiBV/view?usp=sharing
52	Puskesmas Pamotan	https://drive.google.com/file/d/1f37_P3t-81pTutCZxK3RssCbcHqWjJYR/view?usp=sharing
53	Puskesmas Sulang	https://bit.ly/SKMPUSKSULANGRembang2024
54	Puskesmas Bulu	https://docs.google.com/document/d/1O8t87BloYG8QGfyjdoCXbsROSJM3n8bp/edit?usp=sharing&ouid=104811629470644178140&rtpof=true&sd=true
55	Puskesmas Sumber	https://bit.ly/SKMPUSKSUMBERRembang2024
56	Puskesmas Kaliori	https://docs.google.com/document/d/1jEOHZzH9UZfxPvYjzfDo5LQJhV--mNEQ/edit?usp=sharing&ouid=104811629470644178140&rtpof=true&sd=true
57	Puskesmas Rembang 1	https://bit.ly/SKMPUSKREMBANG12024
58	Puskesmas Rembang 2	https://docs.google.com/document/d/19M0Fa_CDZ6raXEqc-OpWjFGKvURdhoA/edit?usp=sharing&ouid=104811629470644178140&rtpof=true&sd=true
59	UPT. Sarana dan Prasarana	https://bit.ly/UPTSARANADANPRASARANA2024
60	UPT. Pengelolaan Sampah	https://bit.ly/SKMUPTPENGELOLAHANSMAHA2024
61	UPT. Tempat Pelelangan Ikan	https://bit.ly/SKMTPIRembang2024
62	UPT. Metrologi Legal	https://bit.ly/SKMUPTMETROLOGI2024
63	UPT. Peralatan dan perbengkelan	https://docs.google.com/document/d/1nKGvCnck3Oh22HB5NRSFqw3YhU0b9_Ig/edit?usp=sharing&ouid=104811629470644178140&rtpof=true&sd=true
64	UPT. Balai Benih Pertanian	https://bit.ly/SKMBALAIIBENIHRembang2024
65	UPT. Pelayanan Usaha Peternakan	https://docs.google.com/document/d/1xcT08pCCW3tDdweEG1USwFJT8wgPVgc8/edit?usp=sharing&ouid=104811629470644178140&rtpof=true&sd=true
66	UPT. Balai Latihan Kerja	https://drive.google.com/file/d/1_7B

-
X5FB5dGBIMtnPEHmheg4PysxXa
2L/view?usp=sharing