



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Presented by :

BAGIAN ORGANISASI

SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BANJAR



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat petunjuk dan bimbingan-Nya jugalah akhirnya Laporan Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Banjar Tahun 2025 dapat diselesaikan.

Laporan Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Banjar Tahun 2025 ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi (introspeksi) dalam memberikan pelayanan terbaik bagi Masyarakat Kabupaten Banjar. Laporan ini juga dapat menjadi bahan acuan untuk seluruh Unit Pelayanan Publik agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sehingga derajat kehidupan masyarakat semakin meningkat.

Dalam melaksanakan pelayanan, Pemerintah Kabupaten Banjar dituntut untuk mencari terobosan maupun inovasi-inovasi baru yang berorientasi pada Pelayanan Publik agar terselenggaranya roda pemerintahan yang optimal. Untuk mengetahui langkah apa saja yang akan diambil, maka perlu diketahui unsur-unsur dalam pelayanan mencakup ruang lingkup survei kepuasan masyarakat. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat terdiri atas 9 unsur waji.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada seluruh Organisasi Penyelenggara Pelayanan (OPP) atas usaha, waktu, tenaga dan pemikiran selama pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berlangsung sehingga mampu menghasilkan laporan yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan serta tidak lupa diucapkan terima kasih kepada seluruh Masyarakat di Kabupaten Banjar yang berpartisipasi sebagai responden dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada masing-masing OPP di Lingkup Pemerintah Kabupaten Banjar Tahun 2025.

Besar harapan agar Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Banjar Tahun 2025 ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Banjar.

Martapura, 5 Desember 2025
Ditandatangani secara elektronik oleh:
Sekretaris Daerah,



H. YUDI ANDREA, S.STP, MH
PEMBINA TINGKAT I (IV/b)
NIP. 19791231 199810 1 002



Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah ditandatangani secara elektronik yang tersertifikasi oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stemple basah.





DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Tujuan dan Manfaat..... | 1 |
| BAB II PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS HASIL SKM DARI ORGANISASI PENYELENGGARA PELAYANAN (OPP) | 3 |
| 2.1 Pengumpulan Data..... | 3 |
| 2.2 Analisis Hasil SKM Oleh OPP..... | 3 |
| BAB III KESIMPULAN | 4 |
| LAMPIRAN I. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing OPP | 5 |
| LAMPIRAN II. HASIL PELAKSANAAN SKM OPP | 12 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Survei Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Kabupaten Banjar diselenggarakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. 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 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Banjar. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
 2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
 3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
 4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan;
- dan



6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.



BAB II

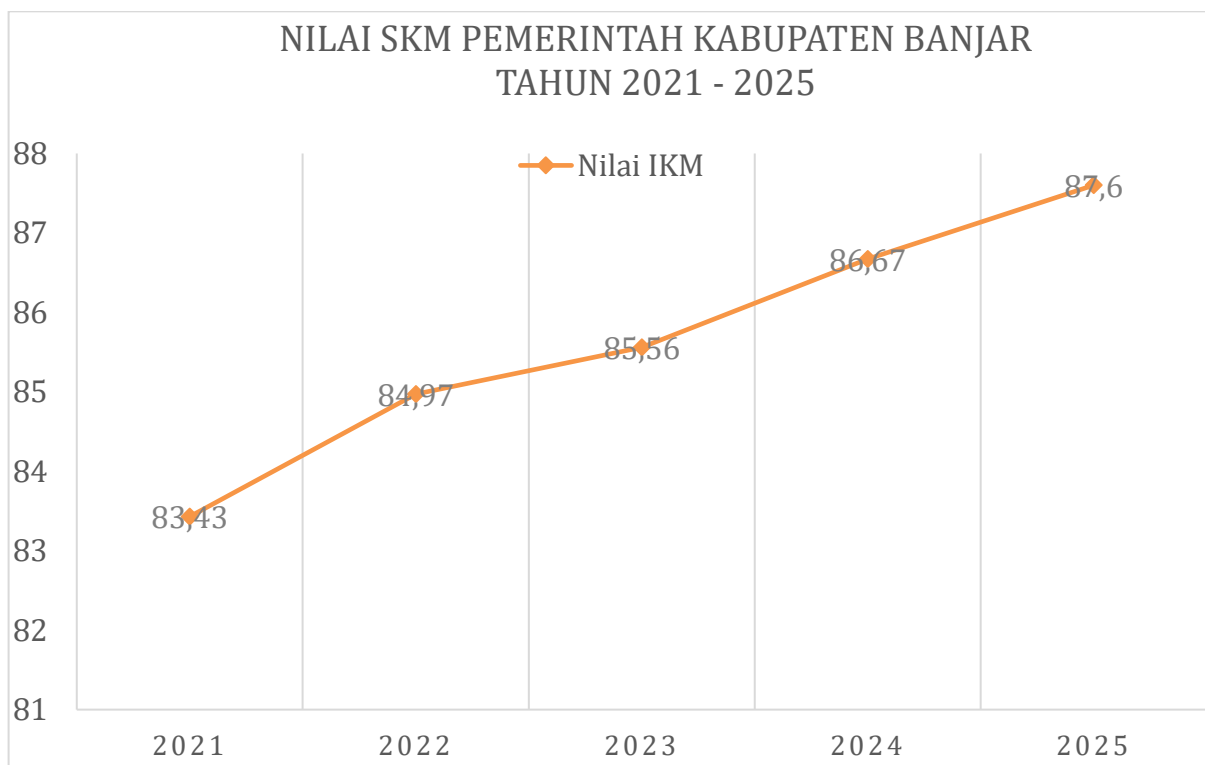
PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS HASIL SKM DARI ORGANISASI PENYELENGGARA PELAYANAN (OPP)

2.1 Pengumpulan Data

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, seluruh OPP telah menyampaikan laporannya dari total 100 OPP di lingkup Pemerintah Kabupaten Banjar.

2.2 Analisis Hasil SKM Oleh OPP

Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Banjar, telah melakukan rekapitulasi hasil SKM (lampiran 2). Kecenderungan (*trend*) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kabupaten Banjar dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 di lingkup Pemerintah Kabupaten Banjar.





BAB III KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Banjar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai iKM rata-rata yaitu 87,6. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kabupaten Banjar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 100 OPP telah menyampaikan laporannya yang merupakan keseluruhan OPP di Kabupaten Banjar.
3. Dari seluruh OPP yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan dengan rata-rata persentase tindak lanjut SKM sebesar 83%.
4. Unsur terendah pada tingkat kabupaten adalah Waktu Penyelesaian dengan nilai rata-rata **86,12**. Selain itu, Waktu Penyelesaian merupakan unsur yang paling banyak dimasukkan pada Unsur Prioritas Perbaikan dan Rencana Tindak Lanjut Perbaikan oleh OPP.

Martapura, 5 Desember 2025
Ditandatangani secara elektronik oleh:
Sekretaris Daerah,



H. YUDI ANDREA, S.STP, MH
PEMBINA TINGKAT I (IV/b)
NIP. 19791231 199810 1 002



Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah ditandatangani secara elektronik yang tersertifikasi oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.





LAMPIRAN I. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing OPP

| NO | UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP) | Keterangan | Link Laporan SKM |
|----|---|--------------|---|
| 1 | SEKRETARIAT DAERAH (SETDA) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1kXcuO7RnCPA8ZjtX6Q37mZcb3kECD5Lx/view?usp=drive_link |
| 2 | SEKRETARIAT DPRD (SETWAN) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1HOHUAitrAeHyfVR8NmciATzLkE_UxysG/view?usp=drive_link |
| 3 | INSPEKTORAT DAERAH (ITDA) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1y3hwirtBGh1iHOoSJCfoXn-n9S4p6Hly/view?usp=drive_link |
| 4 | DINAS PENDIDIKAN (DISDIK) | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1_tjQLj-PFY-GZPnnR6-M_Z0hofRX_b1/view?usp=sharing |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1yPf-My9eS87aGu-NCOrJx0nQ0FmTW0ne/view?usp=drive_link |
| 5 | DINAS KESEHATAN (DINKES) | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1raLEf3QTm_nB1ZqmaaPgK4-GrALzloSD/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1qvXNdwxcCAX_Ch7zRLqymgWpczgyVPJn/view?usp=drive_link |
| 6 | DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERTANAHAN (DPUKPR) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1Wp_f7pkjuOvJM-xN9FS1AM9Q-tk2Ag_U/view?usp=drive_link |
| 7 | DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP (DPRKPLH) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1no7bSp439nOCUMPx2i2j0wNvtowdN3xv/view?usp=sharing |
| 8 | DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA (DinsosP3AP2KB) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/16WRYxBL-OawG2PmQ1Wo5mbKaFNtNVh3e/view?usp=sharing |
| 9 | DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA (DPMD) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1ZB4v_-bIL8h4Ha89o66xCLINzR47Rmm_/view?usp=drive_link |
| 10 | DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI (DISNAKERTRANS) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1DBDO-gKwfl.tG0Ok8MGRiSxYzE9KnGbAw/view?usp=drive_link |
| 11 | DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN (DKPP) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1yg4q3kb8qECkg9UbxI_2DdXdgklzToz/view?usp=sharing |
| 12 | DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) | Triwulan I | https://drive.google.com/file/d/1lhJNzFngCoAgyNshETqYdUgD_t8HILxT/view?usp=drive_link |
| | | Triwulan II | https://drive.google.com/file/d/12-NRKBkxrcse_llqYO3RiQr-GBq86icV/view?usp=drive_link |
| | | Triwulan III | https://drive.google.com/file/d/1JtKwNzzxn-ghQ5dR049E_gUxc_iTBSSW/view?usp=drive_link |



| | | | |
|----|--|--------------|---|
| | | Triwulan IV | https://drive.google.com/file/d/1qvqjRAOArr9rDVWBDP36UUwFX3MeRn99/view?usp=drive_link |
| 13 | DINAS PERHUBUNGAN (DISHUB) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1HEbmMLiVo1e85OZ_BPTp0xCr4b13_fhY/view?usp=sharing |
| 14 | DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN (DKISP) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1PBoE_KpC2wZpdT4CRX2I8hpcnFEg8nVS/view?usp=sharing |
| 15 | DINAS KOPERASI, USAHA MIKRO, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN (DKUMPP) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1zLR7QV9CcbQ0wtucqfb4rjyCmGU8T3Ov/view?usp=sharing |
| 16 | DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) | Triwulan I | https://drive.google.com/file/d/1WQ_yvDlJeyA_rfKBOH-lhDx2QoKFKM/view?usp=drive_link |
| | | Triwulan II | https://drive.google.com/file/d/19VAcdf3SwGr65bAmBBx0OrNbnLAbd3/view?usp=drive_link |
| | | Triwulan III | https://drive.google.com/file/d/1IAn1-pVNzYhkNeCAyA_RYlcE_WrTsQMY/view?usp=drive_link |
| | | Triwulan IV | https://drive.google.com/file/d/1oS1txoGYuHPmzL_15lmcjTQBjDYdLpTW/view?usp=drive_link |
| 17 | DINAS KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA (DISBUDPORAPAR) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1zGw14kRtigiHPzFR2ZbfnZEfskuMvgdv/view?usp=drive_link |
| 18 | DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN (DISPERSIP) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1X0R6sbP855y7JBOpbme1Xv305zpwPnZ/view?usp=drive_link |
| 19 | DINAS PERTANIAN (DISTAN) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1Vy-rKa99lqAaV5JTOY0eoFF5_WxbHpS/view?usp=drive_link |
| 20 | DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN (DPKP) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/11cnZxwKqWfJ33YotwdSzEo6SITzhxZQ/view?usp=drive_link |
| 21 | SATUAN POLISI PAMONG PRAJA (SATPOL PP) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1Fpc81RldHrshJ_aPAXsKyGgBlSbt42QU/view?usp=sharing |
| 22 | BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1iPERbEqDI620Zi1B71ml7hK0uDglaQou/view?usp=sharing |
| 23 | BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BAPPEDALITBANG) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1XZxaeB92HidqFE637yc7pJWdiXQ5BwzT/view?usp=drive_link |
| 24 | BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH (BPKPAD) | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1I6ktWNbPnxfGeudxoeKoObGRPXXsZQM/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1Iag5PLwW_nNuoQOmBforcZ0IkUG1kb2H/view?usp=drive_link |



| | | | |
|----|--|-------------|---|
| 25 | BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BAKESBANGPOL) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1iwwclTCqvSryV6PkM8Ejpw7rjTvvN8Z/view?usp=drive_link |
| 26 | BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/19Gsx2v54ciuXGKn8L_RjaZAVdCK5shpD/view?usp=drive_link |
| 27 | RSUD ZALECHA RATU | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1n2w0OnP4mkJ6Solfv9McLqNmE3qtPa-6/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1T3CzJ_sr7aOO1jundoJoFsQ_EFTu8ZVC/view?usp=drive_link |
| 28 | KECAMATAN MARTAPURA | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1TF5xvTSuDySLjwGzciAPt9-mLVy9RTaU/view?usp=drive_link |
| 29 | KECAMATAN MARTAPURA BARAT | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1BVyLB5w1reeuWMVmrmqPhgcXp8iVtwd8/view?usp=sharing |
| 30 | KECAMATAN MARTAPURA TIMUR | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/11OpklD1ssjJtKTavmGGJCX2SdCha4Pq/view?usp=sharing |
| 31 | KECAMATAN KARANG INTAN | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1Teddz_emeDMhTai7U3JNSVy_Jw5f82g/view?usp=drive_link |
| 32 | KECAMATAN ARANIO | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1yZiyKCU0T3UJtm4yL25eksk8b8MOF9X9/view?usp=sharing |
| 33 | KECAMATAN GAMBUT | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1dmT3IiY3KLI91IzvWuMQE7fVSSPCZdnj/view?usp=drive_link |
| 34 | KECAMATAN KERTAK HANYAR | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/123bWKciKPO_DlpSUzAWq8IXlafSFDPeS/view?usp=drive_link |
| 35 | KECAMATAN SUNGAI TABUK | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1JrpsXSm3U2QOFb40vYcW2YkVWjh8KCPa/view?usp=sharing |
| 36 | KECAMATAN ALUH-ALUH | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1U3hKA4So3P9T0C3O2vvU400rWJz_VJLK/view?usp=sharing |
| 37 | KECAMATAN BERUNTUNG BARU | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1wEUKTrzYxhmh_BUARtctPQeFPMjclY64/view?usp=sharing |
| 38 | KECAMATAN ASTAMBUL | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1xvjMYLcn4CwPyihJ4knfNwAfyETiu0o/view?usp=sharing |
| 39 | KECAMATAN MATARAMAN | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/15ZJVvlljB5TkrNvrByCwZbHwVxPEpgB/view?usp=drive_link |
| 40 | KECAMATAN SIMPANG EMPAT | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1eEWUOH0RTBrZ-BOlxzDWtaiWjVDfxHhX/view?usp=sharing |
| 41 | KECAMATAN PENGARON | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1tBsAbIQ-0oXD5tRlhjaTIZrRydP2mrF/view?usp=sharing |
| 42 | KECAMATAN SAMBUNG MAKMUR | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1WqEv2ur4tSvNu_zABEqSprJ1WGa9pNs/view?usp=sharing |
| 43 | KECAMATAN SUNGAI PINANG | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1ffteP2yY1nkaimoxfxS7xXXcqInLerdc/view?usp=sharing |
| 44 | KECAMATAN PARAMASAN | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1QxVxXecxxnS_d9p8eXB9u_VNjR1jquJm/view?usp=sharing |
| 45 | KECAMATAN TATAH MAKMUR | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1lqZt1DUUYFIs4PkCAzqeqdg2-vBZG7mM/view?usp=drive_link |
| 46 | KECAMATAN TELAGA BAUNTUNG | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1SZzAk28dtL8JNoDSm_ymoS9ZJ0TlozNj/view?usp=drive_link |



| | | | |
|----|--------------------------------|-------------|---|
| 47 | KECAMATAN CINTAPURI DARUSSALAM | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1QMLrTL7zLNxqiv5LW7K3Ei2xMAMjiWP/view?usp=drive_link |
| 48 | KELURAHAN KERATON | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1oxPknnOSaAtLUg2-904DsQpAWWzNQ5Hn/view?usp=sharing |
| 49 | KELURAHAN MURUNG KERATON | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1jtbd1njirS7ZIVyCRfftqFrjW1negp_/view?usp=sharing |
| 50 | KELURAHAN PASAYANGAN | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1sbTldgurJ79bfoz3YxTYQLqNNOprlHbj/view?usp=drive_link |
| 51 | KELURAHAN JAWA | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1AwAp_FBBCeuLSavNOwkuEi1OVoeOj-IF/view?usp=sharing |
| 52 | KELURAHAN SUNGAI PARING | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1QUbS80yjPEeclrAzjlaFRMWcbuHKuoX/view?usp=drive_link |
| 53 | KELURAHAN SEKUMPUL | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1m0sSdnk0Z6i3XzLOGyUqaXFqRRN8vBqO/view?usp=drive_link |
| 54 | KELURAHAN TANJUNG DARAT REMA | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1iv0mElKURw8nITREBoLUXFg6PPt_and0/view?usp=sharing |
| 55 | KELURAHAN GAMBUT | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1ki1QUwkDHpp25BIraayUk_mk95QBrB4c/view?usp=drive_link |
| 56 | KELURAHAN GAMBUT BARAT | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1FOjoqB_0NgD4-pFGbHxdNrt6i4DDrG_6/view?usp=drive_link |
| 57 | KELURAHAN KERTAK HANYAR | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/16a7SxrMCyl4kHxphB-2iO8SZb0yf1plu/view?usp=sharing |
| 58 | KELURAHAN MANARAP LAMA | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1EV7w7uoVBbA_ZP3-jGY-ZIKGrBar3sjK/view?usp=sharing |
| 59 | KELURAHAN MANDAR SARI | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1OaCBezSPr9E8nTylA5kSIINGd3afe0Q3/view?usp=sharing |
| 60 | KELURAHAN SUNGAI LULUT | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1YQhANBMici-mxpuZBLrb4odlo6TYz70-/view?usp=drive_link |
| 61 | UPTD PUSKESMAS ALUH-ALUH | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1nQqmyisJJCv1sG2qAHdSd9DccDHLcO_F/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1HLBZ7iaK8cD77-tp6XIT5jo85sqfR5Qb/view?usp=drive_link |
| 62 | UPTD PUSKESMAS BERUNTUNG BARU | Semester I | https://drive.google.com/file/d/160eZ8L0tDrH_xCxIXMR-BXoiPB0Giy3k/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1nTfTn2YSz7wKwPPnyoRxs8hVKU3-9N/view?usp=drive_link |
| 63 | UPTD PUSKESMAS GAMBUT | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1eSwNqbgAT_53Ger2-QKCgPPpgV_CIPbY/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1C3VJ7CfPpMbJl_crXDSkCQZ0gs0Pc-oC/view?usp=drive_link |
| 64 | UPTD PUSKESMAS KERTAK HANYAR | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1hoWvlfBUetYIGlKPH8EVYd-dAiK39ON/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1UzU8ri3ubzkj3IBE0AHA_5V6ii4pgsds/view?usp=drive_link |
| 65 | UPTD PUSKESMAS TATAH MAKMUR | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1UcG14MlutaK9OoBu0CnBwzC6iWoop9-8/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1uZNiS0Q5gRV7mL2bH6hLsZ2FJbxa8hQ2/view?usp=drive_link |



| | | | |
|----|--------------------------------|-------------|---|
| 66 | UPTD PUSKESMAS SUNGAI TABUK 1 | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1azqr9UopIDAPNcYrj6ZyJflpH1S2L_2k/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1sSaQICUuGIG_6Tpvcjptqy-ejPqYWN6g/view?usp=drive_link |
| 67 | UPTD PUSKESMAS SUNGAI TABUK 2 | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1a1KKeROPGkSvColduGg0eNAEKnWWS23A/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1iX9RiX2LqKMcIU_MIU65vhs_pCPYrZ8/view?usp=drive_link |
| 68 | UPTD PUSKESMAS SUNGAI TABUK 3 | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1151GmziHupKaltPmKAJ1WEqt7xQ4zG-N/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1rNMf71uYzpkVoJE0ImUA9KAEN8Xdd3M/view?usp=drive_link |
| 69 | UPTD PUSKESMAS MARTAPURA 1 | Semester I | https://drive.google.com/file/d/12DjPcXaJAschte5lsjhf_hvgJnsQNV7Y/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1dChe0vb0R4i2EGfPz3Um0BDqmKb7jt9N/view?usp=drive_link |
| 70 | UPTD PUSKESMAS MARTAPURA 2 | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1xZx1J_Gk5a0a5H0_ctD1UEv5XCkweTlv/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1Lto3QNwKLoO4IxIG6F-IErzRp72YR0Y/view?usp=drive_link |
| 71 | UPTD PUSKESMAS MARTAPURA BARAT | Semester I | https://drive.google.com/file/d/14VVLxMEZIXZLPbyB0cE2PyVGw_jbJlyq/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1wYr7MC_8OS2mMRO3RmQvLTzI3O98jkV/view?usp=drive_link |
| 72 | UPTD PUSKESMAS MARTAPURA TIMUR | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1lcEAVXu5kZqQBglQQMxifLEONUifPCTv/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1MnWbXS419v-TI_XMo2l9Eait0vStAv8P/view?usp=drive_link |
| 73 | UPTD PUSKESMAS ASTAMBUL | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1Qau1EXiGiy8ZMIs3791dGza72d7YGhFa/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1qUZ8kA3qm4IWqnW5LppY7ZRRxV1WBWDF/view?usp=drive_link |
| 74 | UPTD PUSKESMAS KARANG INTAN 1 | Semester I | https://drive.google.com/file/d/11UCdZULb-BgXxy4XJVqL43qtYE9kHFJ/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1x9Xeu8wF80WEVKtVCxdRr9mTsrCE1CWZ/view?usp=drive_link |
| 75 | UPTD PUSKESMAS KARANG INTAN 2 | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1Y0kHUEvBDmv57-PXG-QS6LGia2Yb9_L/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1AjMdBp1_G9CNC8vZCfqCIU4W0u3GcwBx/view?usp=drive_link |
| 76 | UPTD PUSKESMAS ARANIO | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1z_P7J1Ug1U7GVqodREm3TO4xG7SybQxx/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1TSvDfAEtBneIDMYa-eKAJ6EZVhtBxOqe/view?usp=drive_link |
| 77 | UPTD PUSKESMAS SUNGAI PINANG | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1O1oPhbiCJuWBmulWsy4AoTAuXhLFgGs/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1xfKpqdmkDbxIrrUxHEbrgVpjg9mZvKKd/view?usp=drive_link |
| 78 | UPTD PUSKESMAS PARAMASAN | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1eNLMYp0pdW0j8lYUMLdkiBZ0xq5WdZje/view?usp=drive_link |



| | | | |
|----|---|--------------|---|
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1sMLHYAj6cg91OTvSe11qdZMC10hUmNZd/view?usp=drive_link |
| 79 | UPTD PUSKESMAS PENGARON | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1nXAC1rupDUN2H_yShUFST0kqDw9apHlb/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1Q1RaojOdLZ05l1qxXVY0tO70RxnqVVRV/view?usp=drive_link |
| 80 | UPTD PUSKESMAS SAMBUNG MAKMUR | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1_uHnHzzzdNjyUzso7ZXX11u-7yq9sZN/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1PdrFeSthDtgc4W4Sz9nHoQieF7Blcb1/view?usp=drive_link |
| 81 | UPTD PUSKESMAS MATARAMAN | Semester I | https://drive.google.com/file/d/19uXdlsmlAbSxB7LZVaY3O1Uwgh8p1rhQ/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1bXoKrWw1sFzm6ehdJcmwwihDVkL5GZ9z/view?usp=sharing |
| 82 | UPTD PUSKESMAS SIMPANG EMPAT 1 | Semester I | https://drive.google.com/file/d/14i55gg-malF2r0CtluTq9rOCpd7FazoU/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/13K-1WdPlvN_Y11aY-DAYEWB1cNmgljv/view?usp=drive_link |
| 83 | UPTD PUSKESMAS SIMPANG EMPAT 2 | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1v3_4stbAzjsVTXJQnOtRooll_tCn632IJ/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1N8Ca481TfpxyZw64WFZsZl8HXLd0gsdz/view?usp=drive_link |
| 84 | UPTD PUSKESMAS TELAGA BAUNTUNG | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1Y21usbcJ0U6ErY7li6kdx0lJlJaoXPQ2/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/16VxyTRE5IKRzflJuhevLML0ZpVg3wgmW/view?usp=drive_link |
| 85 | UPTD PUSKESMAS CINTAPURI DARUSSALAM | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1FP6cHRZtuMDD-9U2Ng1xDjWhTm4okLX/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1TGLJWY3TjcMlbX-kqwgefHseGRVg35y-/view?usp=drive_link |
| 86 | UPTD INSTALASI FARMASI | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1F3W76LMUW840Kukuqi68nC0MkLyYc_2A/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1fszq_AhjlR84FWJqB16H1YDSW5hWSuaT/view?usp=drive_link |
| 87 | UPTD LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH (LABKESDA) | Semester I | https://drive.google.com/file/d/10Fd6rAkPYXZUxw0YzpbreYY5UUoTx_It/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1CTYwYBs-AXGHtaWTn1_32itHTVolbZeo/view?usp=drive_link |
| 88 | UPTD PUBLIC SAVETY CENTER (PSC) 119 INTAN BANJAR | Semester I | https://drive.google.com/file/d/1Nx--LYIEkPSU04TjU5UQ-nht_9Zp9s67/view?usp=drive_link |
| | | Semester II | https://drive.google.com/file/d/1ZVyWV1aeF4ngCXD9y9TFRHnVYdfiDZw8/view?usp=drive_link |
| 89 | UPTD PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL (DUKCAPIL) MATARAMAN | Triwulan I | https://drive.google.com/file/d/1117oPzJ22uvcHU4Mrjq0K6nndvOoepJv/view?usp=drive_link |
| | | Triwulan II | https://drive.google.com/file/d/1iSTWS1IFtv0-EeJqtGB_ZKAKOuIjAG3-/view?usp=drive_link |
| | | Triwulan III | https://drive.google.com/file/d/191fgEHS9eo1mnQyU3iEjX0zqsQWEWYb/view?usp=drive_link |
| | | Triwulan IV | https://drive.google.com/file/d/1y9PzOSV4o159hPCRCE4lByuZUBy45nEY/view?usp=drive_link |



| | | | |
|-----|--|--------------|---|
| 90 | UPTD PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL (DUKCAPIL) GAMBUT | Triwulan I | https://drive.google.com/file/d/1JIT46MURn_d9AehqI3TGCPJrpTNEpGOh/view?usp=drive_link |
| | | Triwulan II | https://drive.google.com/file/d/1Gyh7SK6W58JHU59wGG9FYr-WrCOTKWuG/view?usp=drive_link |
| | | Triwulan III | https://drive.google.com/file/d/1HxekMnzbpk-y1VPFivtM7EcsjQMG0BNY/view?usp=drive_link |
| | | Triwulan IV | https://drive.google.com/file/d/1GGcVcKzHJH-WqYyZuDmgYn3KECmbifk5/view?usp=drive_link |
| 91 | UPTD PENGELOLAAN SAMPAH DAN AIR LIMBAH (PSAL) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1Ri5DBavBekptKJNjW7n5hAfvfKGdyWb/view?usp=drive_link |
| 92 | UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN (LABLING) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1k1DaMOqSZK7hiZiCk0Lug3CAVsuJkmdg/view?usp=drive_link |
| 93 | UPTD PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR (PKB) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1JK-Rd8F2VgD4KcFQXNFTac-RkIq0KC1g/view?usp=drive_link |
| 94 | UPTD TERMINAL DAN PARKIR | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1UWRDxGLhB5bSiiqJ5Lc9cd1z9iEK2ViX/view?usp=drive_link |
| 95 | UPTD BALAI BENIH DAN INDUK IKAN (BBII) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1aLvmdkplAS51K49tqNe_tSPq2aDOd58A/view?usp=drive_link |
| 96 | UPTD BALAI BENIH TANAMAN PANGAN DAN HOLTIKULTURA (BBTPH) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/16MVFHpuOsmArapb6UfBRG-2GwO-kVks/view?usp=drive_link |
| 97 | UPTD BALAI PELAKSANA PENYULUHAN PERTANIAN (BP3) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1UXa4TlcCSiRXkUg2tMLduc2ZCc4IkBL/view?usp=drive_link |
| 98 | UPTD BALAI MEKANISME PERTANIAN (MEKTAN) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1uG18W-c0CqdmLxrSZ_PRVsxzqOcb7CwQ/view?usp=drive_link |
| 99 | UPTD RUMAH POTONG HEWAN RUMINANSIA DAN UNGGAS SERTA PERBIBITAN (RPH) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1e_R6HJSqTXWsYYOTDAJq15tCpX8Ksl3n/view?usp=drive_link |
| 100 | UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (PPA) | Tahunan | https://drive.google.com/file/d/1e_R6HJSqTXWsYYOTDAJq15tCpX8Ksl3n/view?usp=drive_link |



LAMPIRAN II. HASIL PELAKSANAAN SKM OPP

| NO | Unit Pelayanan Publik (UPP) | Periode Survei | Jenis Layanan | Nilai Per Unsur | | | | | | | | | IKM | Kategori | Jumlah Respon den | Metode SKM | Unsur Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut | Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%) |
|----|-----------------------------|----------------|------------------------------|-----------------|-----------|-------|-------|--------|-------------|-----------|-------|---------|-------|----------|-------------------|-------------------|---|--|--|
| | | | | Persya ratan | Prose dur | Waktu | Biaya | Produk | Kompe tensi | Peri laku | Aduan | Sarpras | | | | | | | |
| 1 | SEKRETARIAT DAERAH (SETDA) | Tahunan | 1. Layanan Bagian Umum | 3,379 | 3,407 | 3,331 | 3,795 | 3,344 | 3,386 | 3,43 | 3,451 | 3,723 | 86,79 | B (Baik) | 477 | Manual dan Online | 1. Waktu Pelayanan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Persyaratan | 1. Waktu Pelayanan: ● Mengupayakan optimalisasi peningkatan sumber daya petugas layanan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Mencoba menyederhanakan dan menyusun produk layanan dalam format yang mudah dipahami 3. Persyaratan: ● Melakukan review seluruh persyaratan yang agar layanan dapat lebih disederhanakan | 75% |
| | | | 2. Layanan Bagian Organisasi | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | 84,48 | 85,18 | 83,28 | 94,88 | 83,60 | 84,65 | 85,75 | 86,28 | 93,08 | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------|------------|---|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|-----------------|-----|-------------------|--|--|------|
| 2 | SEKRETARIAT DPRD (SETWAN) | Tahunan | | 3,652 | 3,822 | 3,83 | 3,09 | 3,807 | 3,193 | 3,8 | 3,785 | 3,793 | 85,512 | B (Baik) | 135 | Manual dan online | 1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Meningkatkan pengelolaan website dan media sosial | 0% |
| | | | | 91,3 | 95,55 | 95,75 | 77,25 | 95,175 | 79,825 | 95 | 94,625 | 94,825 | | | | | 2. Biaya/tarif | 2. Biaya/tarif: ● Meningkatkan sosialisasi terkait pelayanan di DPRD | |
| 3 | INSPEKTORAT DAERAH (ITDA) | Tahunan | 1. Konsultasi 2. Pengaduan 3. Undangan 4. Kunjungan | 3,89 | 3,89 | 3,9 | 3,96 | 3,85 | 3,91 | 3,92 | 3,89 | 3,81 | 97,28 | A (Sangat Baik) | 100 | Manual dan Online | 1. Sarana dan prasarana 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Sarana dan prasarana : ● Menambah fasilitas untuk penerima layanan (terutama layanan disabilitas) 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan ● Melakukan sosialisasi/informasi produk layanan kepada penerima layanan melalui media sosial 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : ● Menambah kanal pengaduan digital (website, media sosial, QR Code). ● Memasang banner/papan informasi pengaduan di area pelayanan. ● Menyampaikan mekanisme pengaduan saat pelayanan langsung. | 100% |
| | | | | 97,25 | 97,25 | 97,5 | 99 | 96,25 | 97,75 | 98 | 97,25 | 95,25 | | | | | | | |
| 4 | DINAS PENDIDIKAN (DISDIK) | Tahunan | 1. Pelayanan Legalisir Ijazah/ STTB/ DANEM/ SKHU/ SKYBS 2. Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/ STTB/ DANEM/ SKHU/ SKYBS | 92,38 | 90,38 | 88,63 | 99,75 | 89,75 | 88,63 | 86,88 | 85,63 | 93,50 | 90,69 | A (Sangat Baik) | 779 | | | | 100% |
| | | Semester I | | 3,7 | 3,61 | 3,53 | 3,98 | 3,59 | 3,55 | 3,48 | 3,43 | 3,71 | 90,52 | A (Sangat Baik) | 395 | Online dan manual | 1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 2. Perilaku pelaksana | 1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Memberikan pelatihan khusus terkait Service Excellent ● Melakukan monitoring evaluasi terhadap tindak | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|-------------|--|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|-----|-------------------|--|--|------|------|
| | | | | 92,5 | 90,25 | 88,25 | 99,5 | 89,75 | 88,75 | 87 | 85,75 | 92,75 | | | | | 3. Waktu penyelesaian | lanjut pengaduan 2. Perilaku pelaksana: ● Memberikan pelatihan khusus terkait Service Excellent 3. Waktu penyelesaian: ● Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan | | |
| | | Semester II | | 3,69 | 3,62 | 3,56 | 4 | 3,59 | 3,54 | 3,47 | 3,42 | 3,77 | | | | | 1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 2. Perilaku pelaksana 3. Waktu penyelesaian | 1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : ● Memberikan pelatihan khusus terkait Service Excellent ● Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan 2. Perilaku pelaksana : ● Memberikan pelatihan khusus terkait Service Excellent 3. Waktu penyelesaian : ● Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan | 100% | |
| | | | | 92,25 | 90,50 | 89,00 | 100,00 | 89,75 | 88,50 | 86,75 | 85,50 | 94,25 | 90,85 | A (Sangat Baik) | 384 | Online dan manual | | | | |
| 5 | DINAS KESEHATAN (DINKES) | Tahunan | 1. Pelayan Umum dan kepegawaian 2. Pelayan Kesga dan Gizi Masyarakat 3. Pelayanan SDM 4. Pelayan Fasilitas Kesehatan 5. Pelayan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular 6. Pelayan Pencegahan dan Pengendalian | 92,38 | 90,38 | 88,63 | 99,75 | 89,75 | 88,63 | 86,88 | 85,63 | 93,50 | 83,00 | B (Baik) | 799 | | | | | 100% |
| | | Semester 1 | | 3,221 | 3,174 | 3,114 | 3,866 | 3,231 | 3,181 | 3,231 | 3,776 | 3,064 | | | | | 1. Sarana dan prasarana 2. Waktu Penyelesaian | 1. Sarana dan prasarana: ● Pengadaan Sarana prasarana melalui pengadaan BMD ● Pelaksanaan rehabilitasi gedung tahap 3 2. Waktu Penyelesaian: ● Bimtek penanganan aduan dan pelayanan public petugas ● Sosialisasi SOP waktu pelayanan | 100% | |
| | | | | 80,53 | 79,35 | 77,85 | 96,65 | 80,78 | 79,53 | 80,78 | 94,40 | 76,60 | 82,93 | B (Baik) | 299 | Online | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------|--|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|-----|--------------------|---|--|------|
| | | Semester 2 | Penyakit Tidak Menular 7. Pelayanan Keuangan dan Aset | 3,25 | 3,23 | 3,24 | 3,6 | 3,27 | 3,23 | 3,45 | 3,37 | 3,26 | | | | | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur 2. Kompetensi pelaksana | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur : ● Pengadaan sarana prasarana melalui pengadaan BMD untuk mendukung kemudahan prosedur pelayanan ● Pelaksanaan rehabilitasi gedung tahap 3 untuk mendukung kenyamanan prosedur pelayanan ● Penyebaran informasi SOP pelayanan untuk mendukung transparansi pelayanan 2. Kompetensi pelaksana : ● Bimtek penanganan aduan dan pelayanan public petugas ● Sosialisasi SOP waktu pelayanan | 100% |
| 6 | DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERTANAHAN (DPUPRP) | Tahunan | | 3,62 | 3,62 | 3,56 | 3,49 | 3,6 | 3,63 | 3,64 | 3,58 | 3,59 | | | | | 1. Biaya/Tarif 2. Waktu Penyelesaian 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Biaya/Tarif: ● Melakukan publikasi publikasi terkait biaya pelayanan yang ada pada OPD 2. Waktu Penyelesaian: ● Melakukan pengawasan yang konsisten tentang pelayanan sesuai standar pelayanan 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Meningkatkan SDM petugas Pengaduan | 100% |
| | | | | 81,25 | 80,75 | 81 | 90 | 81,75 | 80,75 | 86,25 | 84,25 | 81,5 | 83,06 | B (Baik) | 500 | Manuali dan online | | | |
| | | | | 90,5 | 90,5 | 89 | 87,25 | 90 | 90,75 | 91 | 89,5 | 89,75 | 89,77 | A (Sangat Baik) | 480 | Online | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---------|---|-------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|------|-------|----------------|-----|-------------------|--|--|------|
| 7 | DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP (DPRKPLH) | Tahunan | | 3,29 | 3,37 | 3,31 | 3,16 | 3,23 | 3,22 | 3,37 | 3,34 | 3,26 | 82,08 | B (Baik) | 384 | Manual | 1. Biaya Tarif 2. Perilaku Pelaksana 3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 1. Biaya Tarif : ● Pemerintah desa dan pengelola KSM perlu melakukan sosialisasi rutin mengenai manfaat layanan pengelolaan sampah dan transparansi penggunaan dana iuran ● Melibatkan tokoh masyarakat dan RT/RW dalam mengedukasi serta mendorong partisipasi warga 2. Perilaku Pelaksana: ● Melakukan evaluasi dan pembinaan secara berkala terhadap petugas lapangan 3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan: ● Mensosialisasikan layanan khusus seperti pengangkutan sampah organik untuk kompos dan sampah anorganik untuk daur ulang melalui Bank Sampah atau KSM | 100% |
| | | | | 82,25 | 84,25 | 82,75 | 79 | 80,75 | 80,5 | 84,25 | 83,5 | 81,5 | | | | | | | |
| 8 | DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA | Tahunan | 1. Pengaduan Masyarakat 2. Rekomendasi Permohonan Bantuan Biaya Berobat/Aktivasi Jaminan Kesehatan APBD 3. Keterangan | 3,46 | 3,51 | 3,46 | 3,54 | 3,47 | 3,52 | 3,81 | 3,78 | 3,68 | 89,64 | A(Sangat Baik) | 92 | Manual dan Online | 1. Persyaratan 2. Waktu penyelesaian 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan | 1. Persyaratan: ● Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan 2. Waktu penyelesaian: ● Membuka loket layanan di Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---------|---|------|-------|------|------|-------|------|-------|------|------|-------|----------|-----|-------------------|---|---|--|
| | BERENCANA (DinsosP3AP2KB) | | Terdaftar Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Kementerian Sosial R.I (DTKS) 4. Rekomendasi Permohonan Bantuan Sosial dan Ekonomi 5. Rekomendasi Permohonan Bantuan Biaya Pendampingan | 86,5 | 87,75 | 86,5 | 88,5 | 86,75 | 88 | 95,25 | 94,5 | 92 | | | | | | 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan | |
| 9 | DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA (DPMD) | Tahunan | | 3,4 | 3,2 | 3,4 | 3,4 | 3,4 | 3,4 | 3,6 | 3,6 | 3,4 | 85,56 | B (baik) | 279 | Manual dan Online | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur 2. Sarana dan prasarana 3. Kompetensi pelaksana 1. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Pengembangan Sistem Layanan Digital 2. Sarana dan prasarana: ● Penyediaan petugas front office/informasi ● Pembuatan papan nama, petunjuk arah ruangan, dan denah lokasi layanan ● Penataan ulang area parkir atau perluasan lahan parkir 3. Kompetensi pelaksana: ● Monitoring dan evaluasi sikap pelayanan | 70% | |
| 10 | DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI (DISNAKERTRANS) | Tahunan | Pelayanan AK 1 | 3,68 | 3,79 | 3,7 | 3,94 | 3,78 | 3,76 | 3,81 | 3,78 | 3,86 | 84,58 | B (Baik) | 260 | Manual | 1. Persyaratan 2. Waktu penyelesaian 3. Kompetensi pelaksana 1. Persyaratan: ● Membuat Banner persyaratan pembuatan kartu AK I sehingga mudah di pahami ● Memasang persyaratan dan alur layanan di area layanan AK I | 100% | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|-----|-------------------|--|------|------|
| | | | | | 92 | 94,75 | 92,5 | 98,5 | 94,5 | 94 | 95,25 | 94,5 | 96,5 | | | | | 2. Waktu penyelesaian: ● Mempersingkat waktu pelayanan ● Mengoptimalkan waktu pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) 3. Kompetensi pelaksana: ● Peningkatan literasi digital terhadap petugas sehingga dapat melayani dengan baik | | |
| 11 | DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN (DKPP) | Tahunan | | 3,66 | 3,72 | 3 | 4 | 3,58 | 3,73 | 3,78 | 3,78 | 3,02 | | 89,47 | A (Sangat Baik) | 306 | Mahual dan Online | 1. Waktu penyelesaian 2. Sarana dan prasarana 3. Perilaku pelaksana 1. Waktu penyelesaian: ● Peningkatan sosialisasi registrasi "online" 2. Sarana dan prasarana: ● Menambah Sarana dan Prasarana Layanan 3. Perilaku pelaksana: ● Memberikan Arahan terkait service excellent | 100% | |
| | | | | | 91,5 | 93 | 75 | 100 | 89,5 | 93,25 | 94,5 | 94,5 | 75,5 | | | | | | | |
| | | Tahunan | 1. Kartu Keluarga 2. KTP 3. AKTA 4. Pindah/Datang | 93,11 | 95,95 | 95,41 | 96,32 | 94,20 | 96,04 | 94,89 | 94,26 | 95,54 | 95,08 | | A (Sangat Baik) | 817 | | | | 100% |
| 12 | DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) | Triwulan I | | 3,785 | 3,824 | 3,805 | 3,834 | 3,834 | 3,854 | 3,82 | 3,805 | 3,815 | 95,49 | | A (Sangat Baik) | 205 | Manual | 1. Persyaratan: ● Lebih memanfaatkan media informasi bagi masyarakat sehingga masyarakat mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi 1. Persyaratan: ● Lebih memanfaatkan media informasi bagi masyarakat sehingga masyarakat mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi | 100% | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------|--|--------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|-----------------|-----|--------|--|---|---|------|
| | | | | 94,625 | 95,6 | 95,125 | 95,85 | 95,85 | 96,35 | 95,5 | 95,125 | 95,375 | | | | | | saran dan masukan | <p>2. Waktu penyelesaian:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Penambahan loket layanan di MPP <p>3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Meningkatkan sosialisasi melaluisosial media ● Menempatkan media informasi tentang fasilitas pengaduan saran di area yang lebih strategis | |
| | | | | 3,689 | 3,831 | 3,804 | 3,845 | 3,743 | 3,831 | 3,824 | 3,743 | 3,804 | | | | | | 1. Persyaratan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>1. Persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Melaksanakan Sosialisasi kepada masyarakat tentang kesamaan data pada setiap dokumen kependudukan yang dimiliki oleh Masyarakat. ● Menyediakan menu / informasi persyaratan dokumen kependudukan di sosial media disdukcapil kab.Banjar <p>2. Produk spesifikasi jenis pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Menambah tenaga verifikasi berkas Front Liner di Mall Pelayanan Publik setelah hari libur sebanyak 1 orang ASN secara bergantian <p>3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Membuat banner kanal pengaduan di MPP | 100% |
| | | Triwulan II | | 92,23 | 95,78 | 95,10 | 96,11 | 93,58 | 95,78 | 95,61 | 93,58 | 95,10 | 94,76 | A (Sangat Baik) | 148 | Online | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---------|---|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-----------------|-----|-------------------|--|---|------|
| | | | 3. Layanan Izin Parkir | 3,5 | 3,18 | 3,54 | 3,61 | 3,39 | 3,11 | 3,21 | 3,04 | 3,14 | 82,54 | B (Baik) | 28 | | | <p>prasarana seperti fasilitas ruang tunggu dan area pelayanan publik agar lebih nyaman, bersih dan ramah pengguna</p> <p>3. Perilaku pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pelatihan pembinaanpetugas pelayanan untuk meningkatkan profesionalitas, komunikasi, dan empati dalam melayani masyarakat | |
| | | | | 87,5 | 79,5 | 88,5 | 90,25 | 84,75 | 77,75 | 80,25 | 76 | 78,5 | | | | | | | |
| | | | 4. Layanan Fasilitas Lalu Lintas | 3,23 | 3,38 | 3,15 | 3,56 | 3,41 | 3,33 | 3,28 | 3,11 | 3,7 | 83,74 | B (Baik) | 365 | | | | |
| | | | | 80,75 | 84,5 | 78,75 | 89 | 85,25 | 83,25 | 82 | 77,75 | 92,5 | | | | | | | |
| 14 | DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN (DKISP) | Tahunan | 1. Layanan Informasi Publik 2. Layanan Infrastruktur, Jaringan Internet dan CCTV 3. Layanan Pembuatan Tanda Tangan Elektronik (TTE) | 3,6 | 3,8 | 3,6 | 3,6 | 3,8 | 3,6 | 3,6 | 3,6 | 3,6 | 91,11 | A (Sangat Baik) | 115 | Online | <p>1. Sarana dan prasarana</p> <p>2. Waktu penyelesaian</p> <p>3. Perilaku pelaksana</p> | <p>1. Sarana dan prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pemeliharaan Barang Milik Daerah ● Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah <p>2. Waktu penyelesaian:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Peningkatan Sosialisasi registerai Online <p>3. Perilaku pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Memberikan Pelatihan Khusus terkait sevice excellent | 90% |
| | | | | 90 | 95 | 90 | 90 | 95 | 90 | 90 | 90 | 90 | | | | | | | |
| 15 | DINAS KOPERASI, USAHA MIKRO, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN (DKUMPP) | Tahunan | | 3,46 | 3,34 | 3,5 | 3,99 | 3,38 | 3,65 | 3,63 | 3,53 | 3,7 | 89,25 | A (Sangat Baik) | 175 | Manual dan Online | <p>1. Sistem, mekanisme dan prosedur</p> <p>2. Produk spesifikasi jenis pelayanan</p> | <p>1. Sistem, mekanisme dan prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sosialisasi secara berkelanjutan dan intens perihal persyaratan pelayanan melalui rapat koordinasi seluruh agen LPG se Kabupaten banjar | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---------|---|--------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------|--------------|-----------|-----------|--------------|-----------------|------------|-------------------|--|---|-------------|
| | | | Layanan Pendampingan dan Konsultasi OSS (Online Single Submission) | 96,43 | 96,43 | 96,43 | 67,86 | 89,29 | 92,86 | 100 | 89,29 | 92,86 | 90,36 | A (Sangat Baik) | 7 | | penyampaian saran dan pengaduan di tempat layanan ● Melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar pengaduan yang diterima dapat di tindak lanjuti sesuai dengan SOP 3. Sarana dan prasarana: ● Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana agar tetap berfungsi dengan baik dan layak guna terutama untuk toilet agar selalu dijaga kebersihan, kelengkapan seperti sabun dan tisu serta ketersediaan air bersih ● Melakukan penambahan fasilitas di tempat Layanan | | |
| 17 | DINAS KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA (DISBUDPORAPAR) | Tahunan | 1. Layanan Kebudayaan 2. Layanan Olahraga 3. Layanan Kepemudaan 4. Layanan Pemasaran/Ekraf 5. Destinasi Wisata 6. Umum Kepegawaian | 3,35 | 3,29 | 3,3 | 4 | 3,34 | 3,31 | 3,25 | 3,36 | 3,44 | 85,11 | B (Baik) | 100 | Online | 1. Waktu penyelesaian 2. Persyaratan 3. Sarana dan prasarana | 1. Waktu penyelesaian: ● Pemberian himbauan kepada petugas untuk memprioritaskan penyelesaian pelayanan yang tepat waktu 2. Persyaratan: ● Peninjauan ulang persyaratan pelayanan 3. Sarana dan prasarana: ● Renovasi / perbaikan sarana dan prasarana | 100% |
| | | | | 83,75 | 82,25 | 82,5 | 100 | 83,5 | 82,75 | 81,25 | 84 | 86 | | | | | | | |
| 18 | DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN (DISPERSIP) | Tahunan | 1. Pendampingan Pengelolaan Arsip Dinamis 2. Pendampingan Teknis E-Arsip Terintegrasi (SRIKANDI) | 3,61 | 3,16 | 3,04 | 4 | 3,65 | 3,11 | 3,75 | 3,78 | 3,06 | 86,56 | B (Baik) | 80 | Manual dan Online | 1. Sarana dan prasarana 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Waktu penyelesaian | 1. Sarana dan prasarana: ● Memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada dan mengusulkan sesuai kebutuhan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur: | 0% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---------|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-----------------|----|--------|---|--|------|
| | | | | 90,25 | 79,00 | 76,00 | 100,00 | 91,25 | 77,75 | 93,75 | 94,50 | 76,50 | | | | | 4. Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> Monitoring dan evaluasi terhadap Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan <p>3. Waktu penyelesaian:</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian <p>4. Kompetensi pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengikuti pelatihan/workshop/ bimtek terkait kearsipan dan e-arsip terintegrasi | |
| 19 | DINAS PERTANIAN (DISTAN) | Tahunan | 1. Layanan Konsultasi, Pemeriksaan, Pengobatan 2. Layanan Vaksinasi Hewan 3. Layanan Bedah Operasi | 3,425 | 3,631 | 3,393 | 3,492 | 3,389 | 3,587 | 3,69 | 3,552 | 3,536 | 88,04 | B (Baik) | 97 | Manual | 1. Produk spesifikasi jenis layanan | <p>1. Produk spesifikasi jenis layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia terkait dengan pelayanan tersebut | 0% |
| | | | | 85,625 | 90,775 | 84,825 | 87,3 | 84,725 | 89,675 | 92,25 | 88,8 | 88,4 | | | | | | | |
| 20 | DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN (DPKP) | Tahunan | 1. Penyelamatan Non-Kebakaran 2. Inspeksi Bangunan Gedung (Proteksi Kebakaran) 3. Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat | 3,63 | 3,63 | 3,62 | 3,83 | 3,58 | 3,68 | 3,67 | 3,85 | 3,63 | 91,12 | A (Sangat Baik) | 60 | Online | 1 Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Waktu penyelesaian 3. Persyaratan | <p>1. Produk spesifikasi jenis pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Melakukan sosialisasi dan edukasi layanan "Proteksi Banjar" ke sekolah, instansi, dan masyarakat umum Menyusun dan menyebarkan Katalog Layanan DPKP dalam bentuk digital dan cetak Menampilkan informasi layanan secara interaktif melalui website dan media sosial resmi | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---------|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-----|-------------------|--|--|------|
| | | | 4. Pemadaman Kebakaran | 90,75 | 90,75 | 90,5 | 95,75 | 89,5 | 92 | 91,75 | 96,25 | 90,75 | | | | | | <p>2. Waktu penyelesaian:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pembangunan pos sektor baru secara bertahap (1 pos/tahun) pada wilayah prioritas rawan kebakaran ● Optimalisasi koordinasi antarpos dan sistem komunikasi lapangan ● Pemeliharaan rutin armada dan peralatan <p>3. Persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Membuat infografis dan video panduan persyaratan pelayanan ● Menyediakan papan informasi dan leaflet di ruang pelayanan publik ● Menyebarkan informasi persyaratan melalui media sosial dan kegiatan masyarakat | |
| 21 | SATUAN POLISI PAMONG PRAJA (SATPOL PP) | Tahunan | | 3,27 | 3,28 | 3,2 | 3,36 | 3,24 | 3,3 | 3,25 | 3,27 | 3,41 | | | | | | <p>1. Waktu penyelesaian</p> <p>2. Produk spesifikasi jenis pelayanan</p> <p>3. Perilaku pelaksana</p> <p>1. Waktu penyelesaian:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Meningkatkan jangka waktu dan efektivitas dalam pelayanan ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat <p>2. Produk spesifikasi jenis pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Menyesuaikan produk pelayanan ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat khususnya dikabupaten Banjar <p>3. Perilaku pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Meningkatkan pembinaan dan evaluasi internal terhadap perilaku anggota dilapangan agar bertindak | 100% |
| | | | | 81,75 | 82,00 | 80,00 | 84,00 | 81,00 | 82,50 | 81,25 | 81,75 | 85,25 | 82,11 | B (Baik) | 268 | Manual dan Online | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---------|--|-------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|-----------------|-----|-------------------|--|---|------|------|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku | | |
| 22 | BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) | Tahunan | 1. Pengembangan Karir dan Mutasi 2. Pengadaan, Pemberhentian, Pembinaan, Penilaian, Evaluasi Kinerja Aparatur dan Informasi Kepegawaian 3. Pengembangan Kompetensi ASN | 3,446 | 3,439 | 3,345 | 3,885 | 3,378 | 3,432 | 3,466 | 3,419 | 3,73 | 87,61 | B (Baik) | 158 | Manual dan Online | 1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan | 1. Waktu penyelesaian: ● Rapat dengan Bidang-bidang terkait waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan | 100% | |
| | | | | 86,15 | 85,975 | 83,625 | 97,125 | 84,45 | 85,8 | 86,65 | 85,475 | 93,25 | | | | | | | | |
| 23 | BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BAPPEDALITBANG) | Tahunan | Klinik Perencanaan | 3,59 | 3,65 | 3,83 | 3,54 | 3,68 | 3,64 | 3,55 | 3,6 | 3,6 | 90,778 | A (Sangat Baik) | 110 | Online | 1. Waktu penyelesaian 2. Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Waktu penyelesaian: ● Mengidentifikasi tahapan penyelesaian yang membutuhkan waktu yang lama 2. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan | 100% | |
| | | | | 89,75 | 91,25 | 95,75 | 88,50 | 92,00 | 91,00 | 88,75 | 90,00 | 90,00 | | | | | | | | |
| 24 | BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, | Tahunan | 1. Pelayanan SKPD | 88,99 | 88,91 | 86,49 | 100,00 | 87,91 | 90,94 | 91,20 | 98,46 | 86,49 | 90,95 | A (Sangat Baik) | 753 | | | | | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|------------|--------------------------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-----------------|-----|-------------------|--|---|------|
| | PENDAPATAN DAN ASET DAERAH (BPKPAD) | Semester 1 | 2. Pelayanan Wajib Pajak | 3,558 | 3,555 | 3,456 | 4,00 | 3,515 | 3,638 | 3,649 | 3,938 | 3,461 | 90,935 | A (Sangat Baik) | 373 | Online dan Manual | 1. Waktu penyelesaian | 1. Waktu penyelesaian: ● Peningkatan sosialisasi mengenai pelaksanaan "online" dalam pelayanan ● Penambahan loket layanan | 100% |
| | | | | 88,95 | 88,88 | 86,40 | 100,00 | 87,88 | 90,95 | 91,23 | 98,45 | 86,53 | | | | | 2. Sarana dan prasarana: ● Melakukan pengecekan secara berkala terhadap keadaan sarana dan prasarana 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Meninjau dan perbaikan terhadap prosedur kerja dan standar produk | | |
| | | Semester 2 | | 3,561 | 3,558 | 3,463 | 4 | 3,518 | 3,637 | 3,647 | 3,939 | 3,458 | 90,97 | A (Sangat Baik) | 380 | Manual dan Online | 1. Sarana dan prasarana | 1. Sarana dan prasarana: ● Lakukan pengecekan secara berkala terhadap | 100% |
| | | | | 89,03 | 88,95 | 86,58 | 100,00 | 87,95 | 90,93 | 91,18 | 98,48 | 86,45 | | | | | 2. Waktu penyelesaian: ● Peningkatan sosialisasi mengenai pelaksanaan "online" dalam pelayanan ● Penambahan loket layanan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Meninjau dan perbaikan terhadap prosedur kerja dan standar produk | | |
| 25 | BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BAKESBANGPOL) | Tahunan | | 3,48 | 3,63 | 3,45 | 3,39 | 3,52 | 3,54 | 3,71 | 3,46 | 3,73 | 88,64 | A (Sangat Baik) | 56 | Online | 1. Biaya/tarif 2. Waktu penyelesaian 3. Penanganan pengaduan, | 1. Biaya/tarif : ● Menyusun standar biaya dan mempublikasikan informasi biaya 2. Waktu penyelesaian : | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------------------|---------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--|--|--|--|-------------------|--|------|-------------------|---|-----|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | saran dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> Evaluasi alur pelayanan dan digitalisasi proses administrasi <p>3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pembuatan kanal pengaduan online dan SOP penanganan cepat | | | | |
| 26 | BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH | Tahunan | 1. Pelayanan, Pencegahan dan Kesiapsiagaan 2. Pelayanan Kedaruratan dan Logistik 3. Pelayanan Pasca Bencana 4. Pelayanan Konsultasi 5. Pelayanan Permintaan Data 6. Pelayanan Lainnya | 3,33 | 3,29 | 3,32 | 3,86 | 3,39 | 3,55 | 3,59 | 3,76 | 3,40 | | | | | | 87,57 | B(Baik) | 159 | Manual dan Online | <p>1. Persyaratan</p> <p>2. Sistem, mekanisme dan prosedur</p> <p>3. Sarana dan prasarana</p> <p>1. Persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Melakukan Sosialisasi dan Monitoring terkait Persyaratan Pelayanan di BPBD Kab Banjar Menampilkan di sosial media dan website mengenai persyaratan pelayanan <p>2. Sistem, mekanisme dan prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Melakukan sosialisasi dan monitoring terkait persyaratan pelayanan Menampilkan di sosial media dan website mengenai persyaratan pelayanan <p>3. Sarana dan prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pengadaan dari perbaikan pada sarana dan prasaran dalam menunjang pelayanan | 80% |
| 27 | RSUD RATU ZALECHA | Tahunan | 1. IGD 2. Rawat Inap 3. Rawat Jalan 4. Laboratorium | 88,55 | 88,13 | 85,94 | 91,68 | 88,51 | 88,69 | 89,08 | 86,88 | 90,20 | 88,64 | | | | | | A (Sangat Baik) | 4083 | | | 90% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|----------------------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--|--|--|-------------------|---|--|-----|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|------|-------------------|--|---|------|
| | | 5. Radiologi 6. Farmasi | | 3,496 | 3,499 | 3,386 | 3,667 | 3,486 | 3,491 | 3,507 | 3,426 | 3,582 | | | | Manual dan Online | 1. Waktu penyelesaian 2. Sarana dan prasarana 3. Perilaku pelaksana | 1. Waktu penyelesaian : ● Rekrutmen tenaga apoteker dan asisten apoteker dari PPPK atau CPNS ● Rekrutmen tenaga apoteker dan asisten apoteker dari mutasi dari Perangkat Daerah lain atau Instansi lain 2. Sarana dan prasarana ● Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap jumlah kunjungan pasien dengan jumlah ketersediaan kursi tunggu pasien di poliklinik 3. Perilaku pelaksana ● Melakukan In House Training tentang Pelayanan Prima ● Menyampaikan saat rapat Bidang/Bagian tentang pentingnya memberikan pelayanan dengan 5S | 80% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Semester 1 | 87,40 | 87,48 | 84,65 | 91,68 | 87,15 | 87,28 | 87,68 | 85,65 | 89,55 | 87,61 | B (Baik) | 1686 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Semester II | 3,588 | 3,551 | 3,489 | 3,667 | 3,595 | 3,604 | 3,619 | 3,524 | 3,634 | 89,66 | A (Sangat Baik) | 2397 | Manual dan Online | 1. Waktu penyelesaian 2. Sarana dan prasarana | 1. Waktu penyelesaian: ● Rekrutmen Asisten apoteker dari PPPK atau CPNS ● Rekrutmen tenaga apoteker dan asisten apoteker dari mutasi dari Perangkat Daerah lain atau Instansi lain ● Memperpanjang waktu hantaran obat (Sahabat RAZA) 30 menit dari waktu sebelumnya 2. Sarana dan prasarana: ● Penambahan pengatur suhu di bagian pendaftaran rawat jalan ● Perbaikan toilet di poli | 100% |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 89,70 | 88,78 | 87,23 | 91,68 | 89,88 | 90,10 | 90,48 | 88,10 | 90,85 | | | | | | | |



| | | | Keterangan Lainnya | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------------|---------|-----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|-----|--------|---|---|------|
| 30 | KECAMATAN MARTAPURA TIMUR | Tahunan | | 3,52 | 3,56 | 3,54 | 3,55 | 3,52 | 3,54 | 3,54 | 3,54 | 3,53 | 88,46 | A (Sangat Baik) | 214 | Manual | 1. Persyaratan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan | 1. Persyaratan: ● Mencantumkan persyaratan tentang prosedur atau alur pelayanan melalui sosial media 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Penambahan loket layanan, pembuatan banner-banner, brosur tentang alur pelayanan dan persyaratan | 100% |
| | | | | 88 | 89 | 88,5 | 88,75 | 88 | 88,5 | 88,5 | 88,5 | 88,25 | | | | | | | |
| 31 | KECAMATAN KARANG INTAN | Tahunan | | 3,46 | 3,43 | 3,44 | 3,46 | 3,43 | 3,48 | 3,44 | 3,47 | 3,51 | 86,51 | B (Baik) | 130 | Manual | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Mengatur ulang letak Standar Pelayanan | 100% |
| | | | | 86,5 | 85,75 | 86 | 86,5 | 85,75 | 87 | 86 | 86,75 | 87,75 | | | | | | | |
| 32 | KECAMATAN ARANIO | Tahunan | Layanan Administrasi Pemerintahan | 3,36 | 3,35 | 3,48 | 3,97 | 3,61 | 3,51 | 3,51 | 3,59 | 3,95 | 89,81 | A (Sangat Baik) | 100 | Manual | 1. Kompetensi pelaksana 2. Persyaratan | 1. Kompetensi pelaksana: ● Memberikan pelatihan khusus terkait kompetensi petugas ● Penambahan loket layanan 2. Persyaratan: ● Memberikan sosialisasi terkait persyaratan kepada pengguna layanan memberikan sosialisasi | 100% |
| | | | | 84,00 | 83,75 | 87,00 | 99,25 | 90,25 | 87,75 | 87,75 | 89,75 | 98,75 | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------|---------|---|-------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|------|-------|--------------------|-----|-------------------|--|---|------|
| 33 | KECAMATAN GAMBUT | Tahunan | 1. Dispensasi Nikah 2. Legalisasi Umum 3. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) 4. Surat Keterangan Tanah (SKT) 5. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) 6. Surat Keterangan Waris 7. Surat Keterangan Lainnya | 3,27 | 3,69 | 3,71 | 3,65 | 3,22 | 3,66 | 3,27 | 3,72 | 3,85 | 89,02 | A (Sangat Baik) | 217 | Manual dan Online | 1. Persyaratan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Perilaku pelaksana | 1. Persyaratan: ● Melakukan update website terkait persyaratan produk layanan ● Melakukan update Instagram terkait persyaratan produk layanan ● Membuat XBanner terkait persyaratan produk layanan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Melakukan update website terkait produk layanan yang dikeluarkan ● Melakukan update Instagram terkait produk layanan yang dikeluarkan ● Membuat XBanner terkait produk layanan yang dikeluarkan 3. Perilaku pelaksana: ● Mengikutsertakan petugas layanan pada diklat terkait Service Excellent ● Melakukan monitoring dan evaluasi pada petugas layanan secara berkala | 100% |
| | | | 81,75 | 92,25 | 92,75 | 91,25 | 80,5 | 91,5 | 81,75 | 93 | 96,25 | | | | | | | | |
| 34 | KECAMATAN KERTAK HANYAR | Tahunan | 1. Dispensasi Nikah 2. Legalisasi Umum 3. Surat Keterangan Tanah (SKT) 4. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) 5. Surat Keterangan Waris 6. Pelayanan Lainnya | 3,57 | 3,75 | 3,63 | 3,99 | 3,46 | 3,49 | 3,69 | 3,74 | 3,73 | 91,83 | A (Sangat Baik) | 152 | Manual dan Online | 1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Kompetensi pelaksana 3. Persyaratan | 1. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Membuat pamflet produk Pelayanan 2. Kompetensi pelaksana: ● Mengadakan Pelatihan Pelayanan publik yang berkesinambungan 3. Persyaratan ● Membuat pamflet Persyaratan Produk Pelayanan | 75% |
| | | | 89,25 | 93,75 | 90,75 | 99,75 | 86,5 | 87,25 | 92,25 | 93,5 | 93,25 | | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------------------|---------|--|-------|------|-----|-----|-------|------|------|-------|-------|--------|--------------------|-----|-------------------|---|--|------|
| 35 | KECAMATAN SUNGAI TABUK | Tahunan | 1. Layanan SKTM | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,29 | 3,29 | 3,96 | 3,29 | 93,972 | A (Sangat Baik) | 653 | Online | 1. Sarana dan prasarana 2. Kompetensi pelaksana 3. Perilaku pelaksana | 1. Sarana dan prasarana: ● Pengadaan Sarana dan Prasarana 2. Kompetensi pelaksana: ● Memberikan kesempatan untuk mengikuti diklat/bimtek untuk meningkatkan kompetensi pelaksana, perlu adanya penambahan SDM yang berkualitas 3. Perilaku pelaksana: ● Memberikan kesempatan untuk mengikuti diklat/bimtek untuk meningkatkan kompetensi pelaksana, perlu adanya penambahan SDM yang berkualitas | 100% |
| | | | 2. Layanan Surat Keterangan Ahli Waris | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 36 | KECAMATAN ALUH-ALUH | Tahunan | 1. Surat Rekomendasi Camat | 3,45 | 3,44 | 3,4 | 4 | 3,41 | 3,38 | 3,4 | 3,13 | 3,45 | 86,25 | B (Baik) | 341 | Manual dan Online | 1. Sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian 3. Perilaku pelaksana | 1. Sarana dan Prasarana ● Pemenuhan Sarana dan Prasarana harus menjadi prioritas di dalam DPA Kecamatan Aluh-Aluh 2. Waktu penyelesaian ● Meningkatkan disiplin kerja seluruh personil baik yang ASN maupun tenaga honorer 3. Perilaku Pelaksana ● Meningkatkan kompetensi pelaksana dengan mengikutkan pelatihan dan pengembangan kemampuan yang meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan kaji banding ke SKPD lain tentang pelayan Publik | 0% |
| | | | 2. Surat Keterangan Ahli Waris | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 3. Surat Dispensasi Nikah | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 4. Surat Keterangan Tidak Mampu | 86,25 | 86 | 85 | 100 | 85,25 | 84,5 | 85 | 78,25 | 86,25 | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------|---------|--|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-----------------|-----|-------------------|---|---|------|
| 37 | KECAMATAN BERUNTUNG BARU | Tahunan | 1. Rekomendasi SKCK 2. Dispensasi Nikah 3. Administrasi Desa 4. Pengesahan Berkas/Dokumen 5. Rekomendasi PERizinan 6. Surat Keterangan Tidak Mampu 7. Proposal Hibah 8. Pelayanan Lainnya | 3,53 | 3,51 | 3,5 | 3,57 | 3,53 | 3,52 | 3,55 | 3,54 | 3,5 | 88,14 | B (Baik) | 152 | Manual dan Online | 1. Waktu penyelesaian 2. Sarana dan prasarana 3. Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Waktu penyelesaian: ● Penambahan loket layanan 2. Sarana dan prasarana: ● Merencanakan pembuatan loket khusus untuk kaum Berkebutuhan Khusus 3. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Peningkatan Sosialisasi tentang Prosuder Pelayanan baik secara Online ataupun Offline | 100% |
| | | | | 88,25 | 87,75 | 87,5 | 89,25 | 88,25 | 88 | 88,75 | 88,5 | 87,5 | | | | | | | |
| 38 | KECAMATAN ASTAMBUL | Tahunan | 1. SKTM 2. Dispensasi Nikah 3. Surat Keterangan Ahli Waris 4. Surat Keterangan Pindah | 3,57 | 3,51 | 3,61 | 3,6 | 3,62 | 3,58 | 3,62 | 3,64 | 3,55 | 89,85 | A (Sangat Baik) | 159 | Manual dan Online | 1. Persyaratan 2. Sarana dan prasarana 3. Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Persyaratan: ● Sosialisasi dan Koordinasi dengan Petugas dan Aparat Desa Mengenai Persyaratan Pengajuan Berkas 2. Sarana dan prasarana: ● Ruang Pelayanan yang masih belum memadai 3. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Memberikan informasi atau layanan sesuai Permintaan Pemohon | 100% |
| | | | | 89,25 | 87,75 | 90,25 | 90 | 90,5 | 89,5 | 90,5 | 91 | 88,75 | | | | | | | |
| 39 | KECAMATAN MATARAMAN | Tahunan | | 3,65 | 3,66 | 3,59 | 4 | 3,61 | 3,6 | 3,63 | 3,75 | 3,99 | 93,09 | A (Sangat Baik) | 362 | Manual dan Online | 1. Kompetensi pelaksana 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan | 1. Kompetensi pelaksana: ● Peningkatan Kompetensi pelaksana 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Optimalisasi produk spesifikasi jenis pelayanan | 100% |
| | | | | 91,25 | 91,5 | 89,75 | 100 | 90,25 | 90 | 90,75 | 93,75 | 99,75 | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------|---------|--|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|-----|-------------------|--|--|------|
| 40 | KECAMATAN SIMPANG EMPAT | Tahunan | | 3,47 | 3,63 | 3,48 | 3,63 | 3,56 | 3,76 | 3,57 | 3,64 | 3,72 | 90,19 | A (Sangat Baik) | 150 | Manual dan Online | 1. Waktu penyelesaian 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan | 1. Waktu penyelesaian: ● Peningkatan sosialisasi registrasi "online" 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent ● Pengoptimalan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat | 100% |
| | | | | 86,75 | 90,75 | 87 | 90,75 | 89 | 94 | 89,25 | 91 | 93 | | | | | | | |
| 41 | KECAMATAN PENGARON | Tahunan | | 3,3 | 3,25 | 3,46 | 4 | 3,61 | 3,46 | 3,48 | 3,57 | 3,54 | 88 | B (Baik) | 152 | Manual | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur 2. Persyaratan 3. Waktu penyelesaian 4. Kompetensi pelaksana | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Sosialisasi dan Koordinasi dengan Petugas dan Aparat Desa Mengenai Prosedur Pengajuan Berkas 2. Persyaratan: ● Sosialisasi dan Koordinasi dengan Petugas dan Aparat Desa Mengenai Prosedur Pengajuan Berkas 3. Waktu penyelesaian: ● Memberikan Pengertian kepada Aparat Desa maupun Masyarakat bahkan petugas untuk pelayanan diujayakan secepat mungkin 4. Kompetensi pelaksana: ● Pelatihan untuk petugas | 100% |
| | | | | 82,50 | 81,25 | 86,50 | 100,00 | 90,25 | 86,50 | 87,00 | 89,25 | 88,50 | | | | | | | |
| 42 | KECAMATAN SAMBUNG MAKMUR | Tahunan | | 3,43 | 3,49 | 3,5 | 3,91 | 3,48 | 3,5 | 3,68 | 3,37 | 3,19 | 87,63 | B (Baik) | 150 | Manual | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur 2. Sarana | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Penyusunan standar pelayanan, alur pelayanan | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------|---------|--|--------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|------------------------|-----|-------------------|---|---|------|
| | | | | 85,75 | 87,25 | 87,5 | 97,75 | 87 | 87,5 | 92 | 84,25 | 79,75 | | | | | dan prasarana | serta standar operasional pelayanan (SOP) 2. Sarana dan prasarana: ● Pemenuhan sarana dan prasarana penunjang pelayanan | |
| 43 | KECAMATAN SUNGAI PINANG | Tahunan | 1. Dispensasi Nikah 2. Legalisasi Umum 3. Surat Keterangan Tanah (SKT) 4. Surat Keterangan Tidak Mampu 5. Surat Keterangan Waris 6. Pelayanan Lainnya | 3,45 | 3,43 | 3,48 | 3,44 | 3,35 | 3,57 | 3,48 | 3,53 | 3,62 | 87,08 | A (Sangat Baik) | 100 | Manual | 1. Produk spesifikasi jenis pelayanan | 1. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Pemberitahuan terkait produk pelayanan | 75% |
| | | | | 86,25 | 85,75 | 87 | 86 | 83,75 | 89,25 | 87 | 88,25 | 90,5 | | | | | | | |
| 44 | KECAMATAN PARAMASAN | Tahunan | | 3,455 | 3,386 | 3,432 | 3,538 | 3,447 | 3,53 | 3,515 | 3,492 | 3,53 | 87,02 | B (bAIK) | 132 | Manual dan Online | 1. Persyaratan 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Perilaku Pelaksana | 1. Persyaratan: ● Sosialisasi dan Koordinasi dengan Petugas dan Aparat Desa Mengenai Persyaratan Pengajuan Berkas 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Menyediakan layanan pengaduan 3. Perilaku pelaksana: ● Pelatihan petugas | 100% |
| | | | | 86,375 | 84,65 | 85,8 | 88,45 | 86,175 | 88,25 | 87,875 | 87,3 | 88,25 | | | | | | | |
| 45 | KECAMATAN TATAH MAKMUR | Tahunan | 1. Dispensasi Menikah 2. SKTM 3. Surat Keterangan Ahli Waris 4. Surat keterangan ijin mengumpulkan | 3,63 | 3,53 | 3,51 | 4 | 3,6 | 3,51 | 3,54 | 3,4 | 3,27 | 88,85 | A (Sangat Baik) | 144 | Manual dan Online | 1. Sarana dan prasarana 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Sarana dan prasarana: ● Locket pelayanan yang nyaman dan ramah anak ● Akses untuk pemakai kursi roda 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Melakukan monitoring dan | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------------|---------|---|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|----------|-----|-------------------|---|---|--------------------------------------|--|
| | | | orang banyak / keramaian 5. Surat Keterangan / Rekomendasi Penelitian / survey 6. Surat Keterangan / Rekomendasi Proposal Bantuan dana 7. Surat Keterangan Domisili 8. Surat Keterangan Lainnya | 90,75 | 88,25 | 87,75 | 100 | 90 | 87,75 | 88,5 | 85 | 81,75 | | | | | | | evaluasi terhadap prosedur pelayanan | |
| 46 | KECAMATAN TELAGA BAUNTUNG | Tahunan | | 3,46 | 3,46 | 3,49 | 3,35 | 3,48 | 3,54 | 3,53 | 3,46 | 3,47 | 87,03 | B (Baik) | 153 | Manual | 1. Persyaratan 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Perilaku pelaksana | 1. Persyaratan: ● Sosialisasi dan Koordinasi dengan Petugas dan Aparat Desa Mengenai Persyaratan Pengajuan Berkas 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Menyediakan layanan pengaduan 3. Perilaku pelaksana: ● Pelatihan Petugas | 100% | |
| | | | | 86,5 | 86,5 | 87,25 | 83,75 | 87 | 88,5 | 88,25 | 86,5 | 86,75 | | | | | | | | |
| 47 | KECAMATAN CINTAPURI DARUSSALAM | Tahunan | 1. Permintaan data terkait pemerintahan kecamatan 2. Legalisasi keterangan ahli waris 3. Penerbitan surat dispensasi nikah 4. Legalisasi surat | 3,21 | 3,31 | 3,71 | 3,69 | 3,69 | 3,35 | 3,37 | 3,43 | 3,25 | 87 | B (Baik) | 150 | Manual dan Online | 1. Sarana dan prasarana 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Perilaku pelaksana | 1. Sarana dan prasarana: ● Perbaikan dan Pemeliharaan Fasilitas Pelayanan ● Pengadaan fasilitas baru jika ditemukan fasilitas yang tidak memadai 2. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Sosialisasi Prosedur | 100% | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------|---------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|-----|-------------------|---|---|--|--|
| | | | keterangan tidak mampu (SKTM) 5. Legalisasi surat keterangan usaha - IUMK 6. Legalisasi surat pengajuan izin keramaian 7. Legalisasi surat keterangan pindah 8. Legalisasi proposal bantuan 9. Pengaduan masyarakat 10. Pemantauan pelaksanaan pemberian bantuan pada masyarakat | 80,25 | 82,75 | 92,75 | 92,25 | 92,25 | 83,75 | 84,25 | 85,75 | 81,25 | | | | | | | Layanan ● Mengadakan sesi informasi atau sosialisasi langsung maupun daring mengenai prosedur layanan kepada masyarakat 3. Perilaku pelaksana: ● Melaksanakan pelatihan bagi staf kecamatan tentang etika pelayanan publik, komunikasi efektif, dan cara menangani keluhan pelanggan dengan baik. | |
| 48 | KELURAHAN KERATON | Tahunan | | 3,42 | 3,23 | 3,33 | 3,43 | 3,26 | 3,29 | 3,09 | 3,15 | 3,07 | 81,42 | B (Baik) | 152 | Manual | 1. Waktu penyelesaian 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Perilaku pelaksana | 1. Waktu penyelesaian: ● Peningkatan sosialisasi registrasi "online" ● Penambahan loket layanan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 3. Perilaku pelaksana: ● Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent | 50% | |
| 49 | KELURAHAN MURUNG KERATON | Tahunan | 1. Seksi PM 2. Seksi Kessos 3. Seksi Pemerintahan | 3,54 | 3,49 | 3,88 | 3,79 | 3,42 | 3,68 | 3,39 | 3,59 | 3,58 | 88,97 | A (Sangat Baik) | 113 | Manual dan Online | 1. Perilaku pelaksana 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Produk spesifikasi | 1. Perilaku pelaksana: ● Melakukan Pembinaan Evaluasi secara berkala 2. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Peningkatan sosialisasi baik secara lisan maupun tulisan | 100% | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------|---------|---|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|-----|-------------------|--|---|------|
| | | | | 88,5 | 87,25 | 97 | 94,75 | 85,5 | 92 | 84,75 | 89,5 | 89,75 | | | | | jenis pelayanan | 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Melakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap jenis pelayanan | |
| 50 | KELURAHAN PASAYANGAN | Tahunan | 1. Layanan Bidang Pemberdayaan Masyarakat 2., Layanan Bidang Kesejahteraan Sosial Layanan Pemerintahan 3. Layanan Lainnya | 3,44 | 3,52 | 3,45 | 3,62 | 3,59 | 3,51 | 3,59 | 3,56 | 3,71 | 88,86 | A (Sangat Baik) | 100 | Manual dan online | 1. Persyaratan 2. Waktu penyelesaian 3. Kompetensi pelaksana | 1. Persyaratan: ● Memberikan brosur ke setiap ketua RT dan 2. Waktu penyelesaian: ● Menambah atau menyesuaikan jumlah petugas pada jam padat. 3. Kompetensi pelaksana: ● Melakukan evaluasi kinerja petugas berdasarkan hasil SKM dan umpat balik masyarakat | 60% |
| | | | | 86,00 | 88,00 | 86,25 | 90,50 | 89,75 | 87,75 | 89,75 | 89,00 | 92,75 | | | | | | | |
| 51 | KELURAHAN JAWA | Tahunan | 1. Layanan Pemerintahan 2. Layanan Pemberdayaan Masyarakat 3. Layanan Kesejahteraan Sosial | 3,27 | 3,146 | 3,211 | 4 | 3,27 | 3,249 | 3,357 | 3,243 | 3,281 | 83,41 | B (Baik) | 185 | Manual | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur 2. Waktu penyelesaian | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Melakukan Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 2. Waktu penyelesaian: ● Meningkatkan sosialisasi mengenai pelayanan secara online ● Penambahan loket Layanan | 100% |
| | | | | 81,75 | 78,65 | 80,28 | 100,00 | 81,75 | 81,23 | 83,93 | 81,08 | 82,03 | | | | | | | |
| 52 | KELURAHAN SUNGAI PARING | Tahunan | 1. Layanan Sekretariat 2. Layanan Kasi Pemerintahan 3. Layanan Kasi PM 4. Layanan Kasi Kessos | 3,282 | 3,319 | 3,282 | 3,270 | 3,278 | 3,310 | 3,306 | 3,310 | 3,310 | 82,41 | B (Baik) | 248 | Manual | 1. Biaya/tarif 2. Produk spesifikasi jenis layanan | 1. Biaya/tarif: ● Komunikasi yang jelas : memastikan Masyarakat memahami bahwa pelayanan gratis dan tidak ada biaya yang dikenakan ● Menghilangkan kesalahpahaman jika ada persepsi bahwa ada biaya yang tidak jelas, maka berikan informasi untuk | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------|---------|--------------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|-----|-------------------|---|--|------|
| 55 | KELURAHAN GAMBUT | Tahunan | 1. Layanan Administrasi Umum | 3,75 | 3,69 | 3,69 | 3,71 | 3,72 | 3,72 | 3,68 | 3,75 | 3,73 | 86,5 | A (Sangat Baik) | 100 | Manual | 1. Sarana dan prasarana 2. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan | 1. Sarana dan prasarana: ● Melaksanakan pengadaan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana 2. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan: ● Menunjuk Petugas Pengaduan Pelayanan | 65% |
| | | | 2. Layanan Administrasi Kependudukan | 93,75 | 92,25 | 92,25 | 92,75 | 93 | 93 | 92 | 93,75 | 93,25 | | | | | | | |
| 56 | KELURAHAN GAMBUT BARAT | Tahunan | 1. Layanan Administrasi Umum | 3,74 | 3,71 | 3,48 | 3,99 | 3,7 | 3,51 | 3,54 | 3,11 | 2,94 | 86,5 | B (Baik) | 100 | Manual dan Online | 1. Sarana dan prasarana 2. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan | 1. Sarana dan prasarana: ● Melaksanakan pengadaan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang sektor publik 2. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan: ● Menunjuk Petugas Pengaduan Pelayanan yang mengolah data dan informasi pengaduan | 65% |
| | | | 2. Layanan Administrasi Kependudukan | 93,5 | 92,75 | 87 | 99,75 | 92,5 | 87,75 | 88,5 | 77,75 | 73,5 | | | | | | | |
| 57 | KELURAHAN KERTAK HANYAR | Tahunan | 1. Layanan Kasi Pem | 3,301 | 3,5 | 3,301 | 4 | 3,301 | 3,5 | 3,704 | 3,5 | 3,704 | 88,37 | A (Sangat Baik) | 186 | Manual | 1. Waktu penyelesaian 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Perilaku pelaksana | 1. Waktu penyelesaian: ● Penambahan Locket layanan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur ● Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 3. Perilaku pelaksana: ● Memberikan pelatihan Khusus terkait service excellent | 100% |
| | | | 2. Layanan Kasi PM | 82,525 | 87,5 | 82,525 | 100 | 82,525 | 87,5 | 92,6 | 87,5 | 92,6 | | | | | | | |
| 58 | KELURAHAN MANARAP LAMA | Tahunan | 1. Layanan Kasi Kessos | 3 | 3,3 | 3,2 | 3,1 | 3,6 | 4 | 3,4 | 3,3 | 3,6 | 84,72 | B (Baik) | 146 | Manual | 1. Waktu penyelesaian 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Perilaku pelaksana | 1. Waktu penyelesaian: ● Peningkatan sosialisasi registrasi "online" ● Penambahan loket layanan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur: | 0% |
| | | | 4. Layanan Lainnya | 3 | 3,3 | 3,2 | 3,1 | 3,6 | 4 | 3,4 | 3,3 | 3,6 | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------------|---------|---|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-----------------|------------|-------------------|--|--|---|--|------------|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap alur dan prosedur pelayanan Penambahan loket informasi untuk memudahkan pemohon <p>3. Perilaku pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent Meningkatkan pengawasan terhadap sikap, keramahan, dan tanggung jawab petugas di lapangan | | | |
| | | | | 75 | 82,5 | 80 | 77,5 | 90 | 100 | 85 | 82,5 | 90 | | | | | | | | | |
| 59 | KELURAHAN MANDAR SARI | Tahunan | 1. Surat Keterangan untuk Nikah 2. Surat Keterangan Belum Nikah 3. SKTM 4. Surat Keterangan Tidak Memiliki Rumah 5. Surat Keterangan Janda/Duda 6. Surat Pernyataan Ahli Waris 7. Surat Keterangan Lahir/AKTA Lahir 8. Surat Keterangan Tanah 9. Surat Keterangan Usaha 10. Surat Rekomendasi Izin Investasi 11. Surat Keterangan Domisili 12. Surat | 3,38 | 3,38 | 3,36 | 3,4 | 3,38 | 3,36 | 3,38 | 3,38 | 3,38 | | | | | | | 1. Waktu penyelesaian 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Kompetensi pelaksana | 1. Waktu penyelesaian: <ul style="list-style-type: none"> Penambahan loket layanan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur: <ul style="list-style-type: none"> Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 3. Kompetensi pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent | 75% |
| | | | | | | | | | | | | | 84,44 | B (Baik) | 100 | Manual dan Online | | | | | |
| | | | | 84,5 | 84,5 | 84 | 85 | 84,5 | 84 | 84,5 | 84,5 | 84,5 | | | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------|------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|----------|-----|--------|---|---|------|
| | | | 12. Surat Keterangan Tidak Mampu 13. Surat Pengantar Caten / Kesehatan 14. Legalisasi Penghasilan 15. Legalisasi Waris / Kuasa Waris 16. Legalisasi Pernyataan Menikah/Belum Menikah 17. Legalisasi Umum 18. Pelayanan Lainnya | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 61 | UPTD PUSKESMAS ALUH ALUH | Tahunan | 1. KIA dan Poned 2. Poli Umum 3. Loker 4. Poli Gigi 5. Poli Umum, Lab dan Kir 6. MTGS 7. IGD dan Rawat Inap 8. Laboratorium 9. Apotek | 84,14 | 82,58 | 80,83 | 84,03 | 87,12 | 88,44 | 87,79 | 68,25 | 80,50 | 82,63 | B (Baik) | 758 | | | | 100% | |
| | | Semester 1 | | 3,35 | 3,22 | 3,18 | 3,37 | 3,38 | 3,39 | 3,35 | 3,37 | 3,07 | | | | | | | | |
| | | | | | 83,77 | 80,41 | 79,42 | 84,30 | 84,50 | 84,63 | 83,84 | 84,25 | 76,75 | 82,43 | B (Baik) | 379 | Online | 1. Sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian 3. Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Sarana dan prasarana: ● Usulan Relokasi Puskesmas (Pembelian Tanah dan Bangunan Baru Puskesmas) Sesuai Standar ● Relokasi Sementara Pelayanan IGD, Poned dan rawat Inap jangka pendek dan panjang 2. Waktu penyelesaian: ● Usulan tambahan tenaga berdasarkan Analisis : Renbut, SISDMK dan SIM AlBanjari 3. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Berkoordinasi dengan pihak Dinkes untuk memfasilitasi masalah keterlambatan Jawaban | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------------|------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-----|--------|--|---|--|------|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | Sisrute yang lama dari RS ● Sosialisasi Alur Rujukan pada Lokmin Linsek | | |
| | | Semester 2 | | 3,38 | 3,39 | 3,29 | 3,35 | 3,59 | 3,69 | 3,67 | 2,09 | 3,37 | | | | | | 1. Sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian 3. Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Sarana dan prasarana: ● Usulan Relokasi Puskesmas (Pembelian Tanah dan Bangunan Baru Puskesmas) Sesuai Standar ● Relokasi Sementara Pelayanan IGD, Poned dan rawat Inap jangka pendek dan panjang 2. Waktu penyelesaian: ● Usulan tambahan tenaga berdasarkan Analisis : Renbut, SISDMK dan SIM AIBanjari 3. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Berkoordinasi dengan pihak Dinkes untuk memfasilitasi masalah keterlambatan Jawaban Sisrute yang lama dari RS ● Sosialisasi Alur Rujukan pada Lokmin Linsek | 100% |
| | | | | 84,50 | 84,75 | 82,25 | 83,75 | 89,75 | 92,25 | 91,75 | 52,25 | 84,25 | 82,81 | B (Baik) | 379 | Online | | | | |
| 62 | UPTD PUSKESMAS BERUNTUNG BARU | Tahunan | | 88,50 | 85,00 | 81,75 | 83,50 | 84,25 | 84,75 | 85,75 | 85,50 | 85,00 | 84,89 | B (Baik) | 378 | | | | | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------------|-------------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-----|-------------------|--|--|------|
| | | Semester I | | 3,54 | 3,4 | 3,27 | 3,34 | 3,37 | 3,39 | 3,43 | 3,42 | 3,4 | | | | Manual dan Online | 1. Waktu penyelesaian 2. Biaya/tarif 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan | 1. Waktu penyelesaian: ● Melakukan sosialisasi waktu penyelesaian pelayanan ● Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan 2. Biaya/tarif: ● Melakukan sosialisasi kesesuaian tarif / biaya dengan menempelkan standart biaya sesuai perbub kabupaten Banjar 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Melakukan sosialisasi produk apa saja yang ada di UPTD Puskesmas Beruntung Baru | 100% |
| | | Semester II | | 3,54 | 3,4 | 3,27 | 3,34 | 3,37 | 3,39 | 3,43 | 3,42 | 3,4 | | | | Manual dan Online | 1. Waktu penyelesaian 2. Biaya/tarif 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan | 1. Waktu penyelesaian: ● Melakukan sosialisasi waktu penyelesaian pelayanan ● Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan 2. Biaya/tarif: ● Melakukan sosialisasi kesesuaian tarif / biaya dengan menempelkan standart biaya sesuai perbub kabupaten Banjar 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Melakukan sosialisasi produk apa saja yang ada di UPTD Puskesmas Beruntung Baru | 100% |
| 63 | UPTD PUSKESMAS GAMBUT | Tahunan | 1. Layanan Poli KIA | 78,75 | 79,13 | 76,25 | 77,13 | 78,63 | 78,88 | 78,63 | 78,88 | 81,38 | 78,76 | B (Baik) | 370 | | | | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-----|--------|--|---|------|
| | | Semester I | 2. Layanan Lainnya | 3,13 | 3,15 | 3,03 | 3,12 | 3,11 | 3,15 | 3,16 | 3,16 | 3,23 | 78,6 | B (Baik) | 185 | Manual | 1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Biaya/tarif | 1. Waktu penyelesaian: ● Sosialisasi penerapan E-Rekam MEDik (RME) kepada Pasien di ruang tunggu 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Sosialisasi produk spesifik pelayanan kepada Pasien di ruang tunggu 3. Biaya/tarif: ● Sosialisasi tarif baru pada saat Rakorcam dan saat memberikan pelayanan | 100% |
| | | | | 78,25 | 78,75 | 75,75 | 78,00 | 77,75 | 78,75 | 79,00 | 79,00 | 80,75 | | | | | | | |
| | | Semester II | 2. Layanan Lainnya | 3,170 | 3,180 | 3,070 | 3,050 | 3,180 | 3,160 | 3,130 | 3,150 | 3,280 | 78,92 | B (Baik) | 185 | Manual | 1. Biaya/tarif 2. Waktu penyelesaian 3. Perilaku pelaksana | 1. Biaya/tarif: ● Sosialisasi tarif baru kepada pengunjung/pasien oleh petugas saat pelayanan ttg tarif pelayanan sesuai peraturan daerah terbaru, memasang pengumuman peraturan bupati terbaru y=ttg tarif pelayanan di bagian kasir 2. Waktu penyelesaian: ● Sosialisasi penerapan e rekam medik (RME) kepada pengunjung /pasien di ruang tunggu ● Sosialisasi ttg penerapan pelayanan puskesmas berbasis integrasi layanan primer (ILP) 3. Perilaku pelaksana: ● Pelaksanaan pelatihan service excellent sosialisasi kepada petugas untuk melaksanakan budaya SS | 100% |
| | | | | 79,25 | 79,50 | 76,75 | 76,25 | 79,50 | 79,00 | 78,25 | 78,75 | 82,00 | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------------------|------------|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|---------------|-----|--------------------|--|---|------|
| 64 | UPTD PUSKESMAS KERTAK HANYAR | Tahunan | 1. Layanan Cluster 2 2. Layanan Cluster 3 3. Poli Gigi | 79,875 | 81,125 | 78,750 | 78,875 | 78,750 | 81,250 | 81,250 | 79,875 | 79,125 | 79,88 | B (Baik) | 702 | | | | 100% |
| | | Semester 1 | | 3,160 | 3,210 | 3,100 | 3,090 | 3,100 | 3,200 | 3,220 | 3,160 | 3,130 | 78,81 | B (Baik) | 351 | Manual dan Online | 1. Waktu penyelesaian 2. Biaya/tarif 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan | 1. Waktu penyelesaian: • Sosialisasi tentang pelayanan fokus pada berbagai usia dan jenis penyakit Sehingga waktu penyelesaian lebih efektif. Karna sudah di arahkan pada cluster yang tepat. 2. Biaya/tarif: • Biaya tarif sudah sesuai dengan PERDA Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan retribusi daerah. 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan: • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur produk pelayanan. | 100% |
| | | | | 79,00 | 80,25 | 77,50 | 77,25 | 77,50 | 80,00 | 80,50 | 79,00 | 78,25 | | | | | | | |
| | | Semester 2 | | 3,23 | 3,28 | 3,2 | 3,22 | 3,2 | 3,3 | 3,28 | 3,23 | 3,2 | 78,81 | (B atau Baik) | 351 | Manual dan Barcode | 1. Waktu penyelesaian 2. Biaya/tarif 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan | 1. Waktu penyelesaian: • Sosialisasi tentang pelayanan fokus pada berbagai usia dan jenis penyakit. Sehingga waktu penyelesaian lebih efektif. Karna sudah diarahkan pada cluster yang tepat. 2. Biaya/tarif: • Biaya/tarif sudah sesuai dengan PERDA Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan retribusi daerah 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur produk | 100% |
| | | | | 80,75 | 82,00 | 80,00 | 80,50 | 80,00 | 82,50 | 82,00 | 80,75 | 80,00 | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------------|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|----------|-----|-------------------|--|---|------|
| 65 | UPTD PUSKESMAS TATAH MAKMUR | Tahunan | 80,270 | 81,008 | 81,148 | 82,161 | 79,865 | 80,943 | 85,135 | 83,377 | 81,080 | 81,67 | B (Baik) | 370 | | | | 100% |
| | | Semester 1 | 3,195 | 3,249 | 3,238 | 3,292 | 3,189 | 3,232 | 3,411 | 3,335 | 3,232 | 81,59 | B (Baik) | 185 | Manual dan Online | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur: | 100% |
| | | | 79,86 | 81,22 | 80,95 | 82,30 | 79,73 | 80,81 | 85,27 | 83,38 | 80,81 | | | | | 2. Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> Melakukan sosialisasi prosedur pelayanan Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan | |
| | | Semester 2 | 3,227 | 3,232 | 3,254 | 3,281 | 3,2 | 3,243 | 3,4 | 3,335 | 3,254 | 81,74 | B (Baik) | 185 | Manual dan Online | 3. Sarana dan prasarana | 2. Persyaratan: | 100% |
| | | | 80,68 | 80,80 | 81,35 | 82,03 | 80,00 | 81,08 | 85,00 | 83,38 | 81,35 | | | | | 1. Produk spesifikasi jenis pelayanan: | <ul style="list-style-type: none"> Melakukan sosialisasi produk pelayanan Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|--|------------|---|---------|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------|--------|-------------------|---|---|------|--|------|
| 66 | UPTD PUSKESMAS SUNGAI TABUK 1 | Tahunan | 1. Rawat Inap 2. Gawatt Darurat 3. MTBS 4. Laboratorium 5. Kefarmasian 6. KIA KB 7. Poli Gigi | 87,630 | 82,901 | 80,000 | 82,504 | 87,176 | 83,028 | 85,071 | 82,367 | 94,934 | 85,068 | B (Baik) | 380 | | | | 90% | | |
| | | Semester 1 | 8. Poli Umum 9. Pendaftaran 10. Kier Umum 11. Puskesmas Pembantu | 3,647 | 3,321 | 3,200 | 3,426 | 3,221 | 3,384 | 3,474 | 3,347 | 3,795 | | | | | | | | | |
| | | | | 91,18 | 83,03 | 80,00 | 85,66 | 80,53 | 84,61 | 86,84 | 83,68 | 94,87 | 85,60 | B (Baik) | 190 | Manual dan Online | 1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Waktu penyelesaian: ● Mempermudah layanan Kier Caten 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Sosialisai Tentang kebijakan Layanan Prioritas 3. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Pemecahan masalah Rujukan ke RS | 90% | | |
| | | Semester 2 | | 3,363 | 3,311 | 3,2 | 3,174 | 3,753 | 3,258 | 3,332 | 3,242 | 3,8 | | | | | | | | | |
| | | | | 84,08 | 82,78 | 80,00 | 79,35 | 93,83 | 81,45 | 83,30 | 81,05 | 95,00 | 85,60 | B (Baik) | 190 | Manual dan Online | 1. Waktu penyelesaian 2. Sarana dan prasarana 3. Produk, spesifikasi jenis pelayanan | 1. Waktu penyelesaian: ● Mempermudah layanan Kier Caten 2. Sarana dan prasarana: ● Pengadaan LED digital untuk nomor antrian dan penambahan kursi tunggu diluar 3. Produk, spesifikasi jenis pelayanan: ● Memperbaiki komunikasi petugas | 90% | | |
| | | 67 | UPTD PUSKESMAS SUNGAI TABUK 2 | Tahunan | 1. Pemeriksaan Umum 2. Pelayanan Gizi 3. Pelayanan Ibu Hamil | 85,854 | 88,674 | 88,402 | 80,970 | 93,098 | 93,370 | 92,025 | 79,825 | 92,756 | 88,330 | | 738 | | | | 100% |
| Semester 1 | 4. Pelayanan Gigi 5. Pelayanan Laboratorium 6. Pelayanan | | | 3,434 | 3,547 | 3,536 | 3,239 | 3,724 | 3,735 | 3,681 | 3,193 | 3,710 | 88,33 | A (Sangat Baik) | 373 | Manual | 1. Penanganan pengaduan, saran dan | 1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Memberikan kekeluasaan yang lebih lagi terhadap pasien terhadap pengaduan | 100% | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------------|------------|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-----------------|-----|-------------------|--|--|------|
| | | | Klinik Sanitasi Lingkungan 7. Pelayanan Obat 8. Pelayanan IGD 9. Posyandu 10. Posbindu PTM 11. Kelas Ibu Hamil | 85,86 | 88,67 | 88,40 | 80,97 | 93,10 | 93,36 | 92,02 | 79,83 | 92,76 | | | | | masukan 2. Biaya/tarif | ,penambahan kotak saran pada setiap ruangan 2. Biaya/tarif: ● Peningkatan sosialisasi adanya peraturan daerah tentang biaya pelayanan Lokakarya Mini Puskesmas | |
| | | Semester 2 | | 3,434 | 3,547 | 3,536 | 3,239 | 3,724 | 3,735 | 3,681 | 3,193 | 3,71 | 88,33 | A (Sangat Baik) | 365 | Manual | 1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 2. Biaya/Tarif | 1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Memberikan keleluasaan yang lebih lagi terhadap pasien terhadap pengaduan ● Penambahan kotak saran pada setiap ruangan 2. Biaya/tarif: ● Peningkatan sosialisasi adanya peraturan daerah tentang biaya pelayanan pada Lokakarya Mini Puskesmas | 100% |
| | | | | 85,85 | 88,675 | 88,4 | 80,975 | 93,1 | 93,375 | 92,025 | 79,825 | 92,75 | | | | | | | |
| 68 | UPTD PUSKESMAS SUNGAI TABUK 3 | Tahunan | 1. Layanan Klaster 1 2. Layanan Klaster 2 3. Layanan Klaster 3 4. Layanan Klaster 4 5. Layanan Laboratorium 6. Layanan Kesehatan Gigi 7. Layanan Apotek | 85,157 | 85,585 | 83,402 | 83,266 | 83,204 | 86,734 | 86,271 | 85,516 | 84,685 | 84,87 | B (Baik) | 567 | | | | 100% |
| | | Semester 1 | | 3,392 | 3,397 | 3,312 | 3,296 | 3,296 | 3,450 | 3,413 | 3,386 | 3,360 | 84,17 | B (Baik) | 189 | Manual dan Online | 1. Biaya/tarif 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Waktu penyelesaian | 1. Biaya/tarif: ● Meningkatkan sosialisasi biaya tarif pelayanan baru kepada masyarakat lebih luas ● Koordinasi dengan Dinkes/lintas sektor penggunaan bahan/peralatan yang lebih efisien 2. Produk spesifikasi jenis | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|----------------------------|------------|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------|-------|--------------------|---|------|--------|--|--|------|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | petugas jika masih terdapat aduan dari pengunjung | | |
| 69 | UPTD PUSKESMAS MARTAPURA 1 | Tahunan | 1. Pelayanan Usia Dewasa 2. Pelayanan Usia Lanjut 3. Pelayanan Remaja | 99,447 | 99,097 | 98,892 | 98,958 | 98,958 | 99,161 | 99,449 | 99,306 | 98,615 | 99,10 | A (Sangat Baik) | 360 | | | | | 100% |
| | | Semester 1 | 4. Pelayanan KIA 5. Pelayanan Imunisasi 6. Pelayanan MTBS | 3,978 | 3,978 | 3,983 | 3,967 | 3,967 | 3,989 | 3,989 | 3,994 | 3,922 | | | | | | | 1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Sosialisasi kepada pasien tentang kanal pengaduan baik di dalam gedung maupun di luar gedung 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Biaya/tarif | 100% |
| | | | | | 99,44 | 99,44 | 99,58 | 99,17 | 99,17 | 99,72 | 99,72 | 99,86 | 98,06 | 99,25 | A (Sangat Baik) | 180 | Online | 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Penjelasan lebih detail oleh petugas pelayanan tentang produk puskesmas 3. Biaya/tarif: ● Penjelasan lebih detail oleh petugas pelayanan tentang tarif puskesmas | | |
| Semester 2 | | 3,978 | 3,95 | 3,928 | 3,95 | 3,95 | 3,944 | 3,967 | 3,95 | 3,967 | 98,74 | A (Sangat Baik) | 180 | Online | 1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Sosialisasi kepada pasien oleh petugas saat pelayanan tentang kanal pengaduan baik di dalam gedung maupun di luar gedung | 100% | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|----------------------------|------------|------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|----------|-------|----------|--|---|---|---|------|
| | | | | 99,45 | 98,75 | 98,20 | 98,75 | 98,75 | 98,60 | 99,18 | 98,75 | 99,18 | | | | | jenis pelayanan 3. Biaya/tarif | 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Penjelasan lebih detail oleh petugas pelayanan tentang produk puskesmas 3. Biaya/tarif: ● Penjelasan lebih detail oleh petugas pelayanan tentang tarif puskesmas | |
| 70 | UPTD PUSKESMAS MARTAPURA 2 | Tahunan | | 86,125 | 84,625 | 82,5 | 84,5 | 84,125 | 85,375 | 85,875 | 85,625 | 84,91 | 84,85 | B (Baik) | 378 | | | | 100% |
| | | Semester I | | 3,54 | 3,4 | 3,27 | 3,34 | 3,37 | 3,39 | 3,43 | 3,42 | 3,4 | 84,88 | B (Baik) | 189 | Manual | 1. Waktu penyelesaian 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Perilaku pelaksana | 1. Waktu penyelesaian: ● Peningkatan sosialisasi registrasi "online" dan memaksimalkan RME ● Penambahan loket layanan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 3. Perilaku pelaksana: ● Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent | 100% |
| | | | | 88,5 | 85 | 81,75 | 83,5 | 84,25 | 84,75 | 85,75 | 85,5 | 85 | | | | | | | |
| Semester II | | 3,35 | 3,37 | 3,33 | 3,42 | 3,36 | 3,44 | 3,44 | 3,43 | 3,39 | 84,79 | B (Baik) | 189 | Manual | 1. Waktu penyelesaian 2. Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Waktu penyelesaian: ● Peningkatan sosialisasi registrasi "online" dan memaksimalkan RME ● Penambahan loket layanan | 100% | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------------|------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-----|--------|--|---|----|
| | | | | 83,75 | 84,25 | 83,25 | 85,50 | 84,00 | 86,00 | 86,00 | 85,75 | 84,81 | | | | | 3. Persyaratan | 2. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan ● Simplifikasi proses bisnis 3. Persyaratan: ● Memberikan pelayanan sesuai SOP layanan | |
| 71 | UPTD PUSKESMAS MARTAPURA BARAT | Tahunan | | 79,96 | 80,65 | 78,81 | 79,79 | 79,83 | 80,99 | 80,30 | 80,41 | 82,15 | 80,32 | | 765 | | | | 0% |
| | | Semester I | | 3,19 | 3,20 | 3,14 | 3,19 | 3,20 | 3,22 | 3,27 | 3,21 | 3,29 | | | | | 1. Waktu penyelesaian 2. Perilaku pelaksana 3. Sarana dan prasarana 4 Biaya/tarif | 1. Waktu penyelesaian: ● Sosialisasi prosedur pelayanan ILP ● Melaksanakan Jadwal Petugas di ruangan 2. Perilaku pelaksana: ● Melaksanakan pelatihan service excellent setingkat puskesmas yang akan dilatih petugas puskesmas yang bersertifikat service excellent 3. Sarana dan prasarana: ● Mengusulkan pemasangan kanopi di ruang tunggu infeksius 4 Biaya/tarif: ● Mengusulkan pengadaan televisi untuk sarana konsultasi informasi dan edukasi puskesmas (tarif, persyaratan berobat, prosedur pelayanan dll) | 0% |
| | | | | 79,9 | 80,1 | 78,6 | 79,7 | 80,1 | 80,7 | 81,9 | 80,3 | 83,5 | 80,35 | B (Baik) | 385 | Manual | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------------|-------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-----|-------------------|---|--|------|------|
| | | Semester II | | 3,201 | 3,248 | 3,161 | 3,195 | 3,182 | 3,251 | 3,148 | 3,222 | 3,232 | 80,1 | B (Baik) | 380 | Manual | 1. Perilaku pelaksana 2. Waktu penyelesaian 3. Persyaratan | 1. Perilaku pelaksana: ● Rapat untuk kesepakatan perbaikan prilaku petugas 2. Waktu penyelesaian: ● Sosialisasi prosedur pelayanan ILP 3. Persyaratan: ● Penjelasan lebih detail oleh petugas Pelayanan tentang Kesesuaian persyaratan | 0% | |
| | | | | 80,03 | 81,20 | 79,03 | 79,88 | 79,55 | 81,28 | 78,70 | 80,55 | 80,80 | | | | | | | | |
| 72 | UPTD PUSKESMAS MARTAPURA TIMUR | Tahunan | 1. Poli Umum 2. Poli Imunisasi 3. Laboratorium 4. Poli TB 5. KIR Kesehatan | 82,67 | 82,23 | 80,58 | 82,96 | 81,43 | 84,03 | 85,93 | 84,23 | 83,46 | 83,06 | B (Baik) | 475 | | | | | 100% |
| | | Semester I | 6. Poli Infeksi 7. Poli Remaja 8. Pendaftaran 9. Poli KIA 10. Farmasi/Apotek 11. Poli Lansia 12. Poli Gigi 13. Poli Jiwa 14. Poli KB 15. Poli Gizi 16. Poli Tindakan | 3,33 | 3,26 | 3,21 | 3,35 | 3,25 | 3,34 | 3,43 | 3,37 | 3,31 | 82,92 | B (Baik) | 228 | Online dan Manual | 1. Waktu penyelesaian 2. Sarana dan prasarana 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan | 1. Waktu penyelesaian: ● Menyediakan Aplikasi pendaftaran Online dan menyediakan petugas yang membantu pendaftaran online (Mobile JKN). ● Melaksanakan Komunikasi terapeutik kepada pasien/keluarga pasien tentang waktu tunggu/antrian di unit pelayanan ● Melaksanakan pelatihan tentang USG 2. Sarana dan prasarana: ● Mengusulkan rencana relokasi Puskesmas ● Menambah kursi tunggu pasien 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Meningkatkan informasi tentang produk layanan Puskesmas melalui Promosi kesehatan dengan metode Audio yang disiarkan di | 100% | |
| | | | | 83,33 | 81,47 | 80,15 | 83,66 | 81,36 | 83,55 | 85,86 | 84,21 | 82,68 | | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------------|-------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|-----|-------------------|---|--|------|
| | | Semester II | | 3,503 | 3,533 | 3,520 | 3,580 | 3,567 | 3,553 | 3,533 | 3,607 | 3,600 | 88,88 | A (Sangat Baik) | 150 | Manual | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur 2. Waktu penyelesaian | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Pemantauan prosedur di setiap kluster layanan secara berkala ● Sosialisasi registrasi online untuk pendaftaran 2. Waktu penyelesaian: ● Penambahan petugas di loket layanan ● Pengusulan kembali penambahan tenaga medis dokter sesuai rekomendasi Kemenkes tahun 2025 | 100% |
| | | | | 87,58 | 88,33 | 88,00 | 89,50 | 89,18 | 88,83 | 88,33 | 90,18 | 90,00 | | | | | | | |
| 74 | UPTD PUSKESMAS KARANG INTAN 1 | Tahunan | 1. Poli Umum 2. Poli Gigi 3. Poli KIA/KB 4. Klaster 2 5. Poli Lab 6. Poli TB 7. Poli Farmasi | 83,72 | 83,37 | 82,34 | 83,08 | 83,19 | 83,22 | 85,15 | 84,52 | 95,23 | 84,87 | B (Baik) | 375 | | | | 93% |
| | | Semester I | | 3,38 | 3,33 | 3,29 | 3,36 | 3,34 | 3,38 | 3,45 | 3,44 | 3,81 | | | | | 1. Waktu penyelesaian 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan | 1. Waktu penyelesaian: ● Gunakan sistem antrian elektronik 2. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Membuat poster alur layanan di setiap ruangan dan secara online 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Telemedicine | 86% |
| | | | | 84,44 | 83,24 | 82,18 | 83,91 | 83,38 | 84,44 | 86,30 | 86,04 | 95,21 | 85,46 | B (Baik) | 188 | Online dan Manual | | | |
| | | | | 3,32 | 3,34 | 3,3 | 3,29 | 3,32 | 3,28 | 3,36 | 3,32 | 3,81 | 84,27 | B (Baik) | 187 | Manual dan Online | 1. Kompetensi pelaksana 2. Biaya/tarif | 1. Kompetensi pelaksana: ● Meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) melalui bimtek, workshop terkait kompetensi | |
| | | Semester II | | | | | | | | | | | | | | | | | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------------|-------------|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|----------|-------|----------|-----------------------|--|---|---|------|
| | | | | 83,00 | 83,50 | 82,50 | 82,25 | 83,00 | 82,00 | 84,00 | 83,00 | 95,25 | | | | | 3. Waktu penyelesaian | 2. Biaya/tarif: ● Sosialisasi biaya/tarif pelayanan puskesmas (Puskesmas BLUD) ● Membuat poster daftar biaya/tarif pelayanan 3. Waktu penyelesaian: ● Gunakan sistem antrian elektronik. | | | |
| 75 | UPTD PUSKESMAS KARANG INTAN 2 | Tahunan | 1. Pelayanan Kesehatan Umum 2. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut | 87,766 | 87,632 | 87,296 | 86,907 | 87,427 | 87,773 | 87,363 | 86,892 | 86,408 | 87,27 | B (Baik) | 368 | | | | | 100% | |
| | | Semester I | 3. Pelayanan Laboratorium 4. Pelayanan Kefarmasian 5. Pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan KB 6. Pelayanan MTBS | 3,478 | 3,495 | 3,484 | 3,457 | 3,489 | 3,511 | 3,500 | 3,467 | 3,446 | | | 87,02 | B (Baik) | 184 | Online dan Manual | 1. Sarana dan prasarana 2. Biaya/tarif 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Sarana dan prasarana: ● Menambah Kipas Angin di ruang tunggu pasien 2. Biaya/tarif: ● Membuat banner dan leaflet tentang tarif pelayanan sesuai Peraturan Daerah yang terbaru 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Menambah sarana pengaduan berupa nomor telp. / WA yang di temple di dinding ruang pelayanan | 100% |
| | | | 86,96 | 87,36 | 87,09 | 86,41 | 87,23 | 87,77 | 87,50 | 86,68 | 86,14 | | | | | | | | | | |
| | | Semester II | | 3,543 | 3,516 | 3,5 | 3,496 | 3,505 | 3,511 | 3,489 | 3,484 | 3,467 | | | 87,53 | B (Baik) | 184 | Online dan Manual | 1. Sarana dan prasarana 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Sarana dan prasarana: ● Melaksanakan relokasi puskesmas 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Menambah sarana pengaduan yang memudahkan responden | 100% |
| | | | 88,58 | 87,90 | 87,50 | 87,40 | 87,63 | 87,78 | 87,23 | 87,10 | 86,68 | | | | | | | | | | |
| 76 | UPTD PUSKESMAS ARANIO | Tahunan | | 80,653 | 81,770 | 80,826 | 90,455 | 83,012 | 83,975 | 83,880 | 95,475 | 80,046 | 84,45 | B (Baik) | 322 | | | | | 100% | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------------------------|-------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-----|-------------------|--|---|------|
| | | Semester I | | 3,222 | 3,272 | 3,216 | 3,586 | 3,321 | 3,358 | 3,370 | 3,858 | 3,204 | 84,47 | B (Baik) | 162 | Online | 1. Sarana dan prasarana 2 Waktu penyelesaian 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan | 1. Sarana dan prasarana: ● Merencanakan untuk relokasi puskesmas dan sudah ditinjau langsung oleh kemenkes 2. Waktu penyelesaian: ● Pembuatan rekam medik manual untukantisipasi jaringan yang lambat pada rekam medik elektronik. 3 Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Menjelaskan dengan komunikasi yang baik terkait aturan dan ketentuan BPJS | 100% |
| | | | | 80,56 | 81,79 | 80,40 | 89,66 | 83,02 | 83,95 | 84,26 | 96,45 | 80,09 | | | | | | | |
| | | Semester II | | 3,23 | 3,27 | 3,25 | 3,65 | 3,32 | 3,36 | 3,34 | 3,78 | 3,2 | 84,51 | B (Baik) | 160 | Online | 1. Sarana dan prasarana 2 Persyaratan 3, Waktu penyelesaian | 1. Sarana dan prasarana: ● Merencanakan untuk relokasi puskesmas dan sudah ditinjau langsung oleh kemenkes 2. Persyaratan: ● Pembuatan rekam medik manual dan sementara dengan data diri seadanya dari pasien 3 Waktu penyelesaian: ● Pembuatan rekam medik manual untukantisipasi jaringan yang lambat pada rekam medik elektronik. | 100% |
| | | | | 80,75 | 81,75 | 81,25 | 91,25 | 83,00 | 84,00 | 83,50 | 94,50 | 80,00 | | | | | | | |
| 77 | UPTD PUSKESMAS SUNGAI PINANG | Tahunan | 1. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut 2. Pelayanan Kesehatan Umum 3. Pelayanan Laboratorium 4. Pelayanan Kefarmasian 5. Pelayanan | 84,66 | 85,13 | 83,59 | 85,06 | 84,38 | 86,65 | 87,39 | 85,06 | 85,13 | 85,23 | B (Baik) | 375 | | | | 100% |
| | | Semester I | | 3,193 | 3,193 | 3,134 | 3,193 | 3,176 | 3,283 | 3,358 | 3,225 | 3,241 | 80,54 | B (Baik) | 187 | Manual dan Online | 1. Waktu penyelesaian 2. Produk spesifikasi | 1. Waktu penyelesaian: ● Sosialisasi kepada pasien selama di ruang tunggu dan membuat pengumuman kepada Masyarakat | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------|-------------|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-----------------|-----|--------|--|--|-----|
| | | | Kesehatan Ibu, Anak dan KB 6. Pelayanan Kegawatdaruratan | 79,83 | 79,83 | 78,35 | 79,83 | 79,40 | 82,08 | 83,95 | 80,63 | 81,03 | | | | | jenis pelayanan | sehubungan dengan adanya perubahan system pelayanan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Penjelasan lebih detail oleh petugas pelayanan tentang produk puskesmas | |
| | | Semester II | | 3,58 | 3,617 | 3,553 | 3,612 | 3,574 | 3,649 | 3,633 | 3,58 | 3,569 | 89,91 | A (Sangat Baik) | 188 | Manual | 1. Waktu penyelesaian ● Penambahan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan ● Sosialisasi kepada pasien dan membuat pengumuman kepada Masyarakat sehubungan dengan adanya perubahan system | 100% | |
| | | | | 89,50 | 90,43 | 88,83 | 90,30 | 89,35 | 91,23 | 90,83 | 89,50 | 89,23 | | | | | | | |
| | | Tahunan | | 85,678 | 87,376 | 83,523 | 83,709 | 83,670 | 87,681 | 82,877 | 83,256 | 76,545 | 83,81 | | 270 | | | | 88% |
| 78 | UPTD PUSKESMAS PARAMASAN | Semester I | | 3,662 | 3,682 | 3,424 | 3,497 | 3,411 | 3,623 | 3,172 | 3,377 | 3,007 | 85,71 | B (Baik) | 150 | Manual | 1. Waktu penyelesaian 2 Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Perilaku pelaksana 1. Waktu penyelesaian: ● Peningkatan sosialisasi lintas sektoral dan pengadaan fasilitas yang baik kedepannya ● Penambahan loket layanan 2 Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan ● Simplifikasi proses pelayanan Kesehatan 3, Perilaku pelaksana: ● Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent | 100% | |
| | | | | 91,56 | 92,05 | 85,60 | 87,42 | 85,26 | 90,56 | 79,30 | 84,44 | 75,17 | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------|-------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|-----|-------------------|--|---|------|
| | | Semester II | | 3,192 | 3,308 | 3,258 | 3,2 | 3,283 | 3,392 | 3,458 | 3,283 | 3,117 | 81,92 | B (Baik) | 120 | Manual | 1. Sarana dan prasarana 2. Biaya/tarif | 1. Sarana dan prasarana: • Sarana dan prasarana pelayanan ditambah • Persediaan dan pengadaan air bersih bisa ditanggulangi dengan kebijakan dan kerjasama lintas sektor untuk pengadaan air yang memadai 2. Biaya/tarif: • Melakukan sosialisasi dan pemberitahuan secara langsung dan media informasi di puskesmas | 75% |
| | | Tahunan | | 90,40 | 89,23 | 85,56 | 92,46 | 90,28 | 90,28 | 90,59 | 88,40 | 89,44 | 89,63 | A (Sangat Baik) | 566 | | | | 100% |
| 79 | UPTD PUSKESMAS PENGARON | Semester I | | 3,58 | 3,52 | 3,37 | 3,67 | 3,58 | 3,58 | 3,59 | 3,49 | 3,54 | 88,67 | A (Sangat Baik) | 189 | Manual dan Online | 1. Waktu penyelesaian 2. Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Waktu penyelesaian: • Penataan ulang alur pelayanan & penguatan SDM front- office melalui penambahan petugas di jam sibuk • Pemasangan ulang papan informasi layanan dan penyebaran e- poster prosedur pelayanan melalui media sosial 2. Sistem, mekanisme dan prosedur: • Penyederhanaan SOP dan integrasi formulir layanan dalam satu dokumen terpadu • Pemberian nomor seri kuesioner & verifikasi data input sebelum pengolahan • Sosialisasi pengisian kuesioner menggunakan bahasa sederhana dan bantuan pengisi oleh petugas terlatih | 100% |
| | | | | 89,55 | 87,96 | 84,13 | 91,67 | 89,55 | 89,55 | 89,68 | 87,30 | 88,62 | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------|-------------|---|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|------------------------|------------|-------------------|--|--|------|
| | | Semester I | 3. Layanan Cluster III 4. Layanan Cluster IV 5. Layanan Cluster V | 3,386 | 3,392 | 3,365 | 3,370 | 3,344 | 3,381 | 3,429 | 3,323 | 3,439 | 84,52 | B (Baik) | 189 | Manual | 1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Waktu penyelesaian | 1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan • Menjadwalkan rapat dan menindaklanjuti terhadap aduan Masyarakat 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan • Memberikan pelatihan kepada petugas untuk meningkatkan kemampuan 3. Waktu penyelesaian • Monitoring & Evaluasi penerapan kerja sesuai SOP | 100% |
| | | | | 84,66 | 84,79 | 84,13 | 84,26 | 83,60 | 84,52 | 85,71 | 83,07 | 85,98 | | | | | | | |
| | | Semester II | | 3,508 | 3,497 | 3,411 | 3,416 | 3,454 | 3,535 | 3,497 | 3,438 | 3,459 | 86,712 | B (Baik) | 185 | Manual | 1. Waktu penyelesaian | 1. Waktu penyelesaian: • Pemasangan Papan Informasi Waktu Standar • Menginformasikan tentang perubahan penggunaan sistem aplikasi pada puskesmas | 100% |
| | | | | 87,70 | 87,43 | 85,28 | 85,40 | 86,35 | 88,38 | 87,43 | 85,95 | 86,48 | | | | | | | |
| 81 | UPTD PUSKESMAS MATARAMAN | Tahunan | | 100,00 | 100,00 | 75,00 | 75,00 | 100,00 | 87,50 | 100,00 | 87,50 | 87,50 | 90,28 | A (sangat Baik) | 400 | | | 100% | |
| | | Semester I | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 94,44 | A (Sangat Baik) | 200 | Manual dan Online | 1. Waktu penyelesaian 2. Biaya/tarif | 1. Waktu penyelesaian : • Peningkatan sosialisasi registrasi "online" • Monitoring, evaluasi dan sosialisasi tentang waktu standar pelayanan 2. Biaya/tarif : • Sosialisasi tentang tarif dan besarnya | 100% |
| | | | 100,00 | 100,00 | 75,00 | 75,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------------|-------------|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-----------------|-----|-------------------|--|---|---|------|
| | | Semester II | | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | | | | | | 1. Waktu penyelesaian 2. Biaya/tarif 3. Perilaku pelaksana 4. Sarana dan prasarana 5. Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Waktu penyelesaian: ● Peningkatan sosialisasi registrasi "online" ● Monitoring, evaluasi dan sosialisasi tentang waktu standar pelayanan 2. Biaya/tarif: ● Sosialisasi tentang tarif dan besarnya 3. Perilaku pelaksana: ● Peningkatan Kompetensi 4. Sarana dan prasarana: ● Pengadaan Sarana prasarana 5. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Monitoring dan evaluasi pengaduan yg masuk | 100% |
| | | | | 100,00 | 100,00 | 75,00 | 75,00 | 100,00 | 75,00 | 100,00 | 75,00 | 75,00 | 86,11 | A (Sangat Baik) | 200 | Manual dan Online | | | | |
| 82 | UPTD PUSKESMAS SIMPANG EMPAT 1 | Tahunan | | 81,920 | 81,277 | 80,425 | 80,932 | 81,329 | 83,986 | 83,596 | 82,173 | 82,316 | 81,99 | B (Baik) | 252 | | | | | 100% |
| | | Semester I | | 3,229 | 3,177 | 3,200 | 3,189 | 3,194 | 3,303 | 3,246 | 3,223 | 3,234 | | | | | | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur 2. Biaya/tarif 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Mengoptimalkan petugas yang ada 2. Biaya/tarif: ● Mensosialisasikan biaya/tarif pelayanan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Mensosialisasikan Produk layanan | 100% |
| | | | | 80,71 | 79,43 | 80,00 | 79,71 | 79,86 | 82,57 | 81,14 | 80,57 | 80,86 | 80,54 | B (Baik) | 175 | Manual dan Online | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------------|-------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-----|-------------------|---|---|------|------|
| | | Semester II | | 3,325 | 3,325 | 3,234 | 3,286 | 3,312 | 3,416 | 3,442 | 3,351 | 3,351 | 83,37 | B (Baik) | 77 | Manual dan Online | 1. Waktu penyelesaian 2. Biaya /tarif 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan | 1. Waktu penyelesaian: ● Mengoptimalkan petugas yang ada 2. Biaya/tarif: ● Mensosialisasikan biaya/tarif pelayanan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Mensosialisasikan Produk layanan | 100% | |
| | | | | 83,13 | 83,13 | 80,85 | 82,15 | 82,80 | 85,40 | 86,05 | 83,78 | 83,78 | | | | | | | | |
| 83 | UPTD PUSKESMAS SIMPANG EMPAT 2 | Tahunan | 1. Layanan Klaster 1 (Ruang Administrasi) 2. Layanan Klaster 1 (Ruang Pendaftaran dan Rekam Medis) 3. Klaster 2 (Ruang MTBS, Anak dan Remaja) 4. Klaster 2 (Ruang Ibu Hamil dan Nifas) 5. Klaster 3 (Ruang Pemeriksaan Dewasa dan Lansia) 6. Lintas Klaster (Ruang laboratorium) | 84,14 | 84,68 | 84,18 | 88,45 | 84,28 | 89,79 | 89,21 | 82,99 | 81,94 | 85,52 | B (Baik) | 708 | | | | | 100% |
| | | Semester I | | 3,36 | 3,38 | 3,36 | 3,54 | 3,37 | 3,59 | 3,57 | 3,32 | 3,29 | 85,51 | B (Baik) | 354 | Manual | 1. Sarana dan prasarana 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Sarana dan prasarana: ● Memperbaiki dan mengoptimalkan ruangan tunggu untuk kenyamanan pasien 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Mengoptimalkan dan menunjuk salah satu petugas untuk menerima langsung saran dan masukan serta pengaduan masyarakat | 100% | |
| | | Semester II | 7. Lintas Klaster (Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut) 8. Lintas Klaster (Ruang Farmasi/Apotek) | 3,37 | 3,39 | 3,37 | 3,54 | 3,37 | 3,59 | 3,57 | 3,32 | 3,27 | 85,55 | B (Baik) | 354 | Manual | 1. Sarana dan prasarana 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Sarana dan prasarana: ● Memperbaiki dan mengoptimalkan ruangan tunggu untuk kenyamanan pasien 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Menentukan dengan segera letak untuk tempat pengaduan serta kritik dan saran yang paling mudah untuk dilihat | 100% | |
| | | | | 84,25 | 84,75 | 84,25 | 88,50 | 84,25 | 89,75 | 89,25 | 83,00 | 81,75 | | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------------------------|-------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-----|--|-------------------|---|---|--------|
| 84 | UPTD PUSKESMAS TELAGA BAUNTUNG | Tahunan | 1. Klaster 2 2. Klaster 3 3. Klaster 4 4. Lintas Klaster | 88,95 | 87,65 | 86,90 | 87,93 | 85,82 | 87,19 | 86,72 | 88,21 | 91,56 | 87,88 | B (Baik) | 317 | | | | 91,67% | |
| | | Semester I | | 3,69 | 3,53 | 3,36 | 3,40 | 3,35 | 3,51 | 3,38 | 3,53 | 3,74 | | | | | Manual dan Online | 1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Waktu penyelesaian 3. Perilaku pelaksana | 1. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Membuat poster serta mensosialisasikan jenis pelayanan yang ada di UPTD Puskesmas Telaga Bauntung. 2. Waktu penyelesaian: ● Menyusun dan menyederhanakan skrining pelayanan kesehatan 3. Perilaku pelaksana: ● Sosialisasi Budaya 5 S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, dan Santun) | 83,33% |
| | | | | 92,15 | 88,30 | 84,04 | 85,11 | 83,64 | 87,63 | 84,44 | 88,16 | 93,62 | 87,46 | B (Baik) | 188 | | | | | |
| | | Semester II | | 3,43 | 3,48 | 3,59 | 3,63 | 3,52 | 3,47 | 3,56 | 3,53 | 3,58 | | | | | Manual dan Online | 1. Persyaratan 2. Kompetensi pelaksana 3. Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Persyaratan: ● Memperbaiki data kartu berobat pasien UPTD Puskesmas Telaga Bauntung yang mencantumkan (Nama, NIK, Tempat Tanggal Lahir serta Alamat) 2. Kompetensi pelaksana: ● Membuat usulan kegiatan pengembangan kompetensi berupa pelatihan dan workshop 3. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Membuat poster serta mensosialisasikan jenis pelayanan yang ada di UPTD Puskesmas Telaga Bauntung. | 100% |
| | | | | 85,75 | 87,00 | 89,75 | 90,75 | 88,00 | 86,75 | 89,00 | 88,25 | 89,50 | 88,19 | B (Baik) | 129 | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|---|-------------|--|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------|-------|----------|---|--|------|
| 85 | UPTD PUSKESMAS CINTAPURI DARUSSALAM | Tahunan | 1. Poli Umum 2. Poli KIA/KB 3. Poli Gigi 4. Pelayanan KIR 5. Imunisasi 6. Poli Tindakan | 88,272 | 88,346 | 84,711 | 88,419 | 88,420 | 88,494 | 88,154 | 86,875 | 88,640 | 87,81 | B (Baik) | 647 | | | | 73% |
| | | Semester I | | 3,531 | 3,537 | 3,528 | 3,543 | 3,540 | 3,543 | 3,507 | 3,566 | 3,557 | 88,47 | A (Sangat Baik) | 341 | Manual | 1. Waktu penyelesaian 2. Perilaku pelaksana | 1. Waktu penyelesaian: ● Peningkatan sosialisasi dan pelatihan terhadap petugas pelayanan 2. Perilaku pelaksana: ● Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent | 45% |
| | | | | 88,27 | 88,42 | 88,20 | 88,56 | 88,49 | 88,56 | 87,68 | 89,15 | 88,93 | | | | | | | |
| | | Semester II | | 3,531 | 3,531 | 3,249 | 3,531 | 3,534 | 3,537 | 3,545 | 3,384 | 3,534 | 87,15 | B (Baik) | 306 | Manual | 1. Waktu penyelesaian 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Waktu penyelesaian: ● Perbaikan system penyimpanan rekam medik 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Penyediaan kotak saran | 100% |
| | | | | 88,28 | 88,28 | 81,23 | 88,28 | 88,35 | 88,43 | 88,63 | 84,60 | 88,35 | | | | | | | |
| | | 86 | UPTD INSTALASI FARMASI | Tahunan | | 80,588 | 82,4 | 79,2 | 100 | 80,4 | 82,5 | 83,3 | 81,488 | 80,313 | 83,35 | B (Baik) | | | |
| Semester I | | | | 3,222 | 3,322 | 3,156 | 4 | 3,189 | 3,267 | 3,322 | 3,267 | 3,2 | 83,18 | B (Baik) | 90 | Online | 1. Sarana dan prasarana 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Waktu penyelesaian | 1. Sarana dan prasarana ● Pembuatan pagar, tempat parkir, perbaikan antai keramik ● Penataan Ruang tunggu pelayanan 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Perencanaan kefarmasian, perbekes dan vaksin ● Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur permintaan obat program 3. Waktu penyelesaian: | 0% |
| | | | | 80,55 | 83,05 | 78,9 | 100 | 79,725 | 81,675 | 83,05 | 81,675 | 80 | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--------------|--|--|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-----------------|----|-------------------|---|---|------|
| | | | | | 91,2 | 90,1 | 84,625 | 97,8 | 88,725 | 87,625 | 89,275 | 89 | 82,7 | | | | | Kompetensi pelaksana | misalnya ketika operator mendapat tugas luar maka kepala UPTD yang menggantikan tugas operator 3. Kompetensi pelaksana: ● Mengikutsertakan dalam kegiatan workshop | |
| | | Triwulan II | | | 3,534 | 3,466 | 3,432 | 3,909 | 3,602 | 3,591 | 3,602 | 3,545 | 3,375 | | | | | 1. Sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian 3. Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Sarana dan prasarana: ● Pembangunan Pagar sekaligus bangku sebagai ruang tunggu di luar 2. Waktu penyelesaian: ● Pada situasi tertentu misalnya ketika operator mendapat tugas luar maka kepala UPT yang menggantikan tugas operator 3. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Memberikan sosialisasi melalui komunikasi, informasi dan edukasi terhadap pengguna layanan. | 100% |
| | | Triwulan III | | | 3,51 | 3,71 | 3,48 | 3,87 | 3,45 | 3,5 | 3,55 | 3,56 | 3,4 | | | | | 1. Sarana dan prasarana 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Waktu penyelesaian | 1. Sarana dan prasarana: ● Penambahan kanopi/atap di halaman kantor sebagai ruang tunggu 2. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Memberikan sosialisasi melalui komunikasi, informasi dan edukasi terhadap pengguna layanan 3. Waktu penyelesaian: ● Pada situasi tertentu, misalnya ketika operator mendapat tugas luar maka kepala UPT yang | 100% |
| | | | | | 88,35 | 86,65 | 85,80 | 97,725 | 90,05 | 89,775 | 90,05 | 88,625 | 84,375 | 89,04 | A (Sangat Baik) | 88 | Manual dan Online | | | |
| | | | | | 87,75 | 92,75 | 87 | 96,75 | 86,25 | 87,5 | 88,75 | 89 | 85 | 89,07 | A (Sangat Baik) | 90 | Manual dan Online | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|-------------|--|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-----------------|-----|-------------------|--|--|---|------|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | menggantikan tugas operator | | |
| | | Triwulan IV | | 3,47 | 3,67 | 3,5 | 3,84 | 3,58 | 3,52 | 3,51 | 3,57 | 3,38 | | | | | | 1. Sarana dan prasarana 2. Persyaratan 3. Waktu penyelesaian | 1. Sarana dan prasarana: ● Penambahan Kursi untuk ruang Tunggu 2. Persyaratan: ● Memberikan sosialisasi melalui komunikasi, informasi dan edukasi terhadap pengguna layanan 3. Waktu penyelesaian: ● Lebih menggiatkan Pengalihan sebagian pelayanan tatap muka menjadi online melalui aplikasi Star Banjar dengan menempatkan Banner star Banjar di titik layanan | 100% |
| | | | | 86,75 | 91,75 | 87,5 | 96 | 89,5 | 88 | 87,75 | 89,25 | 84,5 | 89,11 | A (Sangat Baik) | 89 | Manual dan online | | | | |
| 90 | UPTD PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL (DUKCAPIL) GAMBUT | Tahunan | 1. Layanan Pendaftaran Penduduk (KK, KTP, KIA, Surat Pindah) | 97,596 | 94,256 | 79,343 | 100,000 | 92,376 | 93,792 | 84,816 | 81,104 | 75,053 | 88,70 | A (Sangat Baik) | 601 | | | | | 85% |
| | | Triwulan I | 2. Layanan Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran, Akta Kematian) | 3,879 | 3,591 | 3,309 | 4 | 3,497 | 3,617 | 3,517 | 3,443 | 3,074 | | | | | | 1. Sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Sarana dan prasarana: ● Pengusulan untuk rehabilitasi/ perbaikan Gedung kantor (ruang tunggu dan ruang pelayanan) 2. Waktu penyelesaian: ● Peningkatan sosialisasi registrasi pelayanan melalui STARBANJAR 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Penyediaan Kotak Saran/ | 60% |
| | | | | 96,975 | 89,775 | 82,725 | 100 | 87,425 | 90,425 | 87,925 | 86,075 | 76,85 | 88,68 | A (Sangat Baik) | 149 | Manual | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-----------------|-----|-------------------|--|--|--|--|---|------|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | akses Media pengaduan online lainnya.. | | |
| | | Triwulan II | | | | | | | | | | | | | | | | | 1. Sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Sarana dan prasarana: ● Koordinasi dengan DPMTSP terkait pengalihan semua loket pelayanan dari UPT Gambut ke Plaza Pelayanan Publik Gambut 2. Waktu penyelesaian: ● Peningkatan sosialisasi registrasi pelayanan melalui STARBANJAR 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Penyediaan Kotak Saran/ akses Media pengaduan online lainnya. ● Membuat Banner Kanal Pengaduan | 80% |
| | | Triwulan III | | | | | | | | | | | | | | | | | 1. Sarana dan prasarana 2. Waktu penyelesaian 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Sarana dan prasarana: ● Koordinasi dengan DPMTSP terkait pengalihan semua loket pelayanan dari UPT Gambut ke Plaza Pelayanan Publik Gambut 2. Waktu penyelesaian: ● Peningkatan sosialisasi kepada warga yang ingin mendapatkan pelayanan beralih melalui STAR BANJAR 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: | 100% |
| | | | 3,943 | 3,956 | 3,063 | 4,000 | 3,893 | 3,887 | 3,208 | 3,057 | 2,925 | | | | | | | | | | |
| | | | 98,58 | 98,90 | 76,57 | 100,00 | 97,33 | 97,17 | 80,19 | 76,42 | 73,11 | 88,69 | A (Sangat Baik) | 159 | Manual dan Online | | | | | | |
| | | | 3,879 | 3,591 | 3,309 | 4 | 3,497 | 3,617 | 3,517 | 3,448 | 3,074 | | | | | | | | | | |
| | | | 96,975 | 89,775 | 82,725 | 100 | 87,425 | 90,425 | 87,925 | 86,2 | 76,85 | 88,71 | A (Sangat Baik) | 153 | Manual dan online | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---------|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-----|-------------------|--|---|------|
| 92 | UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN (LABLING) | Tahunan | | 86,84 | 86,84 | 88,16 | 86,84 | 85,53 | 89,47 | 85,53 | 85,53 | 88,16 | 86,99 | B (Baik) | 19 | Online | 1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Perilaku pelaksana 3. Sarana dan prasarana | 1. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Pelatihan tentang SNI pengujian parameter kualitas lingkungan 2. Perilaku pelaksana: ● Pelatihan tentang "Pelayanan Prima" laboratorium lingkungan 3. Sarana dan prasarana: ● Pengadaan pendingin ruangan (AC) | 100% |
| 93 | UPTD PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR (PKB) | Tahunan | Pengujian Kendaraan Bermotor | 3,5 | 3,5 | 3,47 | 3,82 | 3,46 | 3,52 | 3,55 | 3,46 | 3,5 | 88,27 | B (Baik) | 400 | Manual dan Online | 1. Produk spesifik jenis pelayanan 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Produk Spesifik Jenis Pelayanan ● Penyebaran informasi melalui media sosial & website (Mengenai Masa Uji Berkala Kendaraan Bermotor) 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ● Pembuatan banner kanal aduan (WA, email, kotak saran) | 100% |
| | | | | 87,5 | 87,5 | 86,75 | 95,5 | 86,5 | 88 | 88,75 | 86,5 | 87,5 | | | | | | | |
| 94 | UPTD TERMINAL DAN PARKIR | Tahunan | Layanan Izin Parkir | 3,43 | 3,57 | 3,62 | 3,62 | 3,43 | 3,48 | 3,57 | 3,48 | 3,29 | 87,43 | B (Baik) | 21 | Manual dan Online | 1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 2. Perilaku pelaksana 3. Sarana dan prasarana | 1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: ● Meningkatkan respon terhadap pengaduan yang disampaikan oleh perwakilan pengguna layanan dan pengelola parkir 2. Perilaku pelaksana: ● Penambahan tenaga teknis dari PTDI-STTD dan P3K 3. Sarana dan prasarana: ● Rehabilitasi fasilitas di Terminal Martapura | 100% |
| | | | | 85,75 | 89,25 | 90,5 | 90,5 | 85,75 | 87 | 89,25 | 87 | 82,25 | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|---------|--|-------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|--------|-----------------|-----|-------------------|--|---|------|
| 95 | UPTD BALAI BENIH DAN INDUK IKAN (BBII) | Tahunan | 1. Benih/Bibit Ikan Gurame 2. Benih/Bibit Ikan Patin 3. Benih/Bibit Ikan Lele 4. Benih/Bibit Ikan Nila 5. Benih/Bibit Ikan Papuyu 6. Benih/Bibit Ikan Mas | 4 | 4 | 3,8 | 3,8 | 3,45 | 3,5 | 3,8 | 4 | 4 | 95,278 | A (Sangat Baik) | 20 | Manual dan Online | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Sistem, mekanisme dan prosedur: ● Penjelasan lebih detail oleh petugas pelayanan tentang produk UPTD Balai Benih dan Induk Ikan | 100% |
| | | | | 100 | 100 | 95 | 95 | 86,25 | 87,5 | 95 | 100 | 100 | | | | | | | |
| 96 | UPTD BALAI BENIH TANAMAN PANGAN DAN HOLTIKULTURA (BBTPH) | Tahunan | Layanan Benih/Bibit | 3,46 | 3,58 | 3,29 | 3,29 | 3,21 | 3,54 | 3,58 | 3,42 | 3,5 | 85,76 | B (Baik) | 24 | Manual dan Online | 1. Produk spesifikasi jenis pelayanan | 1. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Meningkatkan kualitas produk | 0% |
| | | | | 86,5 | 89,5 | 82,25 | 82,25 | 80,25 | 88,5 | 89,5 | 85,5 | 87,5 | | | | | | | |
| 97 | UPTD BALAI PELAKSANA PENYULUHAN PERTANIAN (BP3) | Tahunan | Layanan Penyuluhan Pertanian | 3,486 | 3,576 | 3,421 | 3,318 | 3,486 | 3,308 | 3,645 | 3,542 | 3,495 | 86,88 | B (Baik) | 144 | Manual dan Online | 1. Perilaku pelaksana | 1. Perilaku pelaksana: ● Melaksanakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi | 0% |
| | | | | 87,15 | 89,4 | 85,525 | 82,95 | 87,15 | 82,7 | 91,125 | 88,55 | 87,375 | | | | | | | |
| 98 | UPTD BALAI MEKANISME PERTANIAN (MEKTAN) | Tahunan | Layanan Mekanisasi Pertanian | 3,43 | 3,57 | 3,21 | 3,79 | 3,5 | 3,43 | 3,79 | 3,64 | 3,57 | 88,69 | A (Sangat Baik) | 14 | Manual | 1. Waktu Penyelesaian | 1. Waktu Penyelesaian ● Mempercepat Administrasi Peminjaman Alat Mekanisasi Pertanian | 0% |
| | | | | 85,75 | 89,25 | 80,25 | 94,75 | 87,5 | 85,75 | 94,75 | 91 | 89,25 | | | | | | | |
| 99 | UPTD RUMAH POTONG HEWAN RUMINANSIA DAN UNGGAS SERTA PERBIBITAN (RPH) | Tahunan | Layanan Pemotongan Ruminansia dan Unggas | 3,39 | 3,5 | 3,39 | 3,42 | 3,42 | 3,42 | 3,67 | 3,53 | 3,46 | 86,81 | B (Baik) | 28 | Manual | 1. Persyaratan | 1. Persyaratan ● Melaksanakan sosialisasi tentang persyaratan yang ada di UPTD RPH kepada Pelaku Usaha | 0% |
| | | | | 84,75 | 87,5 | 84,75 | 85,5 | 85,5 | 85,5 | 91,75 | 88,25 | 86,5 | | | | | | | |
| 100 | UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (PPA) | Tahunan | 1. Layanan Pengaduan 2. Layanan Manajemen Kasus 3. Layanan Mediasi 4. Layanan | 3,914 | 3,983 | 3,897 | 3,879 | 3,207 | 3,448 | 3,466 | 3,948 | 3,931 | 93,534 | A (Sangat Baik) | 68 | Manual dan Online | 1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Perilaku pelaksana | 1. Produk spesifikasi jenis pelayanan: ● Peningkatan dan pengoptimalan pelayanan dengan pengaduan langsung maupun via hotline layanan yang tersedia ● Terintegrasi dengan | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|---|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--|--|--|-----------------------|--|------------|
| | | | Penjangkauan 5. Layanan Penampungan Sementara 6. Layanan Pendampingan Korban | 97,85 | 99,58 | 97,43 | 96,98 | 80,18 | 86,20 | 86,65 | 98,70 | 98,28 | | | | | 3. Waktu penyelesaian | <p>pelayanan lain di DinsosP3AP2KB</p> <p>2. Perilaku pelaksana: ● Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent</p> <p>3. Waktu Penyelesaian: ● Peningkatan koordinasi kasus dan menjalankan prosedur layanan sesuai SOP yang berlaku</p> | |
| RATA-RATA KABUPATEN | | | | 87,31 | 87,36 | 86,12 | 90,41 | 86,83 | 87,23 | 87,97 | 87,48 | 87,65 | 87,60 | | | | | | 83% |
| LINK EXCEL LAPORAN | | https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Da72ep1Xr7wsfjMIV0K8_dmDcE0OIMrHHA2_pPU0YYw/edit?gid=0#gid=0 | | | | | | | | | | | | | | | | | |