

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT **(SKM)**

SEMESTER II
TAHUN 2021



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

Jalan Jendral Sudirman Nomor 2 Surakarta
Telp : (0271) 642020; Fax : (0271) 644308

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan prima dan berkualitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan persepsi dan umpan balik dari masyarakat sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang kurang sehingga mampu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 yang menyatakan bahwa "Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun". Tahun 2021 ini pelaksanaan SKM di Kota Surakarta sudah dilaksanakan selama 2 periode yakni di Semester I dan Semester II.

Penyelenggaraan SKM Kota Surakarta Tahun 2021 baik pada Semester 1 maupun Semester 2 dilakukan dengan metode kombinasi Manual dan *Online*. Penggunaan metode *online* bertujuan untuk menjawab tantangan penyelenggara SKM dalam masa pandemi Covid-19, sekaligus sebagai upaya mempermudah dan mempercepat layanan dengan menggunakan teknologi. Sedangkan penggunaan metode manual dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di lapangan dan memiliki kendala penggunaan teknologi.

Laporan ini disusun guna memberikan gambaran terkait pelaksanaan SKM Kota Surakarta Tahun 2021 termasuk identifikasi unsur pelayanan prioritas yang harus segera perbaikan melalui rencana tindak lanjut. Disamping itu, laporan ini juga memberikan gambaran trend Indeks Kepuasan Masyarakat di Kota Surakarta terhadap berbagai pelayanan publik diberikan Pemerintah Kota Surakarta kepada warganya.

Surakarta, November 2021

The stamp is circular with a purple border. The text inside the stamp reads "PEMERINTAH KOTA SURAKARTA" around the top edge and "SEKRETARIAT DAERAH" in the center. There are two small stars on either side of the center text.

WALIKOTA SURAKARTA,
SEKRETARIS DAERAH
[Signature]
M. AHYANI, MA
Pembina Utama Madya
NIP. 19631123 199003 1 009

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I 1	
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II 4	
PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	4
2.1. Profil UPP yang menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).....	4
BAB III 6	
HASIL PELAKSANAAN SKM	6
3.1 Rekapitulasi Semester 1 dan Semester 2	6
3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Surakarta	15
3.2 Nilai Masing-Masing Unsur.....	62
3.3 Perangkat Daerah dengan nilai Terbaik di Kota Surakarta	63
3.4 Perangkat Daerah dengan nilai Terendah.....	64
3.5 Potensi dan Kendala dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Kota Surakarta	65
3.6 Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Surakarta ..	69
BAB IV 71	
KESIMPULAN	71
LAMPIRAN 1	73
HASIL OLAH DATA DAN RENCANA TINDAK LANJUT SKM SETIAP OPD/UPP TAHUN 2021	73

1.	BADAN PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	74
2.	BADAN PERENCANAAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH.....	76
3.	UPT SOLO TECHNOPARK.....	78
4.	BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH	80
5.	KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	83
6.	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN	85
7.	UPT RUMAH SEWA	87
8.	DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT	89
9.	UPT PELAYANAN TERPADU PEREMPUAN DAN ANAK SURAKARTA.....	92
10.	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	94
11.	DINAS PERDAGANGAN.....	97
12.	UPT METROLOGI LEGAL	99
13.	DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA.....	101
14.	DINAS KESEHATAN	103
15.	UPT LABORATORIUM KESEHATAN	106
16.	UPT INSTALASI FARMASI	108
17.	RSUD BUNG KARNO	110
18.	UPT PUSKESMAS PAJANG	112
19.	UPT PUSKESMAS PENUMPING	114
20.	UPT PUSKESMAS PURWOSARI	116
21.	UPT PUSKESMAS JAYENGAN.....	118
22.	UPT PUSKESMAS KRATONAN	120
23.	UPT PUSKESMAS SANGKRAH	122
24.	UPT PUSKESMAS GAJAHAN	124
25.	UPT PUSKESMAS PURWODININGRATAN.....	126
26.	UPT PUSKESMAS NGORESAN.....	128
27.	UPT PUSKESMAS SIBELA.....	130
28.	UPT PUSKESMAS PUCANGSAWIT	132
29.	UPT PUSKESMAS NUSUKAN.....	134
30.	UPT PUSKESMAS MANAHAN	136
31.	UPT PUSKESMAS GILINGAN.....	138
32.	UPT PUSKESMAS BANYUANYAR	140

33.	UPT PUSKESMAS SETABELAN	142
34.	UPT PUSKESMAS GAMBIRSARI.....	144
35.	DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN	146
36.	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	148
37.	SEKRETARIAT DPRD.....	150
38.	INSPEKTORAT	152
39.	SEKRETARIAT DAERAH.....	154
40.	DINAS PENDIDIKAN.....	156
41.	UPT SANGGAR KEGIATAN BELAJAR	158
42.	UPT PUSAT LAYANAN DISABILITAS DAN PENDIDIKAN INKLUSIF	160
43.	DINAS PEMADAM KEBAKARAN.....	162
44.	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	164
45.	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	166
46.	DINAS SOSIAL.....	168
47.	DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN	170
48.	DINAS PERTANIAN, KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN.....	172
49.	UPT RUMAH POTONG HEWAN	174
50.	UPT PUSAT KESEHATAN HEWAN	176
51.	UPT ANEKA USAHA PERIKANAN	178
52.	DINAS LINGKUNGAN HIDUP.....	181
53.	DINAS PERHUBUNGAN.....	183
54.	UPT TRANSPORTASI.....	189
55.	DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH	191
56.	DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA.....	193
57.	DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	195
58.	DINAS KEBUDAYAAN	197
59.	UPT MUSEUM.....	199
60.	DINAS PARIWISATA.....	201
61.	UPT KAWASAN WISATA.....	203
62.	RUMAH SAKIT UMUM DAERAH	205
63.	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH.....	207
64.	KECAMATAN JEBRES	209

65.	KELURAHAN SUDIROPRAJAN.....	212
66.	KELURAHAN GANDEKAN.....	215
67.	KELURAHAN PUCANGSAWIT	217
68.	KELURAHAN JEBRES.....	219
69.	KELURAHAN MOJOSONGO.....	221
70.	KELURAHAN PURWODININGRATAN	223
71.	KELURAHAN TEGALHARJO.....	225
72.	KELURAHAN KEPATIHAN KULON.....	227
73.	KELURAHAN KEPATIHAN WETAN	229
74.	KELURAHAN SEWU	231
75.	KELURAHAN JAGALAN	233
76.	KECAMATAN SERENGAN	235
77.	KELURAHAN KEMLAYAN	237
78.	KELURAHAN JAYENGAN	239
79.	KELURAHAN KRATONAN.....	241
80.	KELURAHAN TIPES	243
81.	KELURAHAN SERENGAN.....	245
82.	KELURAHAN DANUKUSUMAN.....	247
83.	KELURAHAN JOYOTAKAN	249
84.	KECAMATAN LAWEYAN.....	251
85.	KELURAHAN PENUMPING	253
86.	KELURAHAN SRIWEDARI	255
87.	KELURAHAN PURWOSARI.....	257
88.	KELURAHAN KERTEN	259
89.	KELURAHAN JAJAR.....	261
90.	KELURAHAN KARANGASEM	263
91.	KELURAHAN PAJANG	265
92.	KELURAHAN SONDAKAN.....	267
93.	KELURAHAN LAWEYAN	269
94.	KELURAHAN BUMI.....	271
95.	KELURAHAN PANULARAN.....	273
96.	KECAMATAN PASARKLIWON	275

97. KELURAHAN JOYOSURAN	277
98. KELURAHAN PASAR KLIWON	279
99. KELURAHAN KAUMAN	281
100. KELURAHAN KAMPUNG BARU.....	283
101. KELURAHAN KEDUNG LUMBU.....	285
102. KELURAHAN BALUWARTI.....	287
103. KELURAHAN GAJAHAN.....	289
104. KELURAHAN SEMANGGI	291
105. KELURAHAN MOJO	293
106. KELURAHAN SANGKRAH.....	295
107. KECAMATAN BANJARSARI.....	297
108. KELURAHAN KEPRABON.....	299
109. KELURAHAN TIMURAN	301
110. KELURAHAN KETELAN	303
111. KELURAHAN PUNGGAWAN.....	305
112. KELURAHAN KESTALAN	308
113. KELURAHAN GILINGAN.....	310
114. KELURAHAN NUSUKAN	312
115. KELURAHAN KADIPIRO.....	314
116. KELURAHAN BANJARSARI	316
117. KELURAHAN JOGLO.....	318
118. KELURAHAN BANYUANYAR.....	320
119. KELURAHAN SUMBER	323
120. KELURAHAN MANAHAN.....	325
121. KELURAHAN MANGKUBUMEN	327
122. KELURAHAN SETABELAN.....	329
123. BANK SOLO	331
124. PDAM	333
125. TSTJ	335
126. PEDARINGAN.....	337
127. SMP N 1	339
128. SMP N 2	341

129. SMP N 3	343
130. SMP N 4	345
131. SMP N 5	347
132. SMP N 6	349
133. SMP N 7	351
134. SMP N 8	353
135. SMP N 9	355
136. SMP N 10	357
137. SMP N 11	359
138. SMP N 12	361
139. SMP N 13	363
140. SMP N 14	365
141. SMP N 15	367
142. SMP N 16	369
143. SMP N 17	371
144. SMP N 18	373
145. SMP N 19	375
146. SMP N 20	377
147. SMP N 21	379
148. SMP N 22	381
149. SMP N 23	383
150. SMP N 24	385
151. SMP N 25	387
152. SMP N 26	389
153. SMP N 27	391

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Rinci hasil IKM Semester I dan hasil IKM Semester II beserta Kondisi Perkembangannya Masing-Masing OPD di Kota Surakarta Tahun 2021	8
Tabel 3. 2	Nilai IKM, Jumlah Responden, Metode penyelenggaraan SKM, Unsur Prioritas yang Harus Diperbaiki dan Rencana Tindak Lanjutnya.....	17
Tabel 3. 3	Nilai masing-masing Unsur Pelayanan Publik	62
Tabel 3. 4	OPD/UPP dengan Perolehan Nilai IKM Tertinggi di Tahun 2021	64
Tabel 3. 5	OPD/UPP dengan Perolehan Nilai IKM Terendah di Tahun 2021	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Persentase OPD/UPP Kota Surakarta yang Menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 Berdasarkan Kelompok Unit	5
Gambar 3. 1	Persentase Perkembangan Campaign Nilai IKM OPD/UPP dari Semester I ke Semester II	6
Gambar 3. 2	Persentase Perolehan Nilai IKM OPD/UPP Tahun 2021 berdasarkan Kategori	15
Gambar 3. 3	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2017-2019	61
Gambar 3. 4	Jumlah OPD/UPP yang berada diatas dan dibawah ratat-rata nilai IKM Kota Surakarta (85,50)	62
Gambar 3. 4	Nilai Masing-Masing Unsur Pelayanan dari yang Terendah hingga Tertinggi	63

DAFTAR LAMPIRAN

1.	BADAN PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH.....	74
2.	BADAN PERENCANAAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH.....	76
3.	UPT SOLO TECHNOPARK.....	78
4.	BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH	80
5.	KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK.....	83
6.	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN ...	85
7.	UPT RUMAH SEWA.....	87
8.	DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT	89
9.	UPT PELAYANAN TERPADU PEREMPUAN DAN ANAK SURAKARTA....	92
10.	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	94
11.	DINAS PERDAGANGAN.....	97
12.	UPT METROLOGI LEGAL	99
13.	DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA....	101
14.	DINAS KESEHATAN.....	103
15.	UPT LABORATORIUM KESEHATAN	106
16.	UPT INSTALASI FARMASI	108
17.	RSUD BUNG KARNO	110
18.	UPT PUSKESMAS PAJANG.....	112
19.	UPT PUSKESMAS PENUMPING	114
20.	UPT PUSKESMAS PURWOSARI.....	116
21.	UPT PUSKESMAS JAYENGAN.....	118
22.	UPT PUSKESMAS KRATONAN	120
23.	UPT PUSKESMAS SANGKRAH.....	122
24.	UPT PUSKESMAS GAJAHAN	124
25.	UPT PUSKESMAS PURWODININGRATAN.....	126

26.	UPT PUSKESMAS NGORESAN.....	128
27.	UPT PUSKESMAS SIBELA.....	130
28.	UPT PUSKESMAS PUCANGSAWIT	132
29.	UPT PUSKESMAS NUSUKAN.....	134
30.	UPT PUSKESMAS MANAHAN	136
31.	UPT PUSKESMAS GILINGAN	138
32.	UPT PUSKESMAS BANYUANYAR	140
33.	UPT PUSKESMAS SETABELAN	142
34.	UPT PUSKESMAS GAMBIRSARI.....	144
35.	DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN ...	146
36.	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	148
37.	SEKRETARIAT DPRD.....	150
38.	INSPEKTORAT	152
39.	SEKRETARIAT DAERAH.....	154
40.	DINAS PENDIDIKAN.....	156
41.	UPT SANGGAR KEGIATAN BELAJAR	158
42.	UPT PUSAT LAYANAN DISABILITAS DAN PENDIDIKAN INKLUSIF	160
43.	DINAS PEMADAM KEBAKARAN.....	162
44.	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA.....	164
45.	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	166
46.	DINAS SOSIAL.....	168
47.	DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN	170
48.	DINAS PERTANIAN, KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN.....	172
49.	UPT RUMAH POTONG HEWAN	174
50.	UPT PUSAT KESEHATAN HEWAN	176
51.	UPT ANEKA USAHA PERIKANAN	178
52.	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	181
53.	DINAS PERHUBUNGAN.....	183
54.	UPT TRANSPORTASI.....	189
55.	DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH	191

56.	DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA	193
57.	DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	195
58.	DINAS KEBUDAYAAN	197
59.	UPT MUSEUM.....	199
60.	DINAS PARIWISATA.....	201
61.	UPT KAWASAN WISATA.....	203
62.	RUMAH SAKIT UMUM DAERAH	205
63.	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH.....	207
64.	KECAMATAN JEBRES	209
65.	KELURAHAN SUDIROPRAJAN.....	212
66.	KELURAHAN GANDEKAN.....	215
67.	KELURAHAN PUCANGSAWIT	217
68.	KELURAHAN JEBRES	219
69.	KELURAHAN MOJOSONGO	221
70.	KELURAHAN PURWODININGRATAN	223
71.	KELURAHAN TEGALHARJO.....	225
72.	KELURAHAN KEPATIHAN KULON	227
73.	KELURAHAN KEPATIHAN WETAN	229
74.	KELURAHAN SEWU	231
75.	KELURAHAN JAGALAN	233
76.	KECAMATAN SERENGAN	235
77.	KELURAHAN KEMLAYAN	237
78.	KELURAHAN JAYENGAN	239
79.	KELURAHAN KRATONAN.....	241
80.	KELURAHAN TIPES	243
81.	KELURAHAN SERENGAN.....	245
82.	KELURAHAN DANUKUSUMAN.....	247
83.	KELURAHAN JOYOTAKAN	249
84.	KECAMATAN LAWEYAN.....	251
85.	KELURAHAN PENUMPING	253

86.	KELURAHAN SRIWEDARI	255
87.	KELURAHAN PURWOSARI.....	257
88.	KELURAHAN KERTEN	259
89.	KELURAHAN JAJAR.....	261
90.	KELURAHAN KARANGASEM	263
91.	KELURAHAN PAJANG	265
92.	KELURAHAN SONDAKAN.....	267
93.	KELURAHAN LAWEYAN	269
94.	KELURAHAN BUMI.....	271
95.	KELURAHAN PANULARAN.....	273
96.	KECAMATAN PASARKLIWON.....	275
97.	KELURAHAN JOYOSURAN	277
98.	KELURAHAN PASAR KLIWON	279
99.	KELURAHAN KAUMAN	281
100.	KELURAHAN KAMPUNG BARU.....	283
101.	KELURAHAN KEDUNG LUMBU.....	285
102.	KELURAHAN BALUWARTI.....	287
103.	KELURAHAN GAJAHAN.....	289
104.	KELURAHAN SEMANGGI	291
105.	KELURAHAN MOJO	293
106.	KELURAHAN SANGKRAH.....	295
107.	KECAMATAN BANJARSARI.....	297
108.	KELURAHAN KEPRABON.....	299
109.	KELURAHAN TIMURAN	301
110.	KELURAHAN KETELAN	303
111.	KELURAHAN PUNGGAWAN.....	305
112.	KELURAHAN KESTALAN	308
113.	KELURAHAN GILINGAN.....	310
114.	KELURAHAN NUSUKAN	312
115.	KELURAHAN KADIPIRO.....	314

116. KELURAHAN BANJARSARI	316
117. KELURAHAN JOGLO.....	318
118. KELURAHAN BANYUANYAR.....	320
119. KELURAHAN SUMBER	323
120. KELURAHAN MANAHAN.....	325
121. KELURAHAN MANGKUBUMEN.....	327
122. KELURAHAN SETABELAN.....	329
123. BANK SOLO	331
124. PDAM	333
125. TSTJ	335
126. PEDARINGAN	337
127. SMP N 1	339
128. SMP N 2	341
129. SMP N 3	343
130. SMP N 4	345
131. SMP N 5	347
132. SMP N 6	349
133. SMP N 7	351
134. SMP N 8	353
135. SMP N 9	355
136. SMP N 10	357
137. SMP N 11	359
138. SMP N 12	361
139. SMP N 13	363
140. SMP N 14	365
141. SMP N 15	367
142. SMP N 16	369
143. SMP N 17	371
144. SMP N 18	373
145. SMP N 19	375

146. SMP N 20	377
147. SMP N 21	379
148. SMP N 22	381
149. SMP N 23	383
150. SMP N 24	385
151. SMP N 25	387
152. SMP N 26	389
153. SMP N 27	391

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 pelayanan publik 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 Kota Surakarta, 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

1. Undang-Undang No. 16 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2013 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 12);
6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 27-C Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Surakarta.

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 Kota Surakarta.

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.

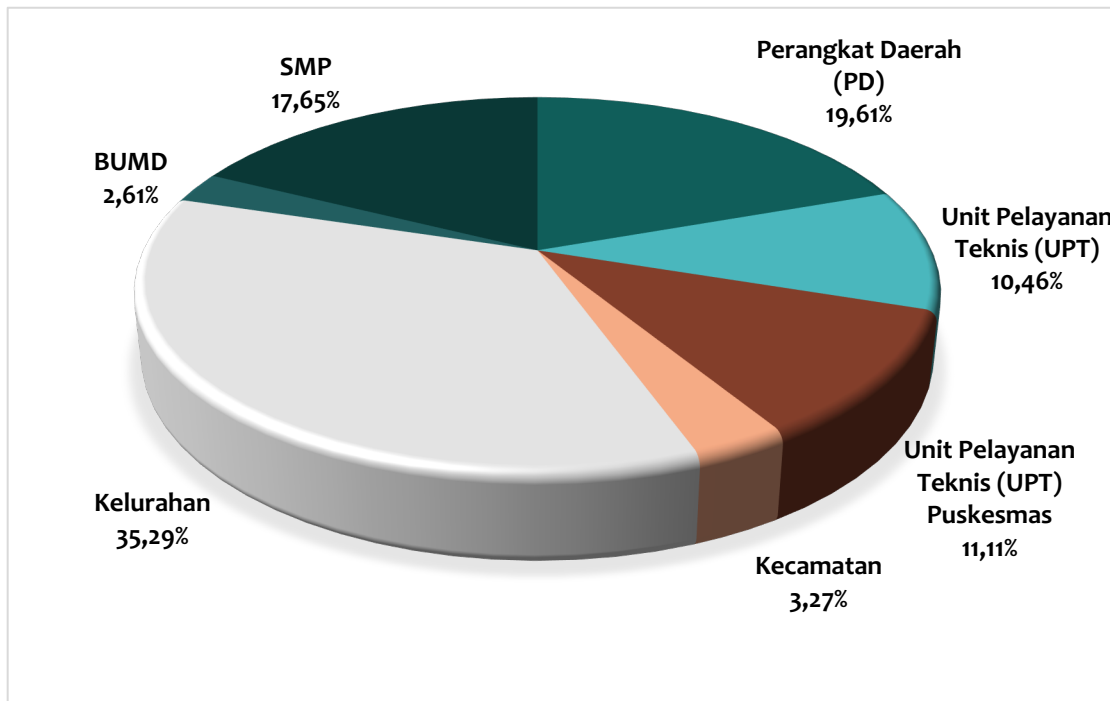
BAB II

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 Kota Surakarta mengeluarkan surat Walikota Surakarta Nomor 068/2677 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2021 Semester 2 melalui Bagian Organisasi Setda Kota Surakarta mengamanatkan kepada seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk dapat melaksanakan dan melaporkan SKM. Selanjutnya, Bagian Organisasi melakukan pendampingan kepada beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) khususnya yang belum pernah melaksanakan SKM, serta mengingatkan seluruh OPD terkait batas waktu pelaporan SKM. Pada tahun 2021 ini pelaksanaan SKM di Kota Surakarta dilaksanakan selama 2 periode yakni di Semester I dan Semester II Selain itu, beberapa OPD juga telah mengikuti pembinaan dari Kemenpan RB terkait kebijakan SKM yaitu Bimbingan Teknis dan Survei serentak. Adapun OPD yang telah mengikuti kegiatan dimaksud adalah Dspendukcapil, DPMPSTP, RSUD, Kecamatan. Selain itu, PDAM juga termasuk peserta dalam kegiatan pembinaan dari Kemenpan RB.

2.1. Profil UPP yang menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, pada Semester I dan Semester II tahun 2021 sebanyak 153 OPD/UPP telah menyampaikan laporannya. Rincian 153 OPD/UPP terdiri dari Perangkat Daerah (PD) sebanyak 30 unit (19,61%); Unit Pelayanan Teknis (UPT) 16 unit (10,46%); Unit Pelayanan Teknis (UPT) Puskesmas sebanyak 17 unit (10,46%); Kecamatan sebanyak 5 unit (3,27%); Kelurahan sebanyak 54 (35,29%); BUMD sebanyak 4 (2,61%); dan SMP Negeri sebanyak 27(17,65%). Secara rinci gambaran persentase partisipasi 153 OPD/UPP berdasarkan kelompok unitnya dapat dilihat sebagai berikut.



Gambar 2. 2 Persentase OPD/UPP Kota Surakarta yang Menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 Berdasarkan Kelompok Unit

Berdasarkan analisis laporan yang dikumpulkan masing-masing OPD/UPP ditemukan beberapa permasalahan makro yang menjadi kendala dalam pelaksanaan SKM Tahun 2021 antara lain sebagai berikut:

1. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat perbedaan susunan unsur U8 (Sarana Prasarana) dan U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) di bagian lampiran (halaman 21) dan contoh kuesioner (halaman 27-28), sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan analisis pada beberapa OPD/UPP di Kota Surakarta.
2. Adanya pandemi Covid yang menyebabkan menurunnya pemohon layanan yang bersedia turut aktif dalam pelaksanaan SKM.
3. Banyak masyarakat yang belum mengetahui cara berpartisipasi dalam penyelenggaraan SKM secara *online* sehingga OPD kesulitan untuk melakukan penilaian.

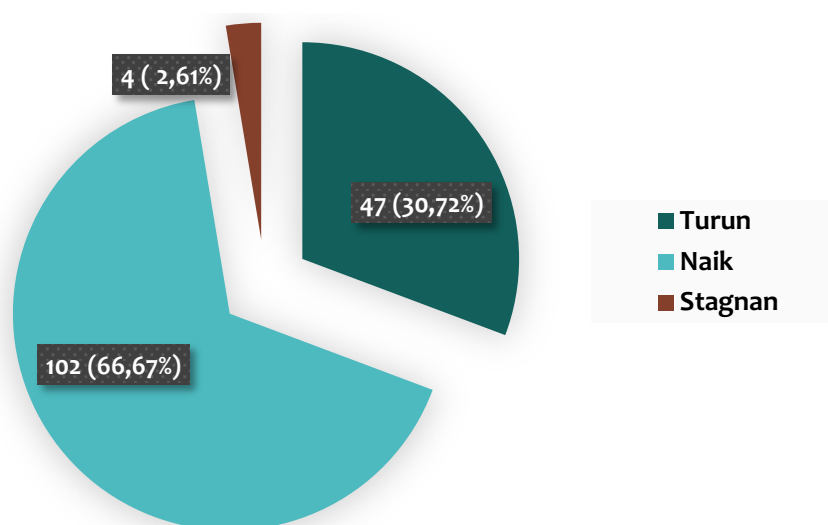
BAB III

HASIL PELAKSANAAN SKM

3.1 Rekapitulasi Semester 1 dan Semester 2

Pada Tahun 2021 Survey Kepuasan Masyarakat di Kota Surakarta di laksanakan dalam 2 periode yakni periode Semester I dan periode Semester II. Nilai IKM Kota Surakarta pada Semester I sebesar **85,05** dengan kategori nilai B (Baik), kemudian naik 1,05% menjadi **85,95** dengan kategory B (Baik) pada Semester II. Selanjutnya, hasil kedua pelaksanaan survey tersebut di rata-rata sehingga menjadi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Surakarta Tahun 2021 sebesar **85,50** dengan kategori **B (Baik)**.

Telaah lebih mendalam dilakukan untuk melihat kenaikan dan penurunan capaian kepuasan masyarakat pada masing-masing OPD penyelenggara layanan. Tercatat 47 OPD/UPP (30,72%) mengalami penurunan capaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari semester I ke semester II; 102 OPD/UPP (66,67%) mengalami kenaikan capaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari semester I ke semester II; dan 4 OPD/UPP (2,61%) mengalami stagnasi kondisi capaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari semester I ke semester II. Rincian kondisi perkembangan capaian nilai IKM Semester I dan Semester II dapat dilihat sebagai berikut.



Sumber: Olahan Data Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta, 2021

Gambar 3. 1 Persentase Perkembangan Campaign Nilai IKM OPD/UPP dari Semester I ke Semester II

Secara Rinci hasil IKM Semester I dan hasil IKM semester II beserta kondisi perkembangannya masing-masing OPD di Kota Surakarta dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3. 1 Rinci hasil IKM Semester I dan hasil IKM Semester II beserta Kondisi Perkembangannya Masing-Masing OPD di Kota Surakarta Tahun 2021

NO	OPD/Unit Pelayanan Publik	SKM Semester I			SKM Semester II			Rekapitulasi 2021			Perkembangan dari Semester I Ke Semester II	
		Responden	Nilai IKM	Status IKM	Status IKM	Nilai IKM	Status IKM	Jumlah Responden	Nilai IKM	Status IKM	Persentase Perkembangan (%)	Status
1	Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah	102	86,55	B	130	90,879	A	232	88,713	A	5,01	Naik
2	Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Daerah	50	84,45	B	105	84,788	B	155	84,619	B	0,40	Naik
3	UPT Solo Technopark	108	79,11	B	100	89,833	A	208	84,472	B	13,55	Naik
4	Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah	100	88,18	B	100	88,306	B	200	88,245	B	0,14	Naik
5	Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik	129	87,39	B	150	88,040	B	279	87,714	B	0,75	Naik
6	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman Dan Pertanahan	70	82,75	B	110	83,499	B	180	83,124	B	0,91	Naik
7	UPT Rumah Sewa	100	73,44	C	50	80,778	B	150	77,111	B	9,99	Naik
8	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak Dan Pemberdayaan Masyarakat	50	87,56	B	150	87,093	B	200	87,324	B	-0,53	Turun
9	UPT Pelayanan Terpadu Perempuan Dan Anak Surakarta	100	87,89	B	50	87,722	B	150	87,805	B	-0,19	Turun
10	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	200	90,58	A	150	91,519	A	350	91,051	A	1,03	Naik
11	Dinas Perdagangan	50	87,14	B	200	87,569	B	250	87,354	B	0,49	Naik
12	UPT Metrologi Legal	125	82,33	B	50	82,056	B	175	82,194	B	-0,34	Turun
13	Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana	100	82,83	B	146	83,785	B	246	83,307	B	1,16	Naik
14	Dinas Kesehatan	300	87,89	B	300	87,650	B	600	87,770	B	-0,27	Turun
15	UPT Laboratorium Kesehatan	50	80,95	B	150	88,167	B	200	84,560	B	8,91	Naik
16	UPT Instalasi Farmasi	50	79,94	B	50	82,389	B	100	81,167	B	3,06	Naik

NO	OPD/Unit Pelayanan Publik	SKM Semester I			SKM Semester II			Rekapitulasi 2021			Perkembangan dari Semester I Ke Semester II	
		Responden	Nilai IKM	Status IKM	Status IKM	Nilai IKM	Status IKM	Jumlah Responden	Nilai IKM	Status IKM	Persentase Perkembangan (%)	Status
17	RSUD Bung Karno	105	80,44	B	100	85,000	B	205	82,722	B	5,66	Naik
18	UPT Puskesmas Pajang	360	88,39	A	105	90,111	A	465	89,250	A	1,95	Naik
19	UPT Puskesmas Penumping	150	88,34	A	345	88,317	A	495	88,329	A	-0,03	Turun
20	UPT Puskesmas Purwosari	379	85,47	B	150	90,020	A	529	87,745	B	5,32	Naik
21	UPT Puskesmas Jayengan	50	86,09	B	379	86,600	B	429	86,345	B	0,59	Naik
22	UPT Puskesmas Kratonan	370	93,61	A	50	85,667	B	420	89,638	A	-8,49	Turun
23	UPT Puskesmas Sangkrah	360	80,42	B	370	84,210	B	730	82,317	B	4,71	Naik
24	UPT Puskesmas Gajahan	50	81,56	B	100	81,000	B	150	81,280	B	-0,69	Turun
25	UPT Puskesmas Purwodiningratan	50	86,44	B	377	88,182	B	427	87,313	B	2,01	Naik
26	UPT Puskesmas Ngoresan	336	91,33	A	100	90,503	A	436	90,918	A	-0,91	Turun
27	UPT Puskesmas Sibela	50	80,35	B	335	82,050	B	385	81,200	B	2,12	Naik
28	UPT Puskesmas Pucangsawit	71	87,67	B	150	86,667	B	221	87,167	B	-1,14	Turun
29	UPT Puskesmas Nusukan	75	78,92	B	70	77,063	B	145	77,990	B	-2,35	Turun
30	UPT Puskesmas Manahan	50	79,48	B	130	80,705	B	180	80,093	B	1,54	Naik
31	UPT Puskesmas Gilingan	60	84,94	B	150	95,352	A	210	90,148	A	12,25	Naik
32	UPT Puskesmas Banyuanyar	342	84,49	B	60	86,157	B	402	85,324	B	1,97	Naik
33	UPT Puskesmas Setabelan	50	81,30	B	100	92,861	A	150	87,080	B	14,22	Naik
34	UPT Puskesmas Gambirsari	108	81,06	B	50	82,121	B	158	81,588	B	1,31	Naik
35	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian	250	86,93	B	211	87,902	B	461	87,418	B	1,11	Naik
36	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	101	97,26	A	200	97,530	A	301	97,395	A	0,28	Naik
37	Sekretariat Dprd	100	83,36	B	144	86,829	B	244	85,095	B	4,16	Naik
38	Inspektorat	150	89,47	A	100	88,818	A	250	89,145	A	-0,73	Turun
39	Sekretariat Daerah	100	82,43	B	150	86,074	B	250	84,250	B	4,43	Naik

NO	OPD/Unit Pelayanan Publik	SKM Semester I			SKM Semester II			Rekapitulasi 2021			Perkembangan dari Semester I Ke Semester II	
		Responden	Nilai IKM	Status IKM	Status IKM	Nilai IKM	Status IKM	Jumlah Responden	Nilai IKM	Status IKM	Persentase Perkembangan (%)	Status
40	Dinas Pendidikan	50	88,53	A	100	88,722	A	150	88,625	A	0,22	Naik
41	UPT Sanggar Kegiatan Belajar	50	82,33	B	113	81,834	B	163	82,084	B	-0,61	Turun
42	UPT Pusat Layanan Disabilitas Dan Pendidikan Inklusif	55	88,61	A	121	87,259	B	176	87,935	B	-1,53	Turun
43	Dinas Pemadam Kebakaran	100	84,06	B	100	84,111	B	200	84,084	B	0,06	Naik
44	Satuan Polisi Pamong Praja	162	79,33	B	103	87,406	B	265	83,370	B	10,18	Naik
45	Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang	100	83,40	B	104	85,176	B	204	84,289	B	2,13	Naik
46	Dinas Sosial	250	84,14	B	100	85,194	B	350	84,667	B	1,25	Naik
47	Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian	100	93,64	A	250	93,920	A	350	93,780	A	0,30	Naik
48	Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan Dan Perikanan	50	86,00	B	100	87,970	B	150	86,985	B	2,29	Naik
49	UPT Rumah Potong Hewan	170	88,50	A	50	88,556	A	220	88,528	A	0,06	Naik
50	UPT Pusat Kesehatan Hewan	50	79,80	B	100	79,775	B	150	79,787	B	-0,03	Turun
51	UPT Aneka Usaha Perikanan	155	82,22	B	52	80,556	B	207	81,389	B	-2,03	Turun
52	Dinas Lingkungan Hidup	100	86,15	B	155	82,670	B	255	84,410	B	-4,04	Turun
53	Dinas Perhubungan	100	78,39	B	130	87,900	B	230	83,144	B	12,13	Naik
54	UPT Transportasi	100	86,94	B	113	87,194	B	213	87,069	B	0,29	Naik
55	Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah	100	85,86	B	67	86,240	B	167	86,049	B	0,44	Naik
56	Dinas Kepemudaan Dan Olahraga	100	80,58	B	150	82,963	B	250	81,773	B	2,95	Naik
57	Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan	100	81,58	B	100	84,144	B	200	82,864	B	3,14	Naik
58	Dinas Kebudayaan	50	79,53	B	150	72,926	C	200	76,227	C	-8,30	Turun
59	UPT Museum	100	85,28	B	50	81,000	B	150	83,139	B	-5,02	Turun
60	Dinas Pariwisata	60	86,39	B	106	85,026	B	166	85,708	B	-1,58	Turun
61	UPT Kawasan Wisata	100	89,67	A	150	89,556	A	250	89,611	A	-0,12	Turun
62	Rumah Sakit Umum Daerah	100	80,97	B	162	84,482	B	262	82,726	B	4,34	Naik

NO	OPD/Unit Pelayanan Publik	SKM Semester I			SKM Semester II			Rekapitulasi 2021			Perkembangan dari Semester I Ke Semester II	
		Responden	Nilai IKM	Status IKM	Status IKM	Nilai IKM	Status IKM	Jumlah Responden	Nilai IKM	Status IKM	Persentase Perkembangan (%)	Status
63	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	100	83,44	B	100	80,556	B	200	82,000	B	-3,46	Turun
64	Kecamatan Jebres	50	86,78	B	114	87,910	A	164	87,344	B	1,30	Naik
65	Kelurahan Sudiroprajan	50	88,17	B	150	89,148	A	200	88,657	A	1,11	Naik
66	Kelurahan Gandekan	50	89,50	A	50	91,944	A	100	90,722	A	2,73	Naik
67	Kelurahan Pucangsawit	50	87,00	B	50	87,333	B	100	87,167	B	0,38	Naik
68	Kelurahan Jebres	50	86,36	B	50	86,580	B	100	86,469	B	0,26	Naik
69	Kelurahan Mojosongo	50	80,94	B	63	85,670	B	113	83,307	B	5,84	Naik
70	Kelurahan Purwodiningratan	40	82,83	B	50	85,670	B	90	84,252	B	3,42	Naik
71	Kelurahan Tegalharjo	50	87,57	B	50	87,722	B	100	87,646	B	0,17	Naik
72	Kelurahan Kepatihan Kulon	50	88,17	B	50	92,056	A	100	90,112	A	4,41	Naik
73	Kelurahan Kepatihan Wetan	50	86,22	B	50	86,278	B	100	86,250	B	0,06	Naik
74	Kelurahan Sewu	50	90,72	A	50	90,778	A	100	90,750	A	0,06	Naik
75	Kelurahan Jagalan	100	86,28	B	50	87,444	B	150	86,861	B	1,35	Naik
76	Kecamatan Serengan	50	87,28	B	100	87,333	B	150	87,305	B	0,06	Naik
77	Kelurahan Kemlayan	60	83,94	B	50	86,500	B	110	85,222	B	3,04	Naik
78	Kelurahan Jayengan	50	81,48	B	60	81,660	B	110	81,571	B	0,22	Naik
79	Kelurahan Kratonan	50	85,72	B	50	85,722	B	100	85,722	B	0,00	Turun
80	Kelurahan Tipes	60	86,56	B	50	86,890	B	110	86,725	B	0,38	Naik
81	Kelurahan Serengan	50	84,11	B	50	84,778	B	100	84,445	B	0,79	Naik
82	Kelurahan Danukusuman	50	81,67	B	100	77,800	B	150	79,733	B	-4,73	Turun
83	Kelurahan Joyotakan	50	86,50	B	50	85,056	B	100	85,778	B	-1,67	Turun
84	Kecamatan Laweyan	50	83,89	B	100	85,028	B	150	84,458	B	1,36	Naik
85	Kelurahan Penumping	53	80,61	B	50	83,389	A	103	82,000	B	3,45	Naik
86	Kelurahan Sriwedari	50	91,72	A	53	91,722	A	103	91,722	A	0,00	Turun
87	Kelurahan Purwosari	50	89,22	A	50	88,444	A	100	88,833	A	-0,87	Turun

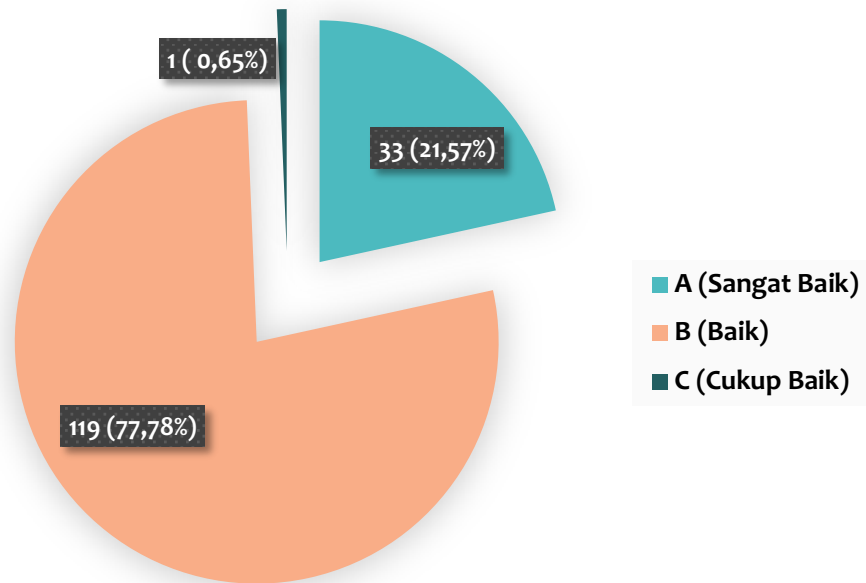
NO	OPD/Unit Pelayanan Publik	SKM Semester I			SKM Semester II			Rekapitulasi 2021			Perkembangan dari Semester I Ke Semester II	
		Responden	Nilai IKM	Status IKM	Status IKM	Nilai IKM	Status IKM	Jumlah Responden	Nilai IKM	Status IKM	Persentase Perkembangan (%)	Status
88	Kelurahan Kerten	56	81,67	B	50	86,889	B	106	84,278	B	6,39	Naik
89	Kelurahan Jajar	50	92,17	A	50	80,056	B	100	86,111	B	-13,14	Turun
90	Kelurahan Karangasem	50	84,00	B	50	84,389	B	100	84,194	B	0,46	Naik
91	Kelurahan Pajang	100	83,08	B	50	91,954	A	150	87,519	B	10,68	Naik
92	Kelurahan Sondakan	50	81,17	B	50	82,806	B	100	81,986	B	2,02	Naik
93	Kelurahan Laweyan	53	86,72	B	50	86,722	B	103	86,722	B	0,00	Stagnan
94	Kelurahan Bumi	50	90,78	A	50	87,111	B	100	88,944	A	-4,04	Turun
95	Kelurahan Panularan	100	81,64	B	50	86,722	B	150	84,181	B	6,22	Naik
96	Kecamatan Pasarkliwon	50	87,86	B	100	85,222	B	150	86,542	B	-3,00	Turun
97	Kelurahan Joyosuran	50	86,89	B	50	81,481	B	100	84,185	B	-6,22	Turun
98	Kelurahan Pasar Kliwon	50	93,13	A	100	87,250	B	150	90,190	A	-6,31	Turun
99	Kelurahan Kauman	50	85,77	B	50	85,833	-	100	85,803	B	0,07	Naik
100	Kelurahan Kampung Baru	50	82,89	B	142	84,637	B	192	83,763	B	2,11	Naik
101	Kelurahan Kedung Lumbu	50	88,06	B	50	88,111	B	100	88,083	B	0,06	Naik
102	Kelurahan Baluwarti	50	87,11	B	50	88,278	B	100	87,695	B	1,34	Naik
103	Kelurahan Gajahan	200	85,28	B	50	82,556	B	250	83,917	B	-3,19	Turun
104	Kelurahan Semanggi	40	77,81	B	200	79,580	B	240	78,695	B	2,27	Naik
105	Kelurahan Mojo	50	78,33	B	50	90,278	A	100	84,306	B	15,25	Naik
106	Kelurahan Sangkrah	100	83,33	B	122	79,463	B	222	81,398	B	-4,64	Turun
107	Kecamatan Banjarsari	50	82,36	B	100	86,194	B	150	84,278	B	4,65	Naik
108	Kelurahan Keprabon	50	82,22	B	50	84,722	B	100	83,472	B	3,04	Naik
109	Kelurahan Timuran	50	86,25	B	50	86,333	B	100	86,290	B	0,10	Naik
110	Kelurahan Ketelan	100	80,83	B	50	89,611	A	150	85,222	B	10,86	Naik
111	Kelurahan Punggawan	50	85,25	B	50	88,444	A	100	86,847	B	3,75	Naik
112	Kelurahan Kestalan	46	88,78	A	50	88,833	A	96	88,805	A	0,06	Naik

NO	OPD/Unit Pelayanan Publik	SKM Semester I			SKM Semester II			Rekapitulasi 2021			Perkembangan dari Semester I Ke Semester II	
		Responden	Nilai IKM	Status IKM	Status IKM	Nilai IKM	Status IKM	Jumlah Responden	Nilai IKM	Status IKM	Persentase Perkembangan (%)	Status
113	Kelurahan Gilingan	50	77,00	B	94	91,637	A	144	84,319	B	19,01	Naik
114	Kelurahan Nusukan	60	86,50	B	50	81,889	B	110	84,195	B	-5,33	Turun
115	Kelurahan Kadipiro	50	86,35	B	60	89,213	A	110	87,781	B	3,32	Naik
116	Kelurahan Banjarsari	50	83,83	B	100	88,611	A	150	86,222	B	5,70	Naik
117	Kelurahan Joglo	50	86,28	B	50	94,073	A	100	90,175	A	9,04	Naik
118	Kelurahan Banyuanyar	50	87,89	B	51	89,706	A	101	88,797	A	2,07	Naik
119	Kelurahan Sumber	50	77,94	B	50	81,833	B	100	79,889	B	4,99	Naik
120	Kelurahan Manahan	50	83,72	B	50	85,278	B	100	84,500	B	1,86	Naik
121	Kelurahan Mangkubumen	50	85,33	B	100	85,444	B	150	85,389	B	0,13	Naik
122	Kelurahan Setabelan	100	84,56	B	150	83,907	B	250	84,231	B	-0,77	Turun
123	BANK SOLO	100	78,36	B	50	77,944	B	150	78,153	B	-0,53	Turun
124	PDAM	100	80,22	B	100	81,613	B	200	80,917	B	1,74	Naik
125	TSTJ	100	76,75	B	100	78,160	B	200	77,455	B	1,84	Naik
126	PEDARINGAN	50	79,64	B	100	79,278	B	150	79,458	B	-0,45	Turun
127	SMP N 1	50	88,44	A	50	88,333	B	100	88,389	A	-0,13	Turun
128	SMP N 2	50	85,50	B	50	85,778	B	100	85,639	B	0,32	Naik
129	SMP N 3	50	81,50	B	100	82,500	B	150	82,000	B	1,23	Naik
130	SMP N 4	50	84,50	B	50	84,611	B	100	84,556	B	0,13	Naik
131	SMP N 5	50	87,50	B	50	87,500	B	100	87,500	B	0,00	Stagnan
132	SMP N 6	50	88,06	B	50	86,278	B	100	87,167	B	-2,02	Turun
133	SMP N 7	50	88,39	A	50	94,778	A	100	91,583	A	7,23	Naik
134	SMP N 8	50	88,75	A	52	82,639	B	102	85,692	B	-6,88	Turun
135	SMP N 9	50	86,00	B	50	86,000	B	100	86,000	B	0,00	Stagnan
136	SMP N 10	50	99,61	A	78	83,084	B	128	91,348	A	-16,59	Turun
137	SMP N 11	50	81,72	B	50	84,333	B	100	83,028	B	3,20	Naik

NO	OPD/Unit Pelayanan Publik	SKM Semester I			SKM Semester II			Rekapitulasi 2021			Perkembangan dari Semester I Ke Semester II	
		Responden	Nilai IKM	Status IKM	Status IKM	Nilai IKM	Status IKM	Jumlah Responden	Nilai IKM	Status IKM	Persentase Perkembangan (%)	Status
138	SMP N 12	50	94,61	A	50	93,889	A	100	94,250	A	-0,76	Turun
139	SMP N 13	50	84,22	B	163	76,852	B	213	80,537	B	-8,75	Turun
140	SMP N 14	50	83,78	B	50	83,889	B	100	83,833	B	0,13	Naik
141	SMP N 15	50	92,11	A	50	93,389	A	100	92,750	A	1,39	Naik
142	SMP N 16	50	88,67	A	50	88,667	A	100	88,667	A	0,00	Stagnan
143	SMP N 17	50	85,11	B	150	85,704	B	200	85,408	B	0,70	Naik
144	SMP N 18	50	86,56	B	50	86,667	B	100	86,611	B	0,13	Naik
145	SMP N 19	50	79,39	B	50	78,667	B	100	79,028	B	-0,91	Turun
146	SMP N 20	50	83,50	B	50	85,167	B	100	84,333	B	2,00	Naik
147	SMP N 21	50	89,28	A	50	88,222	B	100	88,750	A	-1,18	Turun
148	SMP N 22	50	85,33	B	50	82,667	B	100	84,000	B	-3,13	Turun
149	SMP N 23	50	79,78	B	50	80,944	B	100	80,361	B	1,46	Naik
150	SMP N 24	50	86,61	B	50	90,889	B	100	88,750	A	4,94	Naik
151	SMP N 25	50	81,22	B	50	81,611	B	100	81,417	B	0,48	Naik
152	SMP N 26	50	84,67	B	50	85,000	B	100	84,833	B	0,39	Naik
153	SMP N 27	50	92,72	A	70	87,857	B	120	90,290	A	-5,25	Turun
RATA-RATA IKM			85,05	B		85,95	B		85,50	B	1,05	Naik
JUMLAH RESPONDEN		12.921			14.665			27.586				

Sumber: Olahan Data Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta, 2021

Secara keseluruhan dari 153 OPD/UPP terdapat 33 OPD/UPP (21,57%) yang memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori A (Sangat Baik); OPD/UPP yang memperoleh nilai kategori B (Baik) sebanyak 119 OPD/UPP (77,78%); dan hanya 1 OPD/UPP (0,65%) yang memperoleh nilai IKM kategori C (Cukup Baik). Secara rinci persentase perolehan nilai IKM digambarkan sebagai berikut.



Sumber: Olahan Data Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta, 2021

Gambar 3. 2 Persentase Perolehan Nilai IKM OPD/UPP Tahun 2021 berdasarkan Kategori

3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Surakarta

Jumlah Responden dalam penyelenggaraan SKM di Tahun 2021 merupakan hasil penjumlahan responden pada survey Semester I dan Semester dua. Secara keseluruhan jumlah responden masyarakat yang berpartisipasi dalam **SKM tahun 2021 sebanyak 27.586 jiwa/orang** dengan rincian pada **Semester 1 sebanyak 12.921 orang responden**, dan **Semester 2 sebanyak 14.665 orang responden**. Penyelenggaraan SKM Kota Surakarta Tahun 2021 baik pada Semester 1 maupun Semester 2 dilakukan dengan metode kombinasi Manual dan *Online*. Penggunaan metode *online* bertujuan untuk menjawab tantangan penyelenggara SKM dalam masa pandemi Covid-19, sekaligus

sebagai upaya mempermudah dan mempercepat layanan dengan menggunakan teknologi. Sedangkan penggunaan metode manual dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang memang melakukan pelayanan di lapangan dan memiliki kendala penggunaan teknologi.

Secara lebih rinci capaian nilai IKM masih-masing OPD tentunya perlu terus ditingkatkan dari tahun ketahun sehingga perlu adanya identifikasi unsur pelayanan yang prioritas harus segera di perbaiki. Kondisi masing-masing OPD dilihat dari nilai IKM, Jumlah Responden, Metode penyelenggaraan SKM, Unsur prioritas yang harus diperbaiki dan rencana tindak lanjutnya dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 3. 2 Nilai IKM, Jumlah Responden, Metode penyelenggaraan SKM, Unsur Prioritas yang Harus Diperbaiki dan Rencana Tindak Lanjutnya

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah	88,71	A (Sangat Baik)	232	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U3 (Waktu penyelesaian) • U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) • U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi e-layanan • Peningkatan kompetensi petugas • Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
2	Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Daerah	84,62	B (Baik)	155	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U8 (Sarana Prasarana) • U7 (Perilaku Pelaksana) • U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) 	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan sarana dan prasana pelayaan • Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent • Penyediaan layanan pengaduan masyarakat
3	UPT Solo Technopark	84,47	B (Baik)	208	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U8 (Sarana Prasarana) • U4 (Biaya/Tarif) • U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi registrasi "online" • Penetapan Tarif/ biaya disesuaikan dengan hasil yang diperoleh
4	Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah	88,24	B (Baik)	200	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U8 (Sarana Prasarana) • U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) • U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> • Konsolidasi dan koordinasi dengan internal dan eksternal • Sosiolisasi Tupoksi tiap Bidang dan Sekretariat • Penyusunan Standar Pelayanan • Sosialisasi penggunaan aplikasi • Sosialisasi Persyaratan Pelayanan dan prosedur • Monitoring dan evaluasi SOP secara berkala • Pengendalian dan verikasi proses

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							<ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan Sarpras yang lebih memadai terutama terkait dengan pelayanan online
5	Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik	87,71	B (Baik)	279	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U8 (Sarana Prasarana) • U1 (Persyaratan) • U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat sarana penyampaian pengaduan • Menentukan mekanisme penanganan pengaduan • Melakukan penganggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana • Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala • Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
6	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman Dan Pertanahan	83,12	B (Baik)	180	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U8 (Sarana Prasarana) • U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) • U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengawasan dan evaluasi berkala untuk lebih meningkatkan pelayanan publik • Berkomunikasi dengan instansi lain untuk menambah jumlah personel • Adanya pembangunan sarana dan prasarana TPU
7	UPT Rumah Sewa	77,11	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U8 (Sarana Prasarana) • U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) • U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan sarana dan prasana pelayaan • Sosialisasi output produk layanan secara online maupun dengan selebaran fisik • Penyusunan dan evaluasi SOP pelayanan
8	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak Dan Pemberdayaan Masyarakat	87,32	B (Baik)	200	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U8 (Sarana Prasarana) • U7 (Perilaku Pelaksana) • U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengembangan komunikasi, informasi dan edukasi pemberdayaan perempuan dan anak • Fasilitasi penyediaan sarana dan prasarana kelembagaan lembaga kemasyarakatan desa kelurahan (RT,RW,PKK,Posyandu,LPM dan

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							karang taruna) lembaga adat desa/ kelurahan dan masyarakat hukum adat <ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan layanan pengaduan masyarakat bagi perempuan dan anak korban kekerasan
9	UPT Pelayanan Terpadu Perempuan Dan Anak Surakarta	87,81	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U3 (Waktu penyelesaian) • U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) • U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi output produk layanan secara online maupun dengan selebaran fisik • Penyusunan dan evaluasi SOP pelayanan • Sosialisasi SOP pelayanan kepada masyarakat lewat berbagai media
10	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	91,05	A (Sangat Baik)	350	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U3 (Waktu penyelesaian) • U6 (Kompetensi Pelaksana) • U7 (Perilaku Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi pelayanan pengurusan dokumen adminduk terutama untuk model layanan online • Maintenance server secara berkala dan pengadaan server baru • Penambahan jam kerja (lembur) untuk memproses secara online • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan melalui rapat-rapat internal • Pemberian penghargaan kepada pegawai teladan setiap bulan dan pemberian sanksi pada pegawai yang tidak disiplin dalam pelayanan • Bimtek/ pelatihan capacity building penanaman pendidikan karakter untuk memberikan service excellent
11	Dinas Perdagangan	87,35	B (Baik)	250	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U8 (Sarana Prasarana) • U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan sarana dan prasana pelayanan

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						<ul style="list-style-type: none"> U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Bimtek/ pelatihan capacity building penanaman pendidikan karakter untuk memberikan service excellent Sosialisasi persyaratan pelayanan baik secara fisik di ruang pelayanan maupun secara online melalui media elektronik
12	UPT Metrologi Legal	82,19	B (Baik)	175	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U4 (Biaya/Tarif) U8 (Sarana Prasarana) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluasi penetapan biaya pelayanan Perbaikan sarana dan prasana pelayanan Evaluasi SOP pelayanan
13	Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana	83,31	B (Baik)	246	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Perbaikan sarana dan prasana pelayanan Evaluasi SOP pelayanan Sosialisasi Produk Pelayanan kepada masyarakat baik melalui media elektronik maupun secara fisik seperti selebaran
14	Dinas Kesehatan	87,77	B (Baik)	600	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Revisi SK Tim dengan menambah jumlah anggota tim penilai Sosialisasi ke warga terkait persyaratan pengajuan produk layanan (sesuai PERWALI No 18 Tahun 2019) Penyampaian ke pemohon untuk segera menindaklanjuti kekurangan persyaratan Penyampaian alur dan prosedur layanan ke pemohon Koordinasi dengan organisasi dan institusi untuk

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							<p>menyederhanakan prosedur rekomendas</p> <ul style="list-style-type: none"> Menciptakan kondisi ruang pelayanan yang tenang sehingga memudahkan dalam berkonsultasi dengan pengguna pelayanan Perawatan dan pengembangan sistem
15	UPT Laboratorium Kesehatan	84,56	B (Baik)	200	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan Sosialisasi registrasi "Online" Penambahan loket layanan Lakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap prosedur pelayanan Simplifikasi proses bisnis Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
16	UPT Instalasi Farmasi	81,17	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan Sosialisasi registrasi "Online" Penambahan loket layanan Lakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap prosedur pelayanan Simplifikasi proses bisnis Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
17	RSUD Bung Karno	82,72	B (Baik)	205	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan Sosialisasi registrasi "Online" Perbaikan sarana dan prasana pelayanan Sosialisasi kualifikasi produk pelayanan melalui media

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
18	UPT Puskesmas Pajang	89,25	A (Sangat Baik)	465	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan Sosialisasi registrasi "Online" Perbaikan saranan dan prasana pelayanan Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
19	UPT Puskesmas Penumping	88,33	A (Sangat Baik)	495	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Penambahan kotak kritik dan saran Sosialisasi layanan pengaduan melalui alat elektronik Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan
20	UPT Puskesmas Purwosari	87,75	B (Baik)	529	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Menambahkan kursi tunggu di ruang screening Peningkatan sosialisasi registrasi "Online" Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
21	UPT Puskesmas Jayengan	86,35	B (Baik)	429	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Menambahkan kursi tunggu di ruang screening Peningkatan sosialisasi registrasi "Online" Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
22	UPT Puskesmas Kratonan	89,64	A (Sangat Baik)	420	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U6 (Kompetensi Pelaksana) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Penyederhanaan alur pelayanan Penambahan petugas rekam medis Pemeliharaan sarana dan prasarana Kalibrasi alat kesehatan Simplifikasi produk pelayanan

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
23	UPT Puskesmas Sangkrah	82,32	B (Baik)	730	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Menambahkan kursi tunggu di ruang screening Peningkatan sosialisasi registrasi "Online" Penyusunan dan Evaluasi SOP
24	UPT Puskesmas Gajahan	81,28	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi pendaftaran dengan menggunakan mesin APM Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan Meningkatkan penggunaan sarana dan prasarana secara optimal meskipun pandemi
25	UPT Puskesmas Purwodiningratan	87,31	B (Baik)	427	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U1 (Persyaratan) U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Penyusunan dan Evaluasi SOP Peningkatan sosialisasi registrasi "Online" Menambahkan kursi tunggu di ruang screening
26	UPT Puskesmas Ngoresan	90,92	A (Sangat Baik)	436	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U1 (Persyaratan) U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "Online" Penyusunan dan Evaluasi SOP Menambahkan kursi tunggu di ruang screening
27	UPT Puskesmas Sibela	81,20	B (Baik)	385	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi pelayanan "online" Perbaikan jaringan Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent Sosialisasi Produk spesifikasi pelayanan yang akan diperoleh masyarakat melalui media

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
28	UPT Puskesmas Pucangsawit	87,17	B (Baik)	221	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U8 (Sarana Prasarana) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi Produk spesifikasi pelayanan yang akan diperoleh masyarakat melalui media Menambahkan kursi tunggu di ruang screening Peningkatan sosialisasi SOP melalui media
29	UPT Puskesmas Nusukan	77,99	B (Baik)	145	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Penyuluhan kepada pasien yang berkunjung ke UPT Puskesmas Nusukan mengenai pelayanan yang bisa diberikan di era pandemi Penyuluhan kepada pasien yang berkunjung ke UPT Puskesmas Nusukan mengenai pelayanan yang bisa diberikan di era pandemi Penyuluhan kepada pasien yang berkunjung ke UPT Puskesmas Nusukan mengenai pelayanan yang bisa diberikan di era pandemi
30	UPT Puskesmas Manahan	80,09	B (Baik)	180	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan perhitungan ABK dan mengusulkan ke dinas Melakukan Pengusulan ke dinas tentang pengadaan reagen dan obat Memberikan pelatihan khusus terkait Service excellent
31	UPT Puskesmas Gilingan	90,15	A (Sangat Baik)	210	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Penambahan loket layanan Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Simplifikasi proses bisnis

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							<ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
32	UPT Puskesmas Banyuanyar	85,32	B (Baik)	402	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Pemasangan jaringan wifi khusus di tempat vaksinasi Update jadwal harian disesuaikan dengan kondisi petugas dan layanan Pembinaan secara berkala melalui minilokakarya Puskesmas
33	UPT Puskesmas Setabelan	87,08	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U3 (Waktu penyelesaian) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Menambahkan kursi tunggu di ruang screening Peningkatan sosialisasi waktu pelayanan Peningkatan sosialisasi SOP melalui media
34	UPT Puskesmas Gambirsari	81,59	B (Baik)	158	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U1 (Persyaratan) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Pemasangan papan petunjuk alur untuk pengambilan nomor antrian Pemasangan kipas angin pada 2 titik.
35	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian	87,42	B (Baik)	461	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi tentang produk layanan yang diberikan kepada masyarakat Melaksanakan review SOP Melaksanakan rekayasa ulang SOP Melakukan otomatisasi beberapa aktivitas SOP dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
36	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	97,40	A (Sangat Baik)	301	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Perilaku Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan pemahaman produk perizinan bagi SDM yang terdapat pada DPMPTSP Kota Surakarta secara berkala Mengikutsertakan petugas pelayanan dalam pelatihan <i>service excellence</i> Melakukan koordinasi internal terkait aturan baru dalam hal perizinan secara berkala
37	Sekretariat DPRD	85,10	B (Baik)	244	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Layanan wifi/ internet bandwidthnya agar lebih besar dan cepat Pelayanan tindak lanjut untuk jawaban surat masuk agar lebih cepat Kebersihan toilet/ kamar mandi lebih diperhatikan lagi Memberikan pelatihan khusus terkait <i>Service excellent</i>
38	Inspektorat	89,15	A (Sangat Baik)	250	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Mempercepat Penyusunan Laporan hasil pemeriksaan/reviu/audit dengan mengoptimalkan fungsi supervise atasan Menerapkan reward dan punishment terkait ketepatan waktu pemberian layanan Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Penyusunan dan simplifikasi proses bisnis Meningkatkan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi APIP Meningkatkan koordinasi antar pemeriksa untuk menyamakan penyampaian terhadap suatu permasalahan

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
39	Sekretariat Daerah	84,25	B (Baik)	250	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Mempercepat pelaksanaan pelayanan Menerapkan reward dan punishment terkait ketepatan waktu pemberian layanan Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Penyusunan dan simplifikasi proses bisnis Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
40	Dinas Pendidikan	88,62	A (Sangat Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Mempercepat pelaksanaan pelayanan Menerapkan reward dan punishment kepada petudgas terkait ketepatan waktu pemberian layanan Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dinas Penyusunan dan simplifikasi proses bisnis Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
41	UPT Sanggar Kegiatan Belajar	82,08	B (Baik)	163	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U6 (Kompetensi Pelaksana) U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Inputting data online Penambahan personel Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
42	UPT Pusat Layanan Disabilitas Dan Pendidikan Inklusif	87,94	B (Baik)	176	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Mempercepat pelaksanaan pelayanan Menerapkan reward dan punishment kepada petudgas terkait ketepatan waktu pemberian layanan Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Memberikan sosialisasi persyaratan pelayanan.

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
43	Dinas Pemadam Kebakaran	84,08	B (Baik)	200	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U1 (Persyaratan) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Pengadaan sarana prasarana Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Memberikan pelatihan
44	Satuan Polisi Pamong Praja	83,37	B (Baik)	265	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Penambahan loket layanan Penyediaan tim yang sudah memahami konsep alur kerja layanan Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent Penyediaan kanal aduan yang mudah diakses dan terintegrasi ULAS Pembuatan infografis layanan Pembuatan video alur layanan Sosialisasi dan publikasi persyaratan layanan
45	Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang	84,29	B (Baik)	204	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan SDM di Lapangan Peningkatan tindak lanjut laporan aduan dengan cepat Penambahan personel pada administrasi sistem ULAS Melakukan monitoring terhadap fasilitas yang sudah diperbaiki agar tidak cepat rusak
46	Dinas Sosial	84,67	B (Baik)	350	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Memasang tulisan "Gratis" ditempat yang mudah terlihat oleh masyarakat/penerima layanan

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan capacity building untuk petugas di bagian pelayanan Perbaikan sarana dan prasarana penunjang pelayanan Menjaga konsistensi seluruh pegawai di Dinas Sosial Kota Surakarta dana pemberian layanan kepada masyarakat
47	Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian	93,78	A (Sangat Baik)	350	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U6 (Kompetensi Pelaksana) U3 (Waktu penyelesaian) U7 (Perilaku Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Mengikutsertakan petugas pelayanan dalam pelatihan service excellence Membuat aturan terkait bagaimana dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan mekanisme pengaduan secara bertahap Melakukan penganggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana berkala
48	Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan Dan Perikanan	86,99	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U7 (Perilaku Pelaksana) U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Mengikutsertakan petugas pelayanan dalam pelatihan service excellence Membuat aturan terkait bagaimana dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat Melakukan penganggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana Melakukan penganggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan mekanisme pengaduan secara bertahap
49	UPT Rumah Potong Hewan	88,53	A (Sangat Baik)	220	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U4 (Biaya/Tarif) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluasi biaya pelayanan dan pengusulan perubahan peraturan daerah

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						<ul style="list-style-type: none"> U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Membuat aturan terkait bagaimana dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat Sosialisasi persyaratan pelayanan yang dibutuhkan secara online
50	UPT Pusat Kesehatan Hewan	79,79	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U4 (Biaya/Tarif) U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluasi biaya pelayanan dan pengusulan perubahan peraturan daerah Membuat aturan terkait bagaimana dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat Perbaikan sarana dan prasarana pelayanan
51	UPT Aneka Usaha Perikanan	81,39	B (Baik)	207	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U4 (Biaya/Tarif) U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Pengusulan perubahan peraturan daerah terkait harga benih, agar dapat mengikuti harga pasar Membangun kerja sama dan komunikasi antara UPT Aneka Usaha Perikanan dengan UPR Kota Surakarta dan sekitarnya Mendesain jaringan penjualan benih secara elektronik dengan jangkauan pasar lebih luas Pemberian reward dan punishment pada tenaga kerja Penataan prasarana dan sarana sesuai dengan SOP Pembuatan kotak dan atau sistem layanan aduan
52	Dinas Lingkungan Hidup	84,41	B (Baik)	255	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Perbaikan sarana dan prasarana pelayanan Mengikutsertakan petugas pelayanan dalam pelatihan service excellence

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Membuat aturan terkait bagaimana dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat Menjaga konsistensi seluruh pegawai dalam pemberian layanan kepada masyarakat
53	Dinas Perhubungan	83,14	B (Baik)	230	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Kepastian Penjadwalan Penilaian Andalalin Menyiapkan Integrasi Aplikasi Mendukung Proses Persetujuan Andalalin Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat Mesosialisasikan Persyaratan dan Prosedur untuk meningkatkan waktu pelayanan Menyiapkan Perizinan Berbasis Aplikasi/Daring Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat Mesosialisasikan Persyaratan dan Prosedur untuk meningkatkan waktu pelayanan

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							<ul style="list-style-type: none"> • Percepatan Menjawab • Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat • Menyiapkan Perizinan Berbasis Aplikasi/Daring • Percepatan Menjawab • Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat • Percepatan Menjawab • Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan MasyarakatMalakukan Kerjasama dengan Hotel atau platform lain untuk • bisa menurunkan Tarif • Percepatan Menjawab • Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat • Mesosialisasikan Persyaratan dan Prosedur untuk • meningkatkan waktu pelayanan • Menyiapkan Perizinan Berbasis Aplikasi/Daring • Menghitung Kembali Biaya Pengujian Kendaraan • Mesosialisasikan Persyaratan dan Prosedur untuk • meningkatkan waktu pelayanan • Percepatan Menjawab • Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat • Membuat Kepastian Jadwal pelaksanaan Kegiatan • Melakukan Kerjasama dengan Bengkel rofesional sebagai lokasi studi

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							<ul style="list-style-type: none"> • Percepatan Menjawab • Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat • Mesosialisasikan Persyaratan dan Prosedur untuk meningkatkan waktu pelayanan • Menyiapkan Perizinan Berbasis Aplikasi/Daring • Percepatan Menjawab • Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat • Membuat Skenario Dinasmis untuk Pembayaran Retribusi • Parkir terutama Saat Kondisi Pandemi • Percepatan Menjawab • Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat • Sosialisasi melalui Media Sosial, Surat Kabar dan Media Digital Lainnya • Percepatan Menjawab • Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat • Meningkatkan Kecepatan Pelayanan akan Aduan dari Masyarakat • Melaksanakan Evaluasi dan Penyegaran Pada petugas Pelayanan secara rutin • Mesosialisasikan Persyaratan dan Prosedur • Melaksanakan Evaluasi dan Penyegaran Pada petugas Pelayanan secara rutin

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
54	UPT Transportasi	87,07	B (Baik)	213	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi bentuk peroduk pelayanan yang akan diterima masyarakat Pendalaman tugas dan fungsi serta kewenangan UPT kepada pegawai Peningkatan kompetensi terkait service excellent bagi petugas layanan
55	Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah	86,05	B (Baik)	167	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi bentuk peroduk pelayanan yang akan diterima masyarakat Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan Pendalaman tugas dan fungsi serta kewenangan dinas kepada pegawai
56	Dinas Kepemudaan Dan Olahraga	81,77	B (Baik)	250	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Alur pelayanan untuk dapat diakses pada Portal Perijinan Sosialisasi penggunaan Aplikasi Portal Perijinan Tarif penggunaan sarana prasarana untuk berolahraga maupun kegiatan sosial tarif dikenakan lebih murah dibandingkan dengan pengguna umum Peningkatan kompetensi terkait service excellent bagi petugas layanan Pengajuan anggaran renovasi fasilitas pendukung venue olahraga
57	Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan	82,86	B (Baik)	200	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U1 (Persyaratan) U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) 	<ul style="list-style-type: none"> Membuat aturan tentang peminjaman/pembuatan kartu diluar kota Pengelolaan simpul jaringan informasi kearsipan nasional (Pembuatan daftar informasi arsip secara online)

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							<ul style="list-style-type: none"> Perbaikan dan pengadaan sarana prasarana Pembuatan jadwal perpanjangan jam kunjungan
58	Dinas Kebudayaan	76,23	C (Cukup Baik)	200	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Pendalaman tugas dan fungsi serta kewenangan dinas kepada pegawai Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan Penyusunan Proses Bisnis Mengoreksi SOP pelayanan dengan mempersingkat proses pelayanan
59	UPT Museum	83,14	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi bentuk peroduk pelayanan yang akan diterima masyarakat Pendalaman tugas dan fungsi serta kewenangan UPT kepada pegawai Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan
60	Dinas Pariwisata	85,71	B (Baik)	166	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan QR code untuk akses informasi kepariwisataan (self service information) di TIC dan beberapa titik destinasi Melengkapi website pariwisata dengan menu terbaru yang dibutuhkan Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent Memberikan pelatihan khusus terkait informasi kepariwisataan Membuat desain surat rekomendasi dan surat izin sewa dalam bentuk elektronik
61	UPT Kawasan Wisata	89,61	A (Sangat Baik)	250	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						<ul style="list-style-type: none"> U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U7 (Perilaku Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi ke Masyarakat berkenaan prosedur layanan Meningkatkan kecekatan pelayanan Meningkatkan ketelitian Mendorong seluruh pegawai menguasai semua aplikasi
62	Rumah Sakit Umum Daerah	82,73	B (Baik)	262	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Pemeliharaan dan perbaikan sarana prasarana pelayanan. Peningkatan responsifitas pengaduan, saran dan masukan masyarakat. Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan Memberikan Pelatihan berkenaan service excellent
63	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	82,00	B (Baik)	200	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Perilaku Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan Pelatihan berkenaan service excellent Sosialisasi ke Masyarakat berkenaan prosedur layanan
64	Kecamatan Jebres	87,34	B (Baik)	164	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U1 (Persyaratan) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Membuat tampilan prosedur alur pelayanan yang lebih sederhana dan dipublish di papan informasi digital serta media sosial kecamatan Jebres : instagram Evaluasi prosedur pelayanan dan memberdayakan linmas di pintu masuk untuk mengarahkan warga/ pemohon layanan Membuat tampilan syarat pelayanan yang sederhana dan dipublish di papan informasi digital serta media sosial kecamatan Jebres : instagram Memberikan Pelatihan khusus terkait Service Excellent

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
65	Kelurahan Sudiroprajan	88,66	A (Sangat Baik)	200	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U7 (Perilaku Pelaksana) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Membuat Brosur Rekomendasi yang diberikan kepada tiap RW Memberi pengertian kepada masyarakat dengan sopan Meningkatkan kecekatan pelayanan Meningkatkan ketelitian Mempertahankan menguasai semua aplikasi Mempertahankan kesopanan dan keramahan Mensosialisasikan perlengkapan persyaratan melalui brosur rekomendasi Mengatur warga yang membutuhkan pelayanan dengan antrian kehadiran
66	Kelurahan Gandekan	90,72	A (Sangat Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi persyaratan pengurusan kependudukan dengan memasang banner/ spanduk Koordinasi dengan lintas terkait aplikasi dan jaringan internet Melakukan fasilitasi pelayanan kependudukan online Sosialisasi SOP melalui WA grup RT/RW Sosialisasi SOP melalui WA grup RT/RW
67	Kelurahan Pucangsawit	87,17	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan kenyamanan ruang pelayanan dengan mengubah lay out dan mebelair Memberikan informasi yang jelas kepada warga Mengusulkan pelatihan service excellent terhadap petugas pelayanan Memperkuat jaringan internet dan koordinasi dengan Dinas Adminduk

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
68	Kelurahan Jebres	86,47	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan informasi yang jelas kepada warga Sosialisasi persyaratan pengurusan kependudukan dengan memasang banner/ spanduk Koordinasi dengan lintas terkait aplikasi dan jaringan internet
69	Kelurahan Mojosongo	83,31	B (Baik)	113	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) U8 (Sarana Prasarana) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Penambahan loket layanan Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>
70	Kelurahan Purwodiningratan	84,25	B (Baik)	90	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U1 (Persyaratan) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi persyaratan pengurusan kependudukan dengan memasang banner/ spanduk Sosialisasi produk hasil layanan Penyusunan dan Evaluasi SOP
71	Kelurahan Tegalharjo	87,65	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U1 (Persyaratan) U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Mendesain Ulang tata layout ruang pelayanan dan kantor Pembuatan liflet, publikasi persyaratan Help Desk penggunaan aplikasi Verifikasi ulang terhadap hasil pelayanan sebelum diserahkan ke pemohon
72	Kelurahan Kepatihan Kulon	90,11	A (Sangat Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi produk hasil layanan Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						<ul style="list-style-type: none"> U6 (Kompetensi Pelaksana) 	
73	Kelurahan Kepatihan Wetan	86,25	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Mendesain Ulang tata layout ruang pelayanan dan kantor Sosialisasi produk hasil layanan
74	Kelurahan Sewu	90,75	A (Sangat Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Mendesain Ulang tata layout ruang pelayanan dan kantor Penyusunan dan Evaluasi SOP Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>
75	Kelurahan Jagalan	86,86	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Pembuatan liflet, publikasi persyaratan Help Desk penggunaan aplikasi Penyusunan dan Evaluasi SOP Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online Peningkatan sosialisasi registrasi "online"
76	Kecamatan Serengan	87,31	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U6 (Kompetensi Pelaksana) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U7 (Perilaku Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Peningkatan sosialisasi prosedur dan persyaratan pelayanan Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan Review Standar Pelayanan secara rutin terkait perubahan terhadap produk layanan

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
77	Kelurahan Kemlayan	85,22	B (Baik)	110	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Mengadakan pelatihan penanganan pengaduan kepada petugas layanan Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan Memberikan penghargaan kepada petugas yang berprestasi
78	Kelurahan Jayengan	81,57	B (Baik)	110	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U3 (Waktu penyelesaian) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Mendesain Ulang tata layout ruang pelayanan dan kantor Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan
79	Kelurahan Kratonan	85,72	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Perilaku Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Mendesain Ulang tata layout ruang pelayanan dan kantor Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan Memberikan penghargaan kepada petugas yang berprestasi
80	Kelurahan Tipes	86,73	B (Baik)	110	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U1 (Persyaratan) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi prosedur dan persyaratan pelayanan Pembuatan liflet, publikasi persyaratan Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
81	Kelurahan Serengan	84,44	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U3 (Waktu penyelesaian) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan
82	Kelurahan Danukusuman	79,73	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan Penyusunan dan Evaluasi SOP Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online
83	Kelurahan Joyotakan	85,78	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi produk hasil layanan Penyusunan dan Evaluasi SOP Review Standar Pelayanan secara rutin terkait perubahan terhadap produk layanan Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan
84	Kecamatan Laweyan	84,46	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan Evaluasi prosedur penanganan pengaduan, saran dan masukan Review Standar Pelayanan secara rutin terkait perubahan terhadap produk layanan

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
85	Kelurahan Penumping	82,00	B (Baik)	103	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan Sosialisasi produk hasil layanan
86	Kelurahan Sriwedari	91,72	A (Sangat Baik)	103	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U1 (Persyaratan) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online Pembuatan liflet, publikasi persyaratan Sosialisasi produk hasil layanan
87	Kelurahan Purwosari	88,83	A (Sangat Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U1 (Persyaratan) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online Pembuatan liflet, publikasi persyaratan Sosialisasi produk hasil layanan
88	Kelurahan Kerten	84,28	B (Baik)	106	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U1 (Persyaratan) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Review Standar Pelayanan secara rutin terkait perubahan terhadap produk layanan Pembuatan liflet, publikasi persyaratan Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online
89	Kelurahan Jajar	86,11	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U6 (Kompetensi Pelaksana) U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Membuat Brosur Rekomendasi yang diberikan kepada tiap RW Memberi pengertian kepada masyarakat dengan sopan Meningkatkan kecekanan pelayanan Gratis Meningkatkan ketelitian

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							<ul style="list-style-type: none"> • Mempertahankan menguasai semua aplikasi • Mempertahankan kesopanan dan keramahan • Mengajukan pengadaan • Mensosialisasikan perlengkapan persyaratan melalui brosur rekomendasi
90	Kelurahan Karangasem	84,19	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U8 (Sarana Prasarana) • U7 (Perilaku Pelaksana) • U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan • Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan • Memberikan penghargaan kepada petugas yang berprestasi • Peningkatan sosialisasi registrasi "online" • Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online
91	Kelurahan Pajang	87,52	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U8 (Sarana Prasarana) • U1 (Persyaratan) • U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan • Pembuatan liflet, publikasi persyaratan • Penyusunan dan Evaluasi SOP • Membuat Brosur Rekomendasi yang diberikan kepada tiap RW • Memberi pengertian kepada masyarakat dengan sopan • Meningkatkan kecepatan pelayanan
92	Kelurahan Sondakan	81,99	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U4 (Biaya/Tarif) 	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan evaluasi kesesuaian tarif/biaya pelayanan • Penyusunan dan Evaluasi SOPP

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						<ul style="list-style-type: none"> U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan
93	Kelurahan Laweyan	86,72	B (Baik)	103	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U6 (Kompetensi Pelaksana) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi produk hasil layanan Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online
94	Kelurahan Bumi	88,94	A (Sangat Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U6 (Kompetensi Pelaksana) U8 (Sarana Prasarana) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Membuat brosur rekomendasi yang diberikan kepada tiap RW Memberikan pelatihan kepada petugas Petugas IT yang menguasai Meningkatkan ketelitian Petugas pelayanan harus ramah, supel Sosialisasi kepada masyarakat Memaksimalkan pelayanan
95	Kelurahan Panularan	84,18	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U8 (Sarana Prasarana) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi produk hasil layanan Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan
96	Kecamatan Pasarkliwon	86,54	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Penambahan loket layanan

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Simplifikasi proses bisnis Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
97	Kelurahan Joyosuran	84,19	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U1 (Persyaratan) U3 (Waktu penyelesaian) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan
98	Kelurahan Pasar Kliwon	90,19	A (Sangat Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U1 (Persyaratan) U3 (Waktu penyelesaian) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
99	Kelurahan Kauman	85,80	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Koordinasi dengan dinas terkait Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online Menyarankan warga yang tidak lengkap dokumen persyaratan untuk langsung datang ke dinas terkait Memasang pemberitahuan jam layanan di depan kantor kelurahan

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
100	Kelurahan Kampung Baru	83,76	B (Baik)	192	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan
101	Kelurahan Kedung Lumbu	88,08	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U3 (Waktu penyelesaian) U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi produk hasil layanan elektronik atau secara online Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui dan Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online Pembuatan liflet, publikasi persyaratan
102	Kelurahan Baluwarti	87,69	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U6 (Kompetensi Pelaksana) U3 (Waktu penyelesaian) U7 (Perilaku Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi jenis Pelayanan Memperkuat Jaringan Internet Penambahan loket layanan Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Menyediakan kotak saran/aduan, WA, WEB dll
103	Kelurahan Gajahan	83,92	B (Baik)	250	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan Penyusunan dan Evaluasi SOP Sosialisasi produk hasil layanan elektronik atau secara online

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
104	Kelurahan Semanggi	78,70	B (Baik)	240	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U7 (Perilaku Pelaksana) U8 (Sarana Prasarana) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan Pemberian penghargaan kepada pegawai teladan dalam memberikan pelayanan
105	Kelurahan Mojo	84,31	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Pembuatan liflet, publikasi persyaratan Penyusunan dan Evaluasi SOP Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui dan Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online
106	Kelurahan Sangkrah	81,40	B (Baik)	222	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U1 (Persyaratan) U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Pembuatan liflet, publikasi persyaratan Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan
107	Kecamatan Banjarsari	84,28	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U7 (Perilaku Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui dan Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							<ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
108	Kelurahan Keprabon	83,47	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U1 (Persyaratan) U3 (Waktu penyelesaian) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Selalu koordinasi dengan dinas terkait Menyarankan warga yang tidak lengkap dokumen persyaratan untuk langsung ke dinas terkait Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online
109	Kelurahan Timuran	86,29	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U6 (Kompetensi Pelaksana) U8 (Sarana Prasarana) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Selalu koordinasi dengan dinas terkait Menyarankan warga yang tidak lengkap dokumen persyaratan untuk langsung ke dinas terkait Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online
110	Kelurahan Ketelan	85,22	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Penambahan loket layanan Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Simplifikasi proses bisnis Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
111	Kelurahan Punggawan	86,85	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U7 (Perilaku Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Agar warga hanya membawa syarat yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan yang diminta Agar selalu mengingatkan warga lewat RW dan RT tentang kewajiban membawa syarat Perlu adanya tambahan pegawai di bidang pelayanan Perlu koordinasi terhadap pihak terkait agar mempermudah syarat yang diwajibkan perlu adanya tambahan pegawai dibidang pelayanan perlu adanya tambahan pegawai dibidang pelayanan Perlu direnovasi ruangan tersebut agar terkesan lebar ruangan tersebut Perlu lebih ditingkatkan sosialisasi di warga tentang media sosial yang dikelola
112	Kelurahan Kestalan	88,81	A (Sangat Baik)	96	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U1 (Persyaratan) U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Pembuatan liflet, publikasi persyaratan Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui dan Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online Sosialisasi produk hasil layanan elektronik atau secara online
113	Kelurahan Gilingan	84,32	B (Baik)	144	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan Sosialisasi produk hasil layanan elektronik atau secara online

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						<ul style="list-style-type: none"> U7 (Perilaku Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan
114	Kelurahan Nusukan	84,19	B (Baik)	110	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U1 (Persyaratan) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Berkoordinasi dengan Dinas terkait Menginformasikan persyaratan kepada RT/RW
115	Kelurahan Kadipiro	87,78	B (Baik)	110	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Selalu koordinasi dengan Dinas terkait Menyarankan warga yang tidak lengkap dokumen persyaratan untuk langsung ke Dinas Mengajukan usulan ke Dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online Pelayanan gratis Adanya koordinasi dengan dinas terkait
116	Kelurahan Banjarsari	86,22	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U1 (Persyaratan) U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Penambahan loket layanan Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Simplifikasi proses bisnis Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
117	Kelurahan Joglo	90,18	A (Sangat Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan koordinasi dengan dinas terkait

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						<ul style="list-style-type: none"> U1 (Persyaratan) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> warga yang tidak lengkap dokumen persyaratan untuk disarankan langsung ke dinas terkait Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online
118	Kelurahan Banyuanyar	88,80	A (Sangat Baik)	101	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U4 (Biaya/Tarif) U3 (Waktu penyelesaian) U7 (Perilaku Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Segera Dapat Pengganti ASN Yang Pindah Promosi/ Mutasi dan Pensiun Adanya Perawatan Rutin dan Berkala Jaringan/ Server Terpusat Kominfo Perawatan/ Service Rutin Sarana dan Prasarana Kantor Terus Memberikan Informasi Kemasyarakatan Tentang Prosedur dan Persyaratan Dalam Pelayanan Terus Memberikan Edukasi dan Informasi Kemasyarakatan Mempertahankan menguasai semua aplikasi Mempertahankan kesopanan dan keramahan Mengajukan pengadaan Mensosialisasikan perlengkapan persyaratan melalui brosur rekomendasi
119	Kelurahan Sumber	79,89	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U7 (Perilaku Pelaksana) U8 (Sarana Prasarana) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan koordinasi dengan dinas terkait warga yang tidak lengkap dokumen persyaratan untuk disarankan langsung ke dinas terkait Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
120	Kelurahan Manahan	84,50	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U6 (Kompetensi Pelaksana) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan
121	Kelurahan Mangkubumen	85,39	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U1 (Persyaratan) U8 (Sarana Prasarana) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan koordinasi dengan dinas terkait warga yang tidak lengkap dokumen persyaratan untuk disarankan langsung ke dinas terkait Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online
122	Kelurahan Setabelan	84,23	B (Baik)	250	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U1 (Persyaratan) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Penambahan loket layanan Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Simplifikasi proses bisnis Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
123	BANK SOLO	78,15	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Penambahan loket layanan Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Simplifikasi proses bisnis Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
124	PDAM	80,92	B (Baik)	200	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi produk hasil layanan elektronik atau secara online Pembuatan liflet, publikasi persyaratan Peningkatan sosialisasi registrasi "online"
125	TSTJ	77,46	B (Baik)	200	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan Evaluasi biaya/tarif pelayanan, dan pengusulan perubahan biaya tarif layanan sesuai dengan kondisi masyarakat Sosialisasi produk hasil layanan elektronik atau secara online
126	PEDARINGAN	79,46	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Memperbaiki, mengupdate sarana dan prasarana untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Meningkatkan sosialisasi/ promosi melalui berbagai media baik yang dipasang di area Pedaringan maupun di media sosial Pedaringan serta meningkatkan kualitas pelayanan. Menambah SDM yang berkualitas dan berkompeten di bidang jasa terkait. Meningkatkan kualitas layanan aplikasi online untuk meningkatkan layanan kepada customer.
127	SMP N 1	88,39	A (Sangat Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U6 (Kompetensi Pelaksana) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan Memberikan pelatihan khusus dalam penanganan PPDB Online

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
						<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	
128	SMP N 2	85,64	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U3 (Waktu penyelesaian) U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Simplifikasi proses bisnis Pembuatan liflet, publikasi persyaratan Peningkatan sosialisasi registrasi "online"
129	SMP N 3	82,00	B (Baik)	150	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Simplifikasi proses bisnis Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan Sosialisasi produk hasil layanan elektronik atau secara online
130	SMP N 4	84,56	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U7 (Perilaku Pelaksana) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Memanfaatkan dengan baik sarana dan prasarana yang ada di sekolah. Dan menjelaskan kegunaan/ manfaat dari sarana dan prasarana tersebut Mengevaluasi produk layanan yang disesuaikan dalam standar pelayanan Melakukan pelatihan/ workshop kepada petugas supaya dapat maksimal dalam memberikan pelayanan

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
131	SMP N 5	87,50	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi informasi kepastian waktu pelayanan Memanfaatkan dengan baik sarana dan rasarana yang ada di sekolah. Dan menjelaskan kegunaan/ manfaat dari sarana dan prasarana tersebut Sosialisasi produk hasil layanan
132	SMP N 6	87,17	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U1 (Persyaratan) U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan Up to date Sosialisasi yang lebih maksimal ke masyarakat menggunakan berbagai media agar masyarakat mengetahui pelayanan di SMP Negeri 6 Surakarta Memaksimalkan Sinkronisasi dan pembenahan sistem yang terintegrasi baik offline maupun online
133	SMP N 7	91,58	A (Sangat Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi informasi kepastian waktu pelayanan Sosialisasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan Up to date Pembuatan liflet, publikasi persyaratan
134	SMP N 8	85,69	B (Baik)	102	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U3 (Waktu penyelesaian) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi registrasi "online" Penambahan loket layanan Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Simplifikasi proses bisnis Memberikan pelatihan khusus terkait Service excellent

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
135	SMP N 9	86,00	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Pembuatan liflet, publikasi persyaratan Sosialisasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan Up to date Sosialisasi informasi kepastian waktu pelayanan
136	SMP N 10	91,35	A (Sangat Baik)	128	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi informasi produk pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat pemohon layanan Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan Up to date Sosialisasi informasi kepastian waktu pelayanan
137	SMP N 11	83,03	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi informasi kepastian waktu pelayanan Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan Up to date Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan
138	SMP N 12	94,25	A (Sangat Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U1 (Persyaratan) U6 (Kompetensi Pelaksana) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Pembuatan liflet, publikasi persyaratan Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan Up to date
139	SMP N 13	80,54	B (Baik)	213	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U7 (Perilaku Pelaksana) U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan layanan aduan secara "online" Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Memberikan pilihan jenis pelayanan lain

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
140	SMP N 14	83,83	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi Penjelasan persyaratan yang lebih rinci Penjelasan persyaratan pelayanan Pemberian pengertian kepada yang dilayani
141	SMP N 15	92,75	A (Sangat Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U1 (Persyaratan) U6 (Kompetensi Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi informasi produk pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat pemohon layanan Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan Up to date Pembuatan liflet, publikasi persyaratan Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
142	SMP N 16	88,67	A (Sangat Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U7 (Perilaku Pelaksana) 	<ul style="list-style-type: none"> Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan Up to date Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan Sosialisasi informasi produk pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat pemohon layanan Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
143	SMP N 17	85,41	B (Baik)	200	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U8 (Sarana Prasarana) 	<ul style="list-style-type: none"> Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan Up to date Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan Sosialisasi informasi produk pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat pemohon layanan

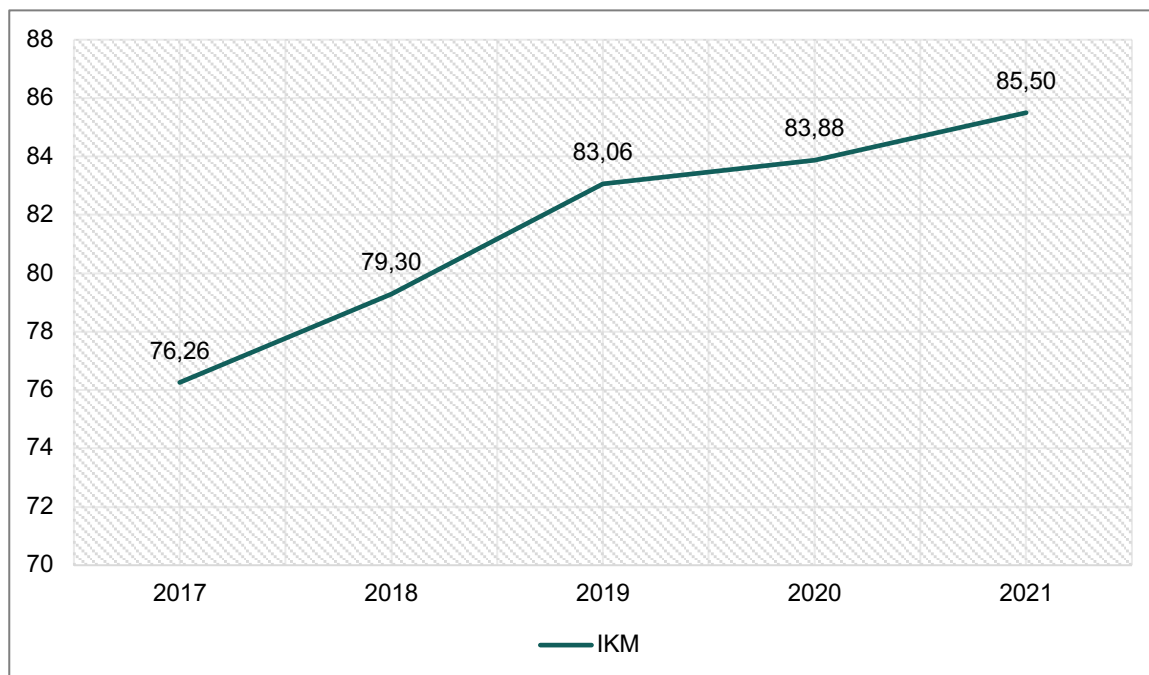
NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							<ul style="list-style-type: none"> Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan
144	SMP N 18	86,61	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U6 (Kompetensi Pelaksana) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan <i>Up to date</i>
145	SMP N 19	79,03	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U8 (Sarana Prasarana) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan <i>Up to date</i>
146	SMP N 20	84,33	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi legalitas kepada masyarakat di lingkungan sekolah Penambahan loket layanan Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan Simplifikasi proses bisnis Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
147	SMP N 21	88,75	A (Sangat Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan <i>Up to date</i> Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							<ul style="list-style-type: none"> • Pembuatan liflet, publikasi persyaratan
148	SMP N 22	84,00	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U3 (Waktu penyelesaian) • U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) • U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan tempat duduk di luar ruangan perpustakaan dan ruang layanan legalisasi dokumen
149	SMP N 23	80,36	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U8 (Sarana Prasarana) • U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) • U3 (Waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan • Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan <i>Up to date</i> • Sosialisasi kepastian produk hasil pelayanan
150	SMP N 24	88,75	A (Sangat Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U8 (Sarana Prasarana) • U1 (Persyaratan) • U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) 	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan • Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan • Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan <i>Up to date</i>
151	SMP N 25	81,42	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> • U8 (Sarana Prasarana) • U3 (Waktu penyelesaian) • U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi program one day service dalam pelayanan Legalisasi • Peningkatan sosialisasi persyaratan pelayanan legalisasi • Menjaga konsistensi kesesuaian produk pelayanan yang diharapkan masyarakat

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
152	SMP N 26	84,83	B (Baik)	100	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U8 (Sarana Prasarana) U3 (Waktu penyelesaian) U1 (Persyaratan) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi program one day service dalam pelayanan Legalisasi Peningkatan sosialisasi persyaratan pelayanan legalisasi Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
153	SMP N 27	90,29	A (Sangat Baik)	120	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"> U3 (Waktu penyelesaian) U1 (Persyaratan) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan Pembuatan liflet, publikasi persyaratan Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan <i>Up to date</i>
RATA-RATA IKM		85,50	B (Baik)				
JUMLAH RESPONDEN				27.586			

Sumber: Olahan Data Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta, 2021

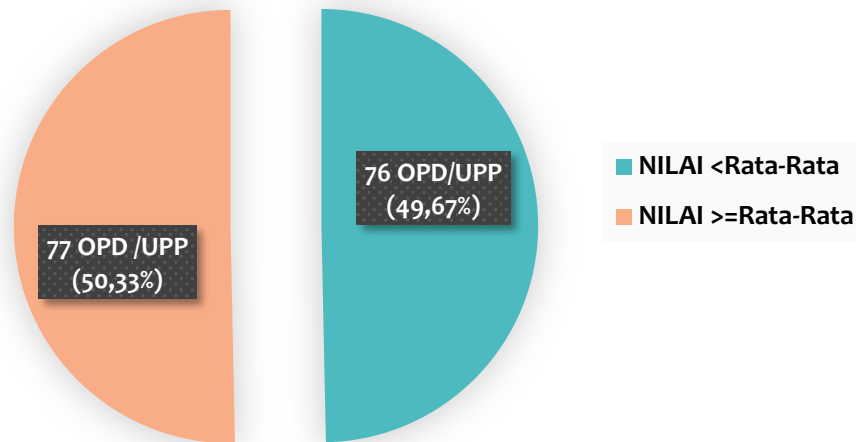
Jika melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Pemerintah Kota Surakarta dapat dilihat melalui grafik berikut:



Sumber: Olahan Data Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta, 2021

Gambar 3. 3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2017-2019

Berdasarkan Grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2017 hingga 2021 di lingkup Pemerintah Kota Surakarta. Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan nilai IKM Kota Surakarta Tahun 2021 dapat dilihat terdapat 75 (49,67%) OPD/UPP yang memiliki nilai IKM <85,50 dan 77 (50,33%) OPD/UPP yang memiliki nilai \geq 85,50. Secara rinci kondisi OPD/UPP yang berada diatas dan dibawah rata-rata nilai IKM Kota Surakarta dapat dilihat sebagai berikut.



Sumber: Olahan Data Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta, 2021

Gambar 3. 4 Jumlah OPD/UPP yang berada diatas dan dibawah ratat-rata nilai IKM Kota Surakarta (85,50)

3.2 Nilai Masing-Masing Unsur

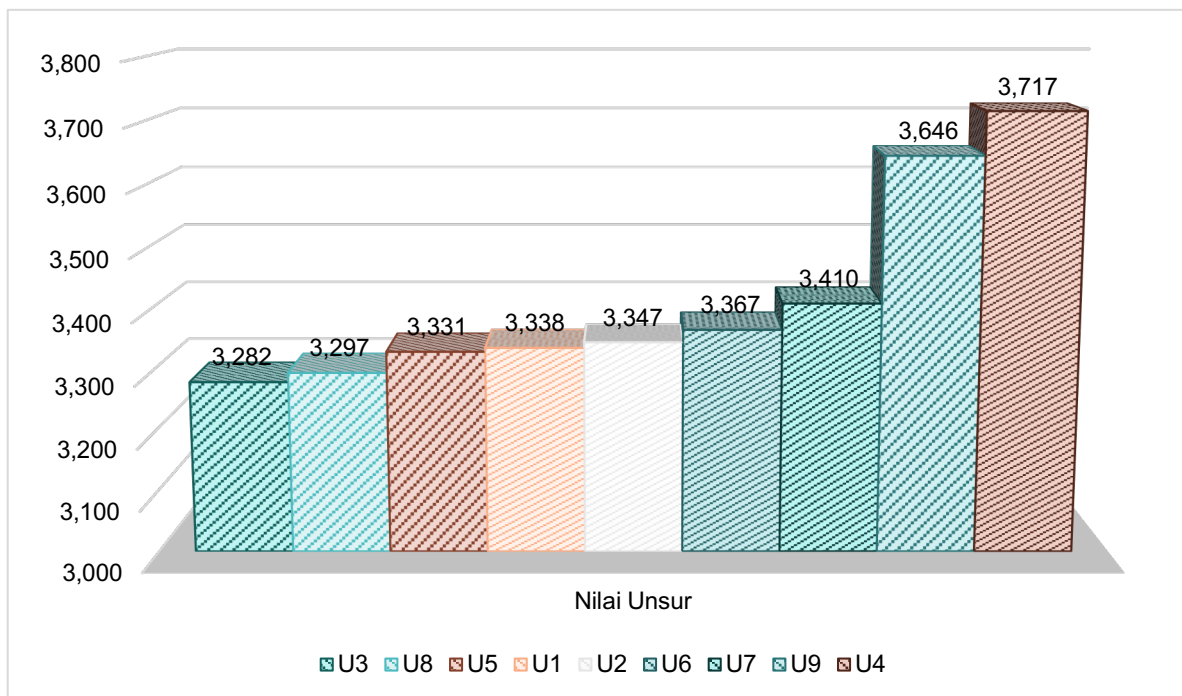
Nilai masing-masing unsur pelayanan dalam SKM diperoleh dari hasil rata-rata NRR masing-masing unsur pelayanan di Semester I dan II seluruh OPD yang menyelenggarakan SKM. Mayoritas nilai unsur pelayanan di Kota Surakarta memiliki kategori nilai B (Baik) sebanyak 7 unsur dari 9 unsur (77,78%). Secara rinci Nilai rata-rata unsur pelayan di Kota Surakarta Tahun 2021 dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 3. 3 Nilai masing-masing Unsur Pelayanan Publik

Nama Unsur	Rata-Rata Nilai Unsur	Kategori
U1 (Persyaratan)	3,338	B (Baik)
U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	3,347	B (Baik)
U3 (Waktu penyelesaian)	3,282	B (Baik)
U4 (Biaya/Tarif)	3,717	A (Sangat Baik)
U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	3,331	B (Baik)
U6 (Kompetensi Pelaksana)	3,367	B (Baik)
U7 (Perilaku Pelaksana)	3,410	B (Baik)
U8 (Sarana Prasarana)	3,297	B (Baik)
U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan)	3,646	A (Sangat Baik)

Sumber: Olahan Data Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta, 2021

U4 (Biaya/Tarif) merupakan unsur yang memiliki nilai kepuasan paling tinggi dengan nilai unsur sebesar 3,717. Unsur lainnya yang memiliki kategori nilai kepuasan tertinggi adalah U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) dengan nilai unsur sebesar 3,646. Tiga Unsur dengan nilai paling rendah yakni U3 (Waktu penyelesaian), U8 (Sarana Prasarana), dan U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan). Secara rinci urutan nilai unsur dapat dilihat sebagai berikut.



Sumber: Olahan Data Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta, 2021

Gambar 3.5 Nilai Masing-Masing Unsur Pelayanan dari yang Terendah hingga Tertinggi

3.3 Perangkat Daerah dengan nilai Terbaik di Kota Surakarta

Dari 153 OPD terdapat 10 OPD/UPP yang memiliki nilai IKM paling tinggi di tahun 2021 OPD/Unit Pelayanan Publik tersebut antara lain adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; SMP N 12; Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian; SMP N 15; SMP N 7; SMP N 10; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Kelurahan Sewu; Kelurahan Gandekan; dan SMP N 27. Secara

rinci dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 3. 4 OPD/UPP dengan Perolehan Nilai IKM Tertinggi di Tahun 2021

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori
1.	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	97,40	A (Sangat Baik)
2.	SMP N 12	94,25	A (Sangat Baik)
3.	Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian	93,78	A (Sangat Baik)
4.	SMP N 15	92,75	A (Sangat Baik)
5.	Kelurahan Sriwedari	91,72	A (Sangat Baik)
6.	SMP N 7	91,58	A (Sangat Baik)
7.	SMP N 10	91,35	A (Sangat Baik)
8.	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	91,05	A (Sangat Baik)
9.	UPT Puskesmas Ngrosan	90,92	A (Sangat Baik)
10.	Kelurahan Sewu	90,75	A (Sangat Baik)

Sumber: Olahan Data Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta, 2021

3.4 Perangkat Daerah dengan nilai Terendah

Dari 153 OPD terdapat 10 OPD/UPP yang memiliki nilai IKM paling rendah di tahun 2021 OPD/Unit Pelayanan Publik tersebut antara lain adalah Dinas Kebudayaan; UPT Rumah Sewa; TSTJ; UPT Puskesmas Nusukan; Bank Solo; Dinas Perhubungan; Kelurahan Semanggi; SMP N 19; Dinas Kearsipan dan Perpustakaan; dan Pedaringan. Secara rinci dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 3. 5 OPD/UPP dengan Perolehan Nilai IKM Terendah di Tahun 2021

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori
1.	Dinas Kebudayaan	76,23	C (Cukup Baik)
2.	UPT Rumah Sewa	77,11	B (Baik)
3.	TSTJ	77,46	B (Baik)
4.	UPT Puskesmas Nusukan	77,99	B (Baik)
5.	Bank Solo	78,15	B (Baik)
6.	Kelurahan Semanggi	78,70	B (Baik)
7.	SMP N 19	79,03	B (Baik)

NO	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Tahun 2021	Kategori
8.	Pedaringan	79,46	B (Baik)
9.	Kelurahan Danukusuman	79,73	B (Baik)
10.	UPT Pusat Kesehatan Hewan	79,79	B (Baik)

Sumber: Olahan Data Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta, 2021

3.5 Potensi dan Kendala dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Kota Surakarta

Sebagai upaya percepatan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik, selain mengamatkan kepada seluruh OPD/UPP di Kota Surakarta melaksanakan penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), Pemerintah Kota Surakarta juga melakukan analisis kondisi real lebih dalam terkait dengan hasil kualitas pelayanan di Kota Surakarta Tahun 2021 secara umum. Analisis kondisi real terkait kualitas pelayanan dilakukan dengan melakukan survey kepada beberapa OPD/UPP terpilih, dalam pemilihan OPD/UPP yang disurvei menggunakan pendekatan stratified random sampling. Terdapat 40 OPD/UPP yang menjadi perwakilan survey lapangan untuk melihat kondisi real pelayanan publik di Kota Surakarta. Hasil survey lapangan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surakarta melalui Badan Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta selanjutnya digunakan untuk menganalisis potensi dan kendala yang dihadapi Pemerintah Kota Surakarta dalam menyelenggarakan pelayanan prima. Hasil analisis potensi dan kendala penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Surakarta diuraikan sebagai berikut.

A. Potensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Beberapa potensi yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surakarta dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik adalah

1. Adanya komitmen Walikota Surakarta dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Peraturan

Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.

2. Tingginya partisipasi OPD/UPP untuk terus meningkatkan dan menyelenggarakan pelayanan publik yang prima di instansinya masing-masing.
3. Biaya/Tarif pelayanan publik yang diselenggarakan Perangkat Daerah/Dinas sudah tidak berbayar.
4. Adanya peningkatan partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan dan saran peningkatan kualitas pelayanan publik dilihat dari semakin meningkatnya jumlah responden aktif dalam penyelenggaraan SKM Kota Surakarta dari semester 1 hingga semester 2.
5. Sudah banyak OPD/UPP yang telah berinovasi dalam penyelenggaraan publik secara online misalnya Bappeda Kota Surakarta telah menggunakan sistem online dalam pengurusan perijinan baik ijin penelitian, ijin survey, maupun ijin magang.
6. Telah adanya inovasi pengaduan melalui media online seperti melalui Ulas, Lapor Mas Wali, dan Pengaduan by SMS/WA/Media Sosial yang segera ditanggapi dan ditindak lanjuti oleh penyelenggara pelayanan.

B. Kendala Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Beberapa kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Surakarta dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik adalah

1. Terdapat beberapa OPD/UPP yang belum menyusun kelengkapan Standar Operasional Prosedur yang jelas dan rinci, contohnya beberapa SMP di Kota Surakarta masih belum memiliki SOP.
2. Masih adanya sarana dan prasana yang tidak terawat, misalnya ditemukan beberapa toilet masih kurang bersih, dirungan tunggu tidak memiliki ruang laktasi dan ruang bermain anak.
3. Terdapat beberapa Standar Operasional Prosedur dan Standar

Pelayanan yang telah di susun masih belum mampu mempercepat waktu pelayanan.

4. Belum adanya bimbingan teknis bagi UPP diluar Perangkat Daerah/Dinas dalam menyusun SOP dan SP.
5. Terdapat beberapa OPD/UPP di Kota Surakarta yang belum memberikan fasilitas kemudahan informasi syarat pelayanan baik melalui brosur/leaflet/banner/maupun rincian informasi secara online.
6. Biaya penyelenggaraan pelayanan di instansi non perangkat daerah seperti TSTJ, rumah sewa, PDAM, Rumah Sakit dan lainnya dinilai masih terlalu tinggi/mahal.
7. Belum semua petugas penyelenggara pelayanan di Kota Surakarta telah mengikuti pelatihan *service excellent*.

Selain analisis terkait potensi dan kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Kota Surakarta juga melakukan analisis terkait dengan potensi dan kendala penyelenggaraan survey kepuasan masyarakat. Analisis potensi dan kendala penyelenggaraan SKM di Kota Surakarta dirinci sebagai berikut.

A. Potensi Penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Beberapa potensi yang mempermudah pelaksanaan SKM Kota Surakarta di Tahun 2021 antara lain adalah

1. Adanya pendampingan dan bimbingan teknis Survei Serentak yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Beberapa OPD/UPP yang ikut dalam bimtek survei serentak di tahun 2021 antara lain adalah Dispendukcapil, DPMPSTP, RSUD, Kecamatan, dan PDAM.
2. Tingginya komitmen dan peran aktif OPD/UPP selaku penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui

pelaksanaan SKM Kota Surakarta yang pada tahun 2021 telah sebanyak 2 kali.

3. Adanya pendampingan secara continue oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta dalam percepatan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Tahun 2021.

B. Kendala Penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Beberapa kendala yang menghambat pelaksanaan SKM Kota Surakarta di Tahun 2021 antara lain adalah

1. Dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat perbedaan susunan unsur U8 (Sarana Prasarana) dan U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) di bagian lampiran (halaman 21) dan contoh kuesioner (halaman 27-28), sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan analisis hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada beberapa OPD/UPP di Kota Surakarta.
2. Belum adanya konsistensi penjadwalan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat serentak di Kota Surakarta sehingga beberapa OPD/UPP terlambat mengirimkan laporan hasil kepuasan masyarakat.
3. Adanya pandemi Covid-19 menyebabkan sulitnya memperoleh responden penerima layanan di beberapa OPD
4. Beberapa OPD yang baru melaksanakan SKM di tahun 2021 terkendala untuk mengidentifikasi pelayanan publik yang harus dinilai.
5. Belum adanya pelatihan bagi petugas dalam penyelenggaraan SKM sehingga beberapa petugas penyelenggara layanan terkendala dalam menjawab pertanyaan responden
6. Belum adanya pemantauan pelaksanaan tindak lanjut hasil survey SKM di masing-masing OPD/UPP.

7. Belum adanya template laporan baku SKM yang harus dianut seluruh OPD/UPP di Kota Surakarta sehingga penyusunan laporan masih berbeda-beda.

3.6 Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Surakarta

Berdasarkan pada analisis potensi dan kendala yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan penyelenggaraan survey kepuasan masyarakat di Kota Surakarta Tahun 2021, maka perlu ada perbaikan untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan. Rencana Tindak Lanjut yang akan dilakukan oleh Pemerintah Kota Surakarta dapat dilihat dalam tabel berikut.

No	Prioritas Perbaikan	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penyusunan dan Perbaikan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Pelaksanaan Bimtek SOP bagi OPD/UPP yang belum menyusun	√				<ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat Daerah • BKPPD
		Pelaksanaan Evaluasi SOP dan SP seluruh OPD/UPP	√				<ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat Daerah • BKPPD
		Revisi Regulasi Penyusunan SOP dan SP di lingkup Kota Surakarta	√				Sekretariat Daerah
2	Maintenance Sarana dan Prasarana Pelayanan	Penganggaran pengadaan atau maintenance sarana pelayanan	√	√			<ul style="list-style-type: none"> • BPKAD • Seluruh OPD/UPP
		Penganggaran maintenance prasarana pelayanan	√	√			<ul style="list-style-type: none"> • BPKAD • Seluruh OPD/UPP
3	Branding atau penyampaian output produk spesifikasi hasil pelayanan kepada masyarakat	Pembuatan banner/brosur/leaflet/ pemberian informasi lewat media terkait bentuk spesifikasi produk yang akan diterima	√				Seluruh OPD
4	Peningkatan Kualitas SDM	Penyelenggaraan pelatihan <i>Service</i>		√	√		<ul style="list-style-type: none"> • BKPPD • Seluruh OPD

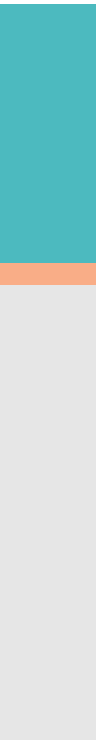
No	Prioritas Perbaikan	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
	Penyelenggara Layanan	<i>Excellent</i> untuk petugas penyelenggara layanan					
		Pelatihan penggunaan teknologi bagi petugas pelayanan	√	√			<ul style="list-style-type: none"> • BKPPD • Seluruh OPD
5	Pemberian informasi persyaratan, biaya/tarif dan kepastian waktu pelayanan	Pembuatan banner/brosur/leaflet/ pemberian informasi lewat media terkait persyaratan pelayanan, dan estimasi waktu pelayanan	√				Seluruh OPD
6	Perbaikan keterjangkauan biaya/tarif pelayanan	Evaluasi Biaya pelayanan yang belum gratis	√	√			Seluruh OPD
		Koordinasi penggunaan PAD untuk mendukung pelayanan gratis	√	√	√	√	BPKAD
7	Perbaikan Penyelenggaraan SKM	Perbaikan Surat Edaran Penyelenggaraan SKM dengan selama 4 kali di tahun 2021	√				Sekretariat Daerah
		Penyusunan Jadwal pelaksanaan SKM serentak di Kota surakarta	√				Sekretariat Daerah
		Penyusunan template laporan SKM internal Kota surakarta	√				Sekretariat Daerah
		Pelatihan Penyelenggaraan SKM bagi SDM Penyelenggara	√	√			Sekretariat Daerah
		Pendampingan penyelenggaraan SKM	√	√	√	√	Sekretariat Daerah
		Pemantauan tindak lanjut hasil survey SKM	√	√	√	√	Pimpinan masing-masing OPD/UPP

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama dua periode yakni periode Semester I dilaksanakan mulai Januari hingga Juni 2021, dan periode Semester II dilaksanakan mulai Juli hingga Oktober 2021 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan public di lingkup Pemerintah Kota Surakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 85,50. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kota Surakarta menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2017 hingga 2021.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 153 /Unit Pelayanan Publik telah menyampaikan laporannya di Semester I dan Semester II. Rincian 153 OPD terdiri dari Perangkat Daerah (PD) sebanyak 30 unit (19,61%); Unit Pelayanan Teknis (UPT) 16 unit (10,46%); Unit Pelayanan Teknis (UPT) Puskesmas sebanyak 17 unit (10,46%); Kecamatan sebanyak 5 unit (3,27%); Kelurahan sebanyak 54 (35,29%); BUMD sebanyak 4 (2,61%); dan SMP Negeri sebanyak 27(17,65%).
3. Dari seluruh OPD/UPP yang telah melaporkan hasil SKM, seluruh OPD/Unit Pelayanan Publik telah mencantumkan 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.
4. Unsur yang memiliki nilai kepuasan paling tinggi di Kota Surakarta tahun 2021 adalah U4 (Biaya/Tarif) dan U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) dengan nilai unsur sebesar 3,646. Tiga Unsur dengan nilai paling rendah yakni U3 (Waktu penyelesaian), U8 (Sarana Prasarana), dan U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan).

5. Terdapat beberapa kendala baik peningkatan kualitas dan penyelenggaraan SKM di Kota Surakarta Tahun 2021 sehingga perlu adanya perbaikan yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut. Komitmen, Koordinasi dan Konsistensi pelaksanaan rencana tindak lanjut harus dilakukan secara bersinergi oleh seluruh OPD/UPP di Kota Surakarta agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik prima.



LAMPIRAN 1

HASIL OLAH DATA DAN RENCANA TINDAK LANJUT SKM SETIAP OPD/UPP TAHUN 2021

1. BADAN PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	BPPKAD Kota Surakarta
Narahubung :	Effendi Kusnanto, SE, Msi
No. HP :	+62 878-3682-3650
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	965,000	1026,000	938,000	1053,000	959,000	1083,000	1076,000	1122,000	1125,000	3,462
NRR / unsur	3,217	3,420	3,127	3,510	3,197	3,610	3,587	3,740	3,750	
NRR tertbg / unsur	0,357	0,380	0,347	0,390	0,355	0,401	0,399	0,410	0,417	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,546
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	BADAN PENDAPATAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
Narahubung :	EFFENDI KUSNANTO, SE., M.SI
No. HP :	087836823650

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	474,000	464,000	442,000	513,000	464,000	452,000	459,000	476,000	509,000	3,635
NRR / unsur	3,646	3,569	3,400	3,946	3,569	3,477	3,531	3,662	3,915	
NRR tertbg / unsur	0,405	0,397	0,378	0,438	0,397	0,386	0,392	0,407	0,435	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	90,876
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,432	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,495	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,264	B
U4	Biaya/Tarif	3,728	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,383	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,544	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,559	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,701	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,833	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi e-layanan					√	Sub Bagian PEP
2	Prosedur Pelayanan	Peningkatan kompetensi petugas					√	Sub Bagian PEP
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent					√	Sub Bagian Umpeg

2. BADAN PERENCANAAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	BAPPPEDA KOTA SURAKARTA
Narahubung :	Luki Nur Nafiah
No. HP :	089631431398
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	340,000	336,000	329,000	401,000	328,000	337,000	341,000	313,000	376,000	3,378
NRR / unsur	3,333	3,294	3,225	3,931	3,216	3,304	3,343	3,069	3,686	
NRR tertbg / unsur	0,370	0,366	0,358	0,437	0,357	0,367	0,371	0,341	0,410	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	84,450
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	BAPPPEDA KOTA SURAKARTA
Narahubung :	Luki Nur Nafiah
No. HP :	089631431398
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	339,000	348,000	343,000	405,000	339,000	350,000	350,000	330,000	401,000	3,392
NRR / unsur	3,229	3,314	3,267	3,857	3,229	3,333	3,333	3,143	3,819	
NRR tertbg / unsur	0,359	0,368	0,363	0,429	0,359	0,370	0,370	0,349	0,424	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	84,788
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,462	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,512	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,498	B
U4	Biaya/Tarif	3,891	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,503	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,557	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,207	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,044	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,373	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Perbaiki sarana dan prasana pelayanan						
2	U7 (Perilaku Pelaksana)	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent						
3	U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan)	Penyediaan layanan pengaduan masyarakat						

3. UPT SOLO TECHNOPARK

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SOLO TECHNOPARK
Narahubung :	LUSIA CITRA
No. HP :	
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	156,000	163,000	153,000	161,000	158,000	155,000	158,000	146,000	174,000	
NRR / unsur	3,120	3,260	3,060	3,220	3,160	3,100	3,160	2,920	3,480	
NRR tertbg / unsur	0,347	0,362	0,340	0,358	0,351	0,344	0,351	0,324	0,387	3,164

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	79,111
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SOLO TECHNOPARK
Narahubung :	LUCIA CITRA HIRAWATI
No. HP :	088221639248

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	180,000	186,000	177,000	150,000	188,000	195,000	186,000	165,000	190,000	
NRR / unsur	3,600	3,720	3,540	3,000	3,760	3,900	3,720	3,300	3,800	
NRR tertbg / unsur	0,400	0,413	0,393	0,333	0,418	0,433	0,413	0,367	0,422	3,593

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	89,833
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,360	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,490	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,300	B
U4	Biaya/Tarif	3,110	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,460	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,500	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,440	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,110	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,640	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II III IV			
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"		√	√	√		Bagian Marketing
2	Tarif/ Biaya	Penetapan Tarif/ biaya disesuaikan dengan hasil yang diperoleh		√	√			

4. BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH

SEMESTER I

Nama OPD/UK : **BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH KOTA SURAKARTA,**
 Narahubung : **M. SYAMSU ROHMAN, SE.M.Si**
 No. HP : **089630758558**
 Jenis Organisasi : **OPD**

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	367.000	366.000	375.000	430.000	376.000	370.000	377.000	358.000	413.000	3.527
NRR / unsur	3.398	3.389	3.472	3.981	3.481	3.426	3.491	3.315	3.824	
NRR tertbg / unsur	0.377	0.376	0.385	0.442	0.386	0.380	0.387	0.368	0.424	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88.183
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK : **BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH KOTA SURAKA**
 Narahubung :
 No. HP :

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	348,000	339,000	334,000	400,000	340,000	347,000	344,000	338,000	389,000	3,532
NRR / unsur	3,480	3,390	3,340	4,000	3,400	3,470	3,440	3,380	3,890	
NRR tertbg / unsur	0,387	0,377	0,371	0,444	0,378	0,386	0,382	0,376	0,432	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,306
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,439	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,390	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,406	B
U4	Biaya/Tarif	3,991	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,441	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,448	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,466	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,348	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,857	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Konsolidasi dan koordinasi dengan internal dan eksternal		√	√	√	√	Kabid Kasubbid Kasubbag Umpeg Kasubbag Keuangan
		Sosialisasi Tupoksi tiap Bidang dan Sekretariat		√	√			Kabid Kasubbid Kasubbag Umpeg Kasubbag Keuangan Kasubbag PEP
		Penyusunan Standar Pelayanan				√		Sekretaris Kabid Kasubbid Kasubbag Umpeg Kasubbag keuangan Kasubbag PEP
2	Kemudahan Prosedur Pelaksanaan	Sosialisasi penggunaan aplikasi		√	√			Kabid Kasubbid Kasubbag Umpeg

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
		Sosialisasi Persyaratan Pelayanan dan prosedur		√	√	√	√	Kabid Kasubbid Kasubbag Umpeg Kasubbag Keuangan
		Monitoring dan evaluasi SOP secara berkala		√		√		Kabid Kasubbid Kasubbag Umpeg Kasubbag Keuangan Kasubbag PEP
3	Kesesuaian Produk Layanan	Pengendalian dan verifikasi proses		√	√	√	√	Sekretaris Kabid Kasubbid Kasubbag Umpeg Kasubbag Keuangan Kasubbag PEP
4	Kualitas Sarana Prasarana	Penyediaan Sarpras yang lebih memadai terutama terkait dengan pelayanan online			√	√		Sekretaris Kasubbag Umpeg

5. KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik
Narahubung :	Arinta
No. HP :	08112653777
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	332,000	345,000	347,000	369,000	349,000	335,000	346,000	331,000	392,000	3,496
NRR / unsur	3,320	3,450	3,470	3,690	3,490	3,350	3,460	3,310	3,920	
NRR tertbg / unsur	0,369	0,383	0,386	0,410	0,388	0,372	0,384	0,368	0,436	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,389
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik
Narahubung :	
No. HP :	

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	538	560	566	578	569	571	460	453	459	4.754
NRR / unsur	3,590	3,730	3,770	3,850	3,790	3,810	3,070	3,020	3,060	
NRR tertbg / unsur	0,359	0,373	0,377	0,385	0,379	0,381	0,307	0,302	0,306	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,04
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,364	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,439	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,385	B
U4	Biaya/Tarif	3,738	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,463	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,408	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,468	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,335	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,863	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Pengaduan	Membuat sarana penyampaian pengaduan		√	√	√		Sekretariat
		Menentukan mekanisme penanganan pengaduan			√			Sekretariat
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan penganggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana		√	√			Sekretariat
		Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala		√		√		Sekretariat
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>					√	Sekretariat

6. DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :

Narahubung :

No. HP :

Jenis Organisasi :

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	8,000	9,000	9,000	10,000	12,000	9,000	7,000	10,000	9,000	
NRR / unsur	0,160	0,180	0,180	0,200	0,240	0,180	0,140	0,200	0,180	
NRR tertbg / unsur	0,018	0,020	0,020	0,022	0,027	0,020	0,016	0,022	0,020	0,184

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	4,611
Kategori : Sangat Buruk	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :

Narahubung :

No. HP :

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	366,000	353,000	356,000	396,000	342,000	365,000	371,000	342,000	399,000	
NRR / unsur	3,327	3,209	3,236	3,600	3,226	3,318	3,373	3,109	3,661	
NRR tertbg / unsur	0,370	0,357	0,360	0,400	0,358	0,369	0,375	0,345	0,407	3,340

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	83,499
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,242	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,245	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,396	B
U4	Biaya/Tarif	3,616	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,236	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,264	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,292	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,133	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,681	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan pengawasan dan evaluasi berkala untuk lebih meningkatkan pelayanan publik				√	√	Kepala Dinas
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Berkomunikasi dengan instansi lain untuk menambah jumlah personel				√	√	Kepala Dinas
3	Sarana dan Prasarana	Adanya pembangunan saran dan prasarana TPU				√		Kepala Dinas

7. UPT RUMAH SEWA

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	DISPERUM KPP/UPT RUMAH SEWA
Narahubung :	ISWAN FITRADIAS P, ST
No. HP :	0817290260
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	141,000	140,000	135,000	152,000	143,000	152,000	160,000	125,000	174,000	
NRR / unsur	2,820	2,800	2,700	3,040	2,860	3,040	3,200	2,500	3,480	
NRR tertbg / unsur	0,313	0,311	0,300	0,338	0,318	0,338	0,356	0,278	0,387	2,938

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	73,444
Kategori : Kurang Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT RUMAH SEWA
Narahubung :	ISWAN FITRADIAS PENGASUH, ST
No. HP :	0817290260

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	159,000	157,000	150,000	162,000	153,000	161,000	170,000	158,000	184,000	
NRR / unsur	3,180	3,140	3,000	3,240	3,060	3,220	3,400	3,160	3,680	
NRR tertbg / unsur	0,353	0,349	0,333	0,360	0,340	0,358	0,378	0,351	0,409	3,231

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan	80,778
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,000	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,970	C
U3	Waktu Penyelesaian	2,970	C
U4	Biaya/Tarif	3,140	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,960	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3,130	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,300	B
U8	Sarana dan Prasarana	2,830	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,580	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021		2022			
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Perbaikan sarana dan prasana pelayanan						
2	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi output produk layanan secara online maupun dengan selebaran fisik						
3	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Penyusunan dan evaluasi SOP pelayanan						

8. DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	DINAS PPPAPM KOTA SURAKARTA
Narahubung :	SANYOTO S.IP
No. HP :	08562983710
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	360,000	353,000	359,000	400,000	352,000	357,000	310,000	313,000	348,000	3,502
NRR / unsur	3,600	3,530	3,590	4,000	3,520	3,570	3,100	3,130	3,480	
NRR tertbg / unsur	0,400	0,392	0,399	0,444	0,391	0,397	0,344	0,348	0,387	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,556
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	Dinas PPPAPM Kota Surakarta
Narahubung :	Sanyoto S.IP
No. HP :	08562983710

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	523,000	520,000	538,000	600,000	522,000	504,000	519,000	449,000	528,000	3,484
NRR / unsur	3,487	3,467	3,587	4,000	3,480	3,360	3,460	2,993	3,520	
NRR tertbg / unsur	0,387	0,385	0,399	0,444	0,387	0,373	0,384	0,333	0,391	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,093
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,543	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,498	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,588	A
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,500	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,465	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,280	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,062	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,500	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Peningkatan kualitas keterampilan dan pelatihan secara berkelanjutan serta peningkatan kualitas seminar kit dan bahan praktek	Pengembangan komunikasi, informasi dan edukasi pemberdayaan perempuan dan anak		√	√	√	√	Bid. PP/PA
2	Penambahan media informasi dan komunikasi mengenai DPK yang ditangani petugas yang berkompeten	Fasilitasi penyediaan sarana dan prasarana kelembagaan lembaga kemasyarakatan desa kelurahan (RT,RW,PKK,Posyandu,LPM dan karang taruna) lembaga adat desa/ kelurahan dan masyarakat hukum adat		√		√		Bid. PM
3	Fasilitasi korban kekerasan secara khusus, naik ketika akan	Penyediaan layanan pengaduan masyarakat bagi perempuan dan anak korban kekerasan		√			√	UPT PTPAS

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
	melapor, sedang dalam pendampingan kasus, dan setelah pendampingan kasus dengan petugas yang berkompeten							

9. UPT PELAYANAN TERPADU PEREMPUAN DAN ANAK SURAKARTA

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	UPT PTPAS KOTA SURAKARTA
Narahubung :	SITI DARIYATINI, S.SOS MM
No. HP :	085879284160
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	171,000	168,000	157,000	200,000	164,000	175,000	181,000	172,000	194,000	
NRR / unsur	3,420	3,360	3,140	4,000	3,280	3,500	3,620	3,440	3,880	
NRR tertbg / unsur	0,380	0,373	0,349	0,444	0,364	0,389	0,402	0,382	0,431	3,516

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,889
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT PTPAS KOTA SURAKARTA
Narahubung :	SITI DARIYATINI, S.SOS MM
No. HP :	085879284160
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	173,000	170,000	157,000	200,000	173,000	177,000	181,000	175,000	173,000	
NRR / unsur	3,460	3,400	3,140	4,000	3,460	3,540	3,620	3,500	3,460	
NRR tertbg / unsur	0,384	0,378	0,349	0,444	0,384	0,393	0,402	0,389	0,384	3,509

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,722
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,440	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,380	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,140	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,370	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,520	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,620	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,470	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,670	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II III IV			
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Sosialisasi output produk layanan secara online maupun dengan selebaran fisik						
2	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Penyusunan dan evaluasi SOP pelayanan						
3	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Sosialisasi SOP pelayanan kepada masyarakat lewat berbagai media						

10. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA									
Narahubung :	KHAIRIYAH OCTAVIA, S.Sos									
No. HP :	082325033229									
Jenis Organisasi :	OPD									
Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	353,000	355,000	340,000	391,000	344,000	360,000	364,000	357,000	397,000	
NRR / unsur	3,530	3,550	3,400	3,910	3,440	3,600	3,640	3,570	3,970	
NRR tertbg / unsur	0,392	0,394	0,378	0,434	0,382	0,400	0,404	0,397	0,441	3,623
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :		90,583								
Kategori : Sangat Baik										

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA								
Narahubung :	KHAIRIYAH OCTAVIA, S.SOS								
No. HP :	082325033229								

150

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	555,000	559,000	508,000	598,000	556,000	515,000	512,000	555,000	584,000	
NRR / unsur	3,700	3,727	3,387	3,987	3,707	3,433	3,413	3,700	3,893	
NRR tertbg / unsur	0,411	0,414	0,376	0,443	0,412	0,381	0,379	0,411	0,433	3,661
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :		91,519								
Kategori : Sangat Baik										

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,560	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,638	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,393	B
U4	Biaya/Tarif	3,948	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,573	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,517	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,527	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,635	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,932	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Peningkatan sosialisasi pelayanan pengurusan dokumen adminduk terutama untuk model layanan online					√	Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi
2	Sarana – prasarana	<i>Maintenance server</i> secara berkala dan pengadaan server baru					√	Bidang Pengolahan Informasi Administrasi Kependudukan
		Penambahan jam kerja (lembur) untuk memproses secara online					√	Bidang Pendaftaran Penduduk
3	Kompetensi Pelaksana	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan melalui rapat-rapat internal					√	Internalisasi pimpinan ke seluruh petugas layanan mengenai budaya kerja dan pengusulan kegiatan pelatihan/ bimbingan teknis pengurusan dokumen administrasi kependudukan

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
		Pemberian penghargaan kepada pegawai teladan setiap bulan dan pemberian sanksi pada pegawai yang tidak disiplin dalam pelayanan					√	Bidang Sekretariat memfasilitasi proses penilaian pegawai teladan oleh Tim yang telah ditunjuk
4	Perilaku Petugas	Bimtek/ pelatihan <i>capacity building</i> penanaman pendidikan karakter untuk memberikan <i>service excellent</i>					√	Bidang Sekretariat membuat usulan kegiatan bimtek peningkatan kapasitas SDM dalam penganggaran tahun 2022

11. DINAS PERDAGANGAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	DINAS PERDAGANGAN
Narahubung :	SULASTRI, ST, MT
No. HP :	08127325642
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	656,000	690,000	664,000	800,000	689,000	684,000	694,000	662,000	735,000	3,486
NRR / unsur	3,280	3,450	3,320	4,000	3,445	3,420	3,470	3,310	3,675	
NRR tertbg / unsur	0,364	0,383	0,369	0,444	0,383	0,380	0,386	0,368	0,408	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,139
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	DINAS PERDAGANGAN
Narahubung :	SULASTRI, ST, MT
No. HP :	08127325642
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	727,000	712,000	727,000	682,000	726,000	684,000	692,000	657,000	698,000	3,503
NRR / unsur	3,635	3,560	3,635	3,410	3,630	3,420	3,460	3,285	3,490	
NRR tertbg / unsur	0,404	0,396	0,404	0,379	0,403	0,380	0,384	0,365	0,388	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,569
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,458	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,505	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,478	B
U4	Biaya/Tarif	3,705	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,538	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,420	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,465	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,298	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,583	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Perbaikan sarana dan prasana pelayanan						
2	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Bimtek/ pelatihan capacity building penanaman pendidikan karakter untuk memberikan service excellent						
3	U1 (Persyaratan)	Sosialisasi persyaratan pelayanan baik secara fisik di ruang pelayanan maupun secara online melalui media elektronik						

12. UPT METROLOGI LEGAL

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	UPT Metrologi Legal Dinas Perdagangan Kota Surakarta
Narahubung :	Mei Andrianto
No. HP :	085291980729
Jenis Organisasi :	

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	166,000	165,000	160,000	147,000	166,000	169,000	167,000	156,000	186,000	
NRR / unsur	3,320	3,300	3,200	2,940	3,320	3,380	3,340	3,120	3,720	
NRR tertbg / unsur	0,369	0,367	0,356	0,327	0,369	0,376	0,371	0,347	0,413	3,293

Hasil Konversi IKM Unit pelaya	82,333
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT METROLOGI LEGAL DINAS PERDAGANGAN KOTA SURAKARTA
Narahubung :	Mei Andrianto, S.T., M.T.
No. HP :	085291980729

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	164,000	170,000	155,000	151,000	159,000	165,000	165,000	155,000	193,000	
NRR / unsur	3,280	3,400	3,100	3,020	3,180	3,300	3,300	3,100	3,860	
NRR tertbg / unsur	0,364	0,378	0,344	0,336	0,353	0,367	0,367	0,344	0,429	3,282

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	82,056
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,300	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,350	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,150	B
U4	Biaya/Tarif	2,980	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,250	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,340	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,320	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,110	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,790	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U4 (Biaya/Tarif)	Evaluasi penetapan biaya pelayanan						
2	U8 (Sarana Prasarana)	Perbaikan sarana dan prasana pelayanan						
3	U3 (Waktu penyelesaian)	Evaluasi SOP pelayanan						

13. DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
Narahubung :	PUJI RIZKA
No. HP :	083816484439
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	397,000	393,000	394,000	471,000	398,000	416,000	416,000	389,000	457,000	3,313
NRR / unsur	3,176	3,144	3,152	3,768	3,184	3,328	3,328	3,112	3,656	
NRR tertbg / unsur	0,353	0,349	0,350	0,418	0,353	0,369	0,369	0,345	0,406	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	82,828
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
Narahubung :	SUGIYANTI, SE
No. HP :	081215032299
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	460,000	464,000	443,000	528,000	449,000	466,000	466,000	436,000	515,000	3,351
NRR / unsur	3,286	3,314	3,164	3,771	3,207	3,329	3,329	3,114	3,679	
NRR tertbg / unsur	0,365	0,368	0,351	0,419	0,356	0,369	0,369	0,346	0,408	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	83,785
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,231	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,229	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,158	B
U4	Biaya/Tarif	3,770	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,196	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,328	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,328	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,113	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,667	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Perbaiki sarana dan prasana pelayanan						
2	U3 (Waktu penyelesaian)	Evaluasi SOP pelayanan						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi Produk Pelayanan kepada masyarakat baik melalui media elektronik maupun secara fisik seperti selebaran						

14. DINAS KESEHATAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	Dinas Kesehatan Kota Surakarta
Narahubung :	Tri Suyanti, SKM
No. HP :	0856-0169-4982
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
S nilai unsur	362	348	325	371	352	350	353	345	358
NRR / unsur	3,62	3,48	3,25	3,71	3,52	3,5	3,53	3,45	3,58
IFRR tertbg / unsur	0,402	0,387	0,361	0,412	0,391	0,389	0,392	0,383	0,398

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,889
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK	: DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA
Narahubung	: Tri Suyanti, SKM
No. HP	: 0856-0169-4982

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	1056,000	1033,000	983,000	1117,000	1051,000	1053,000	1060,000	1046,000	1067,000	
NRR / unsur	3,520	3,443	3,277	3,723	3,503	3,510	3,533	3,487	3,557	
NRR tertbg / unsur	0,391	0,383	0,364	0,414	0,389	0,390	0,393	0,387	0,395	3,506

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,65
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,570	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,462	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,263	B
U4	Biaya/Tarif	3,717	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,512	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,505	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,532	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,468	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,568	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Revisi SK Tim dengan menambah jumlah anggota tim penilai	√					Kasi SDM
		Sosialisasi ke warga terkait persyaratan pengajuan produk layanan (sesuai PERWALI No 18 Tahun 2019)		√		√		Kasi Rujukan
		Penyampaian ke pemohon untuk segera menindaklanjuti kekurangan persyaratan		√	√	√	√	Kasi Peningkatan Mutu dan Fasyankes
2	Prosedur Pelayanan	Penyampaian alur dan prosedur layanan ke pemohon		√				Kasi Peningkatan Mutu dan Fasyankes
		Koordinasi dengan organisasi dan institusi untuk menyederhanakan prosedur rekomendas		√				Kasi Peningkatan Mutu dan Fasyankes

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
3	Sarana Prasarana	Menciptakan kondisi ruang pelayanan yang tenang sehingga memudahkan dalam berkonsultasi dengan pengguna pelayanan		√				Kasi Peningkatan Mutu dan Fasyankes
		Perawatan dan pengembangan sistem		√	√	√	√	Kasi Peningkatan Mutu dan Fasyankes

15. UPT LABORATORIUM KESEHATAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	UPT LABORATORIUM KESEHATAN DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA
Narahubung :	RETNO DWI RAHAYU
No. HP :	081226888810
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	989,000	1008,000	908,000	965,000	950,000	968,000	999,000	880,000	1076,000	
NRR / unsur	3,297	3,360	3,027	3,217	3,167	3,227	3,330	2,933	3,587	
NRR tertbg / unsur	0,366	0,373	0,336	0,357	0,352	0,359	0,370	0,326	0,399	3,238

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	80,954
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT LABORATORIUM KESEHATAN KOTA SURAKARTA
Narahubung :	
No. HP :	

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	537,000	537,000	526,000	548,000	537,000	528,000	523,000	500,000	525,000	
NRR / unsur	3,580	3,580	3,507	3,653	3,580	3,520	3,487	3,333	3,500	
NRR tertbg / unsur	0,398	0,398	0,390	0,406	0,398	0,391	0,387	0,370	0,389	3,527

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,167
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,438	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,470	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,267	B
U4	Biaya/Tarif	3,435	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,373	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,373	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,409	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,133	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,543	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan Sosialisasi registrasi "Online"		√	√	√		Bagian Humas
		Penambahan loket layanan					√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis				√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>					√	...

16. UPT INSTALASI FARMASI

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	UPT INSTALASI FARMASI
Narahubung :	HERU CAHYONO, S.Si, Apt.
No. HP :	081804525172
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	161,000	145,000	149,000	200,000	157,000	160,000	164,000	154,000	149,000	
NRR / unsur	3,220	2,900	2,980	4,000	3,140	3,200	3,280	3,080	2,980	
NRR tertbg / unsur	0,358	0,322	0,331	0,444	0,349	0,356	0,364	0,342	0,331	3,198

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	79,944
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT INSTALASI FARMASI
Narahubung :	HERU CAHYONO, S.Si, Apt.
No. HP :	081804525172

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	159,000	160,000	152,000	200,000	157,000	160,000	164,000	152,000	179,000	
NRR / unsur	3,180	3,200	3,040	4,000	3,140	3,200	3,280	3,040	3,580	
NRR tertbg / unsur	0,353	0,356	0,338	0,444	0,349	0,356	0,364	0,338	0,398	3,296

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	82,389
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,200	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,050	C
U3	Waktu Penyelesaian	3,010	C
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,140	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,200	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,280	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,060	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,280	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan Sosialisasi registrasi "Online"		√	√	√		Bagian Humas
		Penambahan loket layanan					√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis				√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>					√	...

17. RSUD BUNG KARNO

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	UPT. RSUD BUNG KARNO KOTA SURAKARTA
Narahubung :	Liya Aryati, S.KM, M.Si
No. HP :	081332925197
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	158,000	159,000	148,000	165,000	158,000	160,000	167,000	151,000	182,000	
NRR / unsur	3,160	3,180	2,960	3,300	3,160	3,200	3,340	3,020	3,640	
NRR tertbg / unsur	0,351	0,353	0,329	0,367	0,351	0,356	0,371	0,336	0,404	3,218

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	80,444
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT. RSUD BUNG KARNO KOTA SURAKARTA
Narahubung :	Liya Aryati, S.KM, M.Si
No. HP :	081332925197

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	338,000	338,000	325,000	346,000	333,000	341,000	345,000	336,000	358,000	
NRR / unsur	3,380	3,380	3,250	3,460	3,330	3,410	3,450	3,360	3,580	
NRR tertbg / unsur	0,376	0,376	0,361	0,384	0,370	0,379	0,383	0,373	0,398	3,400

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,000
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,270	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,280	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,105	B
U4	Biaya/Tarif	3,380	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,245	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,305	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,395	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,190	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,610	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan Sosialisasi registrasi "Online"						
2	U8 (Sarana Prasarana)	Perbaikan sarana dan prasana pelayanan						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi kualifikasi produk pelayanan melalui media						

18. UPT PUSKESMAS PAJANG

SEMESTER I

Nama OPD/UK : UPT PUSKESMAS PAJANG
 Narahubung : drg. Aryant Dentia
 No. HP : 082138960449
 Jenis Organisasi : OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	343.000	352.000	351.000	361.000	343.000	339.000	340.000	348.000	405.000	3.536
NRR / unsur	3.430	3.520	3.510	3.610	3.430	3.390	3.400	3.480	4.050	
NRR tertbg / unsur	0.381	0.391	0.390	0.401	0.381	0.377	0.378	0.387	0.450	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88.389
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK : UPT PUSKESMAS PAJANG
 Narahubung : drg. Aryant Dentia
 No. HP : 082138960449
 Jenis Organisasi : OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	358.000	357.000	341.000	373.000	355.000	356.000	358.000	346.000	400.000	3.604
NRR / unsur	3.580	3.570	3.410	3.730	3.550	3.560	3.580	3.460	4.000	
NRR tertbg / unsur	0,398	0,397	0,379	0,414	0,394	0,396	0,398	0,384	0,444	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	90,111
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,505	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,545	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,460	B
U4	Biaya/Tarif	3,670	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,490	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,475	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,490	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,470	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	4,025	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan Sosialisasi registrasi "Online"						
2	U8 (Sarana Prasarana)	Perbaikan sarana dan prasana pelayanan						
3	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent						

19. UPT PUSKESMAS PENUMPING

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	UPT PUSKESMAS PENUMPING
Narahubung :	SARRAH NADIA NUR ARIFFAH,A.Md.,Farm
No. HP :	085647251887
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	327.000	321.000	328.000	340.000	335.000	333.000	336.000	331.000	320.000	
NRR / unsur	6.540	6.420	6.560	6.800	6.700	6.660	6.720	6.620	6.400	
NRR tertbg / unsur	0.727	0.713	0.729	0.756	0.744	0.740	0.747	0.736	0.711	6.602

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	165.056
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT PUSKESMAS PENUMPING
Narahubung :	SARRAH NADIA NUR ARIFFAH,A.Md.,Farm
No. HP :	085647251887
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	1237,000	1228,000	1198,000	1246,000	1205,000	1206,000	1216,000	1193,000	1240,000	
NRR / unsur	3,586	3,559	3,472	3,612	3,493	3,496	3,525	3,458	3,594	
NRR tertbg / unsur	0,398	0,395	0,386	0,401	0,388	0,388	0,392	0,384	0,399	3,533

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,317
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,546	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,521	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,451	B
U4	Biaya/Tarif	3,638	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,473	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,519	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,569	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,446	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,651	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Pengaduan	Penambahan kotak kritik dan saran		√	√	√		Penanggung Jawab Mutu
		Sosialisasi layanan pengaduan melalui alat elektronik					√	
2	Jangka Waktu Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan		√	√			Penanggung Jawab Mutu

20. UPT PUSKESMAS PURWOSARI

SEMESTER I

Nama OPD/UK	: UPT Puskesmas Purwosari
Narahubung	:
No. HP	:

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
S nilai unsur	497	515	469	548	492	498	507	519	575	3,42	
NRR / unsur	3,31	3,43	3,13	3,65	3,28	3,32	3,38	3,46	3,83		
NRR tertbg / unsur	0,37	0,38	0,35	0,41	0,36	0,37	0,38	0,38	0,43		
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :			85,47								
Kategori : Sangat Baik											

SEMESTER II

Nama OPD/UK	: UPT Puskesmas Purwosari
Narahubung	:
No. HP	:

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
S nilai unsur	532	572	502	560	523	524	531	533	589	3,60	
NRR / unsur	3,55	3,81	3,35	3,73	3,49	3,49	3,54	3,55	3,93		
NRR tertbg / unsur	0,390	0,420	0,370	0,410	0,390	0,390	0,390	0,390	0,440		
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :			90,02								
Kategori : Sangat Baik											

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,430	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,623	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,237	B
U4	Biaya/Tarif	3,693	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,383	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,407	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,460	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,507	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,880	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Menambahkan kursi tunggu di ruang screening						
2	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Peningkatan sosialisasi registrasi "Online"						
3	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent						

21. UPT PUSKESMAS JAYENGAN

SEMESTER I

:	UPT PUSKESMAS JAYENGAN			
Narahubung	dr. Ristiyadita Yuniandry			
:	081390961780			
Jenis Organisasi	UNIT KERJA			

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan													Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
S nilai unsur	1316	1378	1266	1328	1273	1290	1298	1196	1267	1355	1276	1390	1317	3,444
NRR / unsur	3,47	3,64	3,34	3,50	3,36	3,40	3,42	3,16	3,34	3,58	3,37	3,67	3,47	
NRR tertbg / unsur	0,267	0,280	0,257	0,270	0,259	0,262	0,264	0,243	0,257	0,275	0,259	0,282	0,268	

Hasil Konversi IKM Unit	86,1
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK	UPT PUSKESMAS JAYENGAN			
Narahubung	dr. Ristiyadita Yuniandry			
:	081390961780			
Jenis Organisasi	UNIT KERJA			

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan													Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
S nilai unsur	1323	1384	1275	1335	1305	1296	1277	1204	1280	1362	1283	1398	1324	3,463
NRR / unsur	3,49	3,65	3,36	3,52	3,44	3,42	3,37	3,18	3,38	3,59	3,39	3,69	3,49	
NRR tertbg / unsur	0,269	0,281	0,259	0,271	0,265	0,263	0,259	0,245	0,260	0,277	0,261	0,284	0,269	

Hasil Konversi IKM Unit	86,6
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,480	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,646	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,385	B
U4	Biaya/Tarif	3,511	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,402	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,410	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,440	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,258	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,269	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Menambahkan kursi tunggu di ruang screening					√	
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "Online"		√	√	√		
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>					√	

22. UPT PUSKESMAS KRATONAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	UPT PUSKESMAS KRATONAN
Narahubung :	WURI HANDAYANI
No. HP :	085704651418
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	185,000	187,000	181,000	191,000	185,000	180,000	193,000	188,000	195,000	3,744
NRR / unsur	3,700	3,740	3,620	3,820	3,700	3,600	3,860	3,760	3,900	
NRR tertbg / unsur	0,411	0,416	0,402	0,424	0,411	0,400	0,429	0,418	0,433	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	93,611
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT PUSKESMAS KRATONAN
Narahubung :	WURI HANDAYANI
No. HP :	085704651418
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	172,000	173,000	147,000	179,000	168,000	172,000	172,000	167,000	192,000	3,427
NRR / unsur	3,440	3,460	2,940	3,580	3,360	3,440	3,440	3,340	3,840	
NRR tertbg / unsur	0,382	0,384	0,327	0,398	0,373	0,382	0,382	0,371	0,427	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,667
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,570	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,600	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,280	B
U4	Biaya/Tarif	3,700	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,530	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,520	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,650	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,550	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,870	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Penyederhanaan alur pelayanan		√	√	√		Perekam Medis
		Penambahan petugas rekam medis					√	Kasubag TU
2	Kualitas Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan sarana dan prasarana		√	√			Petugas Sarpras
		Kalibrasi alat kesehatan				√	√	
3	Produk Pelayanan	Simplifikasi produk pelayanan					√	PJ UKP

23. UPT PUSKESMAS SANGKRAH

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	UPT PUSKESMAS SANGKRAH		
Narahubung :	Didik Supriyanto, A.Md.RMIK		
No. HP :	081390919001		
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA		

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	1175	1184	1145	1364	1179	1185	1205	1176	1331	
NRR / unsur	3,11	3,13	3,03	3,61	3,12	3,13	3,19	3,11	3,52	
NRR tertbg / unsur	0,345	0,348	0,337	0,401	0,347	0,348	0,354	0,346	0,391	3,22

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan	80,42
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT PUSKESMAS SANGKRAH
Narahubung :	Didik Supriyanto, A.Md.RMIK
No. HP :	081390919001
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	1274	1204	1196	1372	1282	1272	1276	1201	1382	
NRR / unsur	3,37	3,19	3,16	3,63	3,39	3,37	3,38	3,18	3,66	
NRR tertbg / unsur	0,374	0,354	0,352	0,403	0,377	0,374	0,375	0,353	0,406	3,368

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	84,21
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,239	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,161	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,095	B
U4	Biaya/Tarif	3,619	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,255	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,252	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,284	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,146	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,591	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Menambahkan kursi tunggu di ruang screening						
2	U8 (Sarana Prasarana)	Peningkatan sosialisasi registrasi "Online"						
3	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Penyusunan dan Evaluasi SOP						

24. UPT PUSKESMAS GAJAHAN

SEMESTER I

Jumlah Nilai rata rata per unsur	1128	1126	1097	1260	1132	1134	1133	1107	1115
NRR Per unsur =	3,27	3,26	3,18	3,65	3,28	3,29	3,28	3,21	3,23
jml nilai per unsur :									
jml kuesioner terisi									
NRR tertimbang	0,36	0,36	0,35	0,40	0,36	0,36	0,36	0,35	0,36
per unsur =									
NRR per unsur X 0,11									
Nilai Indeks									3,26
IKM Unit Pelayanan									81,56

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT Puskesmas Gajahan
Narahubung :	Humas Puskesmas Gajahan
No. HP :	08156757222

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	319,000	318,000	304,000	358,000	310,000	319,000	319,000	310,000	359,000	
NRR / unsur	3,190	3,180	3,040	3,580	3,100	3,190	3,190	3,100	3,590	
NRR tertbg / unsur	0,354	0,353	0,338	0,398	0,344	0,354	0,354	0,344	0,399	3,240

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	81,000
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,230	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,222	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,110	B
U4	Biaya/Tarif	3,616	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,191	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,238	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,237	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,154	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,411	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi pendaftaran dengan menggunakan mesin APM				√	√	Bagian Humas
2	Produk	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan			√		√	PJ UKP
3	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan penggunaan sarana dan prasarana secara optimal meskipun pandemi			√		√	PJ UKP

25. UPT PUSKESMAS PURWODININGRATAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	Puskesmas Purwodiningratan
Narahubung :	
No. HP :	
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	166,000	171,000	164,000	188,000	172,000	176,000	175,000	173,000	171,000	
NRR / unsur	3,320	3,420	3,280	3,760	3,440	3,520	3,500	3,460	3,420	
NRR tertbg / unsur	0,369	0,380	0,364	0,418	0,382	0,391	0,389	0,384	0,380	3,458

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,444
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	Puskesmas Purwodiningratan
Narahubung :	Nurul Jannah
No. HP :	08562812308
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	1321,000	1315,000	1266,000	1415,000	1316,000	1322,000	1321,000	1291,000	1401,000	
NRR / unsur	3,504	3,488	3,358	3,753	3,491	3,507	3,504	3,424	3,716	
NRR tertbg / unsur	0,389	0,388	0,373	0,417	0,388	0,390	0,389	0,380	0,413	3,527

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,182
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,412	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,454	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,319	B
U4	Biaya/Tarif	3,757	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,466	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,514	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,502	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,442	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,568	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Penyusunan dan Evaluasi SOP						
2	U1 (Persyaratan)	Peningkatan sosialisasi registrasi "Online"						
3	U8 (Sarana Prasarana)	Menambahkan kursi tunggu di ruang screening						

26. UPT PUSKESMAS NGORESAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	UPT Puskesmas Ngoresan
Nara hubung :	Nur Mufidah, S.Tr.KG
No. HP :	081 393 281 963
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	176,000	186,000	175,000	186,000	184,000	190,000	187,000	177,000	183,000	3,653
NRR / unsur	3,520	3,720	3,500	3,720	3,680	3,800	3,740	3,540	3,660	
NRR tertbg / unsur	0,391	0,413	0,389	0,413	0,409	0,422	0,416	0,393	0,407	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	91,333
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT Puskesmas Ngoresan
Nara hubung :	dr. Apriyani Indrawati
No. HP :	081 331 583 789
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	357,000	366,000	361,000	363,000	376,000	377,000	369,000	361,000	361,000	7,313
NRR / unsur	7,140	7,320	7,220	7,260	7,520	7,540	7,380	7,220	7,220	
NRR tertbg / unsur	0,793	0,813	0,802	0,807	0,836	0,838	0,820	0,802	0,802	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	182,833
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,520	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,720	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,500	B
U4	Biaya/Tarif	3,720	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,680	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,800	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,740	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,540	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,660	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U1 (Persyaratan)	Peningkatan sosialisasi registrasi "Online"						
2	U3 (Waktu penyelesaian)	Penyusunan dan Evaluasi SOP						
3	U8 (Sarana Prasarana)	Menambahkan kursi tunggu di ruang screening						

27. UPT PUSKESMAS SIBELA

SEMESTER I

Nama OPD/UK : UPT PUSKESMAS SIBELA
 Narahubung :
 No. HP : 085721423342
 Jenis Organisasi : UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	1081,000	1085,000	1044,000	1175,000	1063,000	1074,000	1085,000	1043,000	1167,000	3,247
NRR / unsur	3,220	3,230	3,110	3,500	3,160	3,200	3,230	3,100	3,470	
NRR tertbg / unsur	0,358	0,359	0,346	0,389	0,351	0,356	0,359	0,344	0,386	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	80,350
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK : UPT PUSKESMAS SIBELA
 Narahubung : Winarni, S.Kep
 No. HP : 085721423342
 Jenis Organisasi : OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	1099	1090	1041	1210	1079	1108	1103	1065	1200	3,315
NRR / unsur	3,281	3,254	3,107	3,612	3,221	3,307	3,293	3,179	3,582	
NRR tertbg / unsur	0,365	0,362	0,345	0,401	0,358	0,367	0,366	0,353	0,398	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	82,05
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,251	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,242	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,109	B
U4	Biaya/Tarif	3,556	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,191	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,254	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,262	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,140	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,526	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi pendaftaran "online"					√	Kepala Puskesmas
		Perbaikan jaringan					√	
2	Perilaku petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent					√	

28. UPT PUSKESMAS PUCANGSAWIT

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	DINAS KESEHATAN/UPT PUSKESMAS PUCANGSAWIT
Narahubung :	ANDRIANI PUTRI PRATAMA, SKM
No. HP :	085642420971
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	175,000	175,000	180,000	184,000	159,000	191,000	186,000	155,000	173,000	
NRR / unsur	3,500	3,500	3,600	3,680	3,180	3,820	3,720	3,100	3,460	
NRR tertbg / unsur	0,389	0,389	0,400	0,409	0,353	0,424	0,413	0,344	0,384	3,507

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,667
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	DINAS KESEHATAN/UPT PUSKESMAS PUCANGSAWIT
Narahubung :	ANDRIANI PUTRI PRATAMA, SKM
No. HP :	085642420971

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	509,000	507,000	510,000	556,000	516,000	514,000	523,000	501,000	544,000	
NRR / unsur	3,393	3,380	3,400	3,707	3,440	3,427	3,487	3,340	3,627	
NRR tertbg / unsur	0,377	0,376	0,378	0,412	0,382	0,381	0,387	0,371	0,403	3,467

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,667
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,464	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,459	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,535	A
U4	Biaya/Tarif	3,639	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,296	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,725	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,611	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,339	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,536	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan sosialisasi pelayanan "online"						
2	U8 (Sarana Prasarana)	Perbaikan jaringan						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent Sosialisasi Produk spesifikasi pelayanan yang akan diperoleh masyarakat melalui media 						

29. UPT PUSKESMAS NUSUKAN

SEMESTER I

NO	UNSUR SKM	NILAI UNSUR SKM			
		Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata unsur tertimbang	nilai konversi	Kategori
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	3,22	0,3542	80,5	Baik
U2	sistem, mekanisme, dan prosedur	3,29	0,3619	82,25	Baik
U3	waktu penyelesaian	2,98	0,3278	74,5	Kurang baik
U4	biaya/tarif	3,19	0,3509	79,75	Baik
U5	Kesesuaian produk, spesifikasi jenis pelayanan	3	0,33	75	Kurang baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,15	0,3465	78,75	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,21	0,3531	80,25	Baik
U8	Sarana dan prasarana	2,98	0,3278	74,5	Kurang baik
U9	penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,39	0,3729	84,75	Baik
Nilai Indeks		3,15666667			
Nilai Dasar		78,91666667			
Kategori Pelayanan		(B) Baik			

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT PUSKESMAS NUSUKAN
Narahubung :	Warsina, Amd KL
No. HP :	085728298664

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	219,000	229,000	215,000	228,000	199,000	210,000	218,000	206,000	218,000	3,083
NRR / unsur	3,129	3,271	3,071	3,257	2,843	3,000	3,114	2,943	3,114	
NRR tertbg / unsur	0,348	0,363	0,341	0,362	0,316	0,333	0,346	0,327	0,346	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	77,063
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,326	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,356	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,227	B
U4	Biaya/Tarif	3,397	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,206	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,392	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,357	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,282	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,503	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penyuluhan kepada pasien yang berkunjung ke UPT Puskesmas Nusukan mengenai pelayanan yang bisa diberikan di era pandemi		√	√			Bagian UKP
2	Kompetensi Pegawai	Penyuluhan kepada pasien yang berkunjung ke UPT Puskesmas Nusukan mengenai pelayanan yang bisa diberikan di era pandemi		√	√			Bagian UKP
3	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	Penyuluhan kepada pasien yang berkunjung ke UPT Puskesmas Nusukan mengenai pelayanan yang bisa diberikan di era pandemi		√	√			Bagian UKP

30. UPT PUSKESMAS MANAHAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	UPT PUSKESMAS MANAHAN
Narahubung :	
No. HP :	
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	236,000	232,000	221,000	249,000	226,000	240,000	241,000	221,000	280,000	
NRR / unsur	3,147	3,093	2,947	3,320	3,013	3,200	3,213	2,947	3,733	
NRR tertbg / unsur	0,350	0,344	0,327	0,369	0,335	0,356	0,357	0,327	0,415	3,179

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	79,481
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT PUSKESMAS MANAHAN
Narahubung :	CINTYA AYU A
No. HP :	085725604163

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	404,000	407,000	393,000	453,000	401,000	420,000	421,000	409,000	469,000	
NRR / unsur	3,108	3,131	3,023	3,485	3,085	3,231	3,238	3,146	3,608	
NRR tertbg / unsur	0,345	0,348	0,336	0,387	0,343	0,359	0,360	0,350	0,401	3,228

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	80,705
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,287	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,255	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,208	B
U4	Biaya/Tarif	3,459	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,213	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,415	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,358	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,262	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,672	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 – 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Melakukan perhitungan ABK dan mengusulkan ke dinas		√				ADMEN
2	Produk Pelayanan	Melakukan Pengusulan ke dinas tentang pengadaan reagen dan obat		√	√			UKP
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>Service excellent</i>					√	ADMEN

31. UPT PUSKESMAS GILINGAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	UPT PUSKESMAS GILINGAN
Narahubung :	Veronika Sri Purnamaningtias, S.Kep.Ners.
No. HP :	085879339937
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	165,000	167,000	152,000	186,000	163,000	173,000	168,000	166,000	189,000	3,398
NRR / unsur	3,300	3,340	3,040	3,720	3,260	3,460	3,360	3,320	3,780	
NRR tertbg / unsur	0,367	0,371	0,338	0,413	0,362	0,384	0,373	0,369	0,420	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	84,944
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT Puskesmas Gilingan Kota Surakarta
Narahubung :	Veronika Sri Purnamaningtias, S.Kep. Ners.
No. HP :	085879339937

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	546,000	527,000	569,000	585,000	600,000	577,000	573,000	575,000	597,000	3,814
NRR / unsur	3,640	3,513	3,793	3,900	4,000	3,847	3,820	3,833	3,980	
NRR tertbg / unsur	0,404	0,390	0,421	0,433	0,444	0,427	0,424	0,426	0,442	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	95,352
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,364	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,379	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,255	B
U4	Biaya/Tarif	3,659	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,336	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,545	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,431	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,449	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,696	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"		√	√	√		Bagian UKP
		Penambahan loket layanan				√	
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	√		
		Simplifikasi proses bisnis				√	√
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent					√

32. UPT PUSKESMAS BANYUANYAR

SEMESTER I

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT Puskesmas Banyuanyar Kota Surakarta
Narahubung :	Ana Prasanti, S. Farm., Apt
No. HP :	08122531861

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	203,000	206,000	189,000	222,000	204,000	211,000	203,000	200,000	223,000	
NRR / unsur	3,383	3,433	3,150	3,700	3,400	3,517	3,383	3,333	3,717	
NRR tertbg / unsur	0,376	0,381	0,350	0,411	0,378	0,391	0,376	0,370	0,413	3,446

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,157
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,380	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,392	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,285	B
U4	Biaya/Tarif	3,574	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,373	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,507	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,435	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,414	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,672	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021	2022				
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Pemasangan jaringan wifi khusus di tempat vaksinasi				√		Kepala Puskesmas

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
		Update jadwal harian disesuaikan dengan kondisi petugas dan layanan				√		Kepala Puskesmas
2	Perilaku Petugas	Pembinaan secara berkala melalui minilokakarya Puskesmas					√	Kepala Puskesmas

33. UPT PUSKESMAS SETABELAN

SEMESTER I

Nomor Responden	Nilai unsur pelayanan												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13
IKM per unsur	3,269795	3,269795	3,09091	3,519062	3,167155	3,325513	3,407625	3,164223	3,158358	3,304985	3,005865	3,31085	3,290323
MUTU KINERJA	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	Prioritas 6	Prioritas 7	Prioritas 2	Prioritas 13	Prioritas 5	Prioritas 11	Prioritas 12	Prioritas 4	Prioritas 3	Prioritas 9	Prioritas 1	Prioritas 10	Prioritas 8
Skor KM Total	81,31626438												
	Kesimpulan : Mutu Pelayanan "B" atau dapat dikatakan bahwa kinerja Unit Pelayanan " Baik"												

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT PUSKESMAS SETABELAN
Narahubung :	SUPRIYATIN
No. HP :	08122605662

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	358,000	348,000	326,000	389,000	385,000	366,000	379,000	392,000	400,000	3,714
NRR / unsur	3,580	3,480	3,260	3,890	3,850	3,660	3,790	3,920	4,000	
NRR tertbg / unsur	0,398	0,387	0,362	0,432	0,428	0,407	0,421	0,436	0,444	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	92,861
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,349	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,347	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,333	B
U4	Biaya/Tarif	3,557	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,289	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,477	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,376	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,375	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,384	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Pemasangan jaringan wifi khusus di tempat vaksinasi				√		Kepala Puskesmas
		Update jadwal harian disesuaikan dengan kondisi petugas dan layanan				√		Kepala Puskesmas
2	Perilaku Petugas	Pembinaan secara berkala melalui minilokakarya Puskesmas					√	Kepala Puskesmas

34. UPT PUSKESMAS GAMBIRSARI

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA UPT PUSKESMAS GAMBIRSARI
Narahubung :	
No. HP :	0271-857376
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	151,000	158,000	148,000	189,000	157,000	163,000	170,000	151,000	172,000	
NRR / unsur	3,020	3,160	2,960	3,780	3,140	3,260	3,400	3,020	3,440	
NRR tertbg / unsur	0,336	0,351	0,329	0,420	0,349	0,362	0,378	0,336	0,382	3,242

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	81,056
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA UPT PUSKESMAS GAMBIRSARI
Narahubung :	
No. HP :	0271-857376

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	178,000	175,000	167,000	206,000	174,000	167,000	180,000	175,000	204,000	
NRR / unsur	3,236	3,182	3,036	3,745	3,164	3,036	3,273	3,182	3,709	
NRR tertbg / unsur	0,360	0,354	0,337	0,416	0,352	0,337	0,364	0,354	0,412	3,285

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	82,121
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,224	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,289	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,215	B
U4	Biaya/Tarif	3,689	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,276	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,445	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,451	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,299	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,526	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Pemasangan papan petunjuk alur untuk pengambilan nomor antrian					√	Bagian Mutu Pelayanan
2	Sarana Prasarana	Pemasangan kipas angin pada 2 titik.					√	Bagian Mutu Pelayanan

35. DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN KOTA SURAKARTA
Narahubung :	DWI ARISTA HANDARU, ST
No. HP :	0857-2509-5995
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	374,000	370,000	372,000	378,000	363,000	381,000	390,000	367,000	385,000	3,477
NRR / unsur	3,463	3,426	3,444	3,500	3,361	3,528	3,611	3,398	3,565	
NRR tertbg / unsur	0,385	0,381	0,383	0,389	0,373	0,392	0,401	0,378	0,396	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,934
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD :	DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN
Narahubung :	DWI ARISTA HANDARU, ST
No. HP :	0857-2509-5995

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	723,000	721,000	732,000	759,000	720,000	766,000	739,000	755,000	762,000	3,516
NRR / unsur	3,427	3,417	3,469	3,597	3,412	3,630	3,502	3,578	3,611	
NRR tertbg / unsur	0,381	0,380	0,385	0,400	0,379	0,403	0,389	0,398	0,401	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,902
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,445	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,421	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,457	B
U4	Biaya/Tarif	3,549	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,387	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,579	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,557	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,488	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,588	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Spesifikasi jenis layanan	Peningkatan sosialisasi tentang produk layanan yang diberikan kepada masyarakat						
2	Sistem Mekanisme Prosedur	Melaksanakan review SOP						
		Melaksanakan rekayasa ulang SOP						
		Melakukan otomatisasi beberapa aktivitas SOP dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi						

36. DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

SEMESTER I

No. Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Total nilai per unsur	972	976	962	975	965	965	974	974	990
IKM per unsur	3,89	3,90	3,85	3,90	3,86	3,86	3,90	3,90	3,96
Total nilai semua unsur	8.753								
Skor KM Total	97,26								

SEMESTER II

Nama OPD/UK
Narahubung
No. HP

: DPMPTSP
:
:

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	793	793	784	792	759	769	767	793	772	3,511
NRR / unsur	3,965	3,965	3,920	3,960	3,795	3,845	3,835	3,965	3,860	
NRR tertbg / unsur	0,396	0,3965	0,392	0,396	0,379	0,384	0,383	0,396	0,386	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	97,538
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,659	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,659	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,660	A
U4	Biaya/Tarif	3,749	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,636	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,745	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,701	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,739	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,786	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Spesifikasi Produk	Melakukan pemahaman produk perizinan bagi SDM yang terdapat pada DPMPTSP Kota Surakarta secara berkala		√				Masing-masing bidang
2	Perilaku Petugas	Mengikutsertakan petugas pelayanan dalam pelatihan service excellence		√				Masing-masing bidang
3	Kompetensi SDM	Melakukan koordinasi internal terkait aturan baru dalam hal perizinan secara berkala		√				Masing-masing bidang

37. SEKRETARIAT DPRD

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	Sekretariat DPRD Kota Surakarta
Narahubung :	TRI LESTARI, S.Teks, M.Si
No. HP :	081389441301
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	327,000	328,000	323,000	347,000	323,000	333,000	341,000	323,000	356,000	3,334
NRR / unsur	3,270	3,280	3,230	3,470	3,230	3,330	3,410	3,230	3,560	
NRR tertbg / unsur	0,363	0,364	0,359	0,386	0,359	0,370	0,379	0,359	0,396	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	83,361
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SEKRETARIAT DPRD KOTA SURAKARTA
Narahubung :	DANANG MARDHI PRABOWO, S.KOM
No. HP :	085647306371

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	491,000	498,000	489,000	536,000	481,000	476,000	489,000	496,000	538,000	3,473
NRR / unsur	3,410	3,458	3,396	3,722	3,340	3,306	3,396	3,469	3,762	
NRR tertbg / unsur	0,379	0,384	0,377	0,414	0,371	0,367	0,377	0,385	0,418	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,829
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,349	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,349	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,350	B
U4	Biaya/Tarif	3,534	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,321	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,480	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,456	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,404	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,586	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Layanan wifi/ internet banwithnya agar lebih besar dan cepat				√		Subbag Rumah Tangga
2	Prosedur Pelayanan	Pelayanan tindak lanjut untuk jawaban surat masuk agar lebih cepat		√				Subbag Humas dan Protokol
		Kebersihan toilet/ kamar mandi lebih diperhatikan lagi		√				Subbag Rumah Tangga
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>Service excellent</i>					√	Subbag TU/Kepegawaian

38.INSPEKTORAT

SEMESTER I

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	Inspektorat Kota Surakarta
Narahubung :	Riky Marhaendra Aji
No. HP :	085329036125

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	341,000	337,000	326,000	399,000	338,000	347,000	357,000	354,000	395,000	
NRR / unsur	3,444	3,370	3,260	3,990	3,380	3,470	3,570	3,540	3,950	
NRR tertbg / unsur	0,383	0,374	0,362	0,443	0,376	0,386	0,397	0,393	0,439	3,553

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,818
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,489	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,434	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,375	B
U4	Biaya/Tarif	3,799	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,416	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,590	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,601	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,474	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,751	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Waktu Pemberian Pelayanan	Mempercepat Penyusunan Laporan hasil pemeriksaan/reviu/audit dengan mengoptimalkan fungsi supervise atasan		√	√	√	√	Inspektur Pembantu
		Menerapkan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> terkait ketepatan waktu pemberian layanan					√	Administrasi dan Umum
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan				√	√	Administrasi dan Umum
		Penyusunan dan simplifikasi proses bisnis		√	√			Administrasi dan Umum
3	Kesesuaian Produk Pelayanan	Meningkatkan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi APIP				√	√	Administrasi dan Umum
		Meningkatkan koordinasi antar pemeriksa untuk menyamakan penyampaian terhadap suatu permasalahan		√	√	√	√	Administrasi dan Umum

39. SEKRETARIAT DAERAH SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SEKRETARIAT DAERAH
Narahubung :	
No. HP :	
Jenis Organisasi :	SETDA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	479,000	480,000	454,000	564,000	480,000	482,000	496,000	472,000	544,000	
NRR / unsur	3,193	3,200	3,027	3,760	3,200	3,213	3,307	3,147	3,627	
NRR tertbg / unsur	0,355	0,356	0,336	0,418	0,356	0,357	0,367	0,350	0,403	3,297

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	82,426
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SEKRETARIAT DAERAH
Narahubung :	FRIMA
No. HP :	085240024646

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	514,000	509,000	475,000	583,000	499,000	508,000	525,000	479,000	556,000	
NRR / unsur	3,427	3,393	3,167	3,887	3,327	3,387	3,500	3,193	3,707	
NRR tertbg / unsur	0,381	0,377	0,352	0,432	0,370	0,376	0,389	0,355	0,412	3,443

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,074
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,310	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,309	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,248	B
U4	Biaya/Tarif	3,679	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,306	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,422	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,404	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,362	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,619	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Mempercepat pelaksanaan pelayanan						
		Menerapkan reward dan punishment terkait ketepatan waktu pemberian layanan						
2	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan						
		Penyusunan dan simplifikasi proses bisnis						
3	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent						
		Mempercepat pelaksanaan pelayanan						

40. DINAS PENDIDIKAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	DINAS PENDIDIKAN KOTA SURAKARTA
Narahubung :	SRI ASIH,SH.
No. HP :	081329007011
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	345,000	346,000	326,000	400,000	344,000	345,000	351,000	339,000	391,000	3,541
NRR / unsur	3,450	3,460	3,260	4,000	3,440	3,450	3,510	3,390	3,910	
NRR tertbg / unsur	0,383	0,384	0,362	0,444	0,382	0,383	0,390	0,377	0,434	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,528
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	DINAS PENDIDIKAN KOTA SURAKARTA
Narahubung :	SRI ASIH, SH.
No. HP :	081329007011

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	346,000	350,000	327,000	398,000	341,000	345,000	347,000	346,000	394,000	3,549
NRR / unsur	3,460	3,500	3,270	3,980	3,410	3,450	3,470	3,460	3,940	
NRR tertbg / unsur	0,384	0,389	0,363	0,442	0,379	0,383	0,386	0,384	0,438	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,722
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,439	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,439	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,365	B
U4	Biaya/Tarif	3,799	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,426	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,540	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,506	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,484	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,761	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Mempercepat pelaksanaan pelayanan						
		Menerapkan reward dan punishment kepada petudgas terkait ketepatan waktu pemberian layanan						
2	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dinas						
3	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Penyusunan dan simplifikasi proses bisnis						
		Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent						

41. UPT SANGGAR KEGIATAN BELAJAR

SEMESTER I

Nama OPD/UK : UPT. Sanggar Kegiatan Belajar
 Narahubung : Wahyuni
 No. HP : 085642054201
 Jenis Organisasi : UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	160,000	165,000	155,000	200,000	158,000	153,000	160,000	148,000	183,000	3,293
NRR / unsur	3,200	3,300	3,100	4,000	3,180	3,080	3,200	2,980	3,680	
NRR tertbg / unsur	0,358	0,387	0,344	0,444	0,351	0,340	0,358	0,329	0,407	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	82,333
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK : UPT. Sanggar Kegiatan Belajar
 Narahubung : Wahyuni
 No. HP : 085642054201

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	347,000	353,000	357,000	452,000	355,000	353,000	365,000	351,000	396,000	3,273
NRR / unsur	3,071	3,124	3,159	4,000	3,142	3,124	3,230	3,106	3,504	
NRR tertbg / unsur	0,341	0,347	0,351	0,444	0,349	0,347	0,359	0,345	0,389	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	81,834
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,136	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,212	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,550	A
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,151	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,092	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,215	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,033	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,582	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Inputting data online		√	√	√	√	Bagian teknis tata usaha
		Penambahan personel		√				Kerjasama dengan dinas terkait
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	√	√	√	Penanggungjawab program
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>					√	...

42. UPT PUSAT LAYANAN DISABILITAS DAN PENDIDIKAN INKLUSIF

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	UPT PLDPI
Narahubung :	KURNIASIH AYU ARCHENTARI
No. HP :	087835181148
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	168,000	171,000	154,000	196,000	167,000	177,000	185,000	178,000	199,000	
NRR / unsur	3,360	3,420	3,080	3,920	3,340	3,540	3,700	3,560	3,980	
NRR tertbg / unsur	0,373	0,380	0,342	0,436	0,371	0,393	0,411	0,396	0,442	3,544

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,611
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT PUSAT LAYANAN DISABILITAS DAN PENDIDIKAN INKLUSIF
Narahubung :	KURNIASIH AYU ARCHENTARI
No. HP :	087835181148

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	397,000	411,000	379,000	480,000	396,000	425,000	426,000	419,000	468,000	
NRR / unsur	3,281	3,397	3,132	3,967	3,273	3,512	3,521	3,463	3,868	
NRR tertbg / unsur	0,365	0,377	0,348	0,441	0,364	0,390	0,391	0,385	0,430	3,490

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,259
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,321	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,409	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,106	B
U4	Biaya/Tarif	3,944	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,307	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,526	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,611	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,512	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,924	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Mempercepat pelaksanaan pelayanan						
		Menerapkan reward dan punishment kepada petudgas terkait ketepatan waktu pemberian layanan						
2	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan						
3	U1 (Persyaratan)	Memberikan sosialisasi persyaratan pelayanan.						

43. DINAS PEMADAM KEBAKARAN

SEMESTER I

RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
ΣNilai /Unsur	178	181	181	198	183	180	186	175	204	
NRR / Unsur	3,236	3,291	3,291	3,600	3,327	3,273	3,382	3,182	3,709	
NRR tertbg/ unsur	0,359	0,365	0,365	0,400	0,369	0,363	0,375	0,353	0,412	*)
										3,362
IKM Unit pelayanan										84,057

SEMESTER II

Nama OPD/UK : DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SURAKARTA
 Narahubung : INDRI SASRANI, SE
 No. HP : 085647067662

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	325,000	329,000	329,000	361,000	332,000	326,000	338,000	318,000	370,000	
NRR / unsur	3,250	3,290	3,290	3,610	3,320	3,260	3,380	3,180	3,700	
NRR tertbg / unsur	0,361	0,366	0,366	0,401	0,369	0,362	0,376	0,353	0,411	3,364

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	84,111
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,243	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,290	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,450	B
U4	Biaya/Tarif	3,605	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,324	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,266	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,381	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,181	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,705	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas Sarana Prasarana	Pengadaan sarana prasarana					√	Bagian Penyelamatan dan evakuasi sekretariat
2	Kesesuaian Persyaratan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan					√	
3	Kompetensi Kemampuan Petugas	Memberikan pelatihan					√	Bidang pencegahan

44. SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA
Narahubung :	NIKEN INDRIANAWATI, SH
No. HP :	0856-2839-351
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	307,000	300,000	301,000	355,000	317,000	319,000	316,000	311,000	330,000	
NRR / unsur	3,070	3,000	3,010	3,550	3,170	3,190	3,160	3,110	3,300	
NRR tertbg / unsur	0,341	0,333	0,334	0,394	0,352	0,354	0,351	0,346	0,367	3,173

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	79,333
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	Satuan Polisi Pamong Praja (satpol PP)
Narahubung :	Ibu Niken
No. HP :	08562839351

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	351,000	353,000	340,000	390,000	354,000	357,000	358,000	346,000	392,000	
NRR / unsur	3,408	3,427	3,301	3,786	3,437	3,466	3,476	3,359	3,806	
NRR tertbg / unsur	0,379	0,381	0,367	0,421	0,382	0,385	0,386	0,373	0,423	3,496

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,406
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,239	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,214	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,156	B
U4	Biaya/Tarif	3,668	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,304	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,328	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,318	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,293	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,553	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"			√	√		SATPOL PP
		Penambahan loket layanan					√	SATPOL PP
		Penyediaan tim yang sudah memahami konsep alur kerja layanan		√				SATPOL PP
2.	Pengaduan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	√			SATPOL PP
		Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	√	SATPOL PP
		Penyediaan kanal aduan yang mudah diakses dan terintegrasi ULAS				√		SATPOL PP
3.	Perilaku Petugas	Pembuatan infografis layanan		√				SATPOL PP
		Pembuatan video alur layanan			√			SATPOL PP
		Sosialisasi dan publikasi persyaratan layanan				√		SATPOL PP

45. DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA SURAKARTA
Narahubung :	
No. HP :	
Jenis Organisasi :	

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	537,000	515,000	504,000	635,000	517,000	526,000	531,000	514,000	585,000	
NRR / unsur	3,315	3,179	3,111	3,920	3,191	3,247	3,278	3,173	3,611	
NRR tertbg / unsur	0,368	0,353	0,346	0,436	0,355	0,361	0,364	0,353	0,401	3,336

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	83,402
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	DPUPR KOTA SURAKARTA
Narahubung :	ADE KUSUMAWARDANI
No. HP :	085668492869

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	342,000	356,000	328,000	395,000	340,000	358,000	357,000	336,000	377,000	
NRR / unsur	3,288	3,423	3,154	3,798	3,269	3,442	3,433	3,231	3,625	
NRR tertbg / unsur	0,365	0,380	0,350	0,422	0,363	0,382	0,381	0,359	0,403	3,407

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,176
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,301	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,301	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,133	B
U4	Biaya/Tarif	3,859	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,230	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,344	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,355	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,202	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,618	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan SDM di Lapangan				√		Bagian Sekretariat
2	Pengaduan Pelayanan	Peningkatan tindak lanjut laporan aduan dengan cepat		√	√		
		Penambahan personel pada administrasi sistem ULAS				√	√
3	Produk Spesifikasi	Melakukan monitoring terhadap fasilitas yang sudah diperbaiki agar tidak cepat rusak					√	Bidang Bina Marga

46. DINAS SOSIAL

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	DINAS SOSIAL
Narahubung :	SYLVIA IRAWATI, S.S.
No. HP :	082146449600
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	338,000	329,000	313,000	379,000	324,000	327,000	331,000	313,000	375,000	3,366
NRR / unsur	3,380	3,290	3,130	3,790	3,240	3,270	3,310	3,130	3,750	
NRR tertbg / unsur	0,376	0,366	0,348	0,421	0,360	0,363	0,368	0,348	0,417	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	84,139
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	DINAS SOSIAL
Narahubung :	SYLVIA IRAWATI, S.S.
No. HP :	082146449600

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	332,000	333,000	316,000	394,000	323,000	320,000	333,000	322,000	394,000	3,408
NRR / unsur	3,320	3,330	3,160	3,940	3,230	3,200	3,330	3,220	3,940	
NRR tertbg / unsur	0,369	0,370	0,351	0,438	0,359	0,356	0,370	0,358	0,438	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,194
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,350	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,310	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,145	B
U4	Biaya/Tarif	3,865	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,235	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,235	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,320	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,175	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,845	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021		2022			
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Biaya/Tarif	Memasang tulisan "Gratis" ditempat yang mudah terlihat oleh masyarakat/penerima layanan						
2	Kompetensi Pelaksana	Melakukan capacity building untuk petugas di bagian pelayanan						
3	Sarana dan Prasarana	Perbaiki sarana dan prasarana penunjang pelayanan						
4	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	Menjaga konsistensi seluruh pegawai di Dinas Sosial Kota Surakarta dan pemberian layanan kepada masyarakat						

47. DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN

SEMESTER I

No. Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9
IKM per unsur	3,81	3,73	3,68	3,74	3,7	3,7	3,73	3,74	3,89
Mutu kinerja	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas Peningkatan Pelayanan	prioritas 5	prioritas 3	prioritas 1	prioritas 4	prioritas 2	prioritas 2	prioritas 3	prioritas 4	prioritas 6
Skor KM Total	93,64								
	Kesimpulan : Mutu Pelayanan "A" atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan "SANGAT BAIK"								

SEMESTER II

Nama OPD/UK	: Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian
Narahubung	:
No. HP	:

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	952	941	936	961	953	928	926	926	930	3,381
NRR / unsur	3,808	3,764	3,744	3,844	3,812	3,712	3,704	3,704	3,720	
NRR tertbg / unsur	0,380 8	0,376 4	0,3744	0,384 4	0,381 2	0,371 2	0,370 4	0,370 4	0,372 0	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	93,92
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,809	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,747	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,712	A
U4	Biaya/Tarif	3,792	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,756	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,706	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,717	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,722	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,805	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Petugas	Mengikutsertakan petugas pelayanan dalam pelatihan service excellence				√		Bagian Sekretariat
		Membuat aturan terkait bagaimana dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat				√		Bagian Sekretariat
2	Pengaduan	Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan mekanisme pengaduan secara bertahap		√	√	√	√	Bagian Sekretariat
3	Sarana dan Paasarana	Melakukan penganggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana		√	√	√	√	Bagian Sekretariat
		Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana berkala		√	√	√	√	Bagian Sekretariat

48. DINAS PERTANIAN, KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN

SEMESTER I

Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total nilai per unsur	344	344	344	344	344	344	344	344	344
IKM per unsur	3,44	3,44	3,44	3,44	3,44	3,44	3,44	3,44	3,44
Total nilai semua unsur	3096								
Skor KM Total	86								

SEMESTER II

Nama OPD/UK	: Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan
Narahubung	:
No. HP	:

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	355	348	357	382	370	344	331	341	339	3,167
NRR / unsur	3,55	3,48	3,57	3,82	3,7	3,44	3,31	3,41	3,39	
NRR tertbg / unsur	0,355	0,348	0,357	0,382	0,370	0,344	0,331	0,341	0,339	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,97
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,495	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,460	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,505	B
U4	Biaya/Tarif	3,630	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,570	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,440	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,375	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,425	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,415	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021		2022			
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Petugas	Mengikutsertakan petugas pelayanan dalam pelatihan service excellence		√				Sub Bagian Kepegawaian dan Organisasi
		Membuat aturan terkait bagaimana dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat			√			Sub Bagian Kepegawaian dan Organisasi
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan penganggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana		√				Sub Bagian Perencanaan dan Penganggaran
		Melakukan penganggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana		√				Sub Bagian Perencanaan dan Penganggaran
3	Pengaduan	Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan mekanisme pengaduan secara bertahap				√		Sub Bagian Kepegawaian dan Organisasi

49. UPT RUMAH POTONG HEWAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	UPT RUMAH POTONG HEWAN
Narahubung :	drh. ARDIET FERMANSYAH
No. HP :	081332800208
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	161,000	200,000	159,000	153,000	164,000	195,000	186,000	175,000	200,000	3,540
NRR / unsur	3,220	4,000	3,180	3,060	3,280	3,900	3,720	3,500	4,000	
NRR tertbg / unsur	0,358	0,444	0,353	0,340	0,364	0,433	0,413	0,389	0,444	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,500
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT RUMAH POTONG HEWAN
Narahubung :	drh. ARDIET FERMANSYAH
No. HP :	081332800208
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	162,000	200,000	159,000	153,000	164,000	195,000	186,000	175,000	200,000	3,542
NRR / unsur	3,240	4,000	3,180	3,060	3,280	3,900	3,720	3,500	4,000	
NRR tertbg / unsur	0,360	0,444	0,353	0,340	0,364	0,433	0,413	0,389	0,444	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,556
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,230	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,000	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,180	B
U4	Biaya/Tarif	3,060	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,280	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,900	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,720	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,500	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	4,000	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021		2022			
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	U4 (Biaya/Tarif)	Evaluasi biaya pelayanan dan pengusulan perubahan peraturan daerah						
2	U3 (Waktu penyelesaian)	Membuat aturan terkait bagaimana dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat						
3	U1 (Persyaratan)	Sosialisasi persyaratan pelayanan yang dibutuhkan secara online						

50. UPT PUSAT KESEHATAN HEWAN

SEMESTER I

Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total nilai per unsur	561	563	521	508	541	570	588	515	566
IKM per unsur	3,300	3,312	3,065	2,988	3,182	3,353	3,459	3,029	3,329
Total nilai semua unsur	3,192								
Skor KM total	79,799								

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT PUSKESWAN
Narahubung :	
No. HP :	
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	345,000	343,000	330,000	301,000	339,000	361,000	366,000	339,000	372,000	3,191
NRR / unsur	3,450	3,430	3,300	3,010	3,390	3,610	3,660	3,390	3,720	
NRR tertbg / unsur	0,363	0,364	0,337	0,329	0,350	0,369	0,380	0,333	0,366	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	79,775
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,375	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,371	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,183	B
U4	Biaya/Tarif	2,999	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,286	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,482	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,560	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,210	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,525	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021		2022			
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	U4 (Biaya/Tarif)	Evaluasi biaya pelayanan dan pengusulan perubahan peraturan daerah						
2	U3 (Waktu penyelesaian)	Membuat aturan terkait bagaimana dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat						
3	U8 (Sarana Prasarana)	Perbaiki sarana dan prasarana pelayanan						

51. UPT ANEKA USAHA PERIKANAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	UPT ANEKA USAHA PERIKANAN
Narahubung :	Ir. SIGIT TRIYATMO
No. HP :	08139077293
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	165,000	175,000	163,000	159,000	160,000	166,000	167,000	161,000	164,000	
NRR / unsur	3,300	3,500	3,260	3,180	3,200	3,320	3,340	3,220	3,280	
NRR tertbg / unsur	0,367	0,389	0,362	0,353	0,356	0,369	0,371	0,358	0,364	3,289
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :		82,222								
Kategori : Baik										

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT ANEKA USAHA PERIKANAN
Narahubung :	RAMELAN, S.E
No. HP :	081329206639

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	174,000	170,000	165,000	155,000	168,000	180,000	169,000	163,000	164,000	
NRR / unsur	3,346	3,269	3,173	2,981	3,231	3,462	3,250	3,135	3,154	
NRR tertbg / unsur	0,372	0,363	0,353	0,331	0,359	0,385	0,361	0,348	0,350	3,222
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :		80,556								
Kategori : Baik										

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,323	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,385	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,121	B
U4	Biaya/Tarif	3,081	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,216	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,391	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,295	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,178	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,207	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	tarif/ biaya	Pengusulan perubahan peraturan daerah terkait harga benih, agar dapat mengikuti harga pasar						
		Membangun kerja sama dan komunikasi antara UPT Aneka Usaha Perikanan dengan UPR Kota Surakarta dan sekitarnya						
		Mendesain jaringan penjualan benih secara elektronik dengan jangkauan pasar lebih luas						
2	Perilaku Pelaksana	Pemberian reward dan punishment pada tenaga kerja						
3	Sarana dan Prasarana	Penataan prasarana dan sarana sesuai dengan SOP						

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
4	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	Pembuatan kotak dan atau sistem layanan aduan						

52. DINAS LINGKUNGAN HIDUP

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA
Narahubung :	Tri Suryanti
No. HP :	081367111355
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan						
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
S nilai unsur	521,000	518,000	505,000	577,000	532,000	513,000	523,000
NRR / unsur	3,361	3,342	3,258	3,723	3,432	3,310	3,374
NRR tertbg / unsur	0,373	0,371	0,362	0,413	0,381	0,367	0,375

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,150
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	DINAS LINGKUNGAN HIDUP
Narahubung :	Tri Suryanti, S.Hut
No. HP :	081367111355

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	503,000	505,000	490,000	563,000	487,000	504,000	530,000	474,000	557,000	3,307
NRR / unsur	3,245	3,258	3,161	3,632	3,142	3,252	3,419	3,058	3,594	
NRR tertbg / unsur	0,361	0,362	0,351	0,404	0,349	0,361	0,380	0,340	0,399	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	82,670
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,303	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,300	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,445	B
U4	Biaya/Tarif	3,678	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,287	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,281	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,397	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,194	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,755	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Perbaiki sarana dan prasarana pelayanan						
2	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Mengikutsertakan petugas pelayanan dalam pelatihan service excellence						
		Membuat aturan terkait bagaimana dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Menjaga konsistensi seluruh pegawai dalam pemberian layanan kepada masyarakat						

53. DINAS PERHUBUNGAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	Dinas Perhubungan
Narahubung :	Didik
No. HP :	08562836576
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	307,000	309,000	297,000	316,000	314,000	327,000	312,000	290,000	350,000	3,136
NRR / unsur	3,070	3,090	2,970	3,160	3,140	3,270	3,120	2,900	3,500	
NRR tertbg / unsur	0,341	0,343	0,330	0,351	0,349	0,363	0,347	0,322	0,389	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	78,389
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK	DINAS PERHUBUNGAN
Narahubung	
No. HP	

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	1836	1739	1820	1856	1845	1797	1808	1711	1765	3,483
NRR / unsur	3,558	3,370	3,527	3,597	3,576	3,483	3,504	3,316	3,421	
NRR tertbg / unsur	0,395	0,374	0,392	0,400	0,397	0,387	0,389	0,368	0,380	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,085
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,070	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,090	B
U3	Waktu Penyelesaian	2,970	C
U4	Biaya/Tarif	3,160	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,140	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,270	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,120	B
U8	Sarana dan Prasarana	2,900	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,500	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
Pelayanan Perizinan Penggunaan Jalan Car Free Day Jl. Slamet Riyadi								
1	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Sarana dan Prasarana Pelayanan		√	√	√		
2	Pengaduan Pelayanan	Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat		√	√	√		
Pelayanan Persetujuan Analisis Dampak Lalu Lintas Kota Surakarta								
1	Waktu Pelayanan	Kepastian Penjadwalan Penilaian Andalalin		√				
2	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Menyiapkan Integrasi Aplikasi Mendukung Proses Persetujuan Andalalin			√			
3	Pengaduan Pelayanan	Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat		√	√	√		
Pelayanan Rekomendasi Penggunaan Jalan Selain Untuk kegiatan Lalu Lintas								

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Pengaduan Pelayanan	Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat		√	√	√		
Pelayanan Bantuan Personil Pelayanan, Pengaturan Dan Pengendalian Lalu Lintas								
1	Pengaduan Pelayanan	Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat		√	√	√		
Pelayanan Traffic Report Dishub Surakarta								
1	Pengaduan Pelayanan	Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat		√	√	√		
Pelayanan Izin Trayek Kota Surakarta								
1	Waktu Pelayanan	Mesosialisasikan Persyaratan dan Prosedur untuk meningkatkan waktu pelayanan		√				
2	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Menyiapkan Perizinan Berbasis Aplikasi/Daring			√			
3	Pengaduan Pelayanan	Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat		√	√	√		
Penerbitan Izin Dispensasi Melalui Jalan Kota								
1	Waktu Pelayanan	Mesosialisasikan Persyaratan dan Prosedur untuk meningkatkan waktu pelayanan		√				
2	Pengaduan Pelayanan	Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat		√	√	√		
Surat Rekomendasi Perubahan Status Kendaraan Angkutan Barang (Umum Pribadi)								
1	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Menyiapkan Perizinan Berbasis Aplikasi/Daring			√			
2	Pengaduan Pelayanan	Percepatan Menjawab		√	√	√		

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
		Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat						
Pelayanan Angkutan Bus Wisata								
1	Pengaduan Pelayanan	Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat		√	√	√		
Pelayanan Angkutan Kereta Wisata								
1	Biaya Pelayanan	Malakukan Kerjasama dengan Hotel atau platform lain untuk bisa menurunkan Tarif		√				
2	Pengaduan Pelayanan	Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat		√	√	√		
Pelayanan Perpanjang Kartu Pengawasan Angkutan								
1	Waktu Pelayanan	Mesosialisasikan Persyaratan dan Prosedur untuk meningkatkan waktu pelayanan		√				
2	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Menyiapkan Perizinan Berbasis Aplikasi/Daring			√			
Pelayanan Pengujian Kendaraan								
1	Biaya Pelayanan	Menghitung Kembali Biaya Pengujian Kendaraan		√				
Pelayanan Uji Emisi								
1	Persyaratan Pelayanan	Mesosialisasikan Persyaratan dan Prosedur untuk meningkatkan waktu pelayanan		√				
2	Pengaduan Pelayanan	Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat		√	√	√		
Pelayanan Pembinaan Bengkel								
1	Waktu Pelayanan	Membuat Kepastian Jadwal pelaksanaan Kegiatan		√				

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
2	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Melakukan Kerjasama dengan Bengkel profesional sebagai lokasi studi		√				
3	Pengaduan Pelayanan	Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat		√	√	√		
Pelayanan Perizinan Lokasi Parkir								
1	Waktu Pelayanan	Mesosialisasikan Persyaratan dan Prosedur untuk meningkatkan waktu pelayanan		√				
2	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Menyiapkan Perizinan Berbasis Aplikasi/Daring			√			
3	Pengaduan Pelayanan	Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat		√	√	√		
Pelayanan Retribusi Parkir								
1	Biaya Pelayanan	Membuat Skenario Dinasmis untuk Pembayaran Retribusi Parkir terutama Saat Kondisi Pandemi		√				
2	Pengaduan Pelayanan	Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat		√	√	√		
Pelayanan Derek Gratis								
1	Prsedur Pelayanan	Sosialisasi melalui Media Sosial, Surat Kabar dan Media Digital Lainnya		√	√	√		
2	Pengaduan Pelayanan	Percepatan Menjawab Pertanyaan dan Tindak lanjut dari keluhan Masyarakat		√	√	√		
Pelayanan Call Center Perparkiran								
1	Waktu Pelayanan	Meningkatkan Kecepatan Pelayanan akan Aduan dari Masyarakat		√	√	√		
2	Perilaku Petugas Pelayanan	Melaksanakan Evaluasi dan Penyegaran Pada		√	√	√		

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
		petugas Pelayanan secara rutin						
Pelayanan Pengantaran Vaksin dan Pasien Covid-19								
1	Persyaratan Pelayanan	Mesosialisasikan Persyaratan dan Prosedur		√				
2	Kemampuan Petugas Pelayanan	Melaksanakan Evaluasi dan Penyegaran Pada petugas Pelayanan secara rutin		√	√	√		

54. UPT TRANSPORTASI

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	UPT Transportasi
Narahubung :	Hayuning Ambar
No. HP :	081391013495
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	344,000	346,000	342,000	352,000	344,000	344,000	348,000	342,000	368,000	3,478
NRR / unsur	3,440	3,460	3,420	3,520	3,440	3,440	3,480	3,420	3,680	
NRR tertbg / unsur	0,382	0,384	0,380	0,391	0,382	0,382	0,387	0,380	0,409	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,944
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT TRANSPORTASI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURAKARTA
Narahubung :	
No. HP :	

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	359,000	330,000	333,000	377,000	343,000	333,000	338,000	347,000	379,000	3,488
NRR / unsur	3,590	3,300	3,330	3,770	3,430	3,330	3,380	3,470	3,790	
NRR tertbg / unsur	0,399	0,367	0,370	0,419	0,381	0,370	0,376	0,386	0,421	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,194
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,515	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,380	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,375	B
U4	Biaya/Tarif	3,645	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,435	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,385	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,430	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,445	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,735	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021		2022			
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Sosialisasi bentuk produk pelayanan yang akan diterima masyarakat						
2	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Pendalaman tugas dan fungsi serta kewenangan UPT kepada pegawai						
3	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Peningkatan kompetensi terkait service excellent bagi petugas layanan						

55. DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	DINAS KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH KOTA SURAKARTA
Narahubung :	ANNA DYAH PERMATASARI,SE
No. HP :	085330648182
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	336,000	336,000	325,000	376,000	333,000	332,000	351,000	339,000	366,000	3,434
NRR / unsur	3,360	3,360	3,250	3,760	3,330	3,320	3,510	3,390	3,660	
NRR tertbg / unsur	0,373	0,373	0,361	0,417	0,370	0,369	0,390	0,376	0,406	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,859
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah
Narahubung :	Anna Dyah P.
No. HP :	

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	227	220	219	247	218	225	235	226	263	3,449
NRR / unsur	3,388	3,284	3,269	3,687	3,254	3,358	3,507	3,373	3,925	
NRR tertbg / unsur	0,376	0,365	0,363	0,410	0,362	0,373	0,390	0,375	0,436	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,24
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,374	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,322	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,260	B
U4	Biaya/Tarif	3,724	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,292	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,339	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,509	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,382	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,793	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Sosialisasi bentuk produk pelayanan yang akan diterima masyarakat						
2	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan						
3	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Pendalaman tugas dan fungsi serta kewenangan dinas kepada pegawai						

56. DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA

Semester I

Nama OPD/UK :	Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kota Surakarta
Narahubung :	Harni SH.MM
No. HP :	085713519509
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	317	316	317	326	321	319	331	304	350	3,223
NRR / unsur	3,170	3,160	3,170	3,260	3,210	3,190	3,310	3,040	3,500	
NRR tertbg / unsur	0,352	0,351	0,352	0,362	0,357	0,354	0,368	0,338	0,389	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	80,583
Kategori : Baik	

Semester II

Nama OPD/UK :	DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
Narahubung :	HARNI, SH
No. HP :	085713519509

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	499,000	487,000	475,000	511,000	485,000	495,000	494,000	477,000	557,000	3,319
NRR / unsur	3,327	3,247	3,167	3,407	3,233	3,300	3,293	3,180	3,713	
NRR tertbg / unsur	0,370	0,361	0,352	0,379	0,359	0,367	0,366	0,353	0,413	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	82,963
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,170	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,160	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,170	B
U4	Biaya/Tarif	3,260	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,210	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,190	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,310	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,040	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,500	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Alur pelayanan untuk dapat diakses pada Portal Perijinan						
		Sosialisasi penggunaan Aplikasi Portal Perijinan						
2	Biaya/Tarif	Tarif penggunaan sarana prasarana untuk berolahraga maupun kegiatan sosial tarif dikenakan lebih murah dibandingkan dengan pengguna umum						
3	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi terkait service excellent bagi petugas layanan						
4	Sarana dan Prasarana	Pengajuan anggaran renovasi fasilitas pendukung venue olahraga						

57. DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

Semester I

Nama OPD/UK :	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Surakarta
Narahubung :	Gita Anzi Maharani, S.IKom
No. HP :	085702221544
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	322,000	322,000	332,000	370,000	320,000	321,000	325,000	312,000	313,000	3,263
NRR / unsur	3,220	3,220	3,320	3,700	3,200	3,210	3,250	3,120	3,130	
NRR tertbg / unsur	0,358	0,358	0,369	0,411	0,356	0,357	0,361	0,347	0,348	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	81,583
Kategori : Baik	

Semester II

Nama OPD/UK :	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Surakarta
Narahubung :	Gita Anzi Maharani, S.IKom
No. HP :	085702221544
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	102,000	103,000	101,000	104,000	106,000	101,000	101,000	98,000	98,000	3,077
NRR / unsur	3,091	3,121	3,061	3,152	3,212	3,061	3,061	2,970	2,970	
NRR tertbg / unsur	0,343	0,347	0,340	0,350	0,357	0,340	0,340	0,330	0,330	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	76,936
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,155	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,171	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,190	B
U4	Biaya/Tarif	3,426	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,206	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,135	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,155	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,045	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,050	C

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Syarat Pelayanan	Membuat aturan tentang peminjaman/pembuatan kartu diluar kota	√					
		Pengelolaan simpul jaringan informasi kearsipan nasional (Pembuatan daftar informasi arsip secara online)	√					
2	Sarana dan PRasarana	Perbaikan dan pengadaan sarana prasarana	√					
3	Prosedur Pelayanan	Pembuatan jadwal perpanjangan jam kunjungan	√					

58. DINAS KEBUDAYAAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	Dinas Kebudayaan Kota Surakarta
Narahubung :	Chandra Okta Abrianto S. Sn
No. HP :	08562501402
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	312,000	311,000	296,000	332,000	311,000	322,000	333,000	298,000	348,000	3,181
NRR / unsur	3,120	3,110	2,960	3,320	3,110	3,220	3,330	2,980	3,480	
NRR tertbg / unsur	0,347	0,346	0,329	0,369	0,346	0,358	0,370	0,331	0,387	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	79,528
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	DINAS KEBUDAYAAN KOTA SURAKARTA
Narahubung :	CHANDRA OKTA ABRIANTO S. Sn
No. HP :	08562501402

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	420,000	424,000	397,000	447,000	450,000	450,000	450,000	450,000	450,000	2,917
NRR / unsur	2,800	2,827	2,647	2,980	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	
NRR tertbg / unsur	0,311	0,314	0,294	0,331	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	72,926
Kategori : Kurang Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	2,960	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,969	C
U3	Waktu Penyelesaian	2,804	C
U4	Biaya/Tarif	3,150	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,055	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3,110	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,165	B
U8	Sarana dan Prasarana	2,990	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,240	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021		2022			
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Pendalaman tugas dan fungsi serta kewenangan dinas kepada pegawai		√				Kepala Bidang
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan		√	√			Sekretariat
		Penyusunan Proses Bisnis				√	√	Kasubag Umpeg
3	Waktu Pelayanan	Mengoreksi SOP pelayanan dengan mempersingkat proses pelayanan			√			Sekretariat dan Bidang

59. UPT MUSEUM

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	UPT MUSEUM DINAS KEBUDAYAAN KOTA SURAKARTA
Narahubung :	RIZKI NOVIYANA
No. HP :	085702581024
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	167,000	163,000	157,000	179,000	164,000	175,000	176,000	168,000	186,000	
NRR / unsur	3,340	3,260	3,140	3,580	3,280	3,500	3,520	3,360	3,720	
NRR tertbg / unsur	0,371	0,362	0,349	0,398	0,364	0,389	0,391	0,373	0,413	3,411

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,278
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT MUSEUM
Narahubung :	Rizki Noviyana
No. HP :	085702581024

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	160,000	159,000	153,000	172,000	161,000	157,000	160,000	159,000	177,000	
NRR / unsur	3,200	3,180	3,060	3,440	3,220	3,140	3,200	3,180	3,540	
NRR tertbg / unsur	0,356	0,353	0,340	0,382	0,358	0,349	0,356	0,353	0,393	3,240

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	81,000
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,270	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,220	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,100	B
U4	Biaya/Tarif	3,510	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,250	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,320	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,360	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,270	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,630	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Sosialisasi bentuk produk pelayanan yang akan diterima masyarakat						
2	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Pendalaman tugas dan fungsi serta kewenangan UPT kepada pegawai						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan						

60. DINAS PARIWISATA

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	DINAS PARIWISATA
Narahubung :	REKIAN NURHATINING
No. HP :	082242208139
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	331,000	350,000	327,000	380,000	341,000	337,000	348,000	323,000	373,000	3,456
NRR / unsur	3,310	3,500	3,270	3,800	3,410	3,370	3,480	3,230	3,730	
NRR tertbg / unsur	0,368	0,389	0,363	0,422	0,379	0,374	0,387	0,359	0,414	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,389
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	Dinas Pariwisata Kota Surakarta
Narahubung :	Rahmat Tri Nugroho
No. HP :	085716732428

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	387,000	347,000	348,000	358,000	340,000	343,000	369,000	331,000	391,000	3,401
NRR / unsur	3,686	3,305	3,314	3,410	3,238	3,267	3,514	3,152	3,724	
NRR tertbg / unsur	0,410	0,367	0,368	0,379	0,360	0,363	0,390	0,350	0,414	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,026
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,498	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,403	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,292	B
U4	Biaya/Tarif	3,605	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,324	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,369	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,497	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,372	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,441	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Menyediakan QR code untuk akses informasi kepariwisataan (self service information) di TIC dan beberapa titik destinasi		√	√	√	√	Bagian Umum dan Kepegawaian
		Melengkapi website pariwisata dengan menu terbaru yang dibutuhkan					√	
2	Kompetensi Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent						Bagian Umum dan Kepegawaian
		Memberikan pelatihan khusus terkait informasi kepariwisataan			√		√	
3	Produk Pelayanan	Membuat desain surat rekomendasi dan surat izin sewa dalam bentuk elektronik					√	Bagian Umum dan Kepegawaian

61. UPT KAWASAN WISATA

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KAWASAN WISATA
Narahubung :	
No. HP :	
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	178,000	167,000	181,000	172,000	184,000	163,000	171,000	172,000	226,000	3,587
NRR / unsur	3,560	3,340	3,620	3,440	3,680	3,260	3,420	3,440	4,520	
NRR tertbg / unsur	0,396	0,371	0,402	0,382	0,409	0,362	0,380	0,382	0,502	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	89,667
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	UPT KASAWAN WISATA KOTA SURAKARTA
Narahubung :	
No. HP :	081229782928

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	546,000	542,000	533,000	537,000	533,000	532,000	532,000	540,000	541,000	3,582
NRR / unsur	3,640	3,613	3,553	3,580	3,553	3,547	3,547	3,600	3,607	
NRR tertbg / unsur	0,404	0,401	0,395	0,398	0,395	0,394	0,394	0,400	0,401	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	89,556
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,600	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,477	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,587	A
U4	Biaya/Tarif	3,510	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,617	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,404	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,484	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,520	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	4,000	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent						
2	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Sosialisasi ke Masyarakat berkenaan prosedur layanan						
3	U7 (Perilaku Pelaksana)	Meningkatkan kecekatan pelayanan						
		Meningkatkan ketelitian						
		Mendorong seluruh pegawai menguasai semua aplikasi						

62. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEMESTER I

ASPEK	NILAI IKM PER UNSUR	PERSENTASE IKM PER UNSUR	CAPAIAN PER UNSUR
Kemudahan prosedur layanan	3:320987654	83:02469136	Baik
Kesesuaian persyaratan administrasi	3:308641975	82:71604938	Baik
Ketepatan waktu pelayanan	3:234567901	80:86419753	Baik
Keadilan perawatan	3:228395062	80:70987654	Baik
Kesesuaian biaya dengan tarif	3:222222222	80:55555556	Baik
Kejelasan informasi petugas	3:240740741	81:01851852	Baik
Ketrampilan dan ketelitian pelayanan	3:24691358	81:17283951	Baik
Kerapihan dan kebersihan dokter dan perawat	3:265432099	81:63580247	Baik
Kesopanan, keramahan, dan perhatian dokter dan perawat	3:216049383	80:40123457	Baik
Tanggapan dan kecepatan tindak lanjut keluhan	3:12962963	78:24074074	Baik
Kemampuan menciptakan rasa aman	3:185185185	79:62962963	Baik
Kebersihan dan kenyamanan lingkungan sekitar	3:141975309	78:54938272	Baik

SEMESTER II

Nama OPD/UK
Narahubung
No. HP

RSUD KOTA SURAKARTA

Evi Dwi S

0821 3339 3595

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	552	550	541	544	549	563	567	532	526	
NRR / unsur	3,4074	3,3951	3,3395	3,3580	3,3889	3,4753	3,5000	3,2840	3,2469	
NRR tertbg / unsur	0,3782	0,3769	0,3707	0,3727	0,3762	0,3858	0,3885	0,3645	0,3604	3,374
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :			84,482							
Kategori : Baik										

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,359	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,358	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,285	B
U4	Biaya/Tarif	3,289	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,314	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,353	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,368	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,202	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,203	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Pemeliharaan dan perbaikan sarana prasarana pelayanan.						
2	U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan)	Peningkatan responsifitas pengaduan, saran dan masukan masyarakat.						
3	U3 (Waktu penyelesaian)	Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan						
		Memberikan Pelatihan berkenaan service excellent						

63. BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH SEMESTER I

Nama OPD/UK :	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
Narahubung :	NUNUNG TRIYONO
No. HP :	085878173440
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	334,000	337,000	313,000	359,000	323,000	322,000	334,000	325,000	357,000	
NRR / unsur	3,340	3,370	3,130	3,590	3,230	3,220	3,340	3,250	3,570	
NRR tertbg / unsur	0,371	0,374	0,348	0,399	0,359	0,358	0,371	0,361	0,397	3,338

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	83,444
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
Narahubung :	SARDIYANTO
No. HP :	085725555709

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	301,000	301,000	302,000	398,000	322,000	300,000	300,000	333,000	343,000	
NRR / unsur	3,010	3,010	3,020	3,980	3,220	3,000	3,000	3,330	3,430	
NRR tertbg / unsur	0,334	0,334	0,336	0,442	0,358	0,333	0,333	0,370	0,381	3,222

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	80,556
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,175	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,190	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,075	B
U4	Biaya/Tarif	3,785	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,225	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,110	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,170	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,290	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,500	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Kemampuan Petugas	Memberikan Pelatihan					√	Seksi Siap Cegah
2	Kesopanan dan Keramahan	Memberikan Pelatihan berkenaan service excellent					√	Seksi Darurat Logistik
3	Prosedur Pelayanan	Sosialisasi ke Masyarakat berkenaan prosedur layanan					√	Seksi Siap Cegah

64. KECAMATAN JEBRES

SEMESTER I

RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
ΣNilai /Unsur	325	333	333	401	333	341	350	385	340	
NRR / Unsur	3,250	3,297	3,297	3,970	3,297	3,410	3,500	3,850	3,400	
NRR tertbg/ unsur	0,361	0,366	0,366	0,441	0,366	0,379	0,389	0,427	0,377	*)
										3,471
IKM Unit pelayanan										**) 86,778

SEMESTER II

UNSUR	KK	NTCR	LEGALISASI	E-KTP	KIA	UNSURT TERTIMBANG	NRR
U1 - Persyaratan	3.24	3.31	3.40	3.17	3.23	3.27	0.36
U2 - Prosedur	3.24	3.31	3.00	3.31	3.23	3.22	0.36
U3 - Waktu Pelayanan	3.46	3.46	3.60	3.33	3.23	3.42	0.38
U4 - Biaya / Tarif	4.00	4.00	4.00	3.92	4.00	3.98	0.44
U5 - Produk Layanan	3.38	3.38	3.20	3.33	3.38	3.33	0.37
U6 - Kemampuan/kompetensi Pelaksana	3.49	3.46	3.40	3.35	3.54	3.45	0.38
U7 - Perilaku Pelaksana	3.51	3.54	3.80	3.44	3.69	3.60	0.40
U8 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.95	3.92	4.00	3.92	4.00	3.96	0.44
U9 - Sarana dan Prasarana	3.41	3.38	3.40	3.40	3.54	3.43	0.38

Kategori **3.52**

Sangat Baik (A) 87.91

(Triwulan III)

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,260	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,259	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,359	B
U4	Biaya/Tarif	3,975	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,314	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,430	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,550	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,640	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,680	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021		2022			
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Membuat tampilan prosedur alur pelayanan yang lebih sederhana dan dipublish di papan informasi digital serta media sosial kecamatan Jebres : instagram Evaluasi prosedur pelayanan dan memberdayakan linmas di pintu masuk untuk mengarahkan warga/ pemohon layanan		√	√	√	√	Bagian Pelayanan Umum dan Sekretariat
2	Persyaratan Pelayanan	Membuat tampilan syarat pelayanan yang sederhana dan dipublish di papan informasi digital serta media sosial		√	√	√	√	Pelayanan Umum

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021		2022			
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
		kecamatan Jebres : instagram						
3	Produk Layanan	Memberikan Pelatihan khusus terkait <i>Service Excellent</i>					√	Pelayanan Umum dan Kepegawaian

65. KELURAHAN SUDIROPRAJAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN SUDIROPRAJAN
Narahubung :	Monica Silvia N.
No. HP :	085728904363
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	175,000	181,000	165,000	185,000	175,000	170,000	170,000	182,000	184,000	
NRR / unsur	3,500	3,620	3,300	3,700	3,500	3,400	3,400	3,640	3,680	
NRR tertbg / unsur	0,389	0,402	0,367	0,411	0,389	0,378	0,378	0,404	0,409	3,527

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,167
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN SUDIROPRAJAN
Narahubung :	Monica Silvia N.
No. HP :	085728904363

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	525,000	544,000	508,000	557,000	530,000	525,000	516,000	549,000	560,000	
NRR / unsur	3,500	3,627	3,387	3,713	3,533	3,500	3,440	3,660	3,733	
NRR tertbg / unsur	0,389	0,403	0,376	0,413	0,393	0,389	0,382	0,407	0,415	3,566

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	89,148
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,500	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,624	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,344	B
U4	Biaya/Tarif	3,707	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,517	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,450	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,420	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,650	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,707	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021		2022			
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Membuat Brosur Rekomendasi yang diberikan kepada tiap RW						
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Memberi pengertian kepada masyarakat dengan sopan						
3	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan kecekatan pelayanan						
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Meningkatkan ketelitian						
6	Kompetensi Pelaksana	Mempertahankan menguasai semua aplikasi						
7	Perilaku Pelaksana	Mempertahankan kesopanan dan keramahan						

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021	2022				
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
8	Sarana dan Prasarana	Mensosialisasikan perlengkapan persyaratan melalui brosur rekomendasi						
9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	Mengatur warga yang membutuhkan pelayanan dengan antrian kehadiran						

66. KELURAHAN GANDEKAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN GANDEKAN
Narahubung :	DYAH NURKARTIKA RATRI, STP.
No. HP :	085773336949
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	182,000	174,000	168,000	200,000	174,000	177,000	176,000	170,000	190,000	3,580
NRR / unsur	3,640	3,480	3,360	4,000	3,480	3,540	3,520	3,400	3,800	
NRR tertbg / unsur	0,404	0,387	0,373	0,444	0,387	0,393	0,391	0,378	0,422	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	89,500
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN GANDEKAN
Narahubung :	DYAH NURKARTIKA RATRI, STP.
No. HP :	085773336949
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	180,000	175,000	172,000	200,000	181,000	185,000	187,000	183,000	192,000	3,678
NRR / unsur	3,600	3,500	3,440	4,000	3,620	3,700	3,740	3,660	3,840	
NRR tertbg / unsur	0,400	0,389	0,382	0,444	0,402	0,411	0,416	0,407	0,427	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	91,944
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,620	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,490	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,400	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,550	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,620	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,630	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,530	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,820	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021		2022			
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi persyaratan pengurusan kependudukan dengan memasang banner/spanduk		√				Pemerintah dan trantib
		Koordinasi dengan lintas terkait aplikasi dan jaringan internet		√				Pemerintah dan trantib
		Melakukan fasilitasi pelayanan kependudukan online		√	√	√	√	Pemerintah dan trantib
2	Prosedur Pelayanan	Sosialisasi SOP melalui WA grup RT/RW		√		√		Pemerintah dan trantib
3	Kesesuaian Persyaratan	Sosialisasi SOP melalui WA grup RT/RW		√		√		Pemerintah dan trantib

67. KELURAHAN PUCANGSAWIT

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN PUCANGSAWIT
Narahubung :	SANTI YUNIATI, S. Sos, MAP
No. HP :	08884102889
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	161,000	175,000	163,000	200,000	168,000	173,000	173,000	166,000	187,000	
NRR / unsur	3,220	3,500	3,260	4,000	3,360	3,460	3,460	3,320	3,740	
NRR tertbg / unsur	0,358	0,389	0,362	0,444	0,373	0,384	0,384	0,369	0,416	3,480

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,000
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN PUCANGSAWIT
Narahubung :	SANTI YUNIATI, S. Sos, MAP
No. HP :	08884102889
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	176,000	173,000	166,000	200,000	165,000	168,000	177,000	160,000	187,000	
NRR / unsur	3,520	3,460	3,320	4,000	3,300	3,360	3,540	3,200	3,740	
NRR tertbg / unsur	0,391	0,384	0,369	0,444	0,367	0,373	0,393	0,356	0,416	3,493
	4	5	7	1	8	6	3	9	2	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,333
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,370	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,480	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,290	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,330	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,410	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,500	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,260	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,740	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021		2022			
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Peningkatan kenyamanan ruang pelayanan dengan mengubah lay out dan mebelair				√		Sekkel dan Kasi Pemtrantib
2	Produk Pelayanan	Memberikan informasi yang jelas kepada warga		√	√	√	√	Seksi Pemtrantib
		Mengusulkan pelatihan service excellent terhadap petugas pelayanan			√			Sekkel
3	Waktu Penyelesaian	Memperkuat jaringan internet dan koordinasi dengan Dinas Adminduk		√	√	√	√	Sekkel dan Kasi Pemtrantib

68. KELURAHAN JEBRES

SEMESTER I

ΣNilai /Unsur	168	165	163	196	166	166	172	166	194	
NRR / Unsur	3,360	3,300	3,260	3,920	3,320	3,320	3,440	3,320	3,880	
NRR tertbg/ unsur	0,373	0,366	0,362	0,435	0,369	0,369	0,382	0,369	0,431	*)
										3,454
IKM Unit pelayanan										**) 86,358

SEMESTER II

Nama OPD/UK

KELURAHAN JEBRES

Narahubung

No. HP

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	168	166	164	196	166	166	172	167	195	
NRR / unsur	3,360	3,320	3,280	3,920	3,320	3,320	3,440	3,340	3,900	
NRR tertbg / unsur	0,373	0,369	0,364	0,435	0,369	0,369	0,382	0,371	0,433	3,465

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,580
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,360	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,310	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,270	B
U4	Biaya/Tarif	3,920	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,320	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,320	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,440	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,330	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,890	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Memberikan informasi yang jelas kepada warga						
2	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Sosialisasi persyaratan pengurusan kependudukan dengan memasang banner/ spanduk						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Koordinasi dengan lintas terkait aplikasi dan jaringan internet						

69. KELURAHAN MOJOSONGO

SEMESTER I

NAMA KELURAHAN	: KELURAHAN MOJOSONGO									
NARAHUBUNG	: SIH PURNA WASKITA									
NO. HP	: 081326087627									
JENIS ORGANISASI	: KELURAHAN									
Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	177,000	179,000	159,000	200,000	170,000	153,000	151,000	150,000	118,000	
NRR / unsur	3,540	3,580	3,180	4,000	3,400	3,060	3,020	3,000	2,360	
NRR tertbg / unsur	0,393	0,398	0,353	0,444	0,378	0,340	0,336	0,333	0,262	3,238
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :			80,944							
Kategori : Baik										

SEMESTER II

NAMA KELURAHAN	: KELURAHAN MOJOSONGO									
NARAHUBUNG	: SIH PURNA WASKITA									
NO. HP	: 081326087627									
NILAI	NILAI UNSUR PELAYANAN									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	227,000	235,000	199,000	252,000	224,000	194,000	231,000	190,000	191,000	
NRR/unsur	3,603	3,730	3,159	4,000	3,556	3,079	3,667	3,016	3,032	
NRR tertmb/ unsur	0,400	0,414	0,351	0,444	0,395	0,342	0,407	0,335	0,337	3,427
Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan			85,670							
KATEGORI : BAIK										

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,572	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,655	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,169	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,478	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,070	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,343	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,008	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	2,696	C

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021		2022			
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"		√	√	√		Kelurahan Mojosongo
		Penambahan loket layanan		√				Kelurahan Mojosongo
2.	Pengaduan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	√	√	√	Kelurahan Mojosongo
3.	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		√	√			Kelurahan Mojosongo

70. KELURAHAN PURWODININGRATAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN PURWODININGRATAN
Narahubung :	PRIMA MARGA
No. HP :	083865466615
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	158,000	156,000	161,000	179,000	159,000	163,000	167,000	165,000	183,000	
NRR / unsur	3,160	3,120	3,220	3,580	3,180	3,260	3,340	3,300	3,660	
NRR tertbg / unsur	0,351	0,347	0,358	0,398	0,353	0,362	0,371	0,367	0,407	3,313

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	82,833
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	Kelurahan Purwodiningratan
Narahubung :	
No. HP :	

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	164	167	162	195	164	166	165	165	194	
NRR / unsur	3,28	3,34	3,24	3,90	3,28	3,32	3,30	3,30	3,88	
NRR tertbg / unsur	0,328	0,334	0,324	0,390	0,328	0,332	0,330	0,330	0,388	3,084

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,67
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,220	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,230	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,230	B
U4	Biaya/Tarif	3,740	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,230	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,290	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,320	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,300	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,770	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U1 (Persyaratan)	Sosialisasi persyaratan pengurusan kependudukan dengan memasang banner/ spanduk						
2	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi produk hasil layanan						
3	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Penyusunan dan Evaluasi SOP						

71. KELURAHAN TEGALHARJO

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN TEGALHARJO
Narahubung :	SUMIJATI
No. HP :	08122981364
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	136,000	141,000	133,000	155,000	135,000	137,000	135,000	137,000	152,000	3,503
NRR / unsur	3,400	3,525	3,325	3,875	3,375	3,425	3,375	3,425	3,800	
NRR tertbg / unsur	0,378	0,392	0,369	0,431	0,375	0,381	0,375	0,381	0,422	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,569
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN TEGALHARJO KECAMATAN JEBRES
Narahubung :	SUMIJATI, S.Sn
No. HP :	081353934465

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	170,000	174,000	172,000	196,000	172,000	175,000	175,000	169,000	176,000	3,509
NRR / unsur	3,400	3,480	3,440	3,920	3,440	3,500	3,500	3,380	3,520	
NRR tertbg / unsur	0,378	0,387	0,382	0,436	0,382	0,389	0,389	0,376	0,391	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,722
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,400	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,503	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,383	B
U4	Biaya/Tarif	3,898	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,408	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,463	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,438	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,403	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,660	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021		2022			
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas Sarpras	Mendesain Ulang tata layout ruang pelayanan dan kantor			√	√		Lurah Sekkel
2	Kesesuaian Persyaratan	Pembuatan liflet, publikasi persyaratan		√	√	√	√	Sekkel
3	Waktu Penyelesaian	Help Desk penggunaan aplikasi		√	√			Kasi Pemerintahan dan Trantib
	Hasil pelayanan	Verifikasi ulang terhadap hasil pelayanan sebelum diserahkan ke pemohon		√	√	√	√	Kasi Pemerintahan dan Trantib

72. KELURAHAN KEPATIHAN KULON

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KEPATIHAN KULON
Narahubung :	JOKO PURWANTO, SH
No. HP :	081904726393
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	178,000	174,000	165,000	200,000	166,000	170,000	173,000	167,000	194,000	3,527
NRR / unsur	3,560	3,480	3,300	4,000	3,320	3,400	3,460	3,340	3,880	
NRR tertbg / unsur	0,396	0,387	0,367	0,444	0,369	0,378	0,384	0,371	0,431	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,167
Kategori : Baik	

SEMESTER II

OPD/UK :	KELURAHAN KEPATIHAN WETAN
Narahubung :	FRIMA
No. HP :	081329699421
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	166,000	166,000	166,000	200,000	165,000	166,000	167,000	166,000	191,000	3,451
NRR / unsur	3,320	3,320	3,320	4,000	3,300	3,320	3,340	3,320	3,820	
NRR tertbg / unsur	0,369	0,369	0,369	0,444	0,367	0,369	0,371	0,369	0,424	

Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan :	86,278
Kategori Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,640	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,590	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,490	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,440	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,490	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,530	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,500	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,760	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi produk hasil layanan						
2	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						
3	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>						

73. KELURAHAN KEPATIHAN WETAN

SEMESTER I

OPD/UK :	KELURAHAN KEPATIHAN WETAN									
Narahubung :	FRIMA									
No. HP :	081329699421									
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA									

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	168.000	165.000	162.000	200.000	165.000	167.000	172.000	163.000	190.000	
NRR / unsur	3.360	3.300	3.240	4.000	3.300	3.340	3.440	3.260	3.800	
NRR tertbg / unsur	0.373	0.367	0.360	0.444	0.367	0.371	0.382	0.362	0.422	3.449

Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan	86.222
Kategori Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KEPATIHAN KULON
Narahubung :	JOKO PURWANTO, SH
No. HP :	081904726393

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	186,000	185,000	184,000	200,000	178,000	179,000	180,000	183,000	182,000	
NRR / unsur	3,720	3,700	3,680	4,000	3,560	3,580	3,600	3,660	3,640	
NRR tertbg / unsur	0,413	0,411	0,409	0,444	0,396	0,398	0,400	0,407	0,404	3,682

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	92,056
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,340	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,310	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,280	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,300	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,330	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,390	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,290	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,810	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online						
2	U8 (Sarana Prasarana)	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						
		Mendesain Ulang tata layout ruang pelayanan dan kantor						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi produk hasil layanan						

74. KELURAHAN SEWU

SEMESTER I

Nama OPD/UK : KELURAHAN SEWU
 Narahubung : Drs Agus Andoko
 No. HP : 08122599751
 Jenis Organisasi :

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	187,000	176,000	175,000	194,000	177,000	177,000	180,000	178,000	189,000	3,629
NRR / unsur	3,740	3,520	3,500	3,880	3,540	3,540	3,600	3,560	3,780	
NRR tertbg / unsur	0,416	0,391	0,389	0,431	0,393	0,393	0,400	0,396	0,420	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	90,722
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK : KELURAHAN SEWU
 Narahubung : Drs Agus Andoko
 No. HP : 08122599751
 Jenis Organisasi :

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	186,000	177,000	189,000	186,000	179,000	177,000	179,000	174,000	187,000	3,631
NRR / unsur	3,720	3,540	3,780	3,720	3,580	3,540	3,580	3,480	3,740	
NRR tertbg / unsur	0,413	0,393	0,420	0,413	0,398	0,393	0,398	0,387	0,416	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	90,778
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,720	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,540	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,780	A
U4	Biaya/Tarif	3,720	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,580	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,540	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,580	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,480	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,740	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Mendesain Ulang tata layout ruang pelayanan dan kantor						
2	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Penyusunan dan Evaluasi SOP						
3	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>						

75. KELURAHAN JAGALAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK : KELURAHAN JAGALAN
 Narahubung : M.M. RAHMAT NUGROHO, SH, MM
 No. HP : 085700664129
 Jenis Organisasi : UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	163,000	165,000	160,000	200,000	168,000	166,000	170,000	172,000	189,000	
NRR / unsur	3,260	3,300	3,200	4,000	3,360	3,320	3,400	3,440	3,780	
NRR tertbg / unsur	0,362	0,367	0,356	0,444	0,373	0,369	0,378	0,382	0,420	3,451

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,278
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK : KELURAHAN JAGALAN
 Narahubung : M.M. RAHMAT NUGROHO, SH, MM
 No. HP : 085700664129

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	166,000	165,000	171,000	200,000	170,000	171,000	170,000	172,000	189,000	
NRR / unsur	3,320	3,300	3,420	4,000	3,400	3,420	3,400	3,440	3,780	
NRR tertbg / unsur	0,369	0,367	0,380	0,444	0,378	0,380	0,378	0,382	0,420	3,498

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,444
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,290	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,300	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,310	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,380	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,370	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,400	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,440	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,780	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U1 (Persyaratan)	Pembuatan liflet, publikasi persyaratan						
		Help Desk penggunaan aplikasi						
2	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Penyusunan dan Evaluasi SOP						
		Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online						
3	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						

76. KECAMATAN SERENGAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KECAMATAN SERENGAN
Narahubung :	
No. HP :	085843216727
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	350,000	349,000	348,000	400,000	331,000	327,000	338,000	343,000	356,000	3,491
NRR / unsur	3,500	3,490	3,480	4,000	3,310	3,270	3,380	3,430	3,560	
NRR tertbg / unsur	0,389	0,388	0,387	0,444	0,368	0,363	0,376	0,381	0,396	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,278
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KECAMATAN SERENGAN
Narahubung :	
No. HP :	085951551336
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	350,000	336,000	335,000	400,000	337,000	339,000	339,000	338,000	370,000	3,493
NRR / unsur	3,500	3,360	3,350	4,000	3,370	3,390	3,390	3,380	3,700	
NRR tertbg / unsur	0,389	0,373	0,372	0,444	0,374	0,377	0,377	0,376	0,411	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,333
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,500	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,425	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,415	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,340	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,330	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,385	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,405	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,630	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"		√	√	√	√	Kasie Pelayanan Umum
2	Prosedur Pelayanan	Peningkatan sosialisasi prosedur dan persyaratan pelayanan		√	√	√	√	Kasie Pelayanan Umum
3	Sarana dan Prasarana	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan		√	√	√	√	Kasie Pelayanan Umum
4	Produk Pelayanan	Review Standar Pelayanan secara rutin terkait perubahan terhadap produk layanan		√	√	√	√	Kasie Pelayanan Umum

77. KELURAHAN KEMLAYAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KEMLAYAN
Narahubung :	TUNGGa DEWI
No. HP :	082138812055
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	161,000	171,000	152,000	189,000	157,000	159,000	169,000	161,000	192,000	3,358
NRR / unsur	3,220	3,420	3,040	3,780	3,140	3,180	3,380	3,220	3,840	
NRR tertbg / unsur	0,358	0,380	0,338	0,420	0,349	0,353	0,376	0,358	0,427	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	83,944
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KEMLAYAN
Narahubung :	TUNGGa DEWI
No. HP :	082138812055
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	165,000	168,000	165,000	195,000	167,000	165,000	173,000	162,000	197,000	3,460
NRR / unsur	3,300	3,360	3,300	3,900	3,340	3,300	3,460	3,240	3,940	
NRR tertbg / unsur	0,367	0,373	0,367	0,433	0,371	0,367	0,384	0,360	0,438	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,500
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,260	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,390	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,170	B
U4	Biaya/Tarif	3,840	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,240	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,240	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,420	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,230	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,890	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 – 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	mengadakan pelatihan penanganan pengaduan kepada petugas layanan						
2	Kompetensi Pelaksana	mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan						
3	Perilaku Pelaksana	Memberikan penghargaan kepada petugas yang berprestasi						

78. KELURAHAN JAYENGAN

SEMESTER I

ANALISIS HASIL / EVALUASI SKM									
No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,43	3,37	3,22	3,97	3,38	3,25	3,25	3,15	3,78
Mutu kinerja	B	B	B	A	B	B	B	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	prioritas 6	prioritas 4	prioritas 2	prioritas 8	prioritas 5	prioritas 3	prioritas 3	prioritas 1	prioritas 7
Skor KM Total	81,48								
Kesimpulan : Mutu Pelayanan "B" atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan "Baik"									

SEMESTER II

Nama OPD/UK
Narahubung
No. HP

Kelurahan Jayengan

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	206	202	193	238	203	195	195	193	227	3,087
NRR / unsur	3,43	3,37	3,22	3,97	3,38	3,25	3,25	3,22	3,78	
NRR tertbg / unsur	0,343	0,337	0,322	0,397	0,338	0,325	0,325	0,322	0,378	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	81,48
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,433	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,367	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,217	B
U4	Biaya/Tarif	3,967	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,383	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,250	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,250	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,183	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,783	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Mendesain Ulang tata layout ruang pelayanan dan kantor						
2	U3 (Waktu penyelesaian)	Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online						
		Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						
3	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan						

79. KELURAHAN KRATONAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KRATONAN
Narahubung :	SUPANTO, S.H., M.Si.
No. HP :	087812992526
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	169,000	173,000	171,000	189,000	173,000	162,000	164,000	162,000	180,000	
NRR / unsur	3,380	3,460	3,420	3,780	3,460	3,240	3,280	3,240	3,600	
NRR tertbg / unsur	0,376	0,384	0,380	0,420	0,384	0,360	0,364	0,360	0,400	3,429

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,722
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KRATONAN
Narahubung :	SUPANTO, S.H., M.Si.
No. HP :	087812992526
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	157,000	169,000	164,000	200,000	177,000	159,000	159,000	158,000	200,000	
NRR / unsur	3,140	3,380	3,280	4,000	3,540	3,180	3,180	3,160	4,000	
NRR tertbg / unsur	0,349	0,376	0,364	0,444	0,393	0,353	0,353	0,351	0,444	3,429

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,722
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,260	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,420	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,350	B
U4	Biaya/Tarif	3,890	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,500	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,210	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,230	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,200	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,800	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Mendesain Ulang tata layout ruang pelayanan dan kantor						
2	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan						
3	U7 (Perilaku Pelaksana)	Memberikan penghargaan kepada petugas yang berprestasi						

80. KELURAHAN TIPES

SEMESTER I

No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,3	3,36	3,26	3,9	3,3	3,4	3,42	3,4	3,82
Mutu kinerja	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	prioritas 2	prioritas 3	prioritas 1	prioritas 6	prioritas 2	prioritas 4	prioritas 5	prioritas 4	prioritas 7
Skor KM Total	86,56								
Kesimpulan : Mutu Pelayanan "B" atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan "Baik"									

SEMESTER II

Nama OPD/UK
Narahubung
No. HP

Kelurahan Types

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	165	167	167	195	164	172	170	173	191	3,128
NRR / unsur	3,3	3,34	3,34	3,9	3,28	3,44	3,4	3,46	3,82	
NRR tertbg / unsur	0,33	0,334	0,334	0,39	0,328	0,344	0,34	0,346	0,382	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,89
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,300	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,350	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,300	B
U4	Biaya/Tarif	3,900	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,290	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,420	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,410	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,430	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,820	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Peningkatan sosialisasi prosedur dan persyaratan pelayanan						
2	U1 (Persyaratan)	Pembuatan liflet, publikasi persyaratan						
3	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						

81. KELURAHAN SERENGAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	Kelurahan Serengan
Narahubung :	muhammad sumaryanto
No. HP :	085740003010
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	164,000	162,000	155,000	200,000	166,000	163,000	164,000	158,000	182,000	
NRR / unsur	3,280	3,240	3,100	4,000	3,320	3,260	3,280	3,160	3,640	
NRR tertbg / unsur	0,364	0,360	0,344	0,444	0,369	0,362	0,364	0,351	0,404	3,364

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	84,111
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	Kelurahan Serengan
Narahubung :	muhammad sumaryanto
No. HP :	085740003010
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	167,000	167,000	158,000	200,000	163,000	164,000	163,000	150,000	194,000	
NRR / unsur	3,340	3,340	3,160	4,000	3,260	3,280	3,260	3,000	3,880	
NRR tertbg / unsur	0,371	0,371	0,351	0,444	0,362	0,364	0,362	0,333	0,431	3,391

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	84,778
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,355	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,305	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,160	B
U4	Biaya/Tarif	3,985	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,350	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,255	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,265	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,190	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,710	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						
2	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						
		Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online						
3	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan						

82. KELURAHAN DANUKUSUMAN

SEMESTER I

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
ΣNilai /Unsur	159	153	155	198	161	159	166	160	159	
NRR / Unsur	3,180	3,060	3,100	3,960	3,220	3,180	3,320	3,200	3,180	
NRR tertbg/ unsur	0,353	0,340	0,344	0,440	0,357	0,353	0,369	0,355	0,353	*)
										3,263
IKM Unit pelayanan										**) 81,585

SEMESTER II

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		299	301	295	398	298	298	303	231	378
Kategori		C	B	C	A	C	C	B	B	A
IKM Unit Layanan		77,80 (B atau Baik)								

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,095	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,030	C
U3	Waktu Penyelesaian	3,055	C
U4	Biaya/Tarif	3,980	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,160	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,110	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,150	B
U8	Sarana dan Prasarana	2,680	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,565	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						
2	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Penyusunan dan Evaluasi SOP						
3	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						
		Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online						

83. KELURAHAN JOYOTAKAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KECAMATAN SERENGAN/ KELURAHAN JOYOTAKAN
Narahubung :	SRI HARYANTI, SH
No. HP :	085647111238
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	167,000	164,000	167,000	200,000	164,000	168,000	170,000	162,000	195,000	
NRR / unsur	3,340	3,280	3,340	4,000	3,280	3,360	3,400	3,240	3,900	
NRR tertbg / unsur	0,371	0,364	0,371	0,444	0,364	0,373	0,378	0,360	0,433	3,460

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,500
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KECAMATAN SERENGAN/ KELURAHAN JOYOTAKAN
Narahubung :	SRI HARYANTI, SH
No. HP :	085647111238

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	163,000	161,000	162,000	200,000	157,000	169,000	165,000	165,000	189,000	
NRR / unsur	3,260	3,220	3,240	4,000	3,140	3,380	3,300	3,300	3,780	
NRR tertbg / unsur	0,362	0,358	0,360	0,444	0,349	0,376	0,367	0,367	0,420	3,402

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,056
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,300	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,250	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,290	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,210	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,370	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,350	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,270	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,840	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi produk hasil layanan						
2	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Penyusunan dan Evaluasi SOP						
		Review Standar Pelayanan secara rutin terkait perubahan terhadap produk layanan						
3	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						

84. KECAMATAN LAWEYAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK : KANTOR KECAMATAN LAWEYAN
 Narahubung :
 No. HP :
 Jenis Organisasi :

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	170,000	163,000	167,000	200,000	171,000	170,000	178,000	136,000	155,000	3,356
NRR / unsur	3,400	3,260	3,340	4,000	3,420	3,400	3,560	2,720	3,100	
NRR tertbg / unsur	0,378	0,362	0,371	0,444	0,380	0,378	0,396	0,302	0,344	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	83,889
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK : KANTOR KECAMATAN LAWEYAN
 Narahubung : murti hapsari
 No. HP :
 Jenis Organisasi : OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	341,000	328,000	340,000	400,000	342,000	340,000	350,000	301,000	319,000	3,401
NRR / unsur	3,410	3,280	3,400	4,000	3,420	3,400	3,500	3,010	3,190	
NRR tertbg / unsur	0,379	0,364	0,378	0,444	0,380	0,378	0,389	0,334	0,354	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,028
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,405	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,270	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,370	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,420	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,400	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,530	A
U8	Sarana dan Prasarana	2,865	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,145	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II III IV			
1	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						
2	U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan)	Evaluasi prosedur penanganan pengaduan, saran dan masukan						
3	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Review Standar Pelayanan secara rutin terkait perubahan terhadap produk layanan						

85. KELURAHAN PENUMPING

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	UPT PUSKESMAS PENUMPING
Narahubung :	SARRAH NADIA NUR ARIFFAH,A.Md.,Farm
No. HP :	085647251887
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	151,000	151,000	154,000	162,000	152,000	153,000	158,000	155,000	153,000	3,087
NRR / unsur	3,020	3,020	3,080	3,240	3,040	3,060	3,160	3,100	3,060	
NRR tertbg / unsur	0,336	0,336	0,342	0,360	0,338	0,340	0,351	0,344	0,340	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	77,167
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN PENUMPING
Narahubung :	WARSIDI, SE
No. HP :	087779668300
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	169,000	156,000	151,000	199,000	153,000	158,000	159,000	156,000	200,000	3,336
NRR / unsur	3,380	3,120	3,020	3,980	3,060	3,160	3,180	3,120	4,000	
NRR tertbg / unsur	0,376	0,347	0,336	0,442	0,340	0,351	0,353	0,347	0,444	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	83,389
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,250	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,290	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,220	B
U4	Biaya/Tarif	4,050	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,290	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,340	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,320	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,270	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,990	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						
		Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online						
2	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi produk hasil layanan						

86. KELURAHAN SRIWEDARI

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN SRIWEDARI
Narahubung :	Lurah
No. HP :	081 329 137 494
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	175,000	179,000	172,000	206,000	177,000	183,000	182,000	178,000	199,000	3,669
NRR / unsur	3,500	3,580	3,440	4,120	3,540	3,660	3,640	3,560	3,980	
NRR tertbg / unsur	0,389	0,398	0,382	0,458	0,393	0,407	0,404	0,396	0,442	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan	91,722
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN SRIWEDARI
Narahubung :	Lurah
No. HP :	081 329 137 494
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	175,000	179,000	172,000	206,000	177,000	183,000	182,000	178,000	199,000	3,669
NRR / unsur	3,500	3,580	3,440	4,120	3,540	3,660	3,640	3,560	3,980	
NRR tertbg / unsur	0,389	0,398	0,382	0,458	0,393	0,407	0,404	0,396	0,442	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan	91,722
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,420	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,470	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,320	B
U4	Biaya/Tarif	4,020	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,430	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,600	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,620	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,580	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,970	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						
)	Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online						
2	U1 (Persyaratan)	Pembuatan liflet, publikasi persyaratan						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi produk hasil layanan						

87. KELURAHAN PURWOSARI

SEMESTER I

:	KELURAHAN PURWOSARI
Narahubung :	MARTRI DANİYATI, ST
No. HP :	0823 2222 3313
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	169,000	175,000	168,000	198,000	172,000	176,000	180,000	170,000	198,000	
NRR / unsur	3,380	3,500	3,360	3,960	3,440	3,520	3,600	3,400	3,960	
NRR tertbg / unsur	0,376	0,389	0,373	0,440	0,382	0,391	0,400	0,378	0,440	3,569

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	89,222
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN PURWOSARI KECAMATAN LAWEYAN
Narahubung :	MARTRI DANİYATI, ST
No. HP :	0823 2222 3313

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	167,000	168,000	160,000	196,000	166,000	177,000	180,000	180,000	198,000	
NRR / unsur	3,340	3,360	3,200	3,920	3,320	3,540	3,600	3,600	3,960	
NRR tertbg / unsur	0,371	0,373	0,356	0,436	0,369	0,393	0,400	0,400	0,440	3,538

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,444
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,360	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,430	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,280	B
U4	Biaya/Tarif	3,940	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,380	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,530	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,600	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,500	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,960	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						
		Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online						
2	U1 (Persyaratan)	Pembuatan liflet, publikasi persyaratan						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi produk hasil layanan						

88. KELURAHAN KERTEN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KERTEN
Narahubung :	
No. HP :	081393123357
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	162,000	159,000	163,000	149,000	167,000	161,000	173,000	162,000	174,000	
NRR / unsur	3,240	3,180	3,260	2,980	3,340	3,220	3,460	3,240	3,480	
NRR tertbg / unsur	0,360	0,353	0,362	0,331	0,371	0,358	0,384	0,360	0,387	3,267

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	81,667
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KERTEN
Narahubung :	NOOR ISTIKOMAH, SE.
No. HP :	081393123357

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	165,000	167,000	167,000	195,000	164,000	172,000	170,000	173,000	191,000	
NRR / unsur	3,300	3,340	3,340	3,900	3,280	3,440	3,400	3,460	3,820	
NRR tertbg / unsur	0,367	0,371	0,371	0,433	0,364	0,382	0,378	0,384	0,424	3,476

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,889
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,300	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,340	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,340	B
U4	Biaya/Tarif	3,900	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,280	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,440	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,400	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,460	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,820	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Review Standar Pelayanan secara rutin terkait perubahan terhadap produk layanan						
2	U1 (Persyaratan)	Pembuatan liflet, publikasi persyaratan						
3	U3 (Waktu penyelesaian)	Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online						

89. KELURAHAN JAJAR

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN JAJAR
Narahubung :	FRIMA
No. HP :	085240024646
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	173,000	175,000	166,000	224,000	178,000	175,000	180,000	172,000	216,000	3,687
NRR / unsur	3,460	3,500	3,320	4,480	3,560	3,500	3,600	3,440	4,320	
NRR tertbg / unsur	0,384	0,389	0,369	0,498	0,396	0,389	0,400	0,382	0,480	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	92,167
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN JAJAR
Narahubung :	LURAH
No. HP :	08122607096

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	157,000	148,000	147,000	200,000	166,000	154,000	161,000	148,000	160,000	3,202
NRR / unsur	3,140	2,960	2,940	4,000	3,320	3,080	3,220	2,960	3,200	
NRR tertbg / unsur	0,349	0,329	0,327	0,444	0,369	0,342	0,358	0,329	0,356	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	80,056
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,270	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,260	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,300	B
U4	Biaya/Tarif	3,440	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,310	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,330	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,430	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,350	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,650	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Membuat Brosur Rekomendasi yang diberikan kepada tiap RW						
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Memberi pengertian kepada masyarakat dengan sopan						
3	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan kecekatan pelayanan						
4	Biaya/Tarif	Gratis						
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Meningkatkan ketelitian						
6	Kompetensi Pelaksana	Mempertahankan menguasai semua aplikasi						
7	Perilaku Pelaksana	Mempertahankan kesopanan dan keramahan						
8	Sarana dan Prasarana	Mengajukan pengadaan						
9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	Mensosialisasikan perlengkapan persyaratan melalui brosur rekomendasi						

90. KELURAHAN KARANGASEM

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	Kelurahan Karangasem
Narahubung :	Marwoto, SH
No. HP :	0859155068466
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	163,000	165,000	158,000	193,000	161,000	161,000	159,000	160,000	192,000	
NRR / unsur	3,260	3,300	3,160	3,860	3,220	3,220	3,180	3,200	3,840	
NRR tertbg / unsur	0,362	0,367	0,351	0,429	0,358	0,358	0,353	0,356	0,427	3,360

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	84,000
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KARANGASEM
Narahubung :	MARWOTO, SH
No. HP :	0859155068466

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	171,000	166,000	168,000	200,000	186,000	172,000	151,000	144,000	161,000	
NRR / unsur	3,420	3,320	3,360	4,000	3,720	3,440	3,020	2,880	3,220	
NRR tertbg / unsur	0,380	0,369	0,373	0,444	0,413	0,382	0,336	0,320	0,358	3,376

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	84,389
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,340	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,310	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,260	B
U4	Biaya/Tarif	3,930	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,470	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,330	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,100	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,040	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,530	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						
2	U7 (Perilaku Pelaksana)	Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan						
		Memberikan penghargaan kepada petugas yang berprestasi						
3	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						
		Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online						

91. KELURAHAN PAJANG

SEMESTER I

	UNIT PELAYANAN									: KELURAHAN PAJANG
	ALAMAT									: Jl. SIDOMUKTI I NO 7 SOLO
	Tlp/Fax.									: (0271) 721096
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
ΣNilai /Unsur	166	159	164	162	175	165	170	159	177	
NRR / Unsur	3,320	3,180	3,280	3,240	3,500	3,300	3,400	3,180	3,540	
NRR tertbg/ unsur	0,369	0,353	0,364	0,360	0,389	0,366	0,377	0,353	0,393	*)
										3,323
										**)
IKM Unit pelayanan										83,084

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	Kelurahan Pajang
Narahubung :	Suryatiningsih
No. HP :	08986025726

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	179,000	186,000	170,000	197,000	182,000	188,000	186,000	179,000	181,000	
NRR / unsur	3,580	3,720	3,469	3,940	3,640	3,760	3,720	3,580	3,694	
NRR tertbg / unsur	0,398	0,413	0,385	0,438	0,404	0,418	0,413	0,398	0,410	3,678

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	91,954
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,450	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,450	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,610	A
U4	Biaya/Tarif	3,590	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,570	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,530	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,560	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,380	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,617	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021	2022				
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1								
2								
3								

92. KELURAHAN SONDAKAN

SEMESTER I

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
ΣNilai											
/Unsur	165	161	166	157	164	162	176	166	175		
NRR /											
Unsur	3,300	3,220	3,320	3,140	3,280	3,240	3,520	3,320	3,500		
NRR											*)
tertbg/	0,366	0,357	0,369	0,349	0,364	0,360	0,391	0,369	0,389		
unsur											3,312
											**)
IKM Unit pelayanan											82,806

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	Kelurahan SONDAKAN
Narahubung :	Yuli Harsasi, SE
No. HP :	081548528968
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	324,000	316,000	324,000	302,000	320,000	320,000	346,000	324,000	346,000	
NRR / unsur	3,240	3,160	3,240	3,020	3,200	3,200	3,460	3,240	3,460	
NRR tertbg / unsur	0,360	0,351	0,360	0,336	0,356	0,356	0,384	0,360	0,384	3,247

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	81,167
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,270	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,190	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,280	B
U4	Biaya/Tarif	3,080	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,240	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,220	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,490	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,370	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,390	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U4 (Biaya/Tarif)	Melakukan evaluasi kesesuaian tarif/biaya pelayanan						
2	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Penyusunan dan Evaluasi SOPP						
3	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan						

93. KELURAHAN LAWEYAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KECAMATAN LAWEYAN / KELURAHAN LAWEYAN
Narahubung :	RIYANTO
No. HP :	0878 3509 8799
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	172,000	170,000	167,000	199,000	165,000	165,000	173,000	171,000	179,000	
NRR / unsur	3,440	3,400	3,340	3,980	3,300	3,300	3,460	3,420	3,580	
NRR tertbg / unsur	0,382	0,378	0,371	0,442	0,367	0,367	0,384	0,380	0,398	3,469

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,722
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KECAMATAN LAWEYAN / KELURAHAN LAWEYAN
Narahubung :	RIYANTO
No. HP :	0878 3509 8799
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	172,000	170,000	167,000	199,000	165,000	165,000	173,000	171,000	179,000	
NRR / unsur	3,440	3,400	3,340	3,980	3,300	3,300	3,460	3,420	3,580	
NRR tertbg / unsur	0,382	0,378	0,371	0,442	0,367	0,367	0,384	0,380	0,398	3,469

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,722
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,440	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,400	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,340	B
U4	Biaya/Tarif	3,980	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,300	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,300	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,460	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,420	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,580	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi produk hasil layanan						
	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan						
2	U3 (Waktu penyelesaian)	Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online						

94. KELURAHAN BUMI

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN BUMI
Narahubung :	Lurah
No. HP :	087 786 112 467
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	186,000	177,000	176,000	209,000	179,000	172,000	176,000	174,000	185,000	3,631
NRR / unsur	3,720	3,540	3,520	4,180	3,580	3,440	3,520	3,480	3,700	
NRR tertbg / unsur	0,413	0,393	0,391	0,464	0,398	0,382	0,391	0,387	0,411	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan	90,778
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN BUMI
Narahubung :	Lurah
No. HP :	087 786 112 467
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	178,000	170,000	167,000	200,000	170,000	165,000	170,000	168,000	180,000	3,484
NRR / unsur	3,560	3,400	3,340	4,000	3,400	3,300	3,400	3,360	3,600	
NRR tertbg / unsur	0,396	0,378	0,371	0,444	0,378	0,367	0,378	0,373	0,400	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,111
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,640	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,470	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,430	B
U4	Biaya/Tarif	4,090	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,490	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,370	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,460	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,420	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,650	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Membuat brosur rekomendasi yang diberikan kepada tiap RW						
2	U8 (Sarana Prasarana)	Memberikan pelatihan kepada petugas						
		Petugas IT yang menguasai						
3	U3 (Waktu penyelesaian)	Meningkatkan ketelitian						
		Petugas pelayanan harus ramah, supel						
		Sosialisasi kepada masyarakat						
		Memaksimalkan pelayanan						

95. KELURAHAN PANULARAN

SEMESTER I

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
ΣNilai /Unsur	160	162	162	185	158	158	161	155	170	
NRR / Unsur	3,200	3,240	3,240	3,700	3,160	3,160	3,220	3,100	3,400	
NRR tertbg/ unsur	0,355	0,360	0,360	0,411	0,351	0,351	0,357	0,344	0,377	*)
										3,266
IKM Unit pelayanan										81,641

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	Kelurahan Panularan
Narahubung :	Lurah
No. HP :	085791779819
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	167,000	170,000	164,000	199,000	162,000	167,000	175,000	165,000	192,000	
NRR / unsur	3,340	3,400	3,280	3,980	3,240	3,340	3,500	3,300	3,840	
NRR tertbg / unsur	0,371	0,378	0,364	0,442	0,360	0,371	0,389	0,367	0,427	3,469

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,722
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,270	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,320	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,260	B
U4	Biaya/Tarif	3,840	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,200	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,250	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,360	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,200	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,620	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi produk hasil layanan						
2	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						
3	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan						

96. KECAMATAN PASARKLIWON

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KECAMATAN PASARKLIWON
Narahubung :	
No. HP :	0812 2771 8847
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	346,000	344,000	327,000	386,000	337,000	355,000	349,000	343,000	376,000	
NRR / unsur	3,460	3,440	3,270	3,860	3,370	3,550	3,490	3,430	3,760	
NRR tertbg / unsur	0,384	0,382	0,363	0,429	0,374	0,394	0,388	0,381	0,418	3,514

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,861
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KECAMATAN PASARKLIWON
Narahubung :	
No. HP :	0812 2771 8847
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	317,000	340,000	324,000	395,000	333,000	325,000	331,000	332,000	371,000	
NRR / unsur	3,170	3,400	3,240	3,950	3,330	3,250	3,310	3,320	3,710	
NRR tertbg / unsur	0,352	0,378	0,360	0,439	0,370	0,361	0,368	0,369	0,412	3,409

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,222
Kategori : Baik	

Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,315	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,420	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,255	B
U4	Biaya/Tarif	3,905	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,350	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,400	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,400	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,375	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,735	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						
2	U1 (Persyaratan)	Penambahan loket layanan						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan						
		Simplifikasi proses bisnis Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent						

97. KELURAHAN JOYOSURAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK : KELURAHAN JOYOSURAN
 Narahubung : CHRISTANTIN DHAMAYANTI, SH
 No. HP : 081329661975
 Jenis Organisasi : UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	168.000	167.000	162.000	198.000	171.000	162.000	180.000	165.000	191.000	3.476
NRR / unsur	3.360	3.340	3.240	3.960	3.420	3.240	3.600	3.300	3.820	
NRR tertbg / unsur	0.373	0.371	0.360	0.440	0.380	0.360	0.400	0.367	0.424	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86.889
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK : Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah
 Narahubung : Anna Dyah P.
 No. HP :

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	8	10	9	200	10	9	10	11	9	3,259
NRR / unsur	2,667	3,333	3,000	4,000	3,333	3,000	3,333	3,667	3,000	
NRR tertbg / unsur	0,296	0,37	0,333	0,444	0,37	0,333	0,37	0,407	0,333	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	81,48
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,014	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,337	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,120	B
U4	Biaya/Tarif	3,980	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,377	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,120	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,467	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,484	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,410	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U1 (Persyaratan)	Peningkatan sosialisasi						
2	U3 (Waktu penyelesaian)	registrasi "online"						
3	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Lakukan monitoring dan						

98. KELURAHAN PASAR KLIWON

SEMESTER I

	SCORE									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
ΣNilai /Unsur	179	186	186	183	189	190	190	186	189	
NRR / Unsur	3,580	3,720	3,720	3,660	3,780	3,800	3,800	3,720	3,780	
NRR tertbg/ unsur	0,397	0,413	0,413	0,406	0,420	0,422	0,422	0,413	0,420	*)
										3,725
IKM Unit pelayanan										93,129

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KECAMATAN PASARKLIWON
Narahubung :	
No. HP :	0812 2771 8847
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	317,000	340,000	324,000	395,000	333,000	325,000	331,000	332,000	371,000	
NRR / unsur	3,170	3,400	3,240	3,950	3,330	3,250	3,310	3,320	3,710	
NRR tertbg / unsur	0,352	0,378	0,360	0,439	0,370	0,361	0,368	0,369	0,412	3,409

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,222
Kategori : Baik	

Mutu Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,495	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,590	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,555	A
U4	Biaya/Tarif	3,770	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,625	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,615	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,665	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,600	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,750	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U1 (Persyaratan)	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						
2	U3 (Waktu penyelesaian)	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan						
3	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent						

99. KELURAHAN KAUMAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KAUMAN
Narahubung :	NANIK SUSILOWATI
No. HP :	082324696539
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	166,000	158,000	165,000	200,000	162,000	166,000	173,000	153,000	200,000	3,429
NRR / unsur	3,320	3,160	3,300	4,000	3,240	3,320	3,460	3,060	4,000	
NRR tertbg / unsur	0,369	0,351	0,367	0,444	0,360	0,369	0,384	0,340	0,444	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,722
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KAUMAN
Narahubung :	NANIK SUSILOWATI
No. HP :	082324696539
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	166,000	158,000	165,000	200,000	162,000	166,000	173,000	155,000	200,000	3,433
NRR / unsur	3,320	3,160	3,300	4,000	3,240	3,320	3,460	3,100	4,000	
NRR tertbg / unsur	0,369	0,351	0,367	0,444	0,360	0,369	0,384	0,344	0,444	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,833
Kategori : Baik	

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,320	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,160	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,300	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,240	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,320	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,460	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,080	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	4,000	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Koordinasi dengan dinas terkait						
2	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Menyarankan warga yang tidak lengkap dokumen persyaratan untuk langsung datang ke dinas terkait						
		Memasang pemberitahuan jam layanan di depan kantor kelurahan						

100. KELURAHAN KAMPUNG BARU

SEMESTER I

	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
ΣNilai /Unsur	164	160	151	192	161	158	161	153	184	
NRR / unsur	3,280	3,200	3,020	3,840	3,220	3,160	3,220	3,060	3,680	
NRR tertbg/ unsur	0,364	0,356	0,336	0,427	0,358	0,351	0,358	0,340	0,409	*) 3,298
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 82,444

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KAMPUNGBARU
Narahubung :	EVI WIDYANI, SS
No. HP :	081393030601

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	340,000	321,000	433,000	568,000	480,000	461,000	468,000	459,000	519,000	
NRR / unsur	3,400	3,210	3,049	4,000	3,380	3,246	3,296	3,232	3,655	
NRR tertbg / unsur	0,378	0,357	0,339	0,444	0,376	0,361	0,366	0,359	0,406	3,385

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	84,637
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,440	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,490	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,430	B
U4	Biaya/Tarif	3,670	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,390	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,550	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,510	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,610	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,620	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						
		Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online						
2	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						
3	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan						

101. KELURAHAN KEDUNGLUMBU

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KEDUNGLUMBU
Narahubung :	DWI RAHAYU OKTAVIANY
No. HP :	081325726919
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	169,000	174,000	170,000	186,000	172,000	175,000	175,000	175,000	189,000	
NRR / unsur	3,380	3,480	3,400	3,720	3,440	3,500	3,500	3,500	3,780	
NRR tertbg / unsur	0,376	0,387	0,378	0,413	0,382	0,389	0,389	0,389	0,420	3,522

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,056
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KEDUNGLUMBU
Narahubung :	DWI RAHAYU OKTAVIANY
No. HP :	081325726919

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	175,000	175,000	173,000	181,000	167,000	180,000	176,000	173,000	186,000	
NRR / unsur	3,500	3,500	3,460	3,620	3,340	3,600	3,520	3,460	3,720	
NRR tertbg / unsur	0,389	0,389	0,384	0,402	0,371	0,400	0,391	0,384	0,413	3,524

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,111
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,440	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,490	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,430	B
U4	Biaya/Tarif	3,670	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,390	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,550	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,510	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,610	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,620	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi jenis Pelayanan				√		
2	Waktu Penyelesaian	Memperkuat Jaringan Internet				√		
		Penambahan loket layanan					√	
3	Penanganan Saran dan Masukan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√				
		Menyediakan kotak saran/aduan, WA, WEB dll				√	√	

102. KELURAHAN BALUWARTI

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	Kelurahan Baluwarti
Narahubung :	Yuliana Indraswanti, SH
No. HP :	085100093766
Jenis Organisasi :	

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	170,000	178,000	165,000	199,000	168,000	164,000	168,000	172,000	184,000	
NRR / unsur	3,400	3,560	3,300	3,980	3,360	3,280	3,360	3,440	3,680	
NRR tertbg / unsur	0,378	0,396	0,367	0,442	0,373	0,364	0,373	0,382	0,409	3,484

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,111
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	Kelurahan Baluwarti
Narahubung :	Yuliana Indraswanti, SH
No. HP :	085100093766
Jenis Organisasi :	

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	175,000	174,000	172,000	200,000	175,000	172,000	172,000	174,000	175,000	
NRR / unsur	3,500	3,480	3,440	4,000	3,500	3,440	3,440	3,480	3,500	
NRR tertbg / unsur	0,389	0,387	0,382	0,444	0,389	0,382	0,382	0,387	0,389	3,531

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,278
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,450	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,520	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,370	B
U4	Biaya/Tarif	3,990	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,430	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,360	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,400	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,460	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,590	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Sosialisasi jenis Pelayanan						
		Memperkuat Jaringan Internet						
2	U3 (Waktu penyelesaian)	Penambahan loket layanan						
		Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan						
3	U7 (Perilaku Pelaksana)	Menyediakan kotak saran/aduan, WA, WEB dll						

103. KELURAHAN GAJAHAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK : Kelurahan Gajahan
 Narahubung : Fajar Aryoko
 No. HP : 08884174898
 Jenis Organisasi : UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	167,000	163,000	166,000	198,000	164,000	166,000	166,000	163,000	182,000	3,411
NRR / unsur	3,340	3,260	3,320	3,960	3,280	3,320	3,320	3,260	3,640	
NRR tertbg / unsur	0,371	0,362	0,369	0,440	0,364	0,369	0,369	0,362	0,404	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,278
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK : Kelurahan Gajahan
 Narahubung : Fajar Aryoko
 No. HP : 08884174898
 Jenis Organisasi : UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	165,000	160,000	159,000	195,000	159,000	163,000	160,000	149,000	176,000	3,302
NRR / unsur	3,300	3,200	3,180	3,900	3,180	3,260	3,200	2,980	3,520	
NRR tertbg / unsur	0,367	0,356	0,353	0,433	0,353	0,362	0,356	0,331	0,391	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	82,556
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,320	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,230	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,250	B
U4	Biaya/Tarif	3,930	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,230	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,290	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,260	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,120	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,580	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						
2	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Penyusunan dan Evaluasi SOP						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi produk hasil layanan elektronik atau secara online						

104. KELURAHAN SEMANGGI

SEMESTER I

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total nilai per unsur	619	616	614	641	626	620	611	627	628
IKM per unsur	3,10	3,08	3,07	3,21	3,13	3,10	3,06	3,14	3,14
Total nilai semua unsur	5.602								
Skor KM Total	77,81								

SEMESTER II

Nama OPD/UK
Narahubung
No. HP

KELURAHAN SEMANGGI

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	650	648	645	665	653	625	611	605	628	
NRR / unsur	3,25	3,24	3,23	3,33	3,27	3,13	3,06	3,03	3,14	
NRR tertbg / unsur	0,361	0,360	3,160	0,370	0,363	0,348	0,340	0,337	0,349	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,167
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,173	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,160	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,148	B
U4	Biaya/Tarif	3,265	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,198	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,113	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,055	C
U8	Sarana dan Prasarana	3,080	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,140	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U7 (Perilaku Pelaksana)	Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan						
2	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						
3	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Pemberian penghargaan kepada pegawai teladan dalam memberikan pelayanan						

105. KELURAHAN MOJO

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN MOJO
Narahubung :	ELITA INDAH DIWANTI, SE
No. HP :	081329307924
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	149,000	153,000	154,000	159,000	157,000	160,000	160,000	159,000	159,000	
NRR / unsur	2,980	3,060	3,080	3,180	3,140	3,200	3,200	3,180	3,180	
NRR tertbg / unsur	0,331	0,340	0,342	0,353	0,349	0,356	0,356	0,353	0,353	3,133

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	78,333
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	Kelurahan Mojo
Narahubung :	Elita Indah Diwanti. SE
No. HP :	085643423262

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	169,000	172,000	174,000	196,000	183,000	174,000	183,000	174,000	200,000	
NRR / unsur	3,380	3,440	3,480	3,920	3,660	3,480	3,660	3,480	4,000	
NRR tertbg / unsur	0,376	0,382	0,387	0,436	0,407	0,387	0,407	0,387	0,444	3,611

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	90,278
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,180	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,250	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,280	B
U4	Biaya/Tarif	3,550	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,400	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,340	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,430	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,330	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,590	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U1 (Persyaratan)	Pembuatan liflet, publikasi persyaratan						
2	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Penyusunan dan Evaluasi SOP						
3	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						
		Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui dan Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online						

106. KELURAHAN SANGKRAH

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	Kelurahan Sangkrah
Nara hubung :	Eko Wahyono, SE
No. HP :	081393084177
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	152,000	167,000	171,000	165,000	177,000	172,000	166,000	169,000	161,000	
NRR / unsur	3,040	3,340	3,420	3,300	3,540	3,440	3,320	3,380	3,220	
NRR tertbg / unsur	0,338	0,371	0,380	0,367	0,393	0,382	0,369	0,376	0,358	3,333

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	83,333
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN SANGKRAH
Narahubung :	Eko Wahyono, SE
No. HP :	081393084177

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	372,000	374,000	374,000	488,000	380,000	380,000	377,000	371,000	374,000	
NRR / unsur	3,049	3,066	3,066	4,000	3,115	3,115	3,090	3,041	3,066	
NRR tertbg / unsur	0,339	0,341	0,341	0,444	0,346	0,346	0,343	0,338	0,341	3,179

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	79,463
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,045	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,203	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,243	B
U4	Biaya/Tarif	3,650	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,328	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,278	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,205	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,211	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,143	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U1 (Persyaratan)	Pembuatan liflet, publikasi persyaratan						
2	U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan)	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent						
3	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan						

107. KECAMATAN BANJARSARI

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KECAMATAN BANJARSARI
Narahubung :	ERNA WIDIJASTOETI, S.E. M.M
No. HP :	0817448706
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	325,000	326,000	326,000	326,000	339,000	323,000	334,000	323,000	343,000	
NRR / unsur	3,250	3,260	3,260	3,260	3,390	3,230	3,340	3,230	3,430	
NRR tertbg / unsur	0,361	0,362	0,362	0,362	0,377	0,359	0,371	0,359	0,381	3,294

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	82,361
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KECAMATAN BANJARSARI
Narahubung :	ERNA WIDIJASTOETI, SE., M.M.
No. HP :	0817448706

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	333,000	320,000	318,000	396,000	343,000	358,000	322,000	318,000	395,000	
NRR / unsur	3,330	3,200	3,180	3,960	3,430	3,580	3,220	3,180	3,950	
NRR tertbg / unsur	0,370	0,356	0,353	0,440	0,381	0,398	0,358	0,353	0,439	3,448

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,194
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,290	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,230	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,220	B
U4	Biaya/Tarif	3,610	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,410	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,405	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,280	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,590	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,305	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						
		Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui dan Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online						
2	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan						
3	U7 (Perilaku Pelaksana)	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent						

108. KELURAHAN KEPRABON

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KEPRABON
Narahubung :	Dyah Yunita
No. HP :	087835105735
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	154,000	157,000	160,000	161,000	161,000	168,000	172,000	174,000	173,000	
NRR / unsur	3,080	3,140	3,200	3,220	3,220	3,360	3,440	3,480	3,460	
NRR tertbg / unsur	0,342	0,349	0,356	0,358	0,358	0,373	0,382	0,387	0,384	3,289
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :			82,222							
Kategori : Baik										

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KEPRABON
Narahubung :	Dyah Yunita
No. HP :	087835105735
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	160,000	162,000	155,000	200,000	164,000	165,000	166,000	167,000	186,000	
NRR / unsur	3,200	3,240	3,100	4,000	3,280	3,300	3,320	3,340	3,720	
NRR tertbg / unsur	0,356	0,360	0,344	0,444	0,364	0,367	0,369	0,371	0,413	3,389
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :			84,722							
Kategori : Baik										

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,140	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,190	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,150	B
U4	Biaya/Tarif	3,610	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,250	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,330	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,380	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,410	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,590	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Selalu koordinasi dengan dinas terkait						
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menyarankan warga yang tidak lengkap dokumen persyaratan untuk langsung ke dinas terkait						
3	Waktu Penyelesaian	Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online						
4	Kompetensi Pelaksana	Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online						

109. KELURAHAN TIMURAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN TIMURAN
Narahubung :	
No. HP :	
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	170,000	170,000	167,000	200,000	164,000	159,000	165,000	162,000	197,000	3,453
NRR / unsur	3,400	3,400	3,340	4,000	3,280	3,180	3,300	3,240	3,940	
NRR tertbg / unsur	0,378	0,378	0,371	0,444	0,364	0,353	0,367	0,360	0,438	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,333
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN TIMURAN
Narahubung :	FENNY SUSILOWATI, SHMH
No. HP :	081344681973
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	170,000	170,000	167,000	200,000	164,000	159,000	165,000	162,000	197,000	3,453
NRR / unsur	3,400	3,400	3,340	4,000	3,280	3,180	3,300	3,240	3,940	
NRR tertbg / unsur	0,378	0,378	0,371	0,444	0,364	0,353	0,367	0,360	0,438	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,333
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,400	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,400	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,340	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,280	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,180	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,300	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,240	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,940	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Selalu koordinasi dengan dinas terkait						
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menyarankan warga yang tidak lengkap dokumen persyaratan untuk langsung ke dinas terkait						
3	Waktu Penyelesaian	Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online						
4	Kompetensi Pelaksana	Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online						

110. KELURAHAN KETELAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KETELAN
Narahubung :	MOHAMAD NURHADI, SE
No. HP :	089673912719
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	163,000	154,000	154,000	200,000	155,000	154,000	156,000	161,000	158,000	
NRR / unsur	3,260	3,080	3,080	4,000	3,100	3,080	3,120	3,220	3,160	
NRR tertbg / unsur	0,362	0,342	0,342	0,444	0,344	0,342	0,347	0,358	0,351	3,233

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	80,833
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KETELAN
Narahubung :	HENRY SOSIAWAN ADIARTO
No. HP :	089673912719

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	169,000	174,000	169,000	200,000	171,000	175,000	179,000	178,000	198,000	
NRR / unsur	3,380	3,480	3,380	4,000	3,420	3,500	3,580	3,560	3,960	
NRR tertbg / unsur	0,376	0,387	0,376	0,444	0,380	0,389	0,398	0,396	0,440	3,584

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	89,611
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,320	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,280	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,230	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,260	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,290	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,350	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,390	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,560	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"		√	√	√		Bagian Tata Pemerintahan
		Penambahan loket layanan					√	Bagian Tata Pemerintahan
2.	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	√			Bagian Tata Pemerintahan
		Simplifikasi proses bisnis				√	√	Bagian Tata Pemerintahan
3.	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>					√	Dinas Pendudukan dan Layanan

111. KELURAHAN PUNGGAWAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN PUNGGAWAN
Narahubung :	AGUS WAHYU PURNOMO ANWAR, SSTP, MM
No. HP :	08112631599
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	347,000	343,000	340,000	400,000	339,000	308,000	308,000	301,000	297,000	
NRR / unsur	6,940	6,860	6,800	8,000	6,780	6,160	6,160	6,020	5,940	
NRR tertbg / unsur	0,771	0,762	0,756	0,889	0,753	0,684	0,684	0,669	0,660	6,629

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	165,722
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN PUNGGAWAN
Narahubung :	AGUS WAHYU PURNOMO ANWAR
No. HP :	08112631599

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	172,000	173,000	181,000	200,000	172,000	174,000	174,000	171,000	175,000	
NRR / unsur	3,440	3,460	3,620	4,000	3,440	3,480	3,480	3,420	3,500	
NRR tertbg / unsur	0,382	0,384	0,402	0,444	0,382	0,387	0,387	0,380	0,389	3,538

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,444
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,455	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,455	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,535	A
U4	Biaya/Tarif	3,695	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,427	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,475	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,445	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,455	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,325	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Agar warga hanya membawa syarat yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan yang diminta						
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Agar selalu mengingatkan warga lewat RW dan RT tentang kewajiban membawa syarat						
3	Waktu Penyelesaian	Perlu adanya tambahan pegawai di bidang pelayanan						
4	Kompetensi Pelaksana	Perlu koordinasi terhadap pihak terkait agar mempermudah syarat yang diwajibkan						
5	Kompetensi Pelaksana	perlu adanya tambahan pegawai dibidang pelayanan						
	Perilaku Pelaksana	perlu adanya tambahan pegawai dibidang pelayanan						
	Sarana dan Prasarana	Perlu direnovasi ruangan tersebut agar terkesan lebar ruangan tersebut						

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	Perlu lebih ditingkatkan sosialisasi di warga tentang media sosial yang dikelola						

112. KELURAHAN KESTALAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :
 Narahubung :
 No. HP :
 Jenis Organisasi :

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	169,000	171,000	170,000	200,000	171,000	173,000	176,000	174,000	194,000	3,551
NRR / unsur	3,380	3,420	3,400	4,000	3,420	3,460	3,520	3,480	3,880	
NRR tertbg / unsur	0,376	0,380	0,378	0,444	0,380	0,384	0,391	0,387	0,431	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,778
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK : KELURAHAN KESTALAN
 Narahubung : NUGRAHANI DYAH TRASNASARI,SH
 No. HP : 082137315563

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	167,000	173,000	172,000	200,000	171,000	173,000	176,000	180,000	187,000	3,553
NRR / unsur	3,340	3,460	3,440	4,000	3,420	3,460	3,520	3,600	3,740	
NRR tertbg / unsur	0,371	0,384	0,382	0,444	0,380	0,384	0,391	0,400	0,416	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,833
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,360	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,440	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,420	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,420	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,460	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,520	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,540	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,810	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U1 (Persyaratan)	Pembuatan liflet, publikasi persyaratan						
2	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						
		Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui dan Sosialisasi kepastian waktu pelayanan melalui banner atau secara online						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi produk hasil layanan elektronik atau secara online						

113. KELURAHAN GILINGAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN GILINGAN
Narahubung :	BAGUS DRAJAT IRIANTO
No. HP :	0811285717
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	149,000	164,000	153,000	181,000	146,000	147,000	149,000	139,000	158,000	3,080
NRR / unsur	2,980	3,280	3,060	3,620	2,920	2,940	2,980	2,780	3,160	
NRR tertbg / unsur	0,331	0,364	0,340	0,402	0,324	0,327	0,331	0,309	0,351	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	77,000
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN GILINGAN
Narahubung :	BAGUS DRAJAT IRIANTO, SH
No. HP :	0811285717

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	335,000	340,000	339,000	376,000	339,000	339,000	334,000	338,000	361,000	3,665
NRR / unsur	3,564	3,617	3,606	4,000	3,606	3,606	3,553	3,596	3,840	
NRR tertbg / unsur	0,396	0,402	0,401	0,444	0,401	0,401	0,395	0,400	0,427	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	91,637
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,272	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,449	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,333	B
U4	Biaya/Tarif	3,810	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,263	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,273	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,267	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,188	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,500	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						
2	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi produk hasil layanan elektronik atau secara online						
3	U7 (Perilaku Pelaksana)	Mengadakan pelatihan tentang service excellent termasuk cara komunikasi petugas layanan kepada pengguna layanan						

114. KELURAHAN NUSUKAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN NUSUKAN
Narahubung :	ARIEF BUDIYANTO
No. HP :	087880863018
Jenis Organisasi :	

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	176,000	173,000	172,000	165,000	168,000	181,000	174,000	177,000	171,000	
NRR / unsur	3,520	3,460	3,440	3,300	3,360	3,620	3,480	3,540	3,420	
NRR tertbg / unsur	0,391	0,384	0,382	0,367	0,373	0,402	0,387	0,393	0,380	3,460

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,500
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN NUSUKAN
Narahubung :	CORINA WILAYATI DEPPARINDING, SE
No. HP :	081355465533
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	149,000	150,000	162,000	192,000	161,000	151,000	162,000	152,000	195,000	
NRR / unsur	2,980	3,000	3,240	3,840	3,220	3,020	3,240	3,040	3,900	
NRR tertbg / unsur	0,331	0,333	0,360	0,427	0,358	0,336	0,360	0,338	0,433	3,276

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	81,889
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,250	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,230	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,340	B
U4	Biaya/Tarif	3,570	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,290	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,320	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,360	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,290	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,660	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021	2022				
			TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Berkoordinasi dengan Dinas terkait						
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menginformasikan persyaratan kepada RT/RW						

115. KELURAHAN KADIPIRO

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KADIPIRO
Narahubung :	Setyawati Wahyuningsih
No. HP :	085867102644
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	166,000	163,000	159,000	198,000	164,000	166,000	174,000	173,000	192,000	3,456
NRR / unsur	3,320	3,260	3,180	3,960	3,280	3,320	3,480	3,460	3,840	
NRR tertbg / unsur	0,369	0,362	0,353	0,440	0,364	0,369	0,387	0,384	0,427	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,389
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN KADIPIRO
Narahubung :	Setyawati Wahyuningsih
No. HP :	085867102644
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	215,000	205,000	203,000	240,000	207,000	210,000	209,000	211,000	227,000	3,569
NRR / unsur	3,583	3,417	3,383	4,000	3,450	3,500	3,483	3,517	3,783	
NRR tertbg / unsur	0,398	0,380	0,376	0,444	0,383	0,389	0,387	0,391	0,420	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	89,213
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,458	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,375	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,317	B
U4	Biaya/Tarif	3,975	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,359	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,400	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,433	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,475	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,825	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Selalu koordinasi dengan Dinas terkait						
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menyarankan warga yang tidak lengkap dokumen persyaratan untuk langsung ke Dinas						
3	Waktu Penyelesaian	Mengajukan usulan ke Dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online						
4	Biaya/Tarif	Pelayanan gratis						
5	Kompetensi Pelaksana	Adanya koordinasi dengan dinas terkait						

116. KELURAHAN BANJARSARI

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN BANJARSARI
Narahubung :	ARIFA UMIYATI
No. HP :	081548333454
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	152,000	163,000	155,000	200,000	157,000	165,000	161,000	160,000	196,000	3,353
NRR / unsur	3,040	3,260	3,100	4,000	3,140	3,300	3,220	3,200	3,920	
NRR tertbg / unsur	0,338	0,362	0,344	0,444	0,349	0,367	0,358	0,356	0,436	

3,000	83,833
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KECAMATAN BANJARSARI
Narahubung :	ERNA WIDIJASTOETI, SE, M.M
No. HP :	0817448706

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	333,000	320,000	318,000	396,000	343,000	358,000	322,000	3,18,000	395,000	3,448
NRR / unsur	3,330	3,200	3,180	3,960	3,430	3,580	3,220	3,180	3,950	
NRR tertbg / unsur	0,370	0,356	0,353	0,440	0,381	0,358	0,358	0,353	0,439	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,194
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,185	B

U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,230	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,140	B
U4	Biaya/Tarif	3,980	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,285	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,440	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,220	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,190	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,935	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"		√	√	√		Bagian Humas
		Penambahan loket layanan					√	...
2.	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis				√	√	...
3.	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>					√	...

117. KELURAHAN JOGLO

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN JOGLO
Narahubung :	HARIYO SENO SH MH
No. HP :	08562991443
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	161,000	162,000	158,000	200,000	169,000	171,000	164,000	169,000	199,000	
NRR / unsur	3,220	3,240	3,160	4,000	3,380	3,420	3,280	3,380	3,980	
NRR tertbg / unsur	0,358	0,360	0,351	0,444	0,376	0,380	0,364	0,376	0,442	3,451

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,278
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN JOGLO
Narahubung :	
No. HP :	

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	182	184	181	200	189	188	185	187	199	
NRR / unsur	3,640	3,680	3,620	4,000	3,780	3,760	3,700	3,740	3,980	
NRR tertbg / unsur	0,404	0,408	0,402	0,444	0,240	0,417	0,411	0,415	0,442	3,763

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	94,073
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,430	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,460	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,390	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,580	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,590	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,490	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,560	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,980	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Melakukan koordinasi dengan dinas terkait						
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	warga yang tidak lengkap dokumen persyaratan untuk disarankan langsung ke dinas terkait						
3.	Kompetensi Pelaksana	Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online						
4.	Kompetensi Pelaksana	Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online						

118. KELURAHAN BANYUANYAR

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN BANYUANYAR
Narahubung :	ALIEK BUDIARTA, S.STP. M.Si
No. HP :	085602026441
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	181,000	178,000	179,000	166,000	175,000	177,000	173,000	177,000	176,000	
NRR / unsur	3,620	3,560	3,580	3,320	3,500	3,540	3,460	3,540	3,520	
NRR tertbg / unsur	0,402	0,396	0,398	0,369	0,389	0,393	0,384	0,393	0,391	3,516

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,889
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN BANYUANYAR KECAMATAN BANJARSARI SURAKARTA
Narahubung :	ALIEK BUDIARTA, S.STP. M.Si
No. HP :	085602026441

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	188,000	185,000	187,000	173,000	182,000	184,000	180,000	185,000	183,000	
NRR / unsur	3,686	3,627	3,667	3,392	3,569	3,608	3,529	3,627	3,588	
NRR tertbg / unsur	0,410	0,403	0,407	0,377	0,397	0,401	0,392	0,403	0,399	3,588

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	89,706
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,653	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,594	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,486	B
U4	Biaya/Tarif	3,356	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,535	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,574	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,495	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,584	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,554	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1.	Persyaratan	Segera Dapat Pengganti ASN Yang Pindah Promosi/ Mutasi dan Pensiun						
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Adanya Perawatan Rutin dan Berkala Jaringan/ Server Terpusat Kominfo						
3,	Waktu Penyelesaian	Perawatan/ Service Rutin Sarana dan Prasarana Kantor						
4.	Biaya/Tarif	Terus Memberikan Informasi Kemasyarakatan Tentang Prosedur dan Persyaratan Dalam Pelayanan						
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Terus Memberikan Edukasi dan Informasi Kemasyarakatan						
6.	Kompetensi Pelaksana	Mempertahankan menguasai semua aplikasi						

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
7.	Perilaku Pelaksana	Mempertahankan kesopanan dan keramahan						
8.	Sarana dan Prasarana	Mengajukan pengadaan						
9.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	Mensosialisasikan perlengkapan persyaratan melalui brosur rekomendasi						

119. KELURAHAN SUMBER

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN SUMBER
Narahubung :	WINARNO,SH
No. HP :	081329349340
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	159,000	161,000	152,000	161,000	161,000	155,000	146,000	151,000	157,000	
NRR / unsur	3,180	3,220	3,040	3,220	3,220	3,100	2,920	3,020	3,140	
NRR tertbg / unsur	0,353	0,358	0,338	0,358	0,358	0,344	0,324	0,336	0,349	3,118

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	77,944
Kategori : Baik	

SEMESTER II

NAMA OPD/UK :	KELURAHAN SUMBER
NARAHUBUNG :	WINARNO,SH
NO. HP :	08
JENIS ORGANISASI :	UNIT KERJA

NILAI	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Σ NILAI UNSUR	164	166	164	164	163	161	162	164	165	
NRR/UNSUR	3,280	3,320	3,280	3,280	3,260	3,220	3,240	3,280	3,300	
NRR TERTYBG/UNSUR	0,364	0,369	0,364	0,364	0,362	0,358	0,360	0,364	0,367	3,273

HASIL KONVERSI IKM UNIT PELAYANAN :	81,833
KATEGORI :	BAIK

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,230	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,270	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,160	B
U4	Biaya/Tarif	3,250	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,240	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,160	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,080	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,150	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,220	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Melakukan koordinasi dengan dinas terkait						
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	warga yang tidak lengkap dokumen persyaratan untuk disarankan langsung ke dinas terkait						
3,	Kompetensi Pelaksana	Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online						

120. KELURAHAN MANAHAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN MANAHAN
Narahubung :	JARNO, SH
No. HP :	08122604263
Jenis Organisasi :	

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	164,000	165,000	167,000	179,000	155,000	161,000	171,000	165,000	180,000	
NRR / unsur	3,280	3,300	3,340	3,580	3,100	3,220	3,420	3,300	3,600	
NRR tertbg / unsur	0,364	0,367	0,371	0,398	0,344	0,358	0,380	0,367	0,400	3,349

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	83,722
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KECAMATAN BANJARSARI / KELURAHAN MANAHAN
Narahubung :	DWI WAHYU WIDAYATI, A Md.
No. HP :	08122595622

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	169,000	157,000	173,000	200,000	181,000	150,000	197,000	158,000	150,000	
NRR / unsur	3,380	3,140	3,460	4,000	3,620	3,000	3,940	3,160	3,000	
NRR tertbg / unsur	0,376	0,349	0,384	0,444	0,402	0,333	0,438	0,351	0,333	3,411

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,278
Kategori : Baik	

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,330	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,220	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,400	B
U4	Biaya/Tarif	3,790	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,360	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,110	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,680	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,230	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,300	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent						
2	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan						
3	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						

121. KELURAHAN MANGKUBUMEN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	KELURAHAN MANGKUBUMEN
Narahubung :	
No. HP :	
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	167,000	167,000	188,000	170,000	170,000	173,000	172,000	167,000	162,000	
NRR / unsur	3,340	3,340	3,760	3,400	3,400	3,460	3,440	3,340	3,240	
NRR tertbg / unsur	0,371	0,371	0,418	0,378	0,378	0,384	0,382	0,371	0,360	3,413

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,333
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	KELURAHAN MANGKUBUMEN
Narahubung :	DEVI GOOZINNI
No. HP :	085205331357
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	159,000	167,000	156,000	200,000	166,000	163,000	165,000	163,000	199,000	
NRR / unsur	3,180	3,340	3,120	4,000	3,320	3,260	3,300	3,260	3,980	
NRR tertbg / unsur	0,353	0,371	0,347	0,444	0,369	0,362	0,367	0,362	0,442	3,418

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,444
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,260	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,340	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,440	B
U4	Biaya/Tarif	3,700	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,360	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,360	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,370	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,300	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,610	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Melakukan koordinasi dengan dinas terkait						
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	warga yang tidak lengkap dokumen persyaratan untuk disarankan langsung ke dinas terkait						
3,	Kompetensi Pelaksana	Mengajukan usulan ke dinas terkait untuk perbaikan performa aplikasi online						

122. KELURAHAN SETABELAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK : kelurahan setabelan
 Narahubung : endang sri murtini
 No. HP : 082137638393
 Jenis Organisasi : UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	151,000	151,000	166,000	200,000	171,000	160,000	163,000	169,000	191,000	
NRR / unsur	3,020	3,020	3,320	4,000	3,420	3,200	3,260	3,380	3,820	
NRR tertbg / unsur	0,336	0,336	0,369	0,444	0,380	0,356	0,362	0,376	0,424	3,382

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	84,556
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK : KELURAHAN SETABELAN
 Narahubung : KATARINA HARDIYANTI C, SH
 No. HP : 081327357333

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	449,000	448,000	446,000	598,000	453,000	552,000	575,000	451,000	559,000	
NRR / unsur	2,993	2,987	2,973	3,987	3,020	3,680	3,833	3,007	3,727	
NRR tertbg / unsur	0,333	0,332	0,330	0,443	0,336	0,409	0,426	0,334	0,414	3,356

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	83,907
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,007	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,004	C
U3	Waktu Penyelesaian	3,147	B
U4	Biaya/Tarif	3,994	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,220	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,440	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,547	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,194	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,774	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"		√	√	√		Bagian Pelayanan
		Penambahan loket layanan					√	...
2.	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis				√	√	...
3.	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>					√	...

123. BANK SOLO

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	BANK SOLO
Narahubung :	
No. HP :	
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	307,000	314,000	307,000	315,000	303,000	303,000	311,000	297,000	364,000	
NRR / unsur	3,070	3,140	3,070	3,150	3,030	3,030	3,110	2,970	3,640	
NRR tertbg / unsur	0,341	0,349	0,341	0,350	0,337	0,337	0,346	0,330	0,404	3,134

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	78,361
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	PERUMDA BPR BANK SOLO
Narahubung :	SRI LESTARI
No. HP :	081329057294

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	302,000	305,000	302,000	307,000	301,000	302,000	307,000	293,000	387,000	
NRR / unsur	3,020	3,050	3,020	3,070	3,010	3,020	3,070	2,930	3,870	
NRR tertbg / unsur	0,336	0,339	0,336	0,341	0,334	0,336	0,341	0,326	0,430	3,118

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	77,944
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,045	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,095	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,045	C
U4	Biaya/Tarif	3,110	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,020	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3,025	C
U7	Perilaku Pelaksana	3,090	B
U8	Sarana dan Prasarana	2,950	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,755	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 – 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"		√	√	√		Bagian Humas
		Penambahan loket layanan					√	...
2.	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis				√	√	...
3.	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>					√	Bagian Pengembangan SDM

124. PDAM

SEMESTER I

	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
ΣNilai /Unsur	314	320	319	309	316	321	320	289	383	
NRR / Unsur	3,140	3,200	3,190	3,090	3,160	3,210	3,200	2,890	3,830	
NRR tertbg/ unsur	0,349	0,355	0,354	0,343	0,351	0,356	0,355	0,321	0,425	*)
										3,209
										**)
										80,225
IKM Unit pelayanan										

SEMESTER II

Nama OPD/UK	: PDAM
Narahubung	
No. HP	

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	314	320	318	322	311	312	334	326	384	Jumlah NRR IKM Tertimbang
NRR / unsur	3,140	3,200	3,180	3,220	3,110	3,120	3,340	3,260	3,840	
NRR tertbg / unsur	0,349	0,355	0,353	0,357	0,345	0,346	0,371	0,362	0,426	3,265

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	81,613
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat
----	-----------------	-------------------

		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,140	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,200	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,185	B
U4	Biaya/Tarif	3,155	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,135	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,165	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,270	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,075	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,835	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						
2	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi produk hasil layanan elektronik atau secara online						
3	U1 (Persyaratan)	Pembuatan liflet, publikasi persyaratan						
		Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						

125. TSTJ

SEMESTER I

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total nilai per unsur	304	302	308	285	295	314	331	263	359
IKM per unsur = <u>Total nilai per unsur</u> Jumlah responden	3,04	3,02	3,08	2,85	2,95	3,14	3,31	2,63	3,59
Total nilai semua unsur	2761								
Skor KM Total = Total nilai semua unsur : jml responden x jml unsur x100 : 4	$(2761 / 100 \times 9) \times (100/4) = 3,07 \times 25 = 76.75$								
ANALISIS HASIL /EVALUASI HASIL SKM	KURANG BAIK	KURANG BAIK	BAIK	KURANG BAIK	KURANG BAIK	BAIK	BAIK	KURANG BAIK	SANGAT BAIK
skorKM Total	BAIK								

SEMESTER II

Nama OPD/UK
Narahubung
No. HP

: TSTJ

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	323	312	324	281	302	326	345	254	347	2,814
NRR / unsur	3,23	3,12	3,24	2,81	3,02	3,26	3,45	2,54	3,47	
NRR tertbg / unsur	0,323	0,312	0,324	0,281	0,302	0,326	0,345	0,254	0,347	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	78,160
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,135	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,070	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,160	B
U4	Biaya/Tarif	2,830	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,985	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3,200	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,380	B
U8	Sarana dan Prasarana	2,585	D
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,530	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II III IV			
1	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						
2	U4 (Biaya/Tarif)	Evaluasi biaya/tarif pelayanan, dan pengusulan perubahan biaya tarif layanan sesuai dengan kondisi masyarakat						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi produk hasil layanan elektronik atau secara online						

126. PEDARINGAN

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	PERUMDA PAU "PEDARINGAN" KOTA SURAKARTA
Narahubung :	Nunik Sri Lestari
No. HP :	085 642 232425
Jenis Organisasi :	OPD

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	328,000	327,000	310,000	292,000	324,000	315,000	338,000	275,000	358,000	
NRR / unsur	3,280	3,270	3,100	2,920	3,240	3,150	3,380	2,750	3,580	
NRR tertbg / unsur	0,364	0,363	0,344	0,324	0,360	0,350	0,376	0,306	0,398	3,186

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	79,639
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	PERUMDA PAU PEDARINGAN KOTA SURAKARTA
Narahubung :	NUNIK
No. HP :	085642232425

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	322,000	325,000	307,000	285,000	324,000	329,000	336,000	284,000	342,000	
NRR / unsur	3,220	3,250	3,070	2,850	3,240	3,290	3,360	2,840	3,420	
NRR tertbg / unsur	0,358	0,361	0,341	0,317	0,360	0,366	0,373	0,316	0,380	3,171

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	79,278
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,250	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,385	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,175	B
U4	Biaya/Tarif	2,995	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,045	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3,195	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,335	B
U8	Sarana dan Prasarana	2,795	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,500	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan prasarana	Memperbaiki, mengupdate sarana dan prasarana untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan.					√	Bidang Umum
2	Biaya dan tarif	Meningkatkan sosialisasi/ promosi melalui berbagai media baik yang dipasang di area Pedaringan maupun di media sosial Pedaringan serta meningkatkan kualitas pelayanan.					√	Bidang Logistik Bidang Aneka Usaha
3.	Waktu pelayanan	Menambah SDM yang berkualitas dan berkompeten di bidang jasa terkait. Meningkatkan kualitas layanan aplikasi online untuk meningkatkan layanan kepada customer.					√	Bidang Logistik Bidang Aneka Usaha

127. SMP N 1

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 1 SURAKARTA
Narahubung :	SUTARMO, S.Pd., M.Pd.
No. HP :	081393938727
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	171,000	172,000	173,000	200,000	174,000	166,000	171,000	173,000	192,000	3,538
NRR / unsur	3,420	3,440	3,460	4,000	3,480	3,320	3,420	3,460	3,840	
NRR tertbg / unsur	0,380	0,382	0,384	0,444	0,387	0,369	0,380	0,384	0,427	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,444
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 1 SURAKARTA
Narahubung :	SUTARMO, S.Pd., M.Pd.
No. HP :	081393938727

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	171,000	170,000	165,000	200,000	164,000	171,000	178,000	174,000	197,000	3,533
NRR / unsur	3,420	3,400	3,300	4,000	3,280	3,420	3,560	3,480	3,940	
NRR tertbg / unsur	0,380	0,378	0,367	0,444	0,364	0,380	0,396	0,387	0,438	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,333
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,420	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,420	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,380	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,380	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,370	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,490	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,470	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,890	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan				√		Panitia PPDB Sekolah
2	Kecepatan Pelayanan	Memberikan pelatihan khusus dalam penanganan PPDB Online			√			...

128. SMP N 2

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 2 SURAKARTA
Narahubung :	Supono, S.Pd., M.Pd.
No. HP :	+62 812-2623-744
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	167,000	169,000	166,000	180,000	166,000	168,000	171,000	164,000	188,000	
NRR / unsur	3,340	3,380	3,320	3,600	3,320	3,360	3,420	3,280	3,760	
NRR tertbg / unsur	0,371	0,376	0,369	0,400	0,369	0,373	0,380	0,364	0,418	3,420

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,500
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 2 SURAKARTA
Narahubung :	Supono, S.Pd., M.Pd.
No. HP :	08122623744
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	167,000	169,000	167,000	180,000	168,000	168,000	173,000	164,000	188,000	
NRR / unsur	3,340	3,380	3,340	3,600	3,360	3,360	3,460	3,280	3,760	
NRR tertbg / unsur	0,371	0,376	0,371	0,400	0,373	0,373	0,384	0,364	0,418	3,431

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,778
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,340	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,380	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,330	B
U4	Biaya/Tarif	3,600	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,340	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,360	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,440	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,280	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,760	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						
2	U3 (Waktu penyelesaian)	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan						
		Simplifikasi proses bisnis						
3	U1 (Persyaratan)	Pembuatan liflet, publikasi persyaratan						
		Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						

129. SMP N 3

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMPN 3 SURAKARTA
Narahubung :	Dra. SUPARYANTI, M.Si.
No. HP :	081548578524
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	158,000	158,000	151,000	179,000	155,000	163,000	163,000	155,000	185,000	
NRR / unsur	3,160	3,160	3,020	3,580	3,100	3,260	3,260	3,100	3,700	
NRR tertbg / unsur	0,351	0,351	0,336	0,398	0,344	0,362	0,362	0,344	0,411	3,260

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	81,500
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 3 SURAKARTA
Narahubung :	Dra. SUPARYANTI, M.Si.
No. HP :	081548578524

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	317,000	324,000	314,000	368,000	318,000	319,000	324,000	315,000	371,000	
NRR / unsur	3,170	3,240	3,140	3,680	3,180	3,190	3,240	3,150	3,710	
NRR tertbg / unsur	0,352	0,360	0,349	0,409	0,353	0,354	0,360	0,350	0,412	3,300

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	82,500
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,165	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,200	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,080	B
U4	Biaya/Tarif	3,630	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,140	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,225	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,250	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,125	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,705	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Memanfaatkan dengan baik sarana dan rasarana yang ada di sekolah. Dan menjelaskan kegunaan/ manfaat dari sarana dan prasarana tersebut					√	Bagian Sarpras
2	Produk Pelayanan	Mengevaluasi produk layanan yang isesuaiikan dalam standar pelayanan		√			√	Bagian Humas
3	Kompetensi	Melakukan pelatihan/ workshop kepada petugas supaya dapat maksimal dalam memberikan pelayanan		√	√	√	√	Bagian Kurikulum

130. SMP N 4

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 4 SURAKARTA
Narahubung :	SRI WURYANTI, S.Pd., M.Pd.
No. HP :	082141431717
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	165,000	165,000	155,000	200,000	163,000	163,000	163,000	161,000	186,000	
NRR / unsur	3,300	3,300	3,100	4,000	3,260	3,260	3,260	3,220	3,720	
NRR tertbg / unsur	0,367	0,367	0,344	0,444	0,362	0,362	0,362	0,358	0,413	3,380

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	84,500
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 4 SURAKARTA
Narahubung :	SRI WURYANTI, S.Pd., M.Pd.
No. HP :	082141431717
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	164,000	166,000	162,000	200,000	164,000	163,000	157,000	165,000	182,000	
NRR / unsur	3,280	3,320	3,240	4,000	3,280	3,260	3,140	3,300	3,640	
NRR tertbg / unsur	0,364	0,369	0,360	0,444	0,364	0,362	0,349	0,367	0,404	3,384

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	84,611
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,290	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,310	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,170	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,270	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,260	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,200	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,260	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,680	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"		√	√	√		Bagian Humas
		Penambahan loket layanan					√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√		...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>					√	...

131. SMP N 5

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 5 SURAKARTA
Narahubung :	DHANY WAHYU PRATAMA
No. HP :	082322025216
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	176,000	172,000	166,000	183,000	171,000	174,000	173,000	169,000	191,000	
NRR / unsur	3,520	3,440	3,320	3,660	3,420	3,480	3,460	3,380	3,820	
NRR tertbg / unsur	0,391	0,382	0,369	0,407	0,380	0,387	0,384	0,376	0,424	3,500

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,500
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 5 SURAKARTA
Narahubung :	DHANY WAHYU PRATAMA
No. HP :	082322025216
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	176,000	172,000	166,000	183,000	171,000	174,000	173,000	169,000	191,000	
NRR / unsur	3,520	3,440	3,320	3,660	3,420	3,480	3,460	3,380	3,820	
NRR tertbg / unsur	0,391	0,382	0,369	0,407	0,380	0,387	0,384	0,376	0,424	3,500

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,500
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,520	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,440	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,320	B
U4	Biaya/Tarif	3,660	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,420	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,480	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,460	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,380	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,820	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Sosialisasi informasi kepastian waktu pelayanan						
2	U8 (Sarana Prasarana)	Memfaatkan dengan baik sarana dan rasaranayang ada di sekolah dan						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	menjelaskan kegunaan/ manfaat dari sarana dan prasarana tersebut						

132. SMP N 6

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP Negeri 6 Surakarta
Narahubung :	Yohanes Adventus David Kristian
No. HP :	089654201330
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	172,000	178,000	166,000	191,000	173,000	172,000	178,000	169,000	186,000	
NRR / unsur	3,440	3,560	3,320	3,820	3,460	3,440	3,560	3,380	3,720	
NRR tertbg / unsur	0,382	0,396	0,369	0,424	0,384	0,382	0,396	0,376	0,413	3,522

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,056
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 6 SURAKARTA
Narahubung :	Putri Perlis Setyawati
No. HP :	089670902265

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	165,000	163,000	165,000	190,000	159,000	170,000	173,000	170,000	198,000	
NRR / unsur	3,300	3,260	3,300	3,800	3,180	3,400	3,460	3,400	3,960	
NRR tertbg / unsur	0,367	0,362	0,367	0,422	0,353	0,378	0,384	0,378	0,440	3,451

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,278
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,370	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,410	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,560	A
U4	Biaya/Tarif	3,810	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,320	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,420	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,510	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,390	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,840	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Produk	Sosialisasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan <i>Up to date</i>		√	√			Kesiswaan, Kurikulum, Humas
2	Prosedur Pelayanan	Sosialisasi yang lebih maksimal ke masyarakat menggunakan berbagai media agar masyarakat mengetahui pelayanan di SMP Negeri 6 Surakarta		√	√			Humas
3	Syarat Pelayanan	Memaksimalkan Sinkronisasi dan pembenahan sistem yang terintegrasi baik offline maupun online		√	√	√	√	Kurikulum, Operator

133. SMP N 7

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 7 SURAKARTA
Narahubung :	KRISTIANO, S.Pd
No. HP :	085728909312
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	172,000	173,000	162,000	200,000	170,000	175,000	178,000	175,000	186,000	3,536
NRR / unsur	3,440	3,460	3,240	4,000	3,400	3,500	3,560	3,500	3,720	
NRR tertbg / unsur	0,382	0,384	0,360	0,444	0,378	0,389	0,396	0,389	0,413	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,389
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 7 SURAKARTA
Narahubung :	KRISTIANO, S.Pd
No. HP :	085728909312
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	184,000	185,000	174,000	200,000	183,000	197,000	192,000	194,000	197,000	3,791
NRR / unsur	3,680	3,700	3,480	4,000	3,660	3,940	3,840	3,880	3,940	
NRR tertbg / unsur	0,409	0,411	0,387	0,444	0,407	0,438	0,427	0,431	0,438	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	94,778
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,560	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,580	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,360	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,530	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,720	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,700	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,690	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,830	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Sosialisasi informasi kepastian waktu pelayanan						
2	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan Up to date						
3	U1 (Persyaratan)	Pembuatan liflet, publikasi persyaratan						

134. SMP N 8

SEMESTER I

NAMA OP :	DINAS PENDIDIKAN KOTA SURAKARTA									
NARA HU :	MUJI WIDODO, S.Pd.Fis.									
NO HP :	085647274555									
UNIT KER :	SMP N 8 SURAKARTA									
Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai	174	172	171	200	177	178	174	167	186	3,550
NRR / Unsur NRR	3,480	3,440	3,420	4,000	3,540	3,560	3,480	3,340	3,720	
Tertimbang /	0,386	0,382	0,380	0,444	0,393	0,395	0,386	0,371	0,413	
Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan :		88,745								
Kategori		Amat Baik								

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 8 SURAKARTA
Narahubung :	Muji Widodo, S.Pd
No. HP :	+6285647274555

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	164,000	166,000	162,000	191,000	165,000	165,000	167,000	164,000	203,000	3,306
NRR / unsur	3,154	3,192	3,115	3,673	3,173	3,173	3,212	3,154	3,904	
NRR tertbg / unsur	0,350	0,355	0,346	0,408	0,353	0,353	0,357	0,350	0,434	
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :		82,639								
Kategori : Baik										

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,317	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,316	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,268	B
U4	Biaya/Tarif	3,837	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,357	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,367	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,346	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,247	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,812	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"						
2	U3 (Waktu penyelesaian)	Penambahan loket layanan						
3	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan						
		Simplifikasi proses bisnis						
		Memberikan pelatihan khusus terkait Service excellent						

135. SMP N 9

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 9 SURAKARTA
Narahubung :	DIAH PITALOKA HANDRIANI, S.Pd. M.Pd
No. HP :	081804440936
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	150,000	150,000	150,000	200,000	150,000	198,000	200,000	150,000	200,000	
NRR / unsur	3,000	3,000	3,000	4,000	3,000	3,960	4,000	3,000	4,000	
NRR tertbg / unsur	0,333	0,333	0,333	0,444	0,333	0,440	0,444	0,333	0,444	3,440

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,000
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 9 SURAKARTA
Narahubung :	DIAH PITALOKA HANDRIANI, S.Pd. M.Pd
No. HP :	081804440936
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	150,000	150,000	150,000	200,000	150,000	198,000	200,000	150,000	200,000	
NRR / unsur	3,000	3,000	3,000	4,000	3,000	3,960	4,000	3,000	4,000	
NRR tertbg / unsur	0,333	0,333	0,333	0,444	0,333	0,440	0,444	0,333	0,444	3,440

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,000
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,000	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,000	C
U3	Waktu Penyelesaian	3,000	C
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,000	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3,960	A
U7	Perilaku Pelaksana	4,000	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,000	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	4,000	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelaksanaan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"		√	√			Bagian Humas
		Penambahan loket layanan						...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis						...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>Service excellent</i>						...

136. SMP N 10

SEMESTER I

Nama OPD/UK : SMP NEGERI 10 SURAKARTA
 Narahubung : MARGARITA NILAM ARDINUGRAHANI
 No. HP : 085842535863
 Jenis Organisasi :

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	200,000	199,000	199,000	200,000	195,000	200,000	200,000	200,000	200,000	
NRR / unsur	4,000	3,980	3,980	4,000	3,900	4,000	4,000	4,000	4,000	
NRR tertbg / unsur	0,444	0,442	0,442	0,444	0,433	0,444	0,444	0,444	0,444	3,984

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	99,611
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK : SMP NEGERI 10 SURAKARTA
 Narahubung : MARGARITA NILAM ARDINUGRAHANI
 No. HP : 0858425353863

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	237,000	237,000	237,000	311,000	237,000	260,000	252,000	259,000	303,000	
NRR / unsur	3,038	3,038	3,038	3,987	3,038	3,333	3,231	3,321	3,885	
NRR tertbg / unsur	0,338	0,338	0,338	0,443	0,338	0,370	0,359	0,369	0,432	3,323

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	83,084
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,519	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,509	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,509	B
U4	Biaya/Tarif	3,994	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,469	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,667	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,615	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,660	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,942	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi informasi produk pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat pemohon layanan						
2	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan Up to date						
3	U3 (Waktu penyelesaian)	Sosialisasi informasi kepastian waktu pelayanan						

137. SMP N 11

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 11 SURAKARTA
Narahubung :	HETI MARHENI, S.PAK., M.Pd.
No. HP :	081393015569
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	155,000	149,000	151,000	200,000	158,000	159,000	163,000	152,000	184,000	3,269
NRR / unsur	3,100	2,980	3,020	4,000	3,160	3,180	3,260	3,040	3,680	
NRR tertbg / unsur	0,344	0,331	0,336	0,444	0,351	0,353	0,362	0,338	0,409	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	81,722
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 11 SURAKARTA
Narahubung :	HETI MARHENI, S.PAK., M.Pd.
No. HP :	081393015569
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	160,000	160,000	157,000	200,000	158,000	162,000	166,000	159,000	196,000	3,373
NRR / unsur	3,200	3,200	3,140	4,000	3,160	3,240	3,320	3,180	3,920	
NRR tertbg / unsur	0,356	0,356	0,349	0,444	0,351	0,360	0,369	0,353	0,436	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	84,333
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,150	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,090	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,080	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,160	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,210	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,290	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,110	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,800	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Sosialisasi informasi kepastian waktu pelayanan						
2	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan Up to date						
3	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						

138. SMP N 12

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 12 SURAKARTA
Narahubung :	
No. HP :	0271714939
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	181,000	188,000	182,000	200,000	192,000	185,000	189,000	186,000	200,000	
NRR / unsur	3,620	3,760	3,640	4,000	3,840	3,700	3,780	3,720	4,000	
NRR tertbg / unsur	0,402	0,418	0,404	0,444	0,427	0,411	0,420	0,413	0,444	3,784

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	94,611
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP Negeri 12 SURAKARTA
Narahubung :	TRI SANJOYO
No. HP :	085230401074

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	186,000	184,000	187,000	193,000	187,000	184,000	188,000	190,000	191,000	
NRR / unsur	3,720	3,680	3,740	3,860	3,740	3,680	3,760	3,800	3,820	
NRR tertbg / unsur	0,413	0,409	0,416	0,429	0,416	0,409	0,418	0,422	0,424	3,756

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	93,889
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,670	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,720	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,750	A
U4	Biaya/Tarif	3,930	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,790	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,690	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,770	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,760	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,910	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U1 (Persyaratan)	Pembuatan liflet, publikasi persyaratan						
2	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent						
3	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan Up to date						

139. SMP N 13

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 13 SURAKARTA
Narahubung :	DARYOTO HANADAYU B
No. HP :	08122643275
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	159,000	154,000	162,000	183,000	163,000	166,000	175,000	166,000	188,000	
NRR / unsur	3,180	3,080	3,240	3,660	3,260	3,320	3,500	3,320	3,760	
NRR tertbg / unsur	0,353	0,342	0,360	0,407	0,362	0,369	0,389	0,369	0,418	3,369

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	84,222
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP Negeri 13 Surakarta										
Narahubung :	Rendra Eka Wardana, S.Pd										
No. HP :	081228289037										
Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang	
	U1	U2	U3	U5	U6	U7	U8	U9			
S nilai unsur	8	9	9	12	9	7	10	9			
NRR / unsur	2,667	3	3	4	3	2,333	3,333	3			
NRR tertbg / unsur	0,296	0,333	0,333	0,444	0,333	0,259	0,37	0,333	3,074		
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	76,852										
Kategori : Baik											

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	2,924	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,040	C
U3	Waktu Penyelesaian	3,120	B
U4	Biaya/Tarif	3,497	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,630	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,160	B
U7	Perilaku Pelaksana	2,917	C
U8	Sarana dan Prasarana	3,327	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,380	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Layanan aduan	Peningkatan layanan aduan secara "online"		√	√	√	√	Bagian Humas
2	Persyaratan Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	√			...
3	Jenis Pelayanan	Memberikan pilihan jenis pelayanan lain					√	...

140. SMP N 14

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP N 14 SURAKARTA
Narahubung :	Bambang Sigid P.M.Pd
No. HP :	081329492680
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	159,000	159,000	153,000	197,000	163,000	164,000	164,000	160,000	189,000	
NRR / unsur	3,180	3,180	3,060	3,940	3,260	3,280	3,280	3,200	3,780	
NRR tertbg / unsur	0,353	0,353	0,340	0,438	0,362	0,364	0,364	0,356	0,420	3,351

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	83,778
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP N 14 SURAKARTA
Narahubung :	Bambang Sigid P.M.Pd
No. HP :	081329492680
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	160,000	159,000	153,000	197,000	163,000	164,000	165,000	160,000	189,000	
NRR / unsur	3,200	3,180	3,060	3,940	3,260	3,280	3,300	3,200	3,780	
NRR tertbg / unsur	0,356	0,353	0,340	0,438	0,362	0,364	0,367	0,356	0,420	3,356

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	83,889
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,190	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,180	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,060	C
U4	Biaya/Tarif	3,940	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,260	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,280	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,290	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,200	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,780	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi		√	√	√	√	...
2	Prosedur Pelayanan	Penjelasan persyaratan yang lebih rinci		√	√	√	√	...
3	Persyaratan Pelayanan	Penjelasan persyaratan pelayanan		√	√	√	√	...
4	Pengaduan Pelayanan	Pemberian pengertian kepada yang dilayani		√	√	√	√	...

141. SMP N 15

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 15 SURAKARTA
Narahubung :	ISWITA MULYAHATI, S.Pd. M.Pd
No. HP :	081329151964
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	181,000	181,000	177,000	200,000	180,000	179,000	183,000	190,000	187,000	
NRR / unsur	3,620	3,620	3,540	4,000	3,600	3,580	3,660	3,800	3,740	
NRR tertbg / unsur	0,402	0,402	0,393	0,444	0,400	0,398	0,407	0,422	0,416	3,684

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	92,111
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP Negeri 15 Surakarta
Narahubung :	Mega Yuliantika, S.Pd.
No. HP :	082314888928

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	179,000	188,000	180,000	200,000	179,000	184,000	182,000	189,000	200,000	
NRR / unsur	3,580	3,760	3,600	4,000	3,580	3,680	3,640	3,780	4,000	
NRR tertbg / unsur	0,398	0,418	0,400	0,444	0,398	0,409	0,404	0,420	0,444	3,736

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	93,389
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,600	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,690	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,770	A
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,590	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,630	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,650	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,790	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,870	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi informasi produk pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat pemohon layanan						
2	U1 (Persyaratan)	Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan Up to date						
		Pembuatan liflet, publikasi persyaratan						
3	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent						

142. SMP N 16

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP Negeri 16 Surakarta
Narahubung :	Sri Wulandari, S.Pd, M.Pd
No. HP :	08122976242
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	180,000	178,000	170,000	182,000	173,000	174,000	173,000	176,000	190,000	3,547
NRR / unsur	3,600	3,560	3,400	3,640	3,460	3,480	3,460	3,520	3,800	
NRR tertbg / unsur	0,400	0,396	0,378	0,404	0,384	0,387	0,384	0,391	0,422	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,667
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP Negeri 16 Surakarta
Narahubung :	Sri Wulandari, S.Pd, M.Pd
No. HP :	08122976242
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	180,000	178,000	170,000	182,000	173,000	174,000	173,000	176,000	190,000	3,547
NRR / unsur	3,600	3,560	3,400	3,640	3,460	3,480	3,460	3,520	3,800	
NRR tertbg / unsur	0,400	0,396	0,378	0,404	0,384	0,387	0,384	0,391	0,422	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan	88,667
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,600	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,560	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,400	B
U4	Biaya/Tarif	3,640	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,460	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,480	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,460	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,520	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,800	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan Up to date						
		Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan						
2	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi informasi produk pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat pemohon layanan						
3	U7 (Perilaku Pelaksana)	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent						

143. SMP N 17

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 17 SURAKARTA
Narahubung :	Dra. LIESTYANI DHAMAYANTI, M.Pd.
No. HP :	081329030377
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	168,000	166,000	156,000	183,000	165,000	168,000	173,000	161,000	192,000	3,404
NRR / unsur	3,360	3,320	3,120	3,660	3,300	3,360	3,460	3,220	3,840	
NRR tertbg / unsur	0,373	0,369	0,347	0,407	0,367	0,373	0,384	0,358	0,427	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,111
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 17 SURAKARTA
Narahubung :	Dra. LIESTYANI DHAMAYANTI, M.Pd.
No. HP :	081329030377

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	515,000	503,000	490,000	554,000	492,000	500,000	513,000	504,000	557,000	3,428
NRR / unsur	3,433	3,353	3,267	3,693	3,280	3,333	3,420	3,360	3,713	
NRR tertbg / unsur	0,381	0,373	0,363	0,410	0,364	0,370	0,380	0,373	0,413	

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,704
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,397	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,337	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,193	B
U4	Biaya/Tarif	3,677	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,290	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,347	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,440	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,290	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,777	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan Up to date						
2	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan						
		Sosialisasi informasi produk pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat pemohon layanan						
3	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						

144. SMP N 18

SEMESTER I

Nama OPD/UK	SMP NEGERI 18 SURAKARTA
Narahubung	Dra. Mahdiyatur WR
No. HP	0815-7845-0086
Jenis Organisasi	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	167,000	165,000	169,000	200,000	159,000	160,000	200,000	170,000	168,000	
NRR / unsur	3,340	3,300	3,380	4,000	3,180	3,200	4,000	3,400	3,360	
NRR tertbg / unsur	0,371	0,367	0,376	0,444	0,353	0,356	0,444	0,378	0,373	3,462

Hasil Konversi IKM Unit pelay	86,556
Kategori : Baik	

SEMESTER II

:	SMP NEGERI 18 SURAKARTA
Narahubung	Suyanti, S.Pd., M.Pd.
:	0812-1514-251
Jenis Organisasi	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	169,000	165,000	169,000	200,000	159,000	160,000	200,000	170,000	168,000	
NRR / unsur	3,380	3,300	3,380	4,000	3,180	3,200	4,000	3,400	3,360	
NRR tertbg / unsur	0,376	0,367	0,376	0,444	0,353	0,356	0,444	0,378	0,373	3,467

Hasil Konversi IKM Unit pe	86,667
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,360	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,300	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,380	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,180	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,200	B
U7	Perilaku Pelaksana	4,000	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,400	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,360	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan						
2	U6 (Kompetensi Pelaksana)	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent						
3	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan <i>Up to date</i>						

145. SMP N 19

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 19 SURAKARTA
Narahubung :	
No. HP :	
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	151,000	152,000	147,000	200,000	150,000	151,000	156,000	146,000	176,000	
NRR / unsur	3,020	3,040	2,940	4,000	3,000	3,020	3,120	2,920	3,520	
NRR tertbg / unsur	0,336	0,338	0,327	0,444	0,333	0,336	0,347	0,324	0,391	3,176

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	79,389
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 19 SURAKARTA
Narahubung :	
No. HP :	
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	155,000	145,000	144,000	200,000	151,000	148,000	150,000	145,000	178,000	
NRR / unsur	3,100	2,900	2,880	4,000	3,020	2,960	3,000	2,900	3,560	
NRR tertbg / unsur	0,344	0,322	0,320	0,444	0,336	0,329	0,333	0,322	0,396	3,147

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	78,667
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,060	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,970	C
U3	Waktu Penyelesaian	2,910	C
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,010	C
U6	Kompetensi Pelaksana	2,990	C
U7	Perilaku Pelaksana	3,060	C
U8	Sarana dan Prasarana	2,910	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,540	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan						
2	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						
3	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan <i>Up to date</i>						

146. SMP N 20

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 20 SURAKARTA
Narahubung :	SUMARMI
No. HP :	081393029069
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	167,000	155,000	153,000	180,000	163,000	166,000	167,000	162,000	190,000	
NRR / unsur	3,340	3,100	3,060	3,600	3,260	3,320	3,340	3,240	3,800	
NRR tertbg / unsur	0,371	0,344	0,340	0,400	0,362	0,369	0,371	0,360	0,422	3,340

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	83,500
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 20 SURAKARTA
Narahubung :	ERNA LESTANTININGSIH
No. HP :	08886742335

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	170,000	162,000	158,000	180,000	166,000	168,000	167,000	167,000	195,000	
NRR / unsur	3,420	3,400	3,300	4,000	3,280	3,420	3,560	3,480	3,940	
NRR tertbg / unsur	3,400	3,240	3,160	3,600	3,320	3,360	3,340	3,340	3,900	3,407

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,167
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,370	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,170	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,110	B
U4	Biaya/Tarif	3,600	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,290	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,340	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,340	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,290	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,850	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi legalitas kepada masyarakat di lingkungan sekolah		√	√		√	Bagian Humas
		Penambahan loket layanan					√	
2	Prosedur pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	√		
		Simplifikasi proses bisnis				√	√
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent					√

147. SMP N 21

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 21 SURAKARTA
Narahubung :	
No. HP :	
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	171,000	176,000	173,000	200,000	173,000	181,000	185,000	174,000	174,000	
NRR / unsur	3,420	3,520	3,460	4,000	3,460	3,620	3,700	3,480	3,480	
NRR tertbg / unsur	0,380	0,391	0,384	0,444	0,384	0,402	0,411	0,387	0,387	3,571

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	89,278
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 21 SURAKARTA
Narahubung :	MULYONO
No. HP :	08156753810
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	173,000	174,000	164,000	200,000	168,000	172,000	173,000	172,000	192,000	
NRR / unsur	3,460	3,480	3,280	4,000	3,360	3,440	3,460	3,440	3,840	
NRR tertbg / unsur	0,384	0,387	0,364	0,444	0,373	0,382	0,384	0,382	0,427	3,529

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	88,222
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,440	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,500	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,370	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,410	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,530	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,580	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,460	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,660	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan <i>Up to date</i>						
2	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan						
3	U1 (Persyaratan)	Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan						
		Pembuatan liflet, publikasi persyaratan						

148. SMP N 22

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 22 SURAKARTA
Narahubung :	EKO SUTRISNO, S.Pd.
No. HP :	081329056721
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	159,000	158,000	160,000	200,000	157,000	157,000	182,000	163,000	200,000	
NRR / unsur	3,180	3,160	3,200	4,000	3,140	3,140	3,640	3,260	4,000	
NRR tertbg / unsur	0,353	0,351	0,356	0,444	0,349	0,349	0,404	0,362	0,444	3,413

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,333
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 22 SURAKARTA
Narahubung :	EKO SUTRISNO, S.Pd.
No. HP :	081329056721
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	162,000	160,000	156,000	179,000	159,000	168,000	162,000	158,000	184,000	
NRR / unsur	3,240	3,200	3,120	3,580	3,180	3,360	3,240	3,160	3,680	
NRR tertbg / unsur	0,360	0,356	0,347	0,398	0,353	0,373	0,360	0,351	0,409	3,307

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	82,667
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,210	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,180	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,160	B
U4	Biaya/Tarif	3,790	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,160	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,250	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,440	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,210	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,840	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Memberikan tempat duduk di luar ruangan perpustakaan dan ruang layanan legalisasi dokumen					√	Eko Sutrisno, S.Pd.

149. SMP N 23

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 23 SURAKARTA
Nara hubung :	HERNI BUDIATI,S.Pd.,M.Pd
No. HP :	082135422425
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	150,000	150,000	150,000	200,000	150,000	150,000	161,000	142,000	183,000	
NRR / unsur	3,000	3,000	3,000	4,000	3,000	3,000	3,220	2,840	3,660	
NRR tertbg / unsur	0,333	0,333	0,333	0,444	0,333	0,333	0,358	0,316	0,407	3,191

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	79,778
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 23 SURAKARTA
Nara hubung :	HERNI BUDIATI,S.Pd.,M.Pd
No. HP :	082135422425
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	153,000	153,000	152,000	196,000	151,000	153,000	160,000	152,000	187,000	
NRR / unsur	3,060	3,060	3,040	3,920	3,020	3,060	3,200	3,040	3,740	
NRR tertbg / unsur	0,340	0,340	0,338	0,436	0,336	0,340	0,356	0,338	0,416	3,238

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	80,944
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,030	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,030	C
U3	Waktu Penyelesaian	3,020	C
U4	Biaya/Tarif	3,960	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,010	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3,030	C
U7	Perilaku Pelaksana	3,210	B
U8	Sarana dan Prasarana	2,940	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,700	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						
2	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan <i>Up to date</i>						
3	U3 (Waktu penyelesaian)	Sosialisasi kepastian produk hasil pelayanan						

150. SMP N 24

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 24 SURAKARTA
Narahubung :	MULYANTO,SS
No. HP :	082134775554
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	164,000	161,000	161,000	200,000	176,000	164,000	172,000	166,000	195,000	
NRR / unsur	3,280	3,220	3,220	4,000	3,520	3,280	3,440	3,320	3,900	
NRR tertbg / unsur	0,364	0,358	0,358	0,444	0,391	0,364	0,382	0,369	0,433	3,464

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	86,611
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 24 SURAKARTA
Narahubung :	MULYANTO, SS
No. HP :	082134775554

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	168,000	185,000	176,000	200,000	171,000	193,000	181,000	165,000	197,000	
NRR / unsur	3,360	3,700	3,520	4,000	3,420	3,860	3,620	3,300	3,940	
NRR tertbg / unsur	0,373	0,411	0,391	0,444	0,380	0,429	0,402	0,367	0,438	3,636

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	90,889
Kategori : Sangat Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,320	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,460	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,610	A
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,470	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,570	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,530	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,310	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,920	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Maintenance berkala untuk fasilitas sarana dan prasarana di ruang pelayanan						
2	U1 (Persyaratan)	Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan						
3	U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan <i>Up to date</i>						

151. SMP N 25

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMPN 25 Surakarta
Narahubung :	Christine Yuliani, S.Pd.
No. HP :	081239003987
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	161,000	156,000	148,000	174,000	156,000	166,000	170,000	150,000	181,000	
NRR / unsur	3,220	3,120	2,960	3,480	3,120	3,320	3,400	3,000	3,620	
NRR tertbg / unsur	0,358	0,347	0,329	0,387	0,347	0,369	0,378	0,333	0,402	3,249

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	81,222
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMPN 25 Surakarta
Narahubung :	ARIS DWI PRASETYA, S.PD, M.SI
No. HP :	082136341486
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	158,000	162,000	160,000	163,000	158,000	163,000	167,000	156,000	182,000	
NRR / unsur	3,160	3,240	3,200	3,260	3,160	3,260	3,340	3,120	3,640	
NRR tertbg / unsur	0,351	0,360	0,356	0,362	0,351	0,362	0,371	0,347	0,404	3,264

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	81,611
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,190	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,180	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,080	B
U4	Biaya/Tarif	3,370	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,140	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,290	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,370	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,060	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,630	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U8 (Sarana Prasarana)	Peningkatan sosialisasi program one day service dalam pelayanan Legalisasi						
2	U3 (Waktu penyelesaian)	Peningkatan sosialisasi persyaratan pelayanan legalisasi						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Menjaga konsistensi kesesuaian produk pelayanan yang diharapkan masyarakat						

152. SMP N 26

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 26 SURAKARTA
Narahubung :	ANIK INDRIYANI, S.Pd, M.Pd
No. HP :	087835453773
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	165,000	162,000	155,000	200,000	165,000	166,000	168,000	150,000	193,000	
NRR / unsur	3,300	3,240	3,100	4,000	3,300	3,320	3,360	3,000	3,860	
NRR tertbg / unsur	0,367	0,360	0,344	0,444	0,367	0,369	0,373	0,333	0,429	3,387

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	84,667
Kategori : Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 26 SURAKARTA
Narahubung :	ANIK INDRIYANI, S.Pd., M.Pd
No. HP :	087835453773

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	161,000	166,000	159,000	200,000	161,000	164,000	170,000	160,000	189,000	
NRR / unsur	3,220	3,320	3,180	4,000	3,220	3,280	3,400	3,200	3,780	
NRR tertbg / unsur	0,358	0,369	0,353	0,444	0,358	0,364	0,378	0,356	0,420	3,400

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	85,000
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,260	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,280	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,140	B
U4	Biaya/Tarif	4,000	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,260	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,300	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,380	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,100	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,820	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi program <i>one day service</i> dalam pelayanan Legalisasi		√	√			Bagian Humas
2	Persyaratan Layanan	Peningkatan sosialisasi persyaratan pelayanan legalisasi		√	√			Bagian Humas
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent				√		Tata Usaha

153. SMP N 27

SEMESTER I

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 27 SURAKARTA
Narahubung :	Agus Supriyanto, S.Pd
No. HP :	08172836440
Jenis Organisasi :	UNIT KERJA

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	188,000	185,000	186,000	188,000	187,000	186,000	185,000	185,000	179,000	
NRR / unsur	3,760	3,700	3,720	3,760	3,740	3,720	3,700	3,700	3,580	
NRR tertbg / unsur	0,418	0,411	0,413	0,418	0,416	0,413	0,411	0,411	0,398	3,709

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	92,722
Kategori : Sangat Baik	

SEMESTER II

Nama OPD/UK :	SMP NEGERI 27 SURAKARTA
Narahubung :	WAHYU SRI HARJANTI, S.Pd.
No. HP :	0878-3671-0376

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	226,000	238,000	225,000	280,000	230,000	233,000	280,000	235,000	267,000	
NRR / unsur	3,229	3,400	3,214	4,000	3,286	3,329	4,000	3,357	3,814	
NRR tertbg / unsur	0,359	0,378	0,357	0,444	0,365	0,370	0,444	0,373	0,424	3,514

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan :	87,857
Kategori : Baik	

NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,494	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,550	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,467	B
U4	Biaya/Tarif	3,880	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,513	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,524	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,850	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,529	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,697	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2021 TV IV	TW I	2022 TW II	TW III	TW IV	
1	U3 (Waktu penyelesaian)	Sosialisasi kepastian waktu penyelesaian pelayanan						
2	U1 (Persyaratan)	Pembuatan liflet, publikasi persyaratan						
3	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Penyusunan dan Evaluasi SOP untuk memaksimalkan produk layanan dan <i>Up to date</i>						