

LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

.....
PERIODE JANUARI – JUNI 2023

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di yang dilakukan periode bulan Januari – Juni 2023 didapat hasil SKM padasebesar 90,31 yang meliputi 9 unsur penilaian yang telah dilakukan melalui Aplikasi E SKM, dilaporkan tindak lanjut atas laporan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

A. HASIL IKM

Adapun rincian nilai per unsur adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3.481	87.03	B	Baik
2	Prosedur	3.562	89.06	A	Sangat Baik
2	Waktu pelayanan	3.507	87.68	B	Baik
4	Biaya / tarif	3.994	99.86	A	Sangat Baik
5	Produk layanan	3.536	88.41	A	Sangat Baik
6	Kompentensi pelaksana	3.496	87.39	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	3.661	91.52	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.644	91.09	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.635	90.87	A	Sangat Baik

Dari data tersebut di atas terdapat 3 unsur penilaian yang perlu mendapat perhatian khusus oleh untuk dilakukan perbaikan pelayanan guna tercapainya Kepuasan Masyarakat diantaranya adalah :

1. Persyaratan;
2. Waktu Pelayanan; dan
3. Kompetensi Pelaksana

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut yang akan sebagaimana tertuang dalam Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan :

Akan dilakukan evaluasi terkait persyaratan apakah masih ada persyaratan yang tidak sesuai dan apabila sudah sesuai akan dilakukan sosialisasi melalui Forum Konsultasi Publik untuk menyampaikan Standar Pelayanan pada Kecamatan Klaten Utara bahwa komponen persyaratan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

2. Kompetensi Pelaksana

Akan dilakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan oleh penyelenggara pelayanan dan akan dilakukan peningkatan kompetensi petugas pelayanan sesuai dengan anggaran yang tersedia.

3. Waktu Pelayanan

Akan dilakukan evaluasi terhadap SOP pelayanan dengan memperhatikan mekanisme yang diperlukan

C. TINDAK LANJUT YANG TELAH DILAKUKAN :

NO	IDENTIFIKASI MASALAH	RENCANA AKSI	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
1.	Sesuai dengan yang ada di Laporan SKM dan Saran Masukan serta aduan yang masuk	Sesuai dengan yang ada di Rencana Tindak Lanjut	Bentuk Tindak Lanjut	Bisa diisi kendala yg dihadapi
			Waktu Pelaksanaan	
			Status Tindak Lanjut	
2.	Dan Seterusnya	Dan Seterusnya		

*Dilengkapi dengan bukti-bukti tindak lanjut

D. PETUTUP

Demikian Laporan hasil tindak lanjut dari Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari s/d Maret 2023 kami buat, semoga Penyelenggara Pelayanan dan Petugas Pelayanan pada dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan secara terus menerus akan melakukan perbaikan pelayanan.

Klaten, 2023

Ka OPD,

.....