

# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KOTA SURABAYA



PEMERINTAH KOTA SURABAYA  
2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Kompilasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Surabaya Tahun 2024 ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk komitmen Pemerintah Kota Surabaya dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Laporan ini memuat hasil kompilasi dari survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh seluruh perangkat daerah di Kota Surabaya selama tahun 2024. Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai layanan publik yang diberikan, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Kami menyadari bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik adalah proses berkelanjutan yang memerlukan kolaborasi dari seluruh elemen pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha. Oleh karena itu, hasil survei yang disajikan dalam laporan ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi seluruh perangkat daerah untuk terus berinovasi dan meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kota Surabaya.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak dan menjadi langkah konkret dalam mewujudkan pelayanan publik yang unggul dan inovatif.

Surabaya, 09 Desember 2024



Surat ini Ditandatangani Elektronik  
Oleh :  
a.n SEKRETARIS DAERAH KOTA  
SURABAYA  
Asisten Administrasi Umum  
u.b.Kepala Bagian Organisasi

**NOER OEMARIJATI, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda / IV/c  
NIP. 196901071988092002



## **DAFTAR ISI**

### **BAB I. PENDAHULUAN**

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

### **BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP**

### **BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP**

### **BAB IV. KESIMPULAN**

### **LAMPIRAN**

Hasil olah data dan rencana tindak lanjut SKM setiap UPP

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

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

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
3. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
11. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 77 Tahun 2022 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat

masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pemerintah Kota Surabaya.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

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

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM DARI UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP)**

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Kota Surabaya mengeluarkan surat Walikota Surabaya Nomor 77 Tahun 2022 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Selanjutnya, Bagian Organisasi melakukan pendampingan kepada beberapa Perangkat Daerah (PD)/Unit Penyelenggara Layanan (UPP) khususnya yang belum pernah melaksanakan SKM maupun yang sudah melakukan namun belum memenuhi target minimal responden. Adapun PD/UPP yang telah mengikuti kegiatan dimaksud adalah 6 Badan, 6 Bagian, 17 Dinas, inspektorat, Sekretariat DPRD, Satuan Polisi Pamong Praja, 31 Kecamatan, 153 Kelurahan, PTSP Surabaya Pusat dan Timur, 63 Puskesmas, dan 2 RSUD. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 281 PD/UPP telah melakukan survei kepuasan masyarakat.

Survei ini dilaksanakan selama periode Januari-Oktober 2024. Pelaksanaan Survei pada Tahun 2024 ini dilakukan di setiap bulan dengan target minimal responden yang sudah ditetapkan. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

#### **A. Menentukan Ukuran Sampel**

Jumlah sampel ditentukan menggunakan input jumlah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di setaip tahunnya. Selanjutnya dihitung menggunakan metode *Sampling Morgan* dengan rumus sebagai berikut (Krejcie & Morgan, 1970):

$$n = \frac{\chi^2 \times N \times P \times Q}{d^2 \times (N - 1) + \chi^2 \times P \times Q}$$

dimana:

$n$  = Jumlah sampel yang dibutuhkan.

$\chi^2$  = Nilai tabel *chi-square* dengan derajat bebas 1.

$N$  = Jumlah populasi.

$P$  = Proporsi Populasi.

$Q = 1-P$

$d$  = Tingkat akurasi.

## B. Survei Daring

Lembar kuesioner SKM saat berlangsungnya survei dapat diakses secara Dalam Jaringan (Daring) pada link [skm.surabaya.go.id](http://skm.surabaya.go.id) seperti yang ditampilkan pada Gambar 2.1. Di dalamnya memuat isian profil responden dan 9 pertanyaan utama yang dikembangkan dari 9 indikator utama sebagai bahan perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

The image shows a screenshot of an online survey form titled "PROFIL RESPONDEN". The form is divided into two main sections. The first section, "PROFIL RESPONDEN", contains a header with a red background and a white icon of a person. Below the header, there is a question "Apakah anda ber-KTP surabaya?" with two radio button options: "KTP Surabaya" (selected) and "KTP Non Surabaya". The second section contains various input fields for personal information: "NIK" (with a search icon), "Nama Lengkap", "Pendidikan" (dropdown), "Pekerjaan" (dropdown), "Jenis Kelamin" (dropdown), "Usia" (text field with a red asterisk and example "Contoh: 20"), "Alamat", "RT", "RW", "Kecamatan" (dropdown), "Kelurahan" (dropdown), "Nomor Telepon" (text field with a red asterisk and example "Contoh: 081234567890"), and "Unit Layanan" (dropdown with a red asterisk and instruction "\* Pilih atau Ketikkan Nama Instansi"). The second section is titled "PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN" and contains three questions, each with four emoji-based response options: "Apakah persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya?" (options: Sangat Sesuai, Sesuai, Kurang Sesuai, Tidak Sesuai), "Apakah prosedur pelayanan mudah?" (options: Sangat Mudah, Mudah, Kurang Mudah, Tidak Mudah), and "Apakah waktu pelayanan cepat?" (options: Sangat Cepat, Cepat, Kurang Cepat, Tidak Cepat).

Apakah terdapat **biaya** pelayanan?

---

Apakah **produk pelayanan** sesuai dengan hasil pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan?

---

Apakah petugas pelayanan mempunyai **kompetensi/kemampuan**?

---

Apakah **perilaku petugas** pelayanan **sopan dan ramah**?

---

Bagaimana **kualitas sarana dan prasarana** pelayanan?

---

Apakah terdapat **penanganan** pengaduan layanan?

---

Apakah ada **diskriminasi** pelayanan?

---

Apakah ada pelayanan yang **diluar prosedur** atau **terdapat kecurangan pelayanan**?

---

Berikan Kritik dan Saran!

**Gambar 2.1** Lembar Kuesioner SKM 2024

Lembar kuesioner pada gambar 2.1 menampilkan pertanyaan mengenai profil responden dan pertanyaan utama yang dijadikan sebagai variabel/input

untuk menghitung IKM. Pertanyaan utama dan pilihan jawabannya serta konversi skornya ditampilkan pada tabel berikut.

**Tabel 2.1** Pertanyaan Utama SKM dan Skor Jawabannya

| No | Indikator                    | Pertanyaan                                                                                  | Skor Jawaban          |                            |                           |                        |
|----|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|------------------------|
|    |                              |                                                                                             | 1                     | 2                          | 3                         | 4                      |
| 1  | Persyaratan                  | Apakah persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya?                              | Tidak Sesuai          | Kurang Sesuai              | Sesuai                    | Sangat Sesuai          |
| 2  | Prosedur                     | Apakah prosedur pelayanannya mudah?                                                         | Tidak Mudah           | Kurang Mudah               | Mudah                     | Sangat Mudah           |
| 3  | Waktu Penyelesaian Pelayanan | Apakah waktu pelayanan cepat?                                                               | Tidak Cepat           | Kurang Cepat               | Cepat                     | Sangat Cepat           |
| 4  | Biaya/Tarif                  | Apakah terdapat biaya pelayanan?                                                            |                       |                            |                           | Gratis                 |
|    |                              | Apakah biaya/tarif pelayanan wajar?                                                         | Sangat Mahal          | Mahal                      | Cukup mahal               | Murah/ Wajar           |
| 5  | Hasil Pelayanan              | Apakah produk pelayanan sesuai dengan hasil layanan yang tercantum dalam standar pelayanan? | Tidak Sesuai          | Kurang Sesuai              | Sesuai                    | Sangat Sesuai          |
| 6  | Kompetensi Petugas           | Apakah petugas pelayanan mempunyai kompetensi/ kemampuan?                                   | Tidak Kompeten        | Kurang Kompeten            | Kompeten                  | Sangat Kompeten        |
| 7  | Perilaku Petugas             | Apakah perilaku petugas pelayanan sopan dan ramah?                                          | Tidak Sopan dan Ramah | Kurang Sopan dan Ramah     | Sopan dan Ramah           | Sangat Sopan dan Ramah |
| 8  | Sarana Prasarana             | Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?                                          | Buruk                 | Cukup                      | Baik                      | Sangat Baik            |
| 9  | Pengaduan                    | Apakah terdapat penanganan pengaduan layanan?                                               | Tidak Ada             | Ada tetapi tidak berfungsi | Berfungsi kurang maksimal | Dikelola dengan baik   |

Semakin tinggi skor dari jawaban yang diberikan, semakin baik pula penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan di seluruh unit pelayanan di lingkungan Pemkot Surabaya tidak dikenakan biaya, kecuali pelayanan kesehatan di Puskesmas, dan RSUD.

### **C. *Preprocessing* Data Hasil Survei**

Data hasil survei memiliki kemungkinan ketidak validan cukup tinggi yang diakibatkan *human error* ataupun kesalahan sistem pencatat data isian responden. Hal tersebut juga berlaku pada hasil SKM di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Kesalahan yang umum terjadi adalah responden mengisi data lebih dari satu kali. Kesalahan lainnya adalah adanya indikasi responden memberikan isian atas dasar emosi. Kesalahan jenis ini dapat diidentifikasi dengan sebaran jawaban yang sama pada semua pertanyaan, dan jauh berbeda dengan isian mayoritas responden lainnya. Sehingga, apabila ditemukan kedua jenis kesalahan tersebut, maka data akan dihapus dan tidak diikutkan dalam perhitungan IKM.

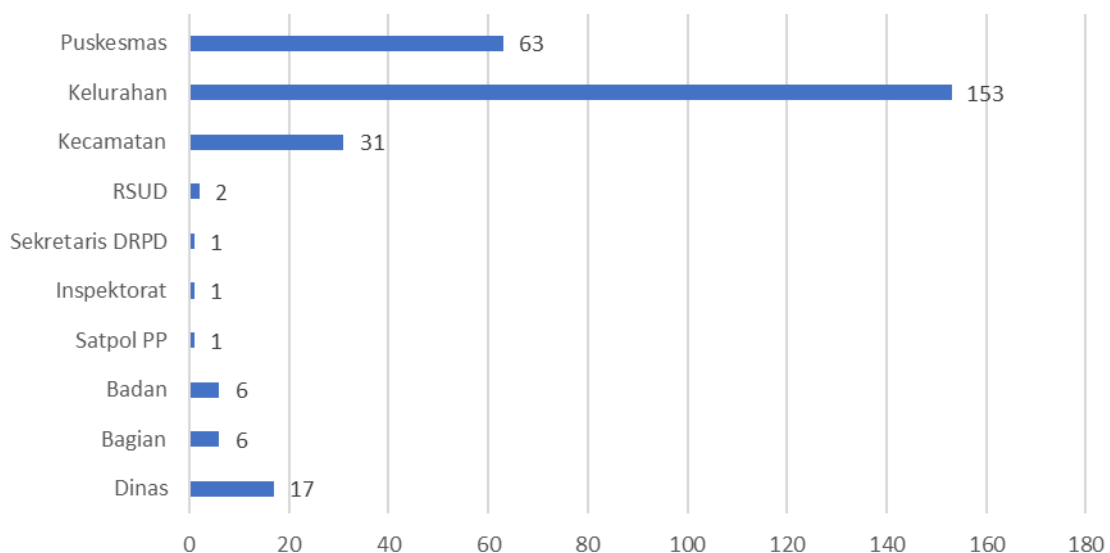
### **D. Validasi Melalui Panggilan Suara**

Responden dari masing-masing unit pelayanan akan diambil dua orang secara acak untuk keperluan validasi data. Responden yang terpilih dihubungi melalui panggilan suara (telepone), dan diberikan pertanyaan seputar isian yang diberikan. Hal ini dilakukan untuk menjamin kebenaran jawaban yang diberikan oleh responden.

### BAB III

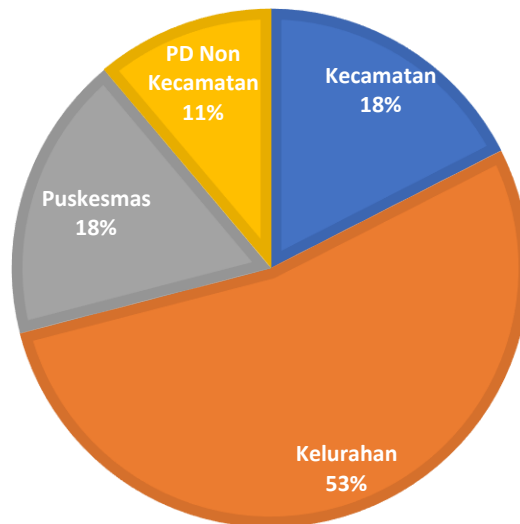
#### HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

IKM Kota Surabaya merupakan nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan penerima layanan terhadap layanan yang diberikan oleh unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya. Nilai IKM berada diantara 25 hingga 100 dan diklasifikasikan berdasarkan kategori kualitas pelayanan seperti yang telah dijelaskan pada Tabel 2.2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 282 OPD telah melakukan survei kepuasan masyarakat. Adapun Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan setiap bulan mulai Januari-Oktober 2024.



**Gambar 3.1**  
**Lokus Survei Kepuasan Masyarakat**

Hasil SKM Kota Surabaya tahun 2024 Periode Januari-Oktober 2024 diperoleh responden 178.622 dari 281 unit pelayanan yang memberikan penilaian. Persentase jumlah responden dari masing-masing kelompok pelayanan ditampilkan pada Gambar 3.2 berikut.



Sumber: Hasil Survei diolah, 2024

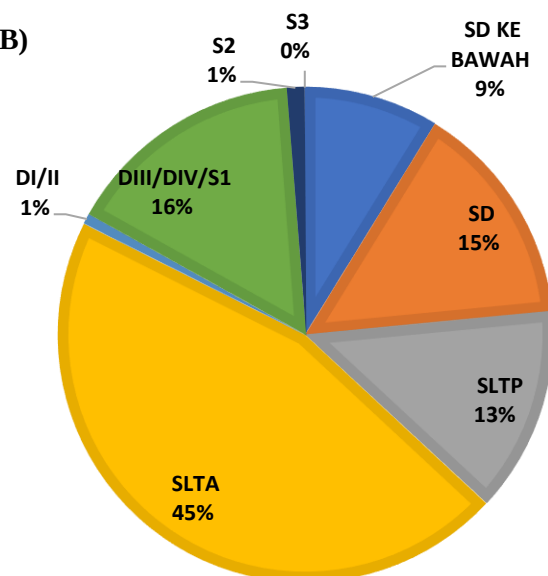
**Gambar 3.2** Persentase Pengguna Layanan menurut Kelompok Unit Pelayanan

Diagram pada Gambar 3.2 menunjukkan sebaran jumlah responden berdasarkan kelompok pelayanannya. Persentase jumlah responden terbesar terdapat di unit pelayanan Kelurahan dengan persentase 53%. Profil pengguna layanan dari hasil SKM tahun 2024 dapat dilihat pada Gambar 3.3.

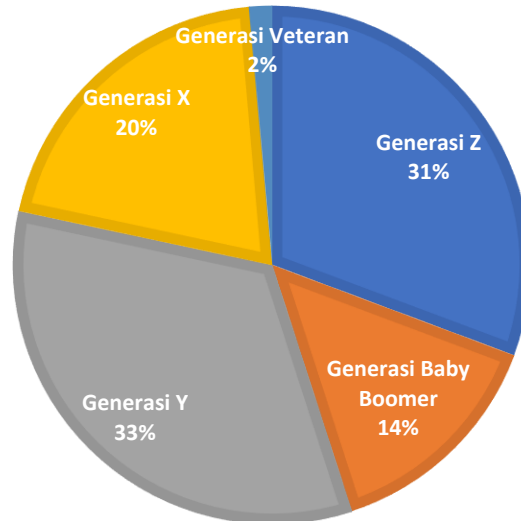
(A)



(B)



(C)



Sumber: Hasil Survei diolah, 2024

**Gambar 3.3** Profil Pengguna Layanan di Kota Surabaya Menurut Jenis Kelamin (A), Tingkat Pendidikan (B), dan Usia (C)

*Karakteristik responden berdasarkan gender.* Gambaran karakteristik responden SKM berdasarkan **gender** ditunjukkan oleh Gambar 3.3(A). Responden SKM Kota Surabaya sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 51,92% sedangkan sisanya, yaitu hampir setengahnya atau 48,08% berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan teori, Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa pelayanan yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail sementara laki-laki cenderung lebih cuek dan lebih fleksibel. Dengan demikian, laki-laki mempunyai persepsi tingkat kepuasan lebih tinggi daripada perempuan (Rahman 2006).

*Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.* Berdasarkan **latar belakang pendidikan**, responden SKM Kota Surabaya didominasi oleh responden tamatan SMA dengan persentase mencapai 45,48%. Responden berpendidikan di Bawah SD sebanyak 8,77%; SD sebanyak 14,70%; dan SMP sebesar 13,45%. Responden dengan pendidikan tinggi (Diploma, Sarjana, dan Pasca sarjana) menjadi dominasi terakhir yaitu 17,59%. Untuk diploma 0,70%, untuk sarjana 15,68% dan untuk pasca sarjana 1,21%. Pada analisis hasil SKM Kota Surabaya ini analisa IKM berdasarkan pendidikan dikelompokkan menjadi responden pendidikan di bawah SMA; responden berpendidikan SMA; dan responden berpendidikan di atas SMA.

Persepsi kepuasan terbaik kemungkinan ada pada kelompok responden berpendidikan di bawah SMA. Hal ini didasarkan pada beberapa teori yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, akan cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas. Sedangkan seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah, cenderung lebih banyak menerima apa yang sudah diberikan (Lumenta,1989). Responden yang berpendidikan tinggi cara pikirnya lebih kritis, lebih informatif, dan mengharapkan lebih sehingga mereka cenderung tidak cukup puas terhadap pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan mereka, sedangkan mereka yang berpendidikan rendah cenderung lebih menerima dan memahami apa yang telah diberikan kepada mereka.

*Karakteristik responden berdasarkan usia.* Gambaran karakteristik responden berdasarkan usia juga dapat diamati dari Gambar 3.3(C). Gambar di atas menunjukkan bahwa responden SKM Kota Surabaya tahun 2024 ini didominasi oleh responden berusia produktif. Sebagian besar atau 33,33% responden berada pada usia 26-44 tahun. Selanjutnya, 30,69% responden berada pada usia 17-25 tahun, dan sebagian kecil atau 1,39% responden berusia di atas 45 tahun. Hal ini berimplikasi pada persepsi responden terhadap kepuasan layanan yang mereka peroleh. Persepsi kepuasan yang dihasilkan oleh SKM dimungkinkan sudah mencerminkan kondisi sebenarnya karena responden yang berusia muda cenderung memberikan keterangan yang apa adanya atau terbuka. Menurut Sitompul (2012), usia muda lebih peka dan terbuka dengan informasi serta lebih berani mengungkapkan ketidakpuasannya sedangkan usia yang tua cenderung menerima saja, kurang informatif dan lebih pasrah dengan pelayanan yang didapatkan. Hal ini didukung dengan pendapat Lumenta (1989) yang menyatakan bahwa kelompok umur produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan dan cenderung mengkritik

Terdapat 9 unsur pelayanan yang dijadikan unsur penghitungan IKM untuk unit pelayanan. Hasil IKM terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Pemkot Surabaya secara umum dapat dilihat pada Tabel 3.1 Nilai IKM Kota Surabaya Tahun 2024 ini sebesar 97,21 dengan kategori kinerja pelayanan "Sangat Baik". Dilihat dari nilainya, IKM Kota Surabaya mengalami kenaikan

1,33 poin dari tahun 2023 yang memiliki IKM 95,82. Kinerja pelayanan Pemkot Surabaya berdasarkan unsur pelayanannya pada Gambar 3.1 menunjukkan bahwa masyarakat penerima layanan memberikan penilaian yang “sangat baik” terhadap semua unsur layanan. Hal ini mengindikasikan pelayanan pada unit layanan pada unsur-unsur tersebut telah berjalan dengan baik.

**Tabel 3.1** Nilai IKM Kota Surabaya Tahun 2024

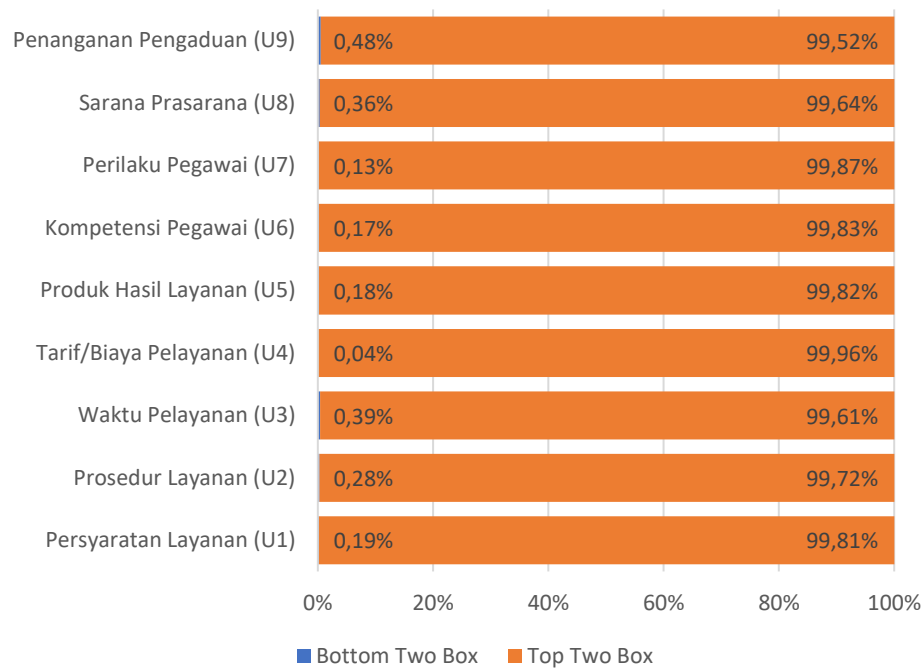
| No.                                 | Unsur Pelayanan                                              | Rata-Rata   | Rata-rata Teboboti | Kinerja Pelayanan  |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|--------------------|
| 1                                   | Kemudahan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya    | 3,88        | 0,06               | Sangat Baik        |
| 2                                   | Kemudahan prosedur pelayanan                                 | 3,86        | 0,06               | Sangat Baik        |
| 3                                   | Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan                       | 3,84        | 0,06               | Baik               |
| 4                                   | Kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan                       | 4,00        | 0,01               | Sangat Baik        |
| 5                                   | Kesesuaian Hasil / produk jenis pelayanan yang diberikan     | 3,88        | 0,04               | Sangat Baik        |
| 6                                   | Kompetensi/Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan      | 3,88        | 0,06               | Sangat Baik        |
| 7                                   | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan keramahan | 3,89        | 0,06               | Sangat Baik        |
| 8                                   | Ketersediaan dan Pengelolaan Sarana Pengaduan                | 3,86        | 0,06               | Sangat Baik        |
| 9                                   | Kualitas sarana dan prasarana                                | 3,89        | 0,06               | Sangat Baik        |
| <b>IKM Kota Surabaya Tahun 2024</b> |                                                              | <b>3,89</b> | <b>97,21</b>       | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber: Hasil Survei diolah, 2024

Berdasarkan nilai rata-rata, unsur kondisi waktu penyelesaian pelayanan memiliki nilai terendah yakni sebesar 3,84. Guna meningkatkan kualitas layanan di tahun-tahun berikutnya, maka unsur tersebut dapat dijadikan prioritas utama untuk lebih ditingkatkan lagi.

**IKM Kota Surabaya Tahun 2024 sebesar 97,21 naik 1,39 dibandingkan dengan IKM tahun 2023 yang memiliki nilai IKM sebesar 95,82.**

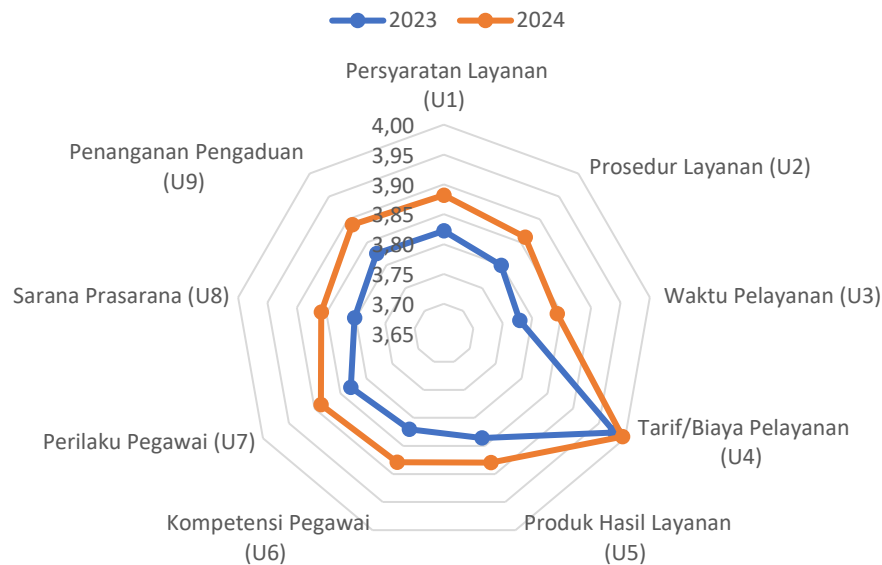
Selain itu unsur yang memiliki tingkat kepuasan terendah, juga dapat ditunjukkan melalui diagram pada Gambar 3.4. Unsur yang memiliki kepuasan paling rendah adalah penanganan pengaduan dengan persentase mencapai 99,52%. Kepuasan terendah juga dapat dilihat dari *Bottom Two Boxes* tertinggi dimana unsur yang memiliki persentase *Bottom Two Box* tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan yang berarti ketidakpuasan responden terbesar ada pada unsur tersebut.



Sumber: Hasil Survei diolah, 2024

**Gambar 3.4** Persentase Persepsi Kepuasan Responden Menurut Unsur Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya

Pengguna layanan telah memberikan penilaian terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang diterima melalui pengisian kuesioner SKM. Hasil SKM selanjutnya digunakan untuk menghitung IKM yang diperoleh dari masing-masing unsur penilaian. Jika dilihat dari nilai SKM masing-masing unsur pada Gambar 3.4, maka dapat diketahui bahwa semua unsur mengalami peningkatan. Sedangkan unsur yang mengalami kenaikan tertinggi yaitu unsur Waktu penyelesaian Layanan yaitu meningkat sebesar 0,09 dibanding dengan tahun 2023 yang sebesar 3,78. Sedangkan unsur yang mengalami peningkatan terendah ada pada unsur Tarif/Biaya yaitu meningkat 0,02 dibanding tahun sebelumnya. Selain menjadi peningkatan tertinggi, unsur waktu penyelesaian layanan memiliki nilai terendah dibandingkan dengan unsur lain. Meskipun merupakan dengan nilai kepuasan terendah, namun unsur waktu penyelesaian layanan masih termasuk dalam kategori sangat baik. untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang paling utama harus di ditingkatkan oleh unit pelayanan publik Surabaya adalah unsur **Waktu Penyelesaian Layanan**. Nilai hasil SKM masing-masing unsur pelayanan yang diberikan oleh penerima pelayanan dapat dilihat pada Gambar 3.5.



Sumber: Hasil Survei diolah, 2024

**Gambar 3.5** Rata-rata Nilai Jawaban Berdasarkan Unsur Pelayanan Kota Surabaya

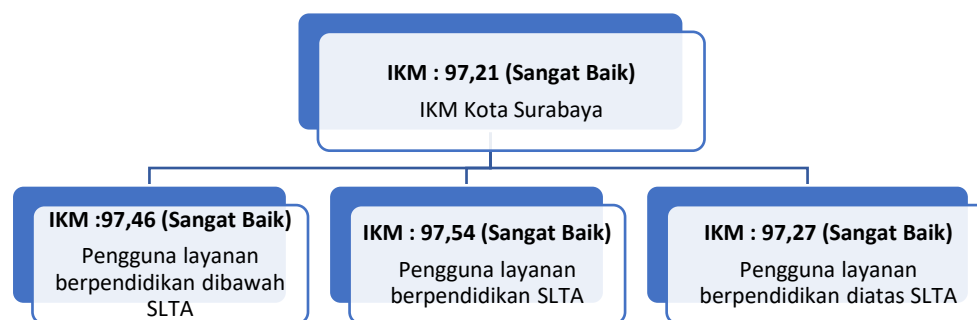
Berdasarkan teori, Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa pelayanan yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail sementara laki-laki cenderung lebih cuek dan lebih fleksibel. Dengan demikian, laki-laki mempunyai persepsi tingkat kepuasan lebih tinggi daripada perempuan (Rahman 2006). Hal ini sejalan dengan hasil survei yang menunjukkan bahwa nilai IKM responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah 97,64 (Kategori A: Sangat Baik), lebih tinggi dibanding dengan responden yang berjenis kelamin perempuan yang memberikan nilai IKM sebesar 97,30 (kategori A: Sangat Baik). Selengkapnya dapat dilihat pada gambar 3.6 dibawah ini.



**Gambar 3.6** IKM Kota Surabaya Menurut Jenis Kelamin

Gambar 3.7 berikut ini adalah nilai IKM Kota Surabaya menurut tingkat pendidikan responden. Persepsi kepuasan terbaik kemungkinan ada pada kelompok responden berpendidikan di bawah SMA. Hal ini didasarkan pada beberapa teori yang

menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, akan cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas. Sedangkan seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah, cenderung lebih banyak menerima apa yang sudah diberikan (Lumenta,1989). Responden yang berpendidikan tinggi cara pikirnya lebih kritis, lebih informatif, dan mengharapkan lebih sehingga mereka cenderung tidak cukup puas terhadap pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan mereka, sedangkan mereka yang berpendidikan rendah cenderung lebih menerima dan memahami apa yang telah diberikan kepada mereka. Hasil survei yang menunjukkan bahwa nilai IKM responden berlatar belakang pendidikan dibawah SMA adalah 97,46 (Kategori A: Sangat Baik), nilai IKM responden yang berlatar belakang pendidikan SMA adalah 97,54 (kategori A: Sangat Baik), dan latar belakang pendidikan responden diatas SMA memberikan nilai IKM sebesar 97,27 (kategori A: Sangat Baik).



**Gambar 3.7** IKM Kota Surabaya Menurut Tingkat Pendidikan Responden

Gambar 3.8 berikut ini adalah nilai IKM Kota Surabaya menurut tingkat usia responden. Hal ini berimplikasi pada persepsi responden terhadap kepuasan layanan yang mereka peroleh. Persepsi kepuasan yang dihasilkan dimungkinkan sudah mencerminkan kondisi sebenarnya karena responden yang berusia muda cenderung memberikan keterangan yang apa adanya atau terbuka. Menurut Sitompul (2012), usia muda lebih peka dan terbuka dengan informasi serta lebih berani mengungkapkan ketidakpuasannya sedangkan usia yang tua cenderung menerima saja, kurang informatif dan lebih pasrah dengan pelayanan yang didapatkan. Hal ini didukung dengan pendapat Lumenta (1989) yang menyatakan bahwa kelompok umur produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan dan cenderung mengkritik. Hal tersebut sejalan dengan hasil survei yang menunjukkan nilai IKM Kota Surabaya yang diperoleh dari penilaian pengguna layanan di usia produktif dengan nilai sebesar 97,45 (Kategori A: Sangat

Baik) lebih rendah dibanding dengan nilai IKM dengan pengguna layanan yang berusia non produktif yaitu 97,60 (Kategori A: Sangat Baik).



**Gambar 3.8** IKM Kota Surabaya Menurut Usia

Selanjutnya untuk mengetahui Nilai SKM pada masing-masing UPP serta unsur-unsur prioritas perbaikan SKM diuraikan dalam Tabel 3.2 berikut.

**Tabel 3.2** Nilai IKM pada Masing-Masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

| No | Nama OPD/Unit Layanan                                             | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KONVERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                          | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|----|-------------------------------------------------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1  | Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia            | Januari-Oktober 2024 | 3,73 | 3,70 | 3,65 | 4,00 | 3,69 | 3,72 | 3,73 | 3,71 | 3,77 | 3,74 | 93,61        | A (Sangat Baik) | 428              | SKM Online | Waktu Layanan             | Pelayanan administrasi kepegawaian secara online                                                               | 100%                             |
| 2  | Badan Kesatuan Bangsa dan Politik                                 | Januari-Oktober 2024 | 3,81 | 3,73 | 3,74 | 4,00 | 3,70 | 3,73 | 3,80 | 3,77 | 3,74 | 3,78 | 94,51        | A (Sangat Baik) | 176              | SKM Online | Produk Hasil Layanan      | Mengidentifikasi feedback dari pengguna layanan untuk meningkatkan produk                                      | 100%                             |
| 3  | Badan Penanggulangan Bencana Daerah                               | Januari-Oktober 2024 | 3,75 | 3,67 | 3,56 | 4,00 | 3,66 | 3,71 | 3,76 | 3,68 | 3,71 | 3,72 | 93,04        | A (Sangat Baik) | 1.269            | SKM Online | Waktu Layanan             | Meningkatkan kedisiplinan petugas pelaksana pelayanan kegiatan                                                 | 100%                             |
| 4  | Badan Pendapatan Daerah                                           | Januari-Oktober 2024 | 3,85 | 3,88 | 3,85 | 4,00 | 3,88 | 3,87 | 3,92 | 3,87 | 3,96 | 3,90 | 97,46        | A (Sangat Baik) | 390              | SKM Online | Waktu Layanan             | Lakukan Monitoring dan Evaluasi Terhadap Prosedur Pelayanan                                                    | 100%                             |
| 5  | Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah                        | Januari-Oktober 2024 | 3,96 | 3,93 | 3,92 | 4,00 | 3,93 | 3,94 | 3,93 | 3,94 | 3,95 | 3,95 | 98,67        | A (Sangat Baik) | 197              | SKM Online | Waktu Layanan             | Melakukan Koordinasi intensif dengan Perangkat Daerah                                                          | 100%                             |
| 6  | Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan | Januari-Oktober 2024 | 3,80 | 3,82 | 3,74 | 4,00 | 3,80 | 3,77 | 3,83 | 3,83 | 3,82 | 3,82 | 95,59        | A (Sangat Baik) | 245              | SKM Online | Waktu Layanan             | Penyelesaian Peningkatan sosialisasi melalui media daring terkait pemanfaatan aplikasi perencanaan dan inovasi | 100%                             |
| 7  | Bagian Hukum dan Kerjasama                                        | Januari-Oktober 2024 | 3,76 | 3,75 | 3,71 | 4,00 | 3,71 | 3,73 | 3,76 | 3,75 | 3,74 | 3,77 | 94,20        | A (Sangat Baik) | 242              | SKM Online | Waktu Layanan             | Optimalisasi komunikasi dengan pihak-                                                                          | 100%                             |

| No | Nama OPD/Unit Layanan                                     | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                             | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|----|-----------------------------------------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|    |                                                           |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |               |                 |                  |            |                           | pihak terkait untuk mempercepat proses penanganan pelayanan pada Bagian Hukum dan Kerjasama       |                                  |
| 8  | Bagian Organisasi                                         | Januari-Oktober 2024 | 3,89 | 3,83 | 3,79 | 4,00 | 3,81 | 3,83 | 3,88 | 3,85 | 3,84 | 3,86 | 96,43         | A (Sangat Baik) | 178              | SKM Online | Waktu Layanan             | Mengembangkan atau meningkatkan penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan | 100%                             |
| 9  | Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat              | Januari-Oktober 2024 | 3,88 | 3,83 | 3,81 | 3,99 | 3,86 | 3,87 | 3,88 | 3,85 | 3,87 | 3,87 | 96,77         | A (Sangat Baik) | 539              | SKM Online | Waktu Layanan             | Peninjauan kesesuaian waktu pelayanan                                                             | 100%                             |
| 10 | Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan | Januari-Oktober 2024 | 3,83 | 3,74 | 3,70 | 4,00 | 3,74 | 3,76 | 3,78 | 3,74 | 3,72 | 3,78 | 94,53         | A (Sangat Baik) | 447              | SKM Online | Waktu Layanan             | Evaluasi proses yang ada untuk mengidentifikasi tahapan yang memerlukan perbaikan                 | 100%                             |
| 11 | Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam                  | Januari-Oktober 2024 | 3,82 | 3,64 | 3,86 | 4,00 | 3,92 | 3,93 | 3,86 | 3,82 | 3,97 | 3,87 | 96,70         | A (Sangat Baik) | 230              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Penerapan digitalisasi untuk mempercepat akses dan alur prosedur                                  | 100%                             |
| 12 | Bagian Umum, Protokol dan Komunikasi Pimpinan             | Januari-Oktober 2024 | 3,98 | 3,98 | 3,97 | 4,00 | 3,97 | 3,97 | 3,97 | 3,99 | 4,00 | 3,98 | 99,48         | A (Sangat Baik) | 229              | SKM Online | Produk Hasil Layanan      | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Produk hasil layanan                                   | 100%                             |

| No | Nama OPD/Unit Layanan                                      | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                        | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|----|------------------------------------------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 13 | Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata | Januari-Oktober 2024 | 3,78 | 3,75 | 3,70 | 4,00 | 3,72 | 3,71 | 3,72 | 3,72 | 3,71 | 3,76 | 93,90         | A (Sangat Baik) | 1.404            | SKM Online | Waktu Layanan             | Analisis Proses saat ini dan meningkatkan komunikasi internal                                                                                                | 100%                             |
| 14 | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil                    | Januari-Oktober 2024 | 3,78 | 3,75 | 3,72 | 3,99 | 3,74 | 3,74 | 3,77 | 3,74 | 3,74 | 3,78 | 94,38         | A (Sangat Baik) | 1.919            | SKM Online | Waktu Layanan             | menerapkan sistem antrian atau otomatisasi untuk mempercepat waktu layanan                                                                                   | 100%                             |
| 15 | Dinas Kesehatan                                            | Januari-Oktober 2024 | 3,77 | 3,75 | 3,66 | 3,99 | 3,72 | 3,73 | 3,77 | 3,74 | 3,75 | 3,76 | 94,12         | A (Sangat Baik) | 696              | SKM Online | Waktu Layanan             | Rapat Koordinasi Evaluasi waktu layanan dengan Bidang Terkait                                                                                                | 100%                             |
| 16 | Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian                       | Januari-Oktober 2024 | 3,96 | 3,93 | 3,89 | 4,00 | 3,90 | 3,91 | 3,93 | 3,90 | 3,91 | 3,93 | 98,13         | A (Sangat Baik) | 274              | SKM Online | Waktu Layanan             | Sosialisasi informasi dan publikasi waktu penyelesaian layanan.                                                                                              | 100%                             |
| 17 | Dinas Komunikasi dan Informatika                           | Januari-Oktober 2024 | 3,87 | 3,84 | 3,78 | 4,00 | 3,79 | 3,83 | 3,83 | 3,73 | 3,77 | 3,83 | 95,70         | A (Sangat Baik) | 314              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Perbaikan atau peremajaan perangkat komputer di BLC                                                                                                          | 100%                             |
| 18 | Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan    | Januari-Oktober 2024 | 3,85 | 3,79 | 3,75 | 4,00 | 3,83 | 3,82 | 3,82 | 3,83 | 3,87 | 3,84 | 95,98         | A (Sangat Baik) | 430              | SKM Online | Waktu Layanan             | - Sosialisasi pelayanan via hotline melalui media sosial dinas<br>- Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terkait kendala pelayanan yang dihadapi | 100%                             |

| No | Nama OPD/Unit Layanan                                                                                 | Periode Pelaksa-<br>naan    | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM<br>KON-<br>VERSI | Kategori        | Jumlah<br>Responden | Metode<br>SKM | Unsur<br>Prioritas<br>Perbaikan | Rencana<br>Tindak Lanjut                                                                                                          | Realisasi RTL<br>Periode<br>Sebelumnya |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------------------|-----------------|---------------------|---------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|    |                                                                                                       |                             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                      |                 |                     |               |                                 | petugas pelayanan sehingga dapat mempercepat waktu penyelesaian layanan                                                           |                                        |
| 19 | Dinas Lingkungan Hidup                                                                                | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,78 | 3,71 | 3,67 | 4,00 | 3,81 | 3,78 | 3,83 | 3,78 | 3,82 | 3,80 | 94,94                | A (Sangat Baik) | 269                 | SKM Online    | Waktu Layanan                   | Sosialisasi informasi dan publikasi layanan                                                                                       | 100%                                   |
| 20 | Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan                                                              | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,83 | 3,75 | 3,70 | 3,99 | 3,75 | 3,82 | 3,82 | 3,77 | 3,79 | 3,80 | 95,01                | A (Sangat Baik) | 1.117               | SKM Online    | Waktu Layanan                   | Pelatihan staf untuk meningkatkan efisiensi                                                                                       | 100%                                   |
| 21 | Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,86 | 3,82 | 3,82 | 4,00 | 3,83 | 3,83 | 3,86 | 3,82 | 3,85 | 3,85 | 96,35                | A (Sangat Baik) | 321                 | SKM Online    | Sarana Prasarana                | Melakukan inventarisasi aset dan sarana prasarana pada setiap gedung/bangu nan tempat layanan berada                              | 100%                                   |
| 22 | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu                                                | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,88 | 3,88 | 3,87 | 3,98 | 3,91 | 3,96 | 3,96 | 3,95 | 3,98 | 3,93 | 98,23                | A (Sangat Baik) | 1.202               | SKM Online    | Waktu Layanan                   | Optimalisasi Sistem Argo dalam SSWALFA                                                                                            | 100%                                   |
| 23 | Dinas Pendidikan                                                                                      | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,59 | 3,52 | 3,42 | 4,00 | 3,61 | 3,55 | 3,57 | 3,59 | 3,59 | 3,61 | 90,14                | A (Sangat Baik) | 244                 | SKM Online    | Waktu Layanan                   | - Pemasangan Jadwal pelayanan di ruang pelayanan, website dan media sosial<br>- Pemberian Informasi terkait estimasi penyelesaian | 100%                                   |

| No | Nama OPD/Unit Layanan                                          | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                  | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|----|----------------------------------------------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|    |                                                                |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |               |                 |                  |            |                           | dan saat dokumen siap diambil                                                                                                          |                                  |
| 24 | Dinas Perhubungan                                              | Januari-Oktober 2024 | 3,90 | 3,92 | 3,91 | 4,00 | 3,82 | 3,85 | 3,77 | 3,82 | 3,84 | 3,87 | 96,75         | A (Sangat Baik) | 3.233            | SKM Online | Perilaku Pegawai          | Pelatihan serive excellece dan pelatihan komunikasi dan etika pelayanan                                                                | 100%                             |
| 25 | Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja                           | Januari-Oktober 2024 | 3,88 | 3,87 | 3,83 | 4,00 | 3,84 | 3,86 | 3,88 | 3,86 | 3,86 | 3,88 | 96,91         | A (Sangat Baik) | 387              | SKM Online | Waktu Layanan             | Melakukan evaluasi terhadap waktu penyelesaian layanan dengan mengoptimalkan website SSWALFA                                           | 100%                             |
| 26 | Dinas Perpustakaan dan Kearsipan                               | Januari-Oktober 2024 | 3,87 | 3,85 | 3,83 | 4,00 | 3,85 | 3,87 | 3,84 | 3,82 | 3,84 | 3,86 | 96,56         | A (Sangat Baik) | 667              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Perbaikan sarana prasarana Pelayanan Baca (Perpustakaan , TBM, Mobil Keliling) dan Perbaikan sarana dan prasarana pelayanan baca arsip | 100%                             |
| 27 | Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan | Januari-Oktober 2024 | 3,98 | 3,98 | 3,97 | 4,00 | 3,98 | 3,97 | 3,98 | 3,98 | 3,97 | 3,98 | 99,45         | A (Sangat Baik) | 615              | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Dilakukan secara online untuk mempersingkat waktu layanan.                                                                             | 100%                             |
| 28 | Dinas Sosial                                                   | Januari-Oktober 2024 | 3,75 | 3,67 | 3,69 | 4,00 | 3,71 | 3,77 | 3,79 | 3,76 | 3,78 | 3,77 | 94,23         | A (Sangat Baik) | 291              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Menyediakan sistem pelacakan pengajuan                                                                                                 | 100%                             |

| No | Nama OPD/Unit Layanan                | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                          | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|----|--------------------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|    |                                      |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |               |                 |                  |            |                           | SKKM yang memungkinkan masyarakat mengetahui status pengajuan mereka                                                           |                                  |
| 29 | Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga | Januari-Oktober 2024 | 3,79 | 3,78 | 3,74 | 4,00 | 3,79 | 3,81 | 3,83 | 3,83 | 3,85 | 3,82 | 95,60         | A (Sangat Baik) | 209              | SKM Online | Waktu Layanan             | Peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui pendampingan dan/atau evaluasi kinerja secara internal                        | 100%                             |
| 30 | Inspektorat                          | Januari-Oktober 2024 | 3,92 | 3,90 | 3,80 | 4,00 | 3,85 | 3,88 | 3,90 | 3,88 | 3,81 | 3,88 | 97,07         | A (Sangat Baik) | 220              | SKM Online | Waktu Layanan             | Melakukan pelayanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan                                                          | 100%                             |
| 31 | Kecamatan Asemrowo                   | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 99,90         | A (Sangat Baik) | 811              | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Mengoptimalkan tim penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk membuat jadwal dan menindaklanjuti semua pengaduan yang masuk | 100%                             |
| 32 | Kecamatan Benowo                     | Januari-Oktober 2024 | 3,93 | 3,95 | 3,94 | 4,00 | 3,94 | 3,95 | 3,94 | 3,95 | 3,94 | 3,95 | 98,72         | A (Sangat Baik) | 409              | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Memberikan informasi terkait persyaratan permohonan media sosial                                                               | 100%                             |

| No | Nama OPD/Unit Layanan | Periode Pelaksana-<br>naan | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-<br>VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                 | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|----|-----------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 33 | Kecamatan Bubutan     | Januari-Oktober 2024       | 3,87 | 3,86 | 3,86 | 4,00 | 3,87 | 3,99 | 3,99 | 3,73 | 3,96 | 3,90 | 97,60             | A (Sangat Baik) | 1.796            | SKM Online | Sarana Prasarana          | Melengkapi Sarana Prasarana Penunjang Layanan                                                         | 100%                             |
| 34 | Kecamatan Bulak       | Januari-Oktober 2024       | 3,96 | 3,97 | 3,96 | 4,00 | 3,96 | 3,96 | 3,97 | 3,97 | 3,97 | 3,97 | 99,23             | A (Sangat Baik) | 1.329            | SKM Online | Kompetensi Pegawai        | Penanganan pengaduan secara pendampingan dan konsultasi                                               | 100%                             |
| 35 | Kecamatan Dukuh Pakis | Januari-Oktober 2024       | 3,31 | 3,31 | 3,30 | 4,00 | 3,94 | 3,94 | 3,95 | 3,95 | 3,96 | 3,74 | 93,47             | A (Sangat Baik) | 358              | SKM Online | Waktu Layanan             | Optimalkan manajemen antrean layanan menggunakan sistem antrean digital                               | 100%                             |
| 36 | Kecamatan Gayungan    | Januari-Oktober 2024       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,95             | A (Sangat Baik) | 1.322            | SKM Online | Waktu Layanan             | Melakukan evaluasi secara berkala terhadap hambatan yang dialami                                      | 100%                             |
| 37 | Kecamatan Genteng     | Januari-Oktober 2024       | 3,85 | 3,82 | 3,78 | 4,00 | 3,78 | 3,81 | 3,87 | 3,84 | 3,84 | 3,84 | 96,07             | A (Sangat Baik) | 399              | SKM Online | Produk Hasil Layanan      | Memberikan produk berupa hard file dan soft file kepada pemohon untuk digunakan sebagai arsip pribadi | 100%                             |
| 38 | Kecamatan Gubeng      | Januari-Oktober 2024       | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 4,00 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,99 | 3,98 | 99,59             | A (Sangat Baik) | 799              | SKM Online | Waktu Layanan             | Meningkatkan frekuensi jemput bola pelayanan pada tempat yang mudah di akses oleh masyarakat          | 100%                             |

| No | Nama OPD/Unit Layanan   | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                    | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|----|-------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 39 | Kecamatan Gunung Anyar  | Januari-Oktober 2024 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 99,78         | A (Sangat Baik) | 867              | SKM Online | Waktu Layanan             | Simplifikasi prosedur yang memakan waktu lama                                            | 100%                             |
| 40 | Kecamatan Jambangan     | Januari-Oktober 2024 | 3,96 | 3,96 | 3,96 | 4,00 | 3,96 | 3,96 | 3,95 | 3,96 | 3,96 | 3,96 | 99,06         | A (Sangat Baik) | 1.321            | SKM Online | Perilaku Pegawai          | Terapkan evaluasi berkala terhadap sikap pegawai berdasarkan survei pelanggan            | 100%                             |
| 41 | Kecamatan Karang Pilang | Januari-Oktober 2024 | 3,98 | 3,98 | 3,97 | 4,00 | 3,97 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 99,48         | A (Sangat Baik) | 350              | SKM Online | Waktu Layanan             | Lakukan evaluasi alur pelayanan untuk memangkas proses yang tidak efisien                | 100%                             |
| 42 | Kecamatan Kenjeran      | Januari-Oktober 2024 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 99,76         | A (Sangat Baik) | 2.040            | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Sosialisasikan secara luas daftar persyaratan layanan melalui media cetak maupun digital | 100%                             |
| 43 | Kecamatan Krembangan    | Januari-Oktober 2024 | 3,90 | 3,84 | 3,85 | 4,00 | 3,85 | 3,93 | 3,95 | 3,89 | 3,99 | 3,91 | 97,78         | A (Sangat Baik) | 2.547            | SKM Online | Prosedur Layanan          | menyusun alur layanan yang lebih sederhana untuk menghindari langkah prosedur berulang   | 100%                             |
| 44 | Kecamatan Lakarsantri   | Januari-Oktober 2024 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,98 | 3,99 | 3,98 | 3,99 | 99,63         | A (Sangat Baik) | 409              | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Membentuk tim penanganan pengaduan                                                       | 100%                             |
| 45 | Kecamatan Mulyorejo     | Januari-Oktober 2024 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 99,73         | A (Sangat Baik) | 569              | SKM Online | Waktu Layanan             | Monitor waktu layanan harian untuk                                                       | 100%                             |

| No | Nama OPD/Unit Layanan    | Periode Pelaksa-<br>naan    | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM<br>KON-<br>VERSI | Kategori        | Jumlah<br>Responden | Metode<br>SKM | Unsur<br>Prioritas<br>Perbaikan | Rencana<br>Tindak Lanjut                                                                            | Realisasi RTL<br>Periode<br>Sebelumnya |
|----|--------------------------|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------------------|-----------------|---------------------|---------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|    |                          |                             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                      |                 |                     |               |                                 | memastikan target waktu tercapai                                                                    |                                        |
| 46 | Kecamatan Pabean Cantian | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,96 | 3,97 | 3,97 | 4,00 | 3,80 | 3,98 | 3,98 | 3,99 | 3,98 | 3,96 | 99,01                | A (Sangat Baik) | 386                 | SKM Online    | Produk Hasil Layanan            | Evaluasi standar layanan dan penyempurnaan SOP                                                      | 100%                                   |
| 47 | Kecamatan Pakal          | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,87 | 3,85 | 3,86 | 4,00 | 3,87 | 3,87 | 3,86 | 3,83 | 3,88 | 3,88 | 96,92                | A (Sangat Baik) | 369                 | SKM Online    | Sarana Prasarana                | Melakukan perawatan secara berkala terhadap sarana prasarana yang tersedia                          | 100%                                   |
| 48 | Kecamatan Rungkut        | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,85 | 3,83 | 3,81 | 4,00 | 3,78 | 3,81 | 3,81 | 3,76 | 3,75 | 3,82 | 95,53                | A (Sangat Baik) | 390                 | SKM Online    | Penanganan Pengaduan            | Menyediakan petugas khusus pengelolaan pengaduan untuk memastikan pengaduan segera ditindaklanjuti. | 100%                                   |
| 49 | Kecamatan Sambikerep     | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,99 | 3,98 | 3,99 | 4,00 | 3,98 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 99,71                | A (Sangat Baik) | 898                 | SKM Online    | Prosedur Layanan                | Terus menerus memberikan arahan dan pengertian kepada masyarakat terkait alur pelayanan             | 100%                                   |
| 50 | Kecamatan Sawahan        | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,97 | 3,97 | 3,95 | 4,00 | 3,97 | 3,96 | 3,97 | 3,96 | 3,97 | 3,97 | 99,20                | A (Sangat Baik) | 793                 | SKM Online    | Waktu Layanan                   | Peningkatan sosialisasi registrasi online mandiri                                                   | 100%                                   |
| 51 | Kecamatan Semampir       | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,58 | 3,54 | 3,57 | 4,00 | 3,56 | 3,53 | 3,56 | 3,53 | 3,58 | 3,61 | 90,14                | A (Sangat Baik) | 734                 | SKM Online    | Sarana Prasarana                | Melengkapi Sarana Prasarna Penunjang Layanan                                                        | 100%                                   |

| No | Nama OPD/Unit Layanan   | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                         | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|----|-------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 52 | Kecamatan Simokerto     | Januari-Oktober 2024 | 3,98 | 3,97 | 3,97 | 4,00 | 3,97 | 3,97 | 3,97 | 3,95 | 3,97 | 3,97 | 99,32         | A (Sangat Baik) | 1.872            | SKM Online | Sarana Prasarana          | Perbaiki fasilitas ruang tunggu dan pastikan kenyamanan masyarakat                                                                            | 100%                             |
| 53 | Kecamatan Sukolilo      | Januari-Oktober 2024 | 3,74 | 3,68 | 3,78 | 3,99 | 3,89 | 3,93 | 3,94 | 3,69 | 3,83 | 3,83 | 95,80         | A (Sangat Baik) | 555              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Koordinasi dengan Perangkat Daerah Pengampu                                                                                                   | 100%                             |
| 54 | Kecamatan Sukomanunggal | Januari-Oktober 2024 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,98 | 3,99 | 3,99 | 3,89 | 3,91 | 3,97 | 99,26         | A (Sangat Baik) | 1.022            | SKM Online | Sarana Prasarana          | Program Peningkatan Sarana dan prasarana yaitu melalui kegiatan pengadaan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik | 100%                             |
| 55 | Kecamatan Tambaksari    | Januari-Oktober 2024 | 3,94 | 3,97 | 3,97 | 4,00 | 3,97 | 3,97 | 3,97 | 3,97 | 3,98 | 3,97 | 99,30         | A (Sangat Baik) | 4.094            | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Evaluasi persyaratan layanan untuk memastikan kepraktisannya                                                                                  | 100%                             |
| 56 | Kecamatan Tandes        | Januari-Oktober 2024 | 3,98 | 3,95 | 3,91 | 4,00 | 3,96 | 3,92 | 3,97 | 3,98 | 3,98 | 3,96 | 99,02         | A (Sangat Baik) | 424              | SKM Online | Waktu Layanan             | Penambahan Kualitas jaringan internet dan loket pelayanan                                                                                     | 100%                             |
| 57 | Kecamatan Tegalsari     | Januari-Oktober 2024 | 3,99 | 3,98 | 3,96 | 4,00 | 3,97 | 3,97 | 3,97 | 3,96 | 3,97 | 3,98 | 99,38         | A (Sangat Baik) | 593              | SKM Online | Waktu Layanan             | Menerapkan dashboard monitoring untuk memantau durasi layanan                                                                                 | 100%                             |

| No | Nama OPD/Unit Layanan       | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                   | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|----|-----------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 58 | Kecamatan Tenggilis Mejoyo  | Januari-Oktober 2024 | 3,92 | 3,91 | 3,91 | 4,00 | 3,92 | 3,93 | 3,95 | 3,93 | 3,90 | 3,93 | 98,27         | A (Sangat Baik) | 537              | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pengaduan yang masuk          | 100%                             |
| 59 | Kecamatan Wiyung            | Januari-Oktober 2024 | 3,95 | 3,93 | 3,92 | 4,00 | 3,92 | 3,93 | 3,93 | 3,94 | 3,95 | 3,94 | 98,53         | A (Sangat Baik) | 398              | SKM Online | Waktu Layanan             | Peningkatan sosialisasi registrasi online                                               | 100%                             |
| 60 | Kecamatan Wonocolo          | Januari-Oktober 2024 | 3,99 | 3,98 | 3,77 | 4,00 | 3,84 | 3,85 | 3,79 | 3,79 | 3,98 | 3,89 | 97,20         | A (Sangat Baik) | 1.607            | SKM Online | Waktu Layanan             | Menerapkan layanan berbasis daring untuk dokumen-dokumen yang bisa diselesaikan online. | 100%                             |
| 61 | Kecamatan Wonokromo         | Januari-Oktober 2024 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 99,76         | A (Sangat Baik) | 1.328            | SKM Online | Waktu Layanan             | Sediakan loket cepat untuk layanan bersifat urgent                                      | 100%                             |
| 62 | Kelurahan Airlangga         | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 99,91         | A (Sangat Baik) | 1.003            | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | monitoring pengaduan masyarakat secara berkala                                          | 100%                             |
| 63 | Kelurahan Alun-Alun Contong | Januari-Oktober 2024 | 3,94 | 3,64 | 3,79 | 4,00 | 3,92 | 3,95 | 3,94 | 3,97 | 3,99 | 3,90 | 97,59         | A (Sangat Baik) | 368              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Melakukan evaluasi terhadap SOP yang telah dilaksanakan                                 | 100%                             |
| 64 | Kelurahan Ampel             | Januari-Oktober 2024 | 3,89 | 3,85 | 3,84 | 4,00 | 3,90 | 3,80 | 3,82 | 3,87 | 3,73 | 3,86 | 96,39         | A (Sangat Baik) | 490              | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Membentuk tim penanganan pengaduan                                                      | 100%                             |
| 65 | Kelurahan Asemrowo          | Januari-Oktober 2024 | 3,97 | 3,95 | 3,96 | 4,00 | 3,97 | 3,98 | 3,98 | 3,97 | 3,98 | 3,97 | 99,32         | A (Sangat Baik) | 377              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Menyediakan modul tentang prosedur layanan yang mudah                                   | 100%                             |

| No | Nama OPD/Unit Layanan    | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                   | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|----|--------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|    |                          |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |               |                 |                  |            |                           | diakses masyarakat                                                                                      |                                  |
| 66 | Kelurahan Babat Jerawat  | Januari-Oktober 2024 | 3,82 | 3,81 | 3,84 | 3,98 | 3,86 | 3,87 | 3,89 | 3,89 | 3,89 | 3,87 | 96,79         | A (Sangat Baik) | 389              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Mengidentifikasi prosedur yang harus diperbaiki dengan melibatkan feedback masyarakat                   | 100%                             |
| 67 | Kelurahan Babatan        | Januari-Oktober 2024 | 3,84 | 3,84 | 3,84 | 4,00 | 3,84 | 3,84 | 3,84 | 3,83 | 3,88 | 3,86 | 96,48         | A (Sangat Baik) | 472              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Meningkatkan infrastruktur layanan seperti fasilitas IT dan ruang tunggu nyaman                         | 100%                             |
| 68 | Kelurahan Balas Klumprik | Januari-Oktober 2024 | 3,75 | 3,75 | 3,73 | 4,00 | 3,71 | 3,74 | 3,73 | 3,74 | 3,85 | 3,78 | 94,47         | A (Sangat Baik) | 511              | SKM Online | Produk Hasil Layanan      | Penjadwalan perawatan mesin printer                                                                     | 100%                             |
| 69 | Kelurahan Balongsari     | Januari-Oktober 2024 | 3,90 | 3,88 | 3,86 | 4,00 | 3,90 | 3,90 | 3,94 | 3,90 | 3,91 | 3,91 | 97,77         | A (Sangat Baik) | 608              | SKM Online | Waktu Layanan             | Melakukan peningkatan layanan online                                                                    | 100%                             |
| 70 | Kelurahan Bangkingan     | Januari-Oktober 2024 | 3,98 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,98 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 99,76         | A (Sangat Baik) | 456              | SKM Online | Produk Hasil Layanan      | Melaksanakan movev terhadap produk layanan yang dihasilkan                                              | 100%                             |
| 71 | Kelurahan Banjar Sugihan | Januari-Oktober 2024 | 3,99 | 3,98 | 3,97 | 4,00 | 3,98 | 3,99 | 3,98 | 3,99 | 3,98 | 3,98 | 99,62         | A (Sangat Baik) | 452              | SKM Online | Waktu Layanan             | Kegiatan sosialisasi standar pelayanan                                                                  | 100%                             |
| 72 | Kelurahan Banyu Urip     | Januari-Oktober 2024 | 3,66 | 3,62 | 3,62 | 4,00 | 3,69 | 3,65 | 3,69 | 3,66 | 3,74 | 3,70 | 92,58         | A (Sangat Baik) | 351              | SKM Online | Waktu Layanan             | Lakukan monitoring harian untuk memastikan tidak ada layanan yang melebihi batas waktu yang ditentukan. | 100%                             |

| No | Nama OPD/Unit Layanan   | Periode Pelaksa-<br>naan    | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM<br>KON-<br>VERSI | Kategori        | Jumlah<br>Responden | Metode<br>SKM | Unsur<br>Prioritas<br>Perbaikan | Rencana<br>Tindak Lanjut                                                          | Realisasi RTL<br>Periode<br>Sebelumnya |
|----|-------------------------|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------------------|-----------------|---------------------|---------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 73 | Kelurahan Baratajaya    | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,96                | A (Sangat Baik) | 578                 | SKM Online    | Produk Hasil Layanan            | Melaksanakan monev terhadap produk layanan yang dihasilkan                        | 100%                                   |
| 74 | Kelurahan Bendul Merisi | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,94                | A (Sangat Baik) | 660                 | SKM Online    | Waktu Layanan                   | Melakukan monitoring secara berkala terhadap waktu layanan yang diberikan pegawai | 100%                                   |
| 75 | Kelurahan Benowo        | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,88 | 3,86 | 3,87 | 4,00 | 3,87 | 3,87 | 3,87 | 3,86 | 3,86 | 3,88 | 97,05                | A (Sangat Baik) | 346                 | SKM Online    | Sarana Prasarana                | Peningkatan kemampuan PC                                                          | 100%                                   |
| 76 | Kelurahan Bongkaran     | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,54 | 3,56 | 3,65 | 4,00 | 3,75 | 3,85 | 3,88 | 3,92 | 3,98 | 3,79 | 94,85                | A (Sangat Baik) | 394                 | SKM Online    | Persyaratan Layanan             | Membuat Banner tentang persyaratan layanan                                        | 100%                                   |
| 77 | Kelurahan Bringin       | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,95 | 3,94 | 3,95 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,91 | 3,99 | 3,97 | 99,18                | A (Sangat Baik) | 385                 | SKM Online    | Sarana Prasarana                | Pengajuan Peningkatan/P emeliharaan sarana dan prasarana ke Kecamatan             | 100%                                   |
| 78 | Kelurahan Bubutan       | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,92 | 3,91 | 3,90 | 4,00 | 3,91 | 3,90 | 3,89 | 3,91 | 3,86 | 3,91 | 97,74                | A (Sangat Baik) | 622                 | SKM Online    | Penanganan Pengaduan            | Melakukan koordinasi dengan instansi lain termasuk melalui aplikasi wargaku       | 100%                                   |
| 79 | Kelurahan Bulak         | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,90 | 3,83 | 3,90 | 4,00 | 3,73 | 3,88 | 3,88 | 3,37 | 3,77 | 3,81 | 95,20                | A (Sangat Baik) | 469                 | SKM Online    | Sarana Prasarana                | Melakukan identifikasi kebutuhan saranan prasarna penunjang layanan               | 100%                                   |

| No | Nama OPD/Unit Layanan     | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                    | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|----|---------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 80 | Kelurahan Bulak Banteng   | Januari-Oktober 2024 | 3,93 | 3,91 | 3,93 | 4,00 | 3,95 | 3,89 | 3,96 | 3,91 | 3,97 | 3,94 | 98,45         | A (Sangat Baik) | 475              | SKM Online | Kompetensi Pegawai        | Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent                                                                    | 100%                             |
| 81 | Kelurahan Darmo           | Januari-Oktober 2024 | 3,99 | 3,98 | 3,98 | 4,00 | 3,97 | 3,97 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 99,55         | A (Sangat Baik) | 546              | SKM Online | Kompetensi Pegawai        | Melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai dalam memberikan layanan                                                     | 100%                             |
| 82 | Kelurahan dr. Soetomo     | Januari-Oktober 2024 | 3,98 | 3,97 | 3,97 | 4,00 | 3,95 | 3,93 | 3,97 | 3,91 | 3,99 | 3,96 | 99,10         | A (Sangat Baik) | 1.099            | SKM Online | Sarana Prasarana          | Penambahana sarana prasarana seperti komputer, printer, scanner dll                                                      | 100%                             |
| 83 | Kelurahan Dukuh Kupang    | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,90         | A (Sangat Baik) | 1.185            | SKM Online | Waktu Layanan             | Meningkatan sosialisasi online                                                                                           | 100%                             |
| 84 | Kelurahan Dukuh Menanggal | Januari-Oktober 2024 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 4,00 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 99,58         | A (Sangat Baik) | 314              | SKM Online | Waktu Layanan             | Meningkatan sosialisasi online                                                                                           | 100%                             |
| 85 | Kelurahan Dukuh Pakis     | Januari-Oktober 2024 | 3,78 | 3,77 | 3,77 | 4,00 | 3,77 | 3,77 | 3,77 | 3,76 | 3,82 | 3,80 | 95,04         | A (Sangat Baik) | 394              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Meningkatkan kelengkapan fasilitas kantor seperti AC, kursi tunggu, dan ruang khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus | 100%                             |
| 86 | Kelurahan Dukuh Setro     | Januari-Oktober 2024 | 3,62 | 3,65 | 3,65 | 4,00 | 3,65 | 3,63 | 3,71 | 3,63 | 3,64 | 3,69 | 92,18         | A (Sangat Baik) | 478              | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Melakukan reviu terhadap SOP pelayanan                                                                                   | 100%                             |
| 87 | Kelurahan Dukuh Sutorejo  | Januari-Oktober 2024 | 3,74 | 3,65 | 3,72 | 4,00 | 3,83 | 3,61 | 3,70 | 3,63 | 3,63 | 3,72 | 93,12         | A (Sangat Baik) | 391              | SKM Online | Kompetensi Pegawai        | Memberikan pelatihan khusus terkait                                                                                      | 100%                             |

| No | Nama OPD/Unit Layanan      | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                    | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|----|----------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|    |                            |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |               |                 |                  |            |                           | service excellent                                                                        |                                  |
| 88 | Kelurahan Dupak            | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 99,92         | A (Sangat Baik) | 753              | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat                                            | 100%                             |
| 89 | Kelurahan Embong Kaliasin  | Januari-Oktober 2024 | 3,97 | 3,97 | 3,96 | 4,00 | 3,96 | 3,96 | 3,97 | 3,97 | 3,98 | 3,97 | 99,31         | A (Sangat Baik) | 506              | SKM Online | Waktu Layanan             | Peningkatan Sosialisasi Online                                                           | 100%                             |
| 90 | Kelurahan Gading           | Januari-Oktober 2024 | 3,81 | 3,81 | 3,81 | 4,00 | 3,81 | 3,81 | 3,81 | 3,81 | 3,84 | 3,84 | 95,90         | A (Sangat Baik) | 780              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Menyediakan aksesibilitas yang ramah difabel, termasuk ramp kursi roda dan toilet khusus | 100%                             |
| 91 | Kelurahan Gayungan         | Januari-Oktober 2024 | 3,98 | 3,87 | 3,95 | 4,00 | 3,98 | 3,98 | 3,97 | 3,98 | 3,98 | 3,97 | 99,14         | A (Sangat Baik) | 553              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Sosialisasi ke warga yg kesulitan terkait sistem, mekanisme, prosedur layanan            | 100%                             |
| 92 | Kelurahan Gebang Putih     | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 4,00 | 3,98 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,92         | A (Sangat Baik) | 391              | SKM Online | Waktu Layanan             | Melakukan evaluasi terhadap waktu layanan                                                | 100%                             |
| 93 | Kelurahan Genteng          | Januari-Oktober 2024 | 3,72 | 3,52 | 3,60 | 4,00 | 3,65 | 3,64 | 3,70 | 3,66 | 3,73 | 3,69 | 92,27         | A (Sangat Baik) | 403              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Melakukan monitoring dan evaluasi terkait prosedur layanan                               | 100%                             |
| 94 | Kelurahan Genting Kalianak | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 3,88 | 3,74 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,96 | 98,90         | A (Sangat Baik) | 360              | SKM Online | Waktu Layanan             | tambahkan loket tambahan di jam-jam sibuk                                                | 100%                             |
| 95 | Kelurahan Gubeng           | Januari-Oktober 2024 | 3,96 | 3,97 | 3,95 | 4,00 | 3,96 | 3,97 | 3,97 | 3,97 | 3,98 | 3,97 | 99,25         | A (Sangat Baik) | 447              | SKM Online | Waktu Layanan             | Meningkatkan teknologi informasi dan penyederhanaan birokrasi                            | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan         | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                              | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|-------------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 96  | Kelurahan Gundih              | Januari-Oktober 2024 | 3,87 | 3,79 | 3,79 | 4,00 | 3,82 | 3,80 | 3,83 | 3,79 | 3,80 | 3,83 | 95,79         | A (Sangat Baik) | 366              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Perbarui peralatan kerja pegawai, seperti komputer dan printer, untuk mendukung kelancaran layanan | 100%                             |
| 97  | Kelurahan Gunung Anyar        | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 99,78         | A (Sangat Baik) | 760              | SKM Online | Waktu Layanan             | mengoptimalkan aplikasi pendaftaran online                                                         | 100%                             |
| 98  | Kelurahan Gunung Anyar Tambak | Januari-Oktober 2024 | 3,92 | 3,92 | 3,92 | 4,00 | 3,93 | 3,92 | 3,93 | 3,93 | 3,92 | 3,93 | 98,29         | A (Sangat Baik) | 618              | SKM Online | Waktu Layanan             | menerapkan metode evaluasi harian dan mingguan untuk memantau durasi layanan                       | 100%                             |
| 99  | Kelurahan Gunung Sari         | Januari-Oktober 2024 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 99,80         | A (Sangat Baik) | 489              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Melakukan koordinasi dengan BPKAD untuk pemenuhan sarana prasarana                                 | 100%                             |
| 100 | Kelurahan Jagir               | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,94         | A (Sangat Baik) | 375              | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan layanan                                     | 100%                             |
| 101 | Kelurahan Jajar Tunggal       | Januari-Oktober 2024 | 3,72 | 3,72 | 3,72 | 4,00 | 3,72 | 3,72 | 3,72 | 3,72 | 3,98 | 3,78 | 94,49         | A (Sangat Baik) | 416              | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Peningkatan sosialisasi terkait persyaratan layanan di balai RW / medsos                           | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan    | Periode Pelaksana-<br>naan | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-<br>VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                     | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|--------------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 102 | Kelurahan Jambangan      | Januari-Oktober 2024       | 3,97 | 3,96 | 3,97 | 4,00 | 3,97 | 3,97 | 3,98 | 3,93 | 3,93 | 3,96 | 99,07             | A (Sangat Baik) | 337              | SKM Online | Sarana Prasarana          |                                                                                           | 100%                             |
| 103 | Kelurahan Jemur Wonosari | Januari-Oktober 2024       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,92             | A (Sangat Baik) | 674              | SKM Online | Kompetensi Pegawai        | mengusulkan adanya pelatihan teknis secara rutin untuk meningkatkan keterampilan pegawai. | 100%                             |
| 104 | Kelurahan Jepara         | Januari-Oktober 2024       | 3,85 | 3,65 | 3,83 | 4,00 | 3,72 | 3,69 | 3,83 | 3,58 | 3,58 | 3,75 | 93,70             | A (Sangat Baik) | 801              | SKM Online | Sarana Prasarana          | meningkatkan kualitas fasilitas IT untuk mendukung digitalisasi pelayanan                 | 100%                             |
| 105 | Kelurahan Jeruk          | Januari-Oktober 2024       | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 99,85             | A (Sangat Baik) | 323              | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Melakukan monitoring dan evaluasi terkait persyaratan layanan                             | 100%                             |
| 106 | Kelurahan Kalijudan      | Januari-Oktober 2024       | 3,77 | 3,77 | 3,77 | 4,00 | 3,79 | 3,83 | 3,85 | 3,89 | 3,93 | 3,84 | 96,10             | A (Sangat Baik) | 759              | SKM Online | Waktu Layanan             | mediakan waktu layanan khusus untuk masyarakat yang memiliki kebutuhan mendesak           | 100%                             |
| 107 | Kelurahan Kalirungkut    | Januari-Oktober 2024       | 3,94 | 3,92 | 3,91 | 4,00 | 3,95 | 3,94 | 3,94 | 3,93 | 3,88 | 3,93 | 98,36             | A (Sangat Baik) | 438              | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Dibukanya jaringan online dan servis desk pengaduan                                       | 100%                             |
| 108 | Kelurahan Kalisari       | Januari-Oktober 2024       | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 99,81             | A (Sangat Baik) | 417              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Melakukan perawatan secara berkala terhadap sarana prasarana yang tersedia                | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan      | Periode Pelaksana-<br>naan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM<br>KON-<br>VERSI | Kategori        | Jumlah<br>Responden | Metode<br>SKM | Unsur<br>Prioritas<br>Perbaikan | Rencana<br>Tindak Lanjut                                                                                                                                          | Realisasi RTL<br>Periode<br>Sebelumnya |
|-----|----------------------------|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------------------|-----------------|---------------------|---------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 109 | Kelurahan Kandangan        | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,95 | 3,96 | 3,94 | 4,00 | 3,93 | 3,93 | 3,95 | 3,95 | 3,95 | 3,95 | 98,80                | A (Sangat Baik) | 367                 | SKM Online    | Produk Hasil Layanan            | Pelaksanaan dan pemantauan di lapangan                                                                                                                            | 100%                                   |
| 110 | Kelurahan Kapas Madya Baru | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,88 | 3,87 | 3,85 | 4,00 | 3,83 | 3,83 | 3,86 | 3,83 | 3,76 | 3,86 | 96,47                | A (Sangat Baik) | 634                 | SKM Online    | Penanganan Pengaduan            | Membentuk tim penanganan pengaduan                                                                                                                                | 100%                                   |
| 111 | Kelurahan Kapasan          | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,93 | 3,90 | 3,89 | 4,00 | 3,93 | 3,92 | 3,94 | 3,93 | 3,95 | 3,93 | 98,31                | A (Sangat Baik) | 742                 | SKM Online    | Waktu Layanan                   | Optimalisasi kepengurusan adminduk di balai RW                                                                                                                    | 100%                                   |
| 112 | Kelurahan Kapasari         | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,97 | 3,44 | 3,97 | 4,00 | 3,97 | 3,44 | 3,97 | 3,44 | 3,98 | 3,80 | 94,97                | A (Sangat Baik) | 589                 | SKM Online    | Prosedur Layanan                | Peningkatan sosialisasi terkait layanan tahapan nikah, layanan pindah masuk legalitas, manfaat IKD dan penjelasan urgensi pemeriksaan kesehatan serta kelas catin | 100%                                   |
| 113 | Kelurahan Karah            | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,96 | 3,95 | 3,94 | 4,00 | 3,94 | 3,94 | 3,96 | 3,93 | 3,95 | 3,95 | 98,84                | A (Sangat Baik) | 951                 | SKM Online    | Sarana Prasarana                | Pengadaan sarana kursi tunggu pemohon                                                                                                                             | 100%                                   |
| 114 | Kelurahan Karang Pilang    | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,97                | A (Sangat Baik) | 2.362               | SKM Online    | Penanganan Pengaduan            | Menindaklanjuti pengaduan secara berkala                                                                                                                          | 100%                                   |
| 115 | Kelurahan Karangpoh        | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 4,00 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,99 | 99,63                | A (Sangat Baik) | 329                 | SKM Online    | Persyaratan Layanan             | Memberikan edukasi kepada masyarakat tentang kelengkapan persyaratan melalui media sosial                                                                         | 100%                                   |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan  | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                               | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 116 | Kelurahan Kebonsari    | Januari-Oktober 2024 | 3,97 | 3,97 | 3,97 | 4,00 | 3,95 | 3,97 | 3,97 | 3,96 | 3,99 | 3,97 | 99,28         | A (Sangat Baik) | 1.117            | SKM Online | Produk Hasil Layanan      | Melakukan sinkronisasi jenis pelayanan dengan instansi lain dan peningkatan informasi media elektronik untuk produk jenis pelayanan | 100%                             |
| 117 | Kelurahan Kebraon      | Januari-Oktober 2024 | 3,98 | 3,97 | 3,98 | 4,00 | 3,98 | 3,95 | 3,98 | 3,96 | 3,97 | 3,98 | 99,38         | A (Sangat Baik) | 379              | SKM Online | Kompetensi Pegawai        | Memberikan sosialisasi kepada pegawai terkait persyaratan teknis / administratif sesuai ketentuan peraturan undang-undang           | 100%                             |
| 118 | Kelurahan Kedung Baruk | Januari-Oktober 2024 | 3,99 | 3,94 | 3,93 | 4,00 | 3,95 | 3,93 | 3,94 | 3,93 | 3,99 | 3,96 | 98,91         | A (Sangat Baik) | 544              | SKM Online | Kompetensi Pegawai        | Melakukan monitorin dan evaluasi terhadap petugas layanan                                                                           | 100%                             |
| 119 | Kelurahan Kedung Cowek | Januari-Oktober 2024 | 3,95 | 3,91 | 3,91 | 4,00 | 3,94 | 3,92 | 3,93 | 3,94 | 3,94 | 3,94 | 98,42         | A (Sangat Baik) | 541              | SKM Online | Waktu Layanan             | mengidentifikasi waktu untuk setiap jenis layanan untuk memastikan efisiensi maksimum                                               | 100%                             |
| 120 | Kelurahan Kedungdoro   | Januari-Oktober 2024 | 3,91 | 3,86 | 3,83 | 4,00 | 3,77 | 3,76 | 3,72 | 3,73 | 3,77 | 3,82 | 95,41         | A (Sangat Baik) | 426              | SKM Online | Perilaku Pegawai          | menerapkan sistem reward dan                                                                                                        | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan          | Periode Pelaksana-<br>naan | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-<br>VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                      | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|--------------------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|     |                                |                            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                   |                 |                  |            |                           | punishment bagi pegawai berdasarkan feedback masyarakat                                    |                                  |
| 121 | Kelurahan Kedurus              | Januari-Oktober 2024       | 3,84 | 3,85 | 3,84 | 4,00 | 3,84 | 3,84 | 3,85 | 3,85 | 3,85 | 3,86 | 96,58             | A (Sangat Baik) | 577              | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Menempelkan infomasi persyaratan pada papan informasi, medosos, dll                        | 100%                             |
| 122 | Kelurahan Kejawan Putih Tambak | Januari-Oktober 2024       | 3,94 | 3,95 | 3,95 | 4,00 | 3,95 | 3,94 | 3,94 | 3,94 | 3,96 | 3,95 | 98,83             | A (Sangat Baik) | 392              | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Melakukan pemenuhan persyaratan dengan pembuatan persyaratan masing-masing jenis pelayanan | 100%                             |
| 123 | Kelurahan Kemayoran            | Januari-Oktober 2024       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,99             | A (Sangat Baik) | 526              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Melakukan pembenahan dalam prosedur layanan                                                | 100%                             |
| 124 | Kelurahan Kendangsari          | Januari-Oktober 2024       | 3,59 | 3,59 | 3,61 | 4,00 | 3,76 | 3,82 | 3,84 | 3,86 | 3,89 | 3,77 | 94,32             | A (Sangat Baik) | 1.478            | SKM Online | Persyaratan Layanan       | sosialisasi secaea masif terkait persyaratan layanan                                       | 100%                             |
| 125 | Kelurahan Kenjeran             | Januari-Oktober 2024       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,98             | A (Sangat Baik) | 1.833            | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Memasang papan informasi kontak pengaduan di area publik dengan prosedur yang jelas.       | 100%                             |
| 126 | Kelurahan Keputih              | Januari-Oktober 2024       | 3,99 | 3,96 | 3,97 | 4,00 | 3,97 | 3,97 | 3,98 | 3,98 | 3,99 | 3,98 | 99,43             | A (Sangat Baik) | 617              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Pelayanan publik menjalankan SOP                                                           | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan        | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                           | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|------------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|     |                              |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |               |                 |                  |            |                           | elayanan yang sudah di susun untuk kelurahan                                                                    |                                  |
| 127 | Kelurahan Keputran           | Januari-Oktober 2024 | 3,85 | 3,81 | 3,84 | 4,00 | 3,85 | 3,85 | 3,99 | 3,87 | 3,73 | 3,87 | 96,63         | A (Sangat Baik) | 568              | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Koordinasi antar PD terkait percepatan penanganan pengaduan warga                                               | 100%                             |
| 128 | Kelurahan Kertajaya          | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 3,83 | 3,98 | 99,49         | A (Sangat Baik) | 374              | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Meningkatkan percepatan dalam pelayanan penanganan pengaduan                                                    | 100%                             |
| 129 | Kelurahan Ketabang           | Januari-Oktober 2024 | 3,92 | 3,92 | 3,93 | 4,00 | 3,96 | 3,95 | 3,97 | 3,94 | 3,96 | 3,95 | 98,74         | A (Sangat Baik) | 356              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan                                                     | 100%                             |
| 130 | Kelurahan Ketintang          | Januari-Oktober 2024 | 3,76 | 3,73 | 3,76 | 4,00 | 3,76 | 3,74 | 3,76 | 3,72 | 3,70 | 3,77 | 94,22         | A (Sangat Baik) | 632              | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Menyediakan layanan melalui app Whatsapp dan kotak saran pengaduan, serta melayani dengan informatif juga ramah | 100%                             |
| 131 | Kelurahan Klampis Ngasem     | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,01 | 3,89 | 97,19         | A (Sangat Baik) | 2.073            | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Memperluas jaringan / saluran untuk pengaduan masyarakat                                                        | 100%                             |
| 132 | Kelurahan Krembangan Selatan | Januari-Oktober 2024 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,93 | 3,94 | 3,98 | 99,53         | A (Sangat Baik) | 418              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Menyediakan fasilitas tambahan, seperti WiFi gratis untuk                                                       | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan      | Periode Pelaksana-<br>naan | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-<br>VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                      | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|----------------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|     |                            |                            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                   |                 |                  |            |                           | masyarakat di ruang tunggu.                                                                                |                                  |
| 133 | Kelurahan Krembangan Utara | Januari-Oktober 2024       | 3,92 | 3,95 | 3,96 | 4,00 | 3,94 | 3,97 | 3,96 | 3,94 | 4,00 | 3,96 | 98,95             | A (Sangat Baik) | 724              | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Sosialisasi terkait persyaratan layanan di balai RW dan di media sosial                                    | 100%                             |
| 134 | Kelurahan Kupang Krajan    | Januari-Oktober 2024       | 3,84 | 3,83 | 3,83 | 4,00 | 3,83 | 3,82 | 3,82 | 3,82 | 3,86 | 3,85 | 96,29             | A (Sangat Baik) | 487              | SKM Online | Kompetensi Pegawai        | Mengikuti berbagai pelatihan dan banyak membaca / belajar                                                  | 100%                             |
| 135 | Kelurahan Kutisari         | Januari-Oktober 2024       | 3,99 | 3,99 | 3,98 | 4,00 | 3,98 | 3,97 | 3,99 | 3,99 | 3,96 | 3,99 | 99,63             | A (Sangat Baik) | 340              | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Membentuk tim khusus untuk menangani pengaduan masyarakat yang langsung berkoordinasi dengan pihak terkait | 100%                             |
| 136 | Kelurahan Lakarsantri      | Januari-Oktober 2024       | 3,93 | 3,94 | 3,94 | 4,00 | 3,95 | 3,95 | 3,96 | 3,97 | 3,99 | 3,96 | 98,99             | A (Sangat Baik) | 660              | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Perbarui dokumen persyaratan sesuai aturan terbaru untuk memastikan tidak ada yang memberatkan masyarakat  | 100%                             |
| 137 | Kelurahan Lidah Kulon      | Januari-Oktober 2024       | 3,85 | 3,79 | 3,79 | 4,00 | 3,82 | 3,87 | 3,87 | 3,80 | 3,81 | 3,84 | 96,11             | A (Sangat Baik) | 399              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Sederhanakan alur layanan dengan menghilangkan proses yang tidak perlu                                     | 100%                             |
| 138 | Kelurahan Lidah Wetan      | Januari-Oktober 2024       | 3,82 | 3,72 | 3,77 | 4,00 | 3,85 | 3,81 | 3,86 | 3,74 | 3,88 | 3,83 | 95,72             | A (Sangat Baik) | 317              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap                                                                 | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan      | Periode Pelaksa-<br>naan    | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM<br>KON-<br>VERSI | Kategori        | Jumlah<br>Responden | Metode<br>SKM | Unsur<br>Prioritas<br>Perbaikan | Rencana<br>Tindak Lanjut                                                                                                      | Realisasi RTL<br>Periode<br>Sebelumnya |
|-----|----------------------------|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------------------|-----------------|---------------------|---------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|     |                            |                             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                      |                 |                     |               |                                 | prosedur layanan                                                                                                              |                                        |
| 139 | Kelurahan Lontar           | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 99,94                | A (Sangat Baik) | 324                 | SKM Online    | Penanganan Pengaduan            | Membentuk Tim Khusus untuk menangani pengaduan masyarakat                                                                     | 100%                                   |
| 140 | Kelurahan Made             | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,98 | 3,97 | 3,96 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 99,68                | A (Sangat Baik) | 325                 | SKM Online    | Waktu Layanan                   | Melakukan percepatan dalam penyelesaian waktu layanan                                                                         | 100%                                   |
| 141 | Kelurahan Manukan Kulon    | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 99,83                | A (Sangat Baik) | 1.952               | SKM Online    | Produk Hasil Layanan            | Memastikan setiap dokumen hasil layanan diperiksa ulang untuk menghindari kesalahan                                           | 100%                                   |
| 142 | Kelurahan Manukan Wetan    | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,98 | 3,99 | 3,99 | 99,66                | A (Sangat Baik) | 336                 | SKM Online    | Persyaratan Layanan             | Menyediakan informasi lengkap terkait persyaratan layanan yang mudah diakses masyarakat                                       | 100%                                   |
| 143 | Kelurahan Manyar Sabrangan | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,98 | 3,90 | 3,98 | 99,48                | A (Sangat Baik) | 365                 | SKM Online    | Penanganan Pengaduan            | Menindaklanjuti dan meningkatkan perbaikan kualitas mutu layanan, serta melakukan simplifikasi pelayanan pengaduan dari warga | 100%                                   |
| 144 | Kelurahan Margorejo        | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 100,00               | A (Sangat Baik) | 465                 | SKM Online    | Persyaratan Layanan             | Membuat panduan lengkap                                                                                                       | 100%                                   |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan      | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                       | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|----------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|     |                            |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |               |                 |                  |            |                           | mengenai persyaratan layanan yang mudah diakses masyarakat melalui media online dan offline |                                  |
| 145 | Kelurahan Medokan Ayu      | Januari-Oktober 2024 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,98 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 99,77         | A (Sangat Baik) | 381              | SKM Online | Perilaku Pegawai          | Evaluasi petugas pelayanan dalam melayani warga                                             | 100%                             |
| 146 | Kelurahan Medokan Semampir | Januari-Oktober 2024 | 3,66 | 3,56 | 3,64 | 4,00 | 3,71 | 3,60 | 3,70 | 3,71 | 3,78 | 3,71 | 92,67         | A (Sangat Baik) | 354              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Melakukan sosialisasi internal dan eksternal                                                | 100%                             |
| 147 | Kelurahan Menanggal        | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 4,00 | 3,95 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 99,70         | A (Sangat Baik) | 432              | SKM Online | Waktu Layanan             | Optimalkan alur proses dengan menerapkan sistem antrean berbasis teknologi                  | 100%                             |
| 148 | Kelurahan Menur Pumpungan  | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 4,00 | 3,94 | 3,91 | 3,86 | 3,85 | 3,95 | 98,73         | A (Sangat Baik) | 416              | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Membentuk Tim Khusus Pengaduan                                                              | 100%                             |
| 149 | Kelurahan Mojo             | Januari-Oktober 2024 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 99,75         | A (Sangat Baik) | 1.074            | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Melakukan pemenuhan persyaratan layanan                                                     | 100%                             |
| 150 | Kelurahan Morokrembangan   | Januari-Oktober 2024 | 3,97 | 3,97 | 3,97 | 4,00 | 3,97 | 3,97 | 3,99 | 3,98 | 3,99 | 3,98 | 99,44         | A (Sangat Baik) | 376              | SKM Online | Produk Hasil Layanan      | Meningkatkan produk hasil layanan                                                           | 100%                             |
| 151 | Kelurahan Mulyorejo        | Januari-Oktober 2024 | 3,95 | 3,93 | 3,92 | 4,00 | 3,93 | 3,94 | 3,95 | 3,92 | 3,95 | 3,94 | 98,58         | A (Sangat Baik) | 674              | SKM Online | Waktu Layanan             | Koordinasi dengan kecamatan untuk scan barcode IKD untuk                                    | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan        | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                        | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|------------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|     |                              |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |               |                 |                  |            |                           | percepatan penyelesaian                                                                                      |                                  |
| 152 | Kelurahan Ngagel             | Januari-Oktober 2024 | 3,84 | 3,62 | 3,80 | 4,00 | 3,74 | 3,71 | 3,74 | 3,69 | 3,70 | 3,76 | 94,01         | A (Sangat Baik) | 393              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Melakukan simulasi alur layanan dengan masyarakat untuk menemukan kendala dan solusi pada setiap prosedur    | 100%                             |
| 153 | Kelurahan Ngagel Rejo        | Januari-Oktober 2024 | 3,86 | 3,81 | 3,82 | 4,00 | 3,86 | 3,88 | 3,91 | 3,90 | 3,92 | 3,88 | 97,12         | A (Sangat Baik) | 1.631            | SKM Online | Prosedur Layanan          | Melakukan monitoring dan evaluasi terkait prosedur layanan, serta simplifikasi proses bisnis                 | 100%                             |
| 154 | Kelurahan Nginden Jangkungan | Januari-Oktober 2024 | 3,88 | 3,86 | 3,82 | 4,00 | 3,87 | 3,85 | 3,86 | 3,78 | 3,88 | 3,87 | 96,71         | A (Sangat Baik) | 459              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Meningkatkan fasilitas penunjang seperti papan informasi elektronik, ruang tunggu nyaman, dan toilet bersih. | 100%                             |
| 155 | Kelurahan Nyamplungan        | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,99         | A (Sangat Baik) | 443              | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Meningkatkan percepatan dalam merespon penanganan pengaduan warga                                            | 100%                             |
| 156 | Kelurahan Pacar Keling       | Januari-Oktober 2024 | 3,78 | 3,77 | 3,77 | 4,00 | 3,77 | 3,77 | 3,78 | 3,77 | 3,92 | 3,81 | 95,36         | A (Sangat Baik) | 787              | SKM Online | Waktu Layanan             | Peningkatan sosialisasi registrasi                                                                           | 100%                             |
| 157 | Kelurahan Pacar Kembang      | Januari-Oktober 2024 | 3,98 | 3,98 | 3,97 | 4,00 | 3,97 | 3,98 | 3,98 | 3,97 | 3,97 | 3,98 | 99,43         | A (Sangat Baik) | 992              | SKM Online | Waktu Layanan             | Peningkatan sosialisasi registrasi                                                                           | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan     | Periode Pelaksana-<br>naan | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-<br>VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                             | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|---------------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 158 | Kelurahan Pagesangan      | Januari-Oktober 2024       | 3,72 | 3,70 | 3,74 | 4,00 | 3,77 | 3,69 | 3,70 | 3,73 | 3,77 | 3,76 | 93,93             | A (Sangat Baik) | 359              | SKM Online | Kompetensi Pegawai        | Melakukan pembinaan internal untuk petugas pelayanan                              | 100%                             |
| 159 | Kelurahan Pakal           | Januari-Oktober 2024       | 3,87 | 3,85 | 3,85 | 4,00 | 3,90 | 3,87 | 3,85 | 3,91 | 3,87 | 3,89 | 97,14             | A (Sangat Baik) | 382              | SKM Online | Waktu Layanan             | Peningkatan sosialisasi registrasi                                                | 100%                             |
| 160 | Kelurahan Pakis           | Januari-Oktober 2024       | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 99,81             | A (Sangat Baik) | 615              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Menyediakan fasilitas penunjang layanan                                           | 100%                             |
| 161 | Kelurahan Panjang Jiwo    | Januari-Oktober 2024       | 4,00 | 3,99 | 3,96 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,18 | 3,64 | 3,86 | 96,59             | A (Sangat Baik) | 407              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Melakukan peningkatan sarana prasarana                                            | 100%                             |
| 162 | Kelurahan Pegirian        | Januari-Oktober 2024       | 3,99 | 3,99 | 3,98 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,98 | 3,99 | 99,67             | A (Sangat Baik) | 340              | SKM Online | Waktu Layanan             | Peningkatan percepatan dalam penyelesaian pelayanan                               | 100%                             |
| 163 | Kelurahan Peneleh         | Januari-Oktober 2024       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 99,86             | A (Sangat Baik) | 463              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sarana prasarana yang ada              | 100%                             |
| 164 | Kelurahan Penjaringansari | Januari-Oktober 2024       | 3,94 | 3,94 | 3,95 | 4,00 | 3,95 | 3,95 | 3,95 | 3,95 | 3,96 | 3,95 | 98,79             | A (Sangat Baik) | 334              | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Evaluasi pemenuhan dalam persyaratan layanan                                      | 100%                             |
| 165 | Kelurahan Perak Barat     | Januari-Oktober 2024       | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,03 | 3,88 | 97,11             | A (Sangat Baik) | 446              | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Percepatan tindak lanjut pengaduan masuk dan mempercepat koordinasi pihak terkait | 100%                             |
| 166 | Kelurahan Petemon         | Januari-Oktober 2024       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 100,00            | A (Sangat Baik) | 414              | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Mempermutah persyaratan pengurusan                                                | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan       | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KONVERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                     | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|-----------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|     |                             |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |                 |                  |            |                           | segala jenis pelayanan                                                                                    |                                  |
| 167 | Kelurahan Ploso             | Januari-Oktober 2024 | 3,84 | 3,81 | 3,81 | 4,00 | 3,81 | 3,81 | 3,81 | 3,81 | 3,85 | 3,84 | 95,92        | A (Sangat Baik) | 848              | SKM Online | Produk Hasil Layanan      | Menerapkan proses pengecekan ganda untuk memastikan akurasi dokumen dan kualitas layanan                  | 100%                             |
| 168 | Kelurahan Pradah Kalikendal | Januari-Oktober 2024 | 3,72 | 3,78 | 3,99 | 4,00 | 3,95 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,93 | 98,36        | A (Sangat Baik) | 372              | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Melakukan evaluasi terhadap persyaratan layanan                                                           | 100%                             |
| 169 | Kelurahan Pucang Sewu       | Januari-Oktober 2024 | 3,98 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,96 | 3,99 | 3,97 | 3,96 | 3,98 | 3,98 | 99,50        | A (Sangat Baik) | 851              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Penambahan sarana teknologi informatika, akses internet untuk mendukung percepatan pelayanan              | 100%                             |
| 170 | Kelurahan Putat Gede        | Januari-Oktober 2024 | 3,89 | 3,89 | 3,90 | 4,00 | 3,90 | 3,88 | 3,89 | 3,88 | 3,90 | 3,90 | 97,57        | A (Sangat Baik) | 379              | SKM Online | Kompetensi Pegawai        | Melibatkan pegawai dalam pelatihan peningkatan kompetensi terkait etika dan pelayanan publik secara rutin | 100%                             |
| 171 | Kelurahan Putat Jaya        | Januari-Oktober 2024 | 3,78 | 3,80 | 3,82 | 4,00 | 3,92 | 3,89 | 3,90 | 3,89 | 3,90 | 3,88 | 96,95        | A (Sangat Baik) | 387              | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Mengintegrasikan informasi persyaratan layanan dengan platform digital kota untuk memudahkan              | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan       | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                            | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|-----------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|     |                             |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |               |                 |                  |            |                           | akses masyarakat                                                 |                                  |
| 172 | Kelurahan Rangkah           | Januari-Oktober 2024 | 3,92 | 3,91 | 3,90 | 4,00 | 3,91 | 3,91 | 3,91 | 3,91 | 3,92 | 3,92 | 98,00         | A (Sangat Baik) | 863              | SKM Online | Waktu Layanan             | Peningkatan kualitas percepatan dalam penyelesaian layanan       | 100%                             |
| 173 | Kelurahan Romokalisari      | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 99,77         | A (Sangat Baik) | 560              | SKM Online | Produk Hasil Layanan      | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk hasil layanan  | 100%                             |
| 174 | Kelurahan Rungkut Kidul     | Januari-Oktober 2024 | 3,98 | 3,96 | 3,96 | 4,00 | 3,97 | 3,97 | 3,97 | 3,97 | 3,98 | 3,97 | 99,35         | A (Sangat Baik) | 465              | SKM Online | Waktu Layanan             | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu layanan         | 100%                             |
| 175 | Kelurahan Rungkut Menanggal | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,99 | 99,77         | A (Sangat Baik) | 343              | SKM Online | Perilaku Pegawai          | Melakukan pembinaan pegawai                                      | 100%                             |
| 176 | Kelurahan Rungkut Tengah    | Januari-Oktober 2024 | 3,97 | 3,96 | 3,96 | 4,00 | 3,97 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,99 | 3,98 | 99,43         | A (Sangat Baik) | 410              | SKM Online | Waktu Layanan             | Menambhkan SDM pada jam sibuk untuk mempercepat proses layanan   | 100%                             |
| 177 | Kelurahan Sambikerep        | Januari-Oktober 2024 | 3,69 | 3,77 | 3,90 | 4,00 | 3,95 | 3,91 | 3,94 | 3,90 | 3,92 | 3,89 | 97,18         | A (Sangat Baik) | 373              | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Melakukan pembenahan dalam persyaratan layanan                   | 100%                             |
| 178 | Kelurahan Sawahan           | Januari-Oktober 2024 | 3,83 | 3,84 | 3,83 | 4,00 | 3,87 | 3,80 | 3,86 | 3,84 | 3,82 | 3,86 | 96,38         | A (Sangat Baik) | 845              | SKM Online | Kompetensi Pegawai        | Peningkatan petugas pelaksana meliputi pelatihan dan sosialisasi | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan    | Periode Pelaksana-<br>naan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM<br>KON-<br>VERSI | Kategori        | Jumlah<br>Responden | Metode<br>SKM | Unsur<br>Prioritas<br>Perbaikan | Rencana<br>Tindak Lanjut                                                           | Realisasi RTL<br>Periode<br>Sebelumnya |
|-----|--------------------------|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------------------|-----------------|---------------------|---------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 179 | Kelurahan Sawunggaling   | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,98 | 3,97 | 3,94 | 4,00 | 3,91 | 3,91 | 3,90 | 3,93 | 3,96 | 3,94 | 98,59                | A (Sangat Baik) | 361                 | SKM Online    | Perilaku Pegawai                | Melakukan pelatihan khusus terkait service excellent                               | 100%                                   |
| 180 | Kelurahan Sememi         | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,91 | 3,91 | 3,89 | 4,00 | 3,88 | 3,87 | 3,88 | 3,87 | 3,96 | 3,91 | 97,68                | A (Sangat Baik) | 386                 | SKM Online    | Kompetensi Pegawai              | Pelatihan pelayanan prima                                                          | 100%                                   |
| 181 | Kelurahan Semolowaru     | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,81 | 3,79 | 3,83 | 4,00 | 3,93 | 3,92 | 3,95 | 3,92 | 3,96 | 3,90 | 97,49                | A (Sangat Baik) | 415                 | SKM Online    | Prosedur Layanan                | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan                        | 100%                                   |
| 182 | Kelurahan Sidodadi       | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 4,00 | 3,98 | 3,98 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 99,77                | A (Sangat Baik) | 1.379               | SKM Online    | Prosedur Layanan                | Melaakukan evaluasi terhadap prosedur yang memerlukan waktu lama                   | 100%                                   |
| 183 | Kelurahan Sidosermo      | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,92                | A (Sangat Baik) | 337                 | SKM Online    | Kompetensi Pegawai              | Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent                              | 100%                                   |
| 184 | Kelurahan Sidotopo       | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,98 | 3,97 | 3,96 | 4,00 | 3,98 | 3,97 | 3,97 | 3,97 | 3,96 | 3,97 | 99,35                | A (Sangat Baik) | 485                 | SKM Online    | Waktu Layanan                   | Koordinasi dengan petugas kelurahan terkait kecepatan penyelesaian waktu pelayanan | 100%                                   |
| 185 | Kelurahan Sidotopo Wetan | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,97 | 3,97 | 3,96 | 4,00 | 3,97 | 3,97 | 3,97 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 99,38                | A (Sangat Baik) | 1.300               | SKM Online    | Waktu Layanan                   | Menetapkan target waktu penyelesaian layanan untuk setiap jenis layanan            | 100%                                   |
| 186 | Kelurahan Simokerto      | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,76 | 3,79 | 3,85 | 4,00 | 3,80 | 3,84 | 3,85 | 3,84 | 3,85 | 3,84 | 96,07                | A (Sangat Baik) | 404                 | SKM Online    | Persyaratan Layanan             | Penyederhanaan dalam                                                               | 100%                                   |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan    | Periode Pelaksana-<br>naan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM<br>KON-<br>VERSI | Kategori        | Jumlah<br>Responden | Metode<br>SKM | Unsur<br>Prioritas<br>Perbaikan | Rencana<br>Tindak Lanjut                                                      | Realisasi RTL<br>Periode<br>Sebelumnya |
|-----|--------------------------|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------------------|-----------------|---------------------|---------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|     |                          |                             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                      |                 |                     |               |                                 | persyaratan layanan                                                           |                                        |
| 187 | Kelurahan Simolawang     | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,88 | 3,89 | 3,90 | 4,00 | 3,90 | 3,90 | 3,92 | 3,92 | 3,93 | 3,91 | 97,85                | A (Sangat Baik) | 1.014               | SKM Online    | Persyaratan Layanan             | Melakukan sosialisasi secara berkala terkait persyaratan layanan              | 100%                                   |
| 188 | Kelurahan Simomulyo      | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,88 | 3,88 | 3,87 | 4,00 | 3,88 | 3,88 | 3,90 | 3,89 | 3,89 | 3,90 | 97,41                | A (Sangat Baik) | 1.078               | SKM Online    | Waktu Layanan                   |                                                                               | 100%                                   |
| 189 | Kelurahan Simomulyo Baru | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,63 | 3,75 | 3,75 | 4,00 | 3,60 | 3,77 | 3,77 | 3,84 | 3,77 | 3,76 | 94,07                | A (Sangat Baik) | 978                 | SKM Online    | Produk Hasil Layanan            | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk hasil layanan               | 100%                                   |
| 190 | Kelurahan Siwalankerto   | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,79 | 3,75 | 3,70 | 4,00 | 3,73 | 3,73 | 3,77 | 3,66 | 3,67 | 3,76 | 93,88                | A (Sangat Baik) | 421                 | SKM Online    | Sarana Prasarana                | Meningkatkan sarana prasarana dalam mendukung proses pelayanan                | 100%                                   |
| 191 | Kelurahan Sonokwijenan   | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,90 | 3,91 | 3,93 | 4,00 | 3,85 | 3,91 | 3,93 | 3,91 | 3,94 | 3,92 | 97,98                | A (Sangat Baik) | 494                 | SKM Online    | Produk Hasil Layanan            | Peningkatan sosialisasi IKD sebagai digitalisasi data kependudukan masyarakat | 100%                                   |
| 192 | Kelurahan Sukolilo Baru  | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,95                | A (Sangat Baik) | 1.009               | SKM Online    | Penanganan Pengaduan            | Percepatan dalam merespon penanganan pengaduan dari masyarakat                | 100%                                   |
| 193 | Kelurahan Sukomanunggal  | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,96 | 3,96 | 3,96 | 4,00 | 3,96 | 3,96 | 3,96 | 3,96 | 3,96 | 3,96 | 99,09                | A (Sangat Baik) | 475                 | SKM Online    | Produk Hasil Layanan            | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap                                    | 100%                                   |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan        | Periode Pelaksa-<br>naan    | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM<br>KON-<br>VERSI | Kategori        | Jumlah<br>Responden | Metode<br>SKM | Unsur<br>Prioritas<br>Perbaikan | Rencana<br>Tindak Lanjut                                                                          | Realisasi RTL<br>Periode<br>Sebelumnya |
|-----|------------------------------|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------------------|-----------------|---------------------|---------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|     |                              |                             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                      |                 |                     |               |                                 | produk hasil layanan                                                                              |                                        |
| 194 | Kelurahan Sumberejo          | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,91 | 3,86 | 3,64 | 3,97 | 3,91 | 3,91 | 3,93 | 3,61 | 3,93 | 3,85 | 96,31                | A (Sangat Baik) | 352                 | SKM Online    | Sarana Prasarana                | Melakukan monitoring dan evaluasi terkait sarana prasarana                                        | 100%                                   |
| 195 | Kelurahan Sumur Welut        | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 100,00               | A (Sangat Baik) | 947                 | SKM Online    | Sarana Prasarana                | Melakukan monitoring dan evaluasi terkait sarana prasarana                                        | 100%                                   |
| 196 | Kelurahan Tambak Sarioso     | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 4,00 | 3,97 | 3,94 | 3,99 | 99,63                | A (Sangat Baik) | 368                 | SKM Online    | Penanganan Pengaduan            | Melakukan monitoring evaluasi dan edukasi terkait penanganan pengaduan                            | 100%                                   |
| 197 | Kelurahan Tambak Wedi        | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,98                | A (Sangat Baik) | 2.114               | SKM Online    | Prosedur Layanan                | Membuat alur layanan berbasis infografis yang mudah dipahami masyarakat di area pelayanan publik. | 100%                                   |
| 198 | Kelurahan Tambakoso Wilangon | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,81 | 3,80 | 3,80 | 4,00 | 3,79 | 3,80 | 3,80 | 3,79 | 3,79 | 3,82 | 95,56                | A (Sangat Baik) | 305                 | SKM Online    | Produk Hasil Layanan            | Meringkas alur proses penyelesaian berkas permohonan                                              | 100%                                   |
| 199 | Kelurahan Tambakrejo         | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,84 | 3,84 | 3,85 | 4,00 | 3,88 | 3,89 | 3,89 | 3,78 | 3,86 | 3,87 | 96,72                | A (Sangat Baik) | 724                 | SKM Online    | Sarana Prasarana                | Meningkatkan fasilitas fisik kantor, termasuk kursi tunggu, ruang laktasi, dan tempat parkir      | 100%                                   |
| 200 | Kelurahan Tambaksari         | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,70 | 3,70 | 3,73 | 4,00 | 3,90 | 3,90 | 3,91 | 3,89 | 3,92 | 3,85 | 96,22                | A (Sangat Baik) | 517                 | SKM Online    | Persyaratan Layanan             | Lakukan monitoring dan evaluasi                                                                   | 100%                                   |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan          | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                     | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|--------------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|     |                                |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |               |                 |                  |            |                           | terhadap persyaratan pelayanan                                                                            |                                  |
| 201 | Kelurahan Tanah Kali Kedinding | Januari-Oktober 2024 | 3,98 | 3,96 | 3,94 | 4,00 | 3,96 | 3,97 | 3,94 | 3,97 | 3,90 | 3,96 | 98,95         | A (Sangat Baik) | 1.091            | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Sediakan jalur komunikasi khusus seperti hotline khusus untuk penanganan pengaduan yang bersifat mendesak | 100%                             |
| 202 | Kelurahan Tandes               | Januari-Oktober 2024 | 3,94 | 3,94 | 3,93 | 4,00 | 3,93 | 3,93 | 3,94 | 3,94 | 3,96 | 3,95 | 98,65         | A (Sangat Baik) | 806              | SKM Online | Waktu Layanan             | Menerapkan sistem antrian berbasis nomor untuk meningkatkan keadilan dan efisiensi pelayanan.             | 100%                             |
| 203 | Kelurahan Tanjung Perak        | Januari-Oktober 2024 | 3,88 | 3,87 | 3,88 | 4,00 | 3,89 | 3,89 | 3,90 | 3,91 | 3,92 | 3,91 | 97,65         | A (Sangat Baik) | 550              | SKM Online | Prosedur Layanan          |                                                                                                           | 100%                             |
| 204 | Kelurahan Tanjungsari          | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,93 | 3,95 | 3,98 | 99,57         | A (Sangat Baik) | 372              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Upgrade komputer supaya tidak lambat                                                                      | 100%                             |
| 205 | Kelurahan Tegalsari            | Januari-Oktober 2024 | 3,97 | 3,97 | 4,00 | 4,00 | 3,97 | 3,97 | 4,00 | 3,97 | 3,97 | 3,98 | 99,50         | A (Sangat Baik) | 919              | SKM Online | Kompetensi Pegawai        | Memberikan penghargaan kepada pegawai berprestasi untuk memotivasi peningkatan kualitas pelaya            | 100%                             |
| 206 | Kelurahan Tembok Dukuh         | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,98         | A (Sangat Baik) | 1.310            | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Memastikan informasi persyaratan layanan tersedia di berbagai media,                                      | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan      | Periode Pelaksana-<br>naan | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-<br>VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                              | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|----------------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|     |                            |                            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                   |                 |                  |            |                           | termasuk papan pengumuman di kantor keluraha                                                       |                                  |
| 207 | Kelurahan Tenggilis Mejoyo | Januari-Oktober 2024       | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 99,98             | A (Sangat Baik) | 1.178            | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan                                     | 100%                             |
| 208 | Kelurahan Ujung            | Januari-Oktober 2024       | 3,98 | 3,97 | 3,98 | 4,00 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,98 | 3,97 | 3,98 | 99,45             | A (Sangat Baik) | 645              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan                                        | 100%                             |
| 209 | Kelurahan Waru Gunung      | Januari-Oktober 2024       | 3,83 | 3,77 | 3,67 | 4,00 | 3,83 | 3,84 | 3,83 | 3,83 | 3,75 | 3,82 | 95,43             | A (Sangat Baik) | 419              | SKM Online | Waktu Layanan             | Implementasik an SOP sesuai dengan waktu yang ditentukan                                           | 100%                             |
| 210 | Kelurahan Wiyung           | Januari-Oktober 2024       | 3,88 | 3,85 | 3,85 | 4,00 | 3,88 | 3,86 | 3,90 | 3,90 | 3,99 | 3,90 | 97,54             | A (Sangat Baik) | 547              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Simplifikasi alur pelayanan untuk meningkatkan efisiensi dengan melibatkan masukan dari masyarakat | 100%                             |
| 211 | Kelurahan Wonokromo        | Januari-Oktober 2024       | 3,88 | 3,88 | 3,88 | 4,00 | 3,87 | 3,87 | 3,87 | 3,87 | 3,82 | 3,88 | 97,06             | A (Sangat Baik) | 1.468            | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Peningkatan waktu tanggap dan penyelesaian pengaduan                                               | 100%                             |
| 212 | Kelurahan Wonokusumo       | Januari-Oktober 2024       | 3,96 | 3,93 | 3,92 | 3,98 | 3,95 | 3,95 | 3,95 | 3,95 | 3,96 | 3,95 | 98,71             | A (Sangat Baik) | 447              | SKM Online | Waktu Layanan             | Peningkatan waktu penyelesaian dalam waktu layanan                                                 | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan        | Periode Pelaksana-<br>naan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM<br>KON-<br>VERSI | Kategori        | Jumlah<br>Responden | Metode<br>SKM | Unsur<br>Prioritas<br>Perbaikan | Rencana<br>Tindak Lanjut                                                                     | Realisasi RTL<br>Periode<br>Sebelumnya |
|-----|------------------------------|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------------------|-----------------|---------------------|---------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 213 | Kelurahan Wonorejo Rungkut   | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,96 | 3,96 | 3,95 | 4,00 | 3,95 | 3,95 | 3,95 | 3,95 | 3,95 | 3,96 | 98,95                | A (Sangat Baik) | 164                 | SKM Online    | Waktu Layanan                   | Peningkatan sosialisasi pelayanan online                                                     | 100%                                   |
| 214 | Kelurahan Wonorejo Tegalsari | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,84 | 3,83 | 3,87 | 4,00 | 3,87 | 3,85 | 3,84 | 3,85 | 3,88 | 3,87 | 96,74                | A (Sangat Baik) | 694                 | SKM Online    | Prosedur Layanan                | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan                                  | 100%                                   |
| 215 | Puskesmas Asemrowo           | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,80 | 3,81 | 3,79 | 4,00 | 3,82 | 3,92 | 3,93 | 3,73 | 3,91 | 3,86 | 96,39                | A (Sangat Baik) | 323                 | SKM Online    | Sarana Prasarana                | Pemeliharaan sarana dan prasarana Puskesmas secara optimal dan berkala                       | 100%                                   |
| 216 | Puskesmas Balas Klumprik     | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,96 | 3,96 | 3,67 | 4,00 | 3,91 | 3,91 | 3,89 | 3,61 | 3,95 | 3,87 | 96,82                | A (Sangat Baik) | 338                 | SKM Online    | Sarana Prasarana                | Perbaikan mesin dental unit                                                                  | 100%                                   |
| 217 | Puskesmas Balongsari         | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,80 | 3,79 | 3,79 | 4,00 | 3,79 | 3,82 | 3,82 | 3,75 | 3,83 | 3,82 | 95,55                | A (Sangat Baik) | 452                 | SKM Online    | Sarana Prasarana                | Memberi kipas angin di ruang tunggu unit KIA untuk kenyamanan pasien khususnya pasien balita | 100%                                   |
| 218 | Puskesmas Bangkingan         | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,75 | 3,75 | 3,76 | 3,98 | 3,79 | 3,81 | 3,83 | 3,84 | 3,87 | 3,82 | 95,54                | A (Sangat Baik) | 404                 | SKM Online    | Prosedur Layanan                | Sosialisasi terkait antrean online pada saat penyuluhan dalam gedung                         | 100%                                   |
| 219 | Puskesmas Banyu Urip         | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,74 | 3,71 | 3,65 | 4,00 | 3,79 | 3,69 | 3,72 | 3,71 | 3,76 | 3,75 | 93,77                | A (Sangat Baik) | 647                 | SKM Online    | Waktu Layanan                   | Koordinasi antar tenaga kesehatan untuk pemenuhan SDM saat pelayanan                         | 100%                                   |
| 220 | Puskesmas Benowo             | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,64 | 3,62 | 3,41 | 4,00 | 3,71 | 3,78 | 3,76 | 3,59 | 3,82 | 3,70 | 92,60                | A (Sangat Baik) | 604                 | SKM Online    | Waktu Layanan                   | Peningkatan sosialisasi kepada                                                               | 100%                                   |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan   | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                    | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|-------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|     |                         |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |               |                 |                  |            |                           | pengguna layanan tentang antrian online Puskesmas (Ehealth).                                                             |                                  |
| 221 | Puskesmas Bulak Banteng | Januari-Oktober 2024 | 3,98 | 3,79 | 3,80 | 4,00 | 3,88 | 3,91 | 3,94 | 3,95 | 3,97 | 3,91 | 97,83         | A (Sangat Baik) | 421              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Melakukan evaluasi prosedur layanan secara berkala                                                                       | 100%                             |
| 222 | Puskesmas Dr. Soetomo   | Januari-Oktober 2024 | 3,43 | 3,50 | 3,59 | 4,00 | 3,59 | 3,73 | 3,81 | 3,88 | 3,94 | 3,72 | 92,99         | A (Sangat Baik) | 715              | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Mensosialisasikan panduan digital berupa e-book atau aplikasi untuk mempermudah masyarakat dalam melengkapi persyaratan. | 100%                             |
| 223 | Puskesmas Dukuh Kupang  | Januari-Oktober 2024 | 3,85 | 3,83 | 3,71 | 3,99 | 3,79 | 3,79 | 3,81 | 3,80 | 3,80 | 3,82 | 95,44         | A (Sangat Baik) | 426              | SKM Online | Waktu Layanan             | Sosialisasi estimasi kedatangan pengunjung sesuai nomor antrian                                                          | 100%                             |
| 224 | Puskesmas Dupak         | Januari-Oktober 2024 | 3,88 | 3,88 | 3,70 | 4,00 | 3,87 | 3,86 | 3,81 | 3,78 | 3,88 | 3,85 | 96,29         | A (Sangat Baik) | 386              | SKM Online | Waktu Layanan             | Menyampaikan estimasi penyelesaian layanan kepada masyarakat                                                             | 100%                             |
| 225 | Puskesmas Gading        | Januari-Oktober 2024 | 3,59 | 3,60 | 3,54 | 3,98 | 3,54 | 3,64 | 3,70 | 3,53 | 3,88 | 3,67 | 91,65         | A (Sangat Baik) | 403              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Melakukan perawatan sarana prasarana penunjang layanan secara berkala                                                    | 100%                             |
| 226 | Puskesmas Gayungan      | Januari-Oktober 2024 | 3,80 | 3,77 | 3,61 | 4,00 | 3,71 | 3,75 | 3,72 | 3,56 | 3,65 | 3,73 | 93,28         | A (Sangat Baik) | 359              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Melakukan pengaturan ulang posisi                                                                                        | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan  | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                     | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|     |                        |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |               |                 |                  |            |                           | meja pendaftaran/loket sehingga memberikan perbedaan antara meja pendaftaran dengan triase                                |                                  |
| 227 | Puskesmas Gundih       | Januari-Oktober 2024 | 3,88 | 3,87 | 3,87 | 4,00 | 3,88 | 3,87 | 3,87 | 3,88 | 3,83 | 3,88 | 97,10         | A (Sangat Baik) | 942              | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Menyediakan loket khusus untuk pengaduan di area puskesmas agar masyarakat lebih mudah menyampaikan keluhan               | 100%                             |
| 228 | Puskesmas Gunung Anyar | Januari-Oktober 2024 | 3,51 | 3,51 | 3,31 | 3,99 | 3,56 | 3,57 | 3,53 | 3,54 | 3,64 | 3,57 | 89,32         | A (Sangat Baik) | 381              | SKM Online | Waktu Layanan             | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu layanan secara berkala untuk memastikan target waktu pelayanan terpenuhi | 100%                             |
| 229 | Puskesmas Jagir        | Januari-Oktober 2024 | 3,88 | 3,87 | 3,84 | 4,00 | 3,92 | 3,93 | 3,92 | 3,93 | 3,94 | 3,91 | 97,86         | A (Sangat Baik) | 437              | SKM Online | Waktu Layanan             | Penyuluhan dalam gedung tentang waktu penyelesaian setiap unit pelayanan kepada pasien                                    | 100%                             |
| 230 | Puskesmas Jemursari    | Januari-Oktober 2024 | 3,76 | 3,72 | 3,69 | 4,00 | 3,73 | 3,72 | 3,73 | 3,74 | 3,74 | 3,76 | 93,98         | A (Sangat Baik) | 872              | SKM Online | Waktu Layanan             | Peningkatan sosialisasi terkait waktu pelayanan kepada masyarakat                                                         | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                   | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|-----------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 231 | Puskesmas Jeruk       | Januari-Oktober 2024 | 3,83 | 3,82 | 3,75 | 4,00 | 3,85 | 3,80 | 3,83 | 3,82 | 3,87 | 3,84 | 96,04         | A (Sangat Baik) | 390              | SKM Online | Waktu Layanan             | Pemasangan estimasi waktu tunggu tiap unit/poli                                                         | 100%                             |
| 232 | Puskesmas Kalijudan   | Januari-Oktober 2024 | 3,94 | 3,93 | 3,87 | 3,95 | 3,93 | 3,91 | 3,87 | 3,92 | 3,97 | 3,92 | 98,06         | A (Sangat Baik) | 395              | SKM Online | Waktu Layanan             | Mencetak dan menempel waktu estimasi pelayanan di tiap poli                                             | 100%                             |
| 233 | Puskesmas Kalirungkut | Januari-Oktober 2024 | 3,85 | 3,82 | 3,79 | 3,99 | 3,68 | 3,80 | 3,80 | 3,75 | 3,83 | 3,81 | 95,30         | A (Sangat Baik) | 514              | SKM Online | Produk Hasil Layanan      | Menyediakan feedback form di aplikasi layanan untuk memastikan hasil layanan sesuai harapan masyarakat. | 100%                             |
| 234 | Puskesmas Kebonsari   | Januari-Oktober 2024 | 3,67 | 3,64 | 3,67 | 3,98 | 3,66 | 3,70 | 3,77 | 3,69 | 3,81 | 3,73 | 93,28         | A (Sangat Baik) | 347              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Peningkatan sosialisasi prosedur pelayanan melalui medsos , pertemuan minlok linsek                     | 100%                             |
| 235 | Puskesmas Kedungdoro  | Januari-Oktober 2024 | 3,82 | 3,75 | 3,71 | 3,96 | 3,71 | 3,75 | 3,77 | 3,72 | 3,77 | 3,77 | 94,31         | A (Sangat Baik) | 385              | SKM Online | Waktu Layanan             | Evaluasi dan Review Standart Pelayanan                                                                  | 100%                             |
| 236 | Puskesmas Kedurus     | Januari-Oktober 2024 | 3,99 | 3,93 | 3,46 | 4,00 | 3,88 | 3,72 | 3,58 | 3,25 | 4,00 | 3,76 | 93,92         | A (Sangat Baik) | 411              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Melengkapi puskesmas dengan fasilitas kesehatan tambahan                                                | 100%                             |
| 237 | Puskesmas Kenjeran    | Januari-Oktober 2024 | 3,91 | 3,85 | 3,83 | 4,00 | 3,85 | 3,85 | 3,86 | 3,85 | 3,86 | 3,87 | 96,84         | A (Sangat Baik) | 369              | SKM Online | Waktu Layanan             | Memperbaiki alur pendaftaran dan pembayaran untuk memangkas                                             | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan        | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                        | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|------------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|     |                              |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |               |                 |                  |            |                           | waktu proses administrasi                                                                    |                                  |
| 238 | Puskesmas Keputih            | Januari-Oktober 2024 | 3,90 | 3,84 | 3,92 | 4,00 | 3,88 | 3,88 | 3,88 | 3,85 | 3,94 | 3,90 | 97,47         | A (Sangat Baik) | 739              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Sosialisasi alur pelayanan dan sistem pelaporan termasuk komplain                            | 100%                             |
| 239 | Puskesmas Ketabang           | Januari-Oktober 2024 | 3,84 | 3,80 | 3,76 | 3,98 | 3,85 | 3,81 | 3,81 | 3,86 | 3,85 | 3,84 | 95,97         | A (Sangat Baik) | 381              | SKM Online | Waktu Layanan             | Meningkatkan efisiensi alur pasien dengan pembagian waktu layanan berdasarkan jenis keluhan. | 100%                             |
| 240 | Puskesmas Klampis Ngasem     | Januari-Oktober 2024 | 3,69 | 3,69 | 3,69 | 3,95 | 3,69 | 3,69 | 3,69 | 3,69 | 3,69 | 3,72 | 92,94         | A (Sangat Baik) | 1.081            | SKM Online | Persyaratan Layanan       | sosialisasi langsung ke warga terkait persyaratan untuk layanan kesehatan                    | 100%                             |
| 241 | Puskesmas Krembangan Selatan | Januari-Oktober 2024 | 3,79 | 3,78 | 3,66 | 3,97 | 3,75 | 3,76 | 3,75 | 3,67 | 3,71 | 3,76 | 93,98         | A (Sangat Baik) | 409              | SKM Online | Waktu Layanan             | Melakukan Evaluasi berkala terhadap waktu pelayanan kepada pasien disetiap jenis layanannya  | 100%                             |
| 242 | Puskesmas Lidah Kulon        | Januari-Oktober 2024 | 4,00 | 3,98 | 3,86 | 4,00 | 3,98 | 3,91 | 3,94 | 3,89 | 4,00 | 3,95 | 98,80         | A (Sangat Baik) | 747              | SKM Online | Waktu Layanan             | Petugas menyesuaikan waktu penyelesaian pelayanan sesuai yang tertera.                       | 100%                             |
| 243 | Puskesmas Lontar             | Januari-Oktober 2024 | 3,93 | 3,92 | 3,91 | 4,00 | 3,91 | 3,91 | 3,91 | 3,90 | 3,91 | 3,92 | 98,02         | A (Sangat Baik) | 360              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Pengadaan armada ambulance                                                                   | 100%                             |
| 244 | Puskesmas Made               | Januari-Oktober 2024 | 3,79 | 3,76 | 3,75 | 3,98 | 3,61 | 3,89 | 3,86 | 3,66 | 3,74 | 3,78 | 94,58         | A (Sangat Baik) | 329              | SKM Online | Produk Hasil Layanan      | Sosialisasi kepada masyarakat                                                                | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan   | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                           | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|-------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|     |                         |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |               |                 |                  |            |                           | terkait jenis pelayanan yang ada di Puskesmas melalui pengumuman di Puskesmas, melalui penyuluhan kepada masyarakat maupun melalui media sosial |                                  |
| 245 | Puskesmas Manukan Kulon | Januari-Oktober 2024 | 3,99 | 3,89 | 3,86 | 4,00 | 3,91 | 3,98 | 3,97 | 3,97 | 3,99 | 3,95 | 98,77         | A (Sangat Baik) | 408              | SKM Online | Waktu Layanan             | Memberikan arahan kepada petugas untuk memberikan waktu pelayanan sesuai dengan standar pelayanan                                               | 100%                             |
| 246 | Puskesmas Medokan Ayu   | Januari-Oktober 2024 | 3,90 | 3,93 | 3,92 | 4,00 | 3,95 | 3,94 | 3,95 | 3,95 | 3,97 | 3,94 | 98,60         | A (Sangat Baik) | 365              | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Menerapkan evaluasi rutin terhadap SOP untuk memastikan kelayakan dan kemudahan prosedur.                                                       | 100%                             |
| 247 | Puskesmas Menur         | Januari-Oktober 2024 | 3,68 | 3,67 | 3,76 | 4,00 | 3,75 | 3,81 | 3,85 | 3,87 | 3,91 | 3,81 | 95,23         | A (Sangat Baik) | 525              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Membuat diagram alur pelayanan kesehatan yang mudah dipahami dan pajang di tempat strategis                                                     | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan    | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                         | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|--------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 248 | Puskesmas Mojo           | Januari-Oktober 2024 | 3,82 | 3,79 | 3,79 | 4,00 | 3,83 | 3,83 | 3,83 | 3,83 | 3,86 | 3,84 | 96,01         | A (Sangat Baik) | 602              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Sosialisasikan alur layanan secara jelas kepada masyarakat, misalnya papan informasi di puskesmas                                                                                             | 100%                             |
| 249 | Puskesmas Morokrembangan | Januari-Oktober 2024 | 3,89 | 3,95 | 3,65 | 4,00 | 3,89 | 3,84 | 3,76 | 3,29 | 3,68 | 3,77 | 94,32         | A (Sangat Baik) | 624              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Menyediakan fasilitas tambahan seperti ruang tunggu yang lebih nyaman dan lengkap                                                                                                             | 100%                             |
| 250 | Puskesmas Mulyorejo      | Januari-Oktober 2024 | 3,88 | 3,81 | 3,81 | 4,00 | 3,88 | 3,87 | 3,88 | 3,87 | 3,88 | 3,88 | 96,88         | A (Sangat Baik) | 378              | SKM Online | Waktu Layanan             | Penambahan informasi dengan membuat banner / tulisan terkait waktu penyelesaian layanan pada masing-masing unit (Pada setiap Tindakan / Pemeriksaan/ Penyiapan Obat/ Pemeriksaan Laboratorium | 100%                             |
| 251 | Puskesmas Ngagel Rejo    | Januari-Oktober 2024 | 3,97 | 3,96 | 3,13 | 4,00 | 3,95 | 3,44 | 3,36 | 3,78 | 3,92 | 3,72 | 93,03         | A (Sangat Baik) | 325              | SKM Online | Waktu Layanan             | Penyuluhan dalam gedung tentang waktu penyelesaian setiap unit pelayanan kepada pasien                                                                                                        | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan  | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                             | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 252 | Puskesmas Pacar Keling | Januari-Oktober 2024 | 3,80 | 3,74 | 3,66 | 4,00 | 3,71 | 3,67 | 3,65 | 3,53 | 3,66 | 3,71 | 92,80         | A (Sangat Baik) | 493              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Melengkapi dengan Mengirimkan surat pengajuan Sarpras yang diperlukan                                                                                                                                                                             | 100%                             |
| 253 | Puskesmas Pakis        | Januari-Oktober 2024 | 3,78 | 3,79 | 3,63 | 3,99 | 3,70 | 3,78 | 3,81 | 3,76 | 3,72 | 3,77 | 94,31         | A (Sangat Baik) | 499              | SKM Online | Waktu Layanan             | Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada                                                                                                                                                                                           | 100%                             |
| 254 | Puskesmas Pegirian     | Januari-Oktober 2024 | 3,92 | 3,83 | 3,77 | 3,99 | 3,89 | 3,89 | 3,89 | 3,91 | 3,90 | 3,89 | 97,18         | A (Sangat Baik) | 358              | SKM Online | Waktu Layanan             | Menyampaika n pada pasien agar datang sesuai dengan estimasi yang tertera pada nomer antrian                                                                                                                                                      | 100%                             |
| 255 | Puskesmas Peneleh      | Januari-Oktober 2024 | 3,95 | 3,94 | 3,94 | 4,00 | 3,95 | 3,96 | 3,95 | 3,95 | 3,95 | 3,96 | 98,89         | A (Sangat Baik) | 377              | SKM Online | Waktu Layanan             | Menyamakan persepsi antara petugas dan pasien mengenai jam estimasi layanan bahwa jam tersebut menunjukkan pasien siap dilayani di poli melalui sosialisasi di saat jam layanan oleh petugas Informasi dan rapat internal minilokakarya Puskesmas | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                    | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|-----------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 256 | Puskesmas Perak Timur | Januari-Oktober 2024 | 3,70 | 3,67 | 3,69 | 4,00 | 3,71 | 3,70 | 3,74 | 3,74 | 3,78 | 3,75 | 93,70         | A (Sangat Baik) | 982              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Memperbarui SOP layanan secara berkala untuk memastikan kesesuaiannya dengan kebutuhan pasien            | 100%                             |
| 257 | Puskesmas Pucang Sewu | Januari-Oktober 2024 | 3,95 | 3,96 | 3,87 | 4,00 | 3,93 | 3,91 | 3,82 | 3,52 | 3,76 | 3,86 | 96,45         | A (Sangat Baik) | 387              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Meningkatkan kebersihan dan kenyamanan fasilitas fisik, termasuk ruang periksa dan toilet pasien         | 100%                             |
| 258 | Puskesmas Putat Jaya  | Januari-Oktober 2024 | 3,75 | 3,75 | 3,74 | 4,00 | 3,75 | 3,75 | 3,74 | 3,75 | 3,75 | 3,78 | 94,39         | A (Sangat Baik) | 332              | SKM Online | Waktu Layanan             | Mengoptimalkan penggunaan aplikasi layanan kesehatan untuk mempermudah pendaftaran dan pengecekan jadwal | 100%                             |
| 259 | Puskesmas Rangkah     | Januari-Oktober 2024 | 3,80 | 3,78 | 3,67 | 4,00 | 3,80 | 3,76 | 3,76 | 3,76 | 3,79 | 3,79 | 94,80         | A (Sangat Baik) | 408              | SKM Online | Waktu Layanan             | Peningkatan sosialisasi mengenai jam kedatangan pasien dengan jam layanan                                | 100%                             |
| 260 | Puskesmas Sawah Pulo  | Januari-Oktober 2024 | 3,68 | 3,67 | 3,61 | 4,00 | 3,65 | 3,66 | 3,73 | 3,63 | 3,86 | 3,72 | 93,06         | A (Sangat Baik) | 605              | SKM Online | Waktu Layanan             | Merapkan analisis waktu pelayanan untuk mengidentifikasi langkah                                         | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan    | Periode Pelaksa-<br>naan    | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM<br>KON-<br>VERSI | Kategori           | Jumlah<br>Responden | Metode<br>SKM | Unsur<br>Prioritas<br>Perbaikan | Rencana<br>Tindak Lanjut                                                                                                                  | Realisasi RTL<br>Periode<br>Sebelumnya |
|-----|--------------------------|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------------------|--------------------|---------------------|---------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|     |                          |                             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                      |                    |                     |               |                                 | yang dapat<br>dipercepat                                                                                                                  |                                        |
| 261 | Puskesmas Sawahan        | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,88 | 3,86 | 3,83 | 4,00 | 3,89 | 3,91 | 3,89 | 3,88 | 3,95 | 3,90 | 97,49                | A (Sangat<br>Baik) | 412                 | SKM<br>Online | Waktu<br>Layanan                | Sosialisasi<br>standart<br>pelayanan<br>kepada<br>petugas<br>(penekanan<br>pada<br>penyelesaian<br>tiap tahap<br>sesuai standar<br>waktu) | 100%                                   |
| 262 | Puskesmas Sememi         | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,98 | 3,91 | 3,90 | 3,99 | 3,92 | 3,94 | 3,93 | 3,93 | 3,98 | 3,94 | 98,52                | A (Sangat<br>Baik) | 414                 | SKM<br>Online | Waktu<br>Layanan                | Mengoptimalk<br>an pelayanan<br>kesehatan<br>sesuai dengan<br>jam estimasi                                                                | 100%                                   |
| 263 | Puskesmas Sidosermo      | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,81 | 3,76 | 3,74 | 4,00 | 3,72 | 3,82 | 3,86 | 3,64 | 3,59 | 3,77 | 94,27                | A (Sangat<br>Baik) | 425                 | SKM<br>Online | Penanganan<br>Pengaduan         | Memberikan<br>informasi alur<br>pengaduan<br>baik secara<br>langsung<br>maupun tidak<br>langsung                                          | 100%                                   |
| 264 | Puskesmas Sidotopo       | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,88 | 3,88 | 3,60 | 4,00 | 3,92 | 3,92 | 3,65 | 3,81 | 3,94 | 3,84 | 96,11                | A (Sangat<br>Baik) | 324                 | SKM<br>Online | Waktu<br>Layanan                | - Memperbaiki<br>inet termasuk<br>simpus dan<br>antrean<br>- Penambahan<br>petugas<br>didalam<br>gedung                                   | 100%                                   |
| 265 | Puskesmas Sidotopo Wetan | Januari-<br>Oktober<br>2024 | 3,95 | 3,94 | 3,91 | 4,00 | 3,96 | 3,95 | 3,95 | 3,87 | 3,95 | 3,94 | 98,59                | A (Sangat<br>Baik) | 434                 | SKM<br>Online | Sarana<br>Prasarana             | Pemantauan<br>kualitas<br>sarana dan<br>prasarana<br>secara rutin<br>menggunakan<br>kartu<br>inventaris dan<br>segera<br>menindaklanju    | 100%                                   |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan          | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                               | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|--------------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|     |                                |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |               |                 |                  |            |                           | ti jika terdapat kerusakan                                                          |                                  |
| 266 | Puskesmas Simolawang           | Januari-Oktober 2024 | 3,85 | 3,85 | 3,85 | 4,00 | 3,85 | 3,85 | 3,86 | 3,86 | 3,87 | 3,87 | 96,78         | A (Sangat Baik) | 2.017            | SKM Online | Waktu Layanan             | Melakukan simulasi alur layanan untuk meminimalkan hambatan waktu di setiap tahapan | 100%                             |
| 267 | Puskesmas Simomulyo            | Januari-Oktober 2024 | 3,97 | 3,84 | 3,67 | 4,00 | 3,98 | 3,77 | 3,97 | 3,85 | 3,96 | 3,89 | 97,29         | A (Sangat Baik) | 391              | SKM Online | Waktu Layanan             | Peningkatan sosialisasi registrasi "online" dan datang sesuai estimasi pelayanan    | 100%                             |
| 268 | Puskesmas Siwalankerto         | Januari-Oktober 2024 | 3,98 | 3,97 | 3,96 | 4,00 | 3,95 | 3,96 | 3,95 | 3,96 | 3,96 | 3,97 | 99,15         | A (Sangat Baik) | 772              | SKM Online | Perilaku Pegawai          | Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent                               | 100%                             |
| 269 | Puskesmas Tambak Wedi          | Januari-Oktober 2024 | 3,81 | 3,80 | 3,81 | 4,00 | 3,78 | 3,76 | 3,78 | 3,76 | 3,72 | 3,80 | 95,03         | A (Sangat Baik) | 845              | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Membentuk tim khusus untuk menangani pengaduan secara cepat dan profesional.        | 100%                             |
| 270 | Puskesmas Tambakrejo           | Januari-Oktober 2024 | 3,87 | 3,84 | 3,80 | 4,00 | 3,91 | 3,90 | 3,85 | 3,91 | 3,94 | 3,89 | 97,29         | A (Sangat Baik) | 343              | SKM Online | Waktu Layanan             | Peningkatan penyuluhan/sosialisasi pendaftaran online serta jam estimasi pelayanan  | 100%                             |
| 271 | Puskesmas Tanah Kali Kedinding | Januari-Oktober 2024 | 3,88 | 3,88 | 3,80 | 4,00 | 3,87 | 3,82 | 3,79 | 3,74 | 3,85 | 3,85 | 96,21         | A (Sangat Baik) | 485              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Melakukan perawatan terhadap sarpras secara berkala                                 | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan     | Periode Pelaksanaan  | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                 | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|---------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 272 | Puskesmas Tanjungsari     | Januari-Oktober 2024 | 3,66 | 3,83 | 3,30 | 4,00 | 3,68 | 3,61 | 3,86 | 3,66 | 3,87 | 3,72 | 92,97         | A (Sangat Baik) | 374              | SKM Online | Waktu Layanan             | Memberikan edukasi kepada pasien tentang waktu kunjungan yang ideal untuk menghindari antrean panjang | 100%                             |
| 273 | Puskesmas Tembok Dukuh    | Januari-Oktober 2024 | 3,80 | 3,80 | 3,77 | 4,00 | 3,80 | 3,80 | 3,79 | 3,80 | 3,80 | 3,82 | 95,42         | A (Sangat Baik) | 318              | SKM Online | Waktu Layanan             | Mengidentifikasi kendala waktu layanan yang dirasakan pasien.                                         | 100%                             |
| 274 | Puskesmas Tenggilis       | Januari-Oktober 2024 | 3,90 | 3,89 | 3,84 | 3,94 | 3,90 | 3,89 | 3,89 | 3,83 | 3,91 | 3,89 | 97,20         | A (Sangat Baik) | 589              | SKM Online | Sarana Prasarana          | Perbaikan sarana dan prasarana serta optimalisasi sarpras yang ada                                    | 100%                             |
| 275 | Puskesmas Wiyung          | Januari-Oktober 2024 | 3,79 | 3,76 | 3,69 | 4,00 | 3,76 | 3,70 | 3,70 | 3,73 | 3,77 | 3,77 | 94,19         | A (Sangat Baik) | 376              | SKM Online | Waktu Layanan             | Penambahan petugas untuk pendaftaran pasien yang datang                                               | 100%                             |
| 276 | Puskesmas Wonokromo       | Januari-Oktober 2024 | 3,49 | 3,51 | 3,56 | 4,00 | 3,69 | 3,73 | 3,80 | 3,79 | 3,86 | 3,71 | 92,83         | A (Sangat Baik) | 492              | SKM Online | Persyaratan Layanan       | Menyederhanakan dokumen yang dibutuhkan untuk setiap layanan                                          | 100%                             |
| 277 | Puskesmas Wonokusumo      | Januari-Oktober 2024 | 3,76 | 3,77 | 3,60 | 4,00 | 3,89 | 3,83 | 3,66 | 3,66 | 3,94 | 3,79 | 94,76         | A (Sangat Baik) | 426              | SKM Online | Waktu Layanan             | Peningkatan sosialisasi registrasi "online"                                                           | 100%                             |
| 278 | RSUD Bhakti Dharma Husada | Januari-Oktober 2024 | 3,83 | 3,80 | 3,72 | 3,99 | 3,79 | 3,83 | 3,88 | 3,82 | 3,80 | 3,83 | 95,72         | A (Sangat Baik) | 389              | SKM Online | Waktu Layanan             | Melakukan analisis waktu layanan untuk setiap unit pelayanan                                          | 100%                             |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan       | Periode Pelaksana-<br>naan | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM  | IKM KON-<br>VERSI | Kategori        | Jumlah Responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                | Realisasi RTL Periode Sebelumnya |
|-----|-----------------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------|-----------------|------------------|------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|     |                             |                            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                   |                 |                  |            |                           | untuk mengidentifika<br>si bottleneck.                               |                                  |
| 279 | RSUD dr. Mohamad Soewandhie | Januari-<br>Oktober 2024   | 3,60 | 3,59 | 3,28 | 4,00 | 3,93 | 3,91 | 3,84 | 3,91 | 3,96 | 3,78 | 94,49             | A (Sangat Baik) | 337              | SKM Online | Waktu Layanan             | Display antrian yang terdapat di ruang tunggu                        | 100%                             |
| 280 | Satuan Polisi Pamong Praja  | Januari-<br>Oktober 2024   | 3,91 | 3,51 | 3,63 | 4,00 | 3,71 | 3,68 | 3,73 | 3,77 | 3,84 | 3,76 | 93,90             | A (Sangat Baik) | 300              | SKM Online | Prosedur Layanan          | Meningkatkan ketentraman dan ketertiban umum                         | 100%                             |
| 281 | Sekretariat DPRD            | Januari-<br>Oktober 2024   | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,99 | 3,97 | 3,99 | 99,76             | A (Sangat Baik) | 177              | SKM Online | Penanganan Pengaduan      | Membentuk tim khusus pengaduan untuk menindaklanju ti setiap keluhan | 100%                             |

**Keterangan:**

- U1 : Persyaratan Layanan
- U2 : Prosedur Layanan
- U3 : Waktu Penyelesaian Layana
- U4 : Biaya/Tarif Pelayanan
- U5 : Produk Hasil Layanan
- U6 : Kompetensi Pegawai
- U7 : Perilaku Pegawai
- U8 : Sarana Prasarana
- U9 : Penanganan Pengaduan
- : Unsur Terendah dalam survei

Berdasarkan unsur prioritas perbaikan pada masing-masing unit pelayanan publik, maka beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Terkait kemudahan persyaratan dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan:
  - Melakukan penyederhanaan persyaratan administratif untuk setiap jenis layanan, seperti mengurangi dokumen yang tidak esensial dan memastikan dokumen yang diminta jelas dan mudah dipahami.
  - Memberikan informasi yang lengkap tentang persyaratan secara online dan di tempat pelayanan untuk menghindari kebingungannya masyarakat.
  - Menggunakan sistem verifikasi digital untuk mempermudah pemeriksaan dokumen dan mempercepat proses pelayanan.
  - Persyaratan dan prosedur pelayanan disampaikan kepada jajaran RT/RW sehingga masyarakat mengetahui lebih dahulu dan tidak merasa sulit
  - Persyaratan dan prosedur pelayanan dapat diakses di papan pengumuman, website, brosur secara transparan dan terbuka
  - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur Pelayanan
  - Menyusun prosedur yang lebih efisien dengan mengurangi jumlah tahapan yang tidak perlu dalam proses pelayanan.
  - Melakukan pelatihan berkala bagi petugas untuk memastikan mereka dapat menjelaskan prosedur dengan jelas dan efektif.
  - Melakukan simplifikasi proses bisnis/prosedur pelayanan
2. Terkait kecepatan/ketepatan proses pelayanan dalam mendapatkan pelayanan publik sesuai ketentuan yang berlaku:
  - Melakukan Monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap penerapan standar waktu penyelesaian pada setiap jenis layanan.
  - Menyampaikan estimasi penyelesaian layanan kepada masyarakat
  - Apabila sampai H-1 dari target, layanan belum diselesaikan maka diharapkan memberi informasi kepada masyarakat melalui telepon (jadi petugas lebih proaktif) dan menyampaikan bahwa masyarakat akan dihubungi melalui telepon apabila sudah selesai

- Jika memungkinkan: menawarkan pengantaran dokumen ke Masyarakat.
  - Meningkatkan koordinasi antar unit yang terlibat dalam proses pelayanan untuk mempercepat alur layanan.
3. Terkait biaya pelayanan tidak resmi:
- Kontrol pada petugas pelayanan
  - Sosialisai larangan KKN
  - Informasi “Biaya Pelayanan Gratis” ditempel dengan jelas di ruang Pelayanan
  - Memberikan informasi yang transparan mengenai biaya/tarif melalui media sosial, website, dan spanduk di tempat layanan.
4. Terkait kemampuan dan Perilaku Pelaksana pelayanan:
- Petugas diharapkan tidak melemparkan permasalahan agar masyarakat mencari sendiri solusinya (contoh: masyarakat diminta menghubungi kelurahannya atau dispendukcapil untuk permasalahannya), namun sebaiknya selain petugas memberikan penjelasan, juga menghubungkan kepada unit/ OPD terkait.
  - Memberikan pendidikan dan pelatihan terkait Perilaku Pelaksana, sehingga dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan emosi terhadap publik.
  - Melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap perilaku petugas, dengan memberi sanksi bagi petugas yang tidak memenuhi standar pelayanan yang baik.
  - Melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap perilaku petugas, dengan memberi sanksi bagi petugas yang tidak memenuhi standar pelayanan yang baik.
5. Terkait ketersediaan sarana pengaduan masyarakat:
- Meningkatkan aksesibilitas sarana pengaduan, seperti menyediakan kotak pengaduan fisik dan sistem pengaduan online yang mudah diakses oleh masyarakat. Peletakan sarana pengaduan agar lebih nampak, mudah dijangkau, tersedia kertas dan bolpoint tanpa diminta.
  - Informasi layanan pengaduan melalui telepon/whatsapp/web (tercentral

seSurabaya) ditampilkan di ruang Pelayanan.

- Memastikan pengaduan yang diterima ditangani dengan cepat dan transparan, serta memberi umpan balik kepada masyarakat terkait status pengaduan mereka.
- Menyediakan kanal khusus untuk pengaduan terkait masalah yang lebih sensitif, seperti layanan bagi penyandang disabilitas atau kelompok rentan lainnya.

6. Terkait Kualitas Sarana dan Prasarana:

- Melakukan evaluasi dan perbaikan berkala terhadap sarana dan prasarana, seperti ruang tunggu, toilet, area parkir, dan fasilitas pendukung lainnya.
- Memperkenalkan konsep ramah disabilitas dalam desain sarana dan prasarana agar semua lapisan masyarakat dapat mengakses pelayanan dengan nyaman.
- Mengadopsi teknologi untuk memantau kualitas fasilitas secara real-time, seperti sistem pelaporan kerusakan fasilitas melalui aplikasi.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kota Surabaya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 97,21. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kota Surabaya menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2024.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 281 SKPD telah melakukan survei kepuasan masyarakat.
3. Dari seluruh SKPD yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

## LAMPIRAN

### LAPORAN PELAKSANAAN SKM

Sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di tahun 2024 menjadi langkah strategis dalam mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Perangkat Daerah (PD) dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) Pemerintah Kota Surabaya. SKM 2024 memiliki peran penting dalam memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai area layanan yang sudah memenuhi harapan masyarakat dan area yang masih memerlukan perhatian lebih untuk perbaikan.

Lampiran ini menyajikan laporan pelaksanaan SKM 2024 yang telah dilakukan oleh masing-masing UPP, yang meliputi proses pelaksanaan survei, metodologi yang digunakan, serta hasil-hasil yang diperoleh dari masyarakat yang telah menerima layanan. Setiap UPP menjalankan survei secara independen, dengan fokus pada aspek-aspek pelayanan yang menjadi prioritas mereka sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

Melalui laporan ini, kami ingin memberikan transparansi mengenai pelaksanaan SKM, termasuk penilaian dan umpan balik yang diperoleh dari masyarakat. Laporan ini juga bertujuan untuk menjadi dasar dalam perencanaan tindak lanjut perbaikan yang lebih efektif serta pengembangan inovasi layanan publik yang dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan ini tidak hanya memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai kondisi layanan yang ada, tetapi juga menjadi acuan bagi masing-masing UPP untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, agar dapat memberikan kontribusi yang lebih besar bagi kesejahteraan masyarakat dan pencapaian tujuan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, efisien, dan transparan.

#### Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

| No | Nama OPD/Unit Layanan                                             | Link Dokumen Pelaksanaan SKM 2024               |
|----|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1  | Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia            | <a href="#">Laporan SKM 2024 BKPSDM</a>         |
| 2  | Badan Kesatuan Bangsa dan Politik                                 | <a href="#">Laporan SKM 2024 Bakesbangpol</a>   |
| 3  | Badan Penanggulangan Bencana Daerah                               | <a href="#">Laporan SKM 2024 BPBD</a>           |
| 4  | Badan Pendapatan Daerah                                           | <a href="#">Laporan SKM 2024 BAPENDA</a>        |
| 5  | Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah                        | <a href="#">Laporan SKM 2024 BPKAD</a>          |
| 6  | Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan | <a href="#">Laporan SKM 2024 BAPPEDALITBANG</a> |
| 7  | Bagian Hukum dan Kerjasama                                        | <a href="#">Laporan SKM 2024 BAKUMKARSA</a>     |
| 8  | Bagian Organisasi                                                 | <a href="#">Laporan SKM 2024 BAGOR</a>          |
| 9  | Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat                      | <a href="#">Laporan SKM 2024 BAPEMKESRA</a>     |

| No | Nama OPD/Unit Layanan                                                                                 | Link Dokumen Pelaksanaan SKM 2024                    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 10 | Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan                                             | <a href="#">Laporan SKM 2024 BPBJAP</a>              |
| 11 | Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam                                                              | <a href="#">Laporan SKM 2024 BPSDA</a>               |
| 12 | Bagian Umum, Protokol dan Komunikasi Pimpinan                                                         | <a href="#">Laporan SKM 2024 BAGUMPROKOPIM</a>       |
| 13 | Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata                                            | <a href="#">Laporan SKM 2024 DISBUDPORAPAR</a>       |
| 14 | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil                                                               | <a href="#">Laporan SKM 2024 DISDUKCAPIL</a>         |
| 15 | Dinas Kesehatan                                                                                       | <a href="#">Laporan SKM 2024 DINKES</a>              |
| 16 | Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian                                                                  | <a href="#">Laporan SKM 2024 DKPP</a>                |
| 17 | Dinas Komunikasi dan Informatika                                                                      | <a href="#">Laporan SKM 2024 DINKOMINFO</a>          |
| 18 | Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan                                               | <a href="#">Laporan SKM 2024 DINKOPUMDAG</a>         |
| 19 | Dinas Lingkungan Hidup                                                                                | <a href="#">Laporan SKM 2024 DLH</a>                 |
| 20 | Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan                                                              | <a href="#">Laporan SKM 2024 DPKP</a>                |
| 21 | Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana | <a href="#">Laporan SKM 2024 DP3AP2KB</a>            |
| 22 | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu                                                | <a href="#">Laporan SKM 2024 DPMPSTP</a>             |
| 23 | Dinas Pendidikan                                                                                      | <a href="#">Laporan SKM 2024 DISDIK</a>              |
| 24 | Dinas Perhubungan                                                                                     | <a href="#">Laporan SKM 2024 DISHUB</a>              |
| 25 | Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja                                                                  | <a href="#">Laporan SKM 2024 DISPERINAKER</a>        |
| 26 | Dinas Perpustakaan dan Kearsipan                                                                      | <a href="#">Laporan SKM 2024 DISPUSIP</a>            |
| 27 | Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan                                        | <a href="#">Laporan SKM 2024 DPRKPP</a>              |
| 28 | Dinas Sosial                                                                                          | <a href="#">Laporan SKM 2024 DINSOS</a>              |
| 29 | Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga                                                                  | <a href="#">Laporan SKM 2024 DSDABM</a>              |
| 30 | Inspektorat                                                                                           | <a href="#">Laporan SKM 2024 INSPEKTORAT</a>         |
| 31 | Kecamatan Asemrowo                                                                                    | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. ASEMROWO</a>       |
| 32 | Kecamatan Benowo                                                                                      | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. BENOWO</a>         |
| 33 | Kecamatan Bubutan                                                                                     | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. BUBUTAN</a>        |
| 34 | Kecamatan Bulak                                                                                       | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. BULAK</a>          |
| 35 | Kecamatan Dukuh Pakis                                                                                 | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. DUKUH PAKIS</a>    |
| 36 | Kecamatan Gayungan                                                                                    | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. GAYUNGSARI</a>     |
| 37 | Kecamatan Genteng                                                                                     | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. GENTENG</a>        |
| 38 | Kecamatan Gubeng                                                                                      | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. GUBENG</a>         |
| 39 | Kecamatan Gunung Anyar                                                                                | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. GUNUNG ANYAR</a>   |
| 40 | Kecamatan Jambangan                                                                                   | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. JAMBANGAN</a>      |
| 41 | Kecamatan Karang Pilang                                                                               | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. KARPIL</a>         |
| 42 | Kecamatan Kenjeran                                                                                    | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. KENJERAN</a>       |
| 43 | Kecamatan Krembangan                                                                                  | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. KREMBANGAN</a>     |
| 44 | Kecamatan Lakarsantri                                                                                 | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. LAKARSANTRI</a>    |
| 45 | Kecamatan Mulyorejo                                                                                   | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. MULYOREJO</a>      |
| 46 | Kecamatan Pabean Cantian                                                                              | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. PABEAN CANTIAN</a> |

| No | Nama OPD/Unit Layanan       | Link Dokumen Pelaksanaan SKM 2024                       |
|----|-----------------------------|---------------------------------------------------------|
| 47 | Kecamatan Pakal             | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. PAKAL</a>             |
| 48 | Kecamatan Rungkut           | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. RUNGKUT</a>           |
| 49 | Kecamatan Sambikerep        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. SAMBIKEREP</a>        |
| 50 | Kecamatan Sawahan           | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. SAWAHAN</a>           |
| 51 | Kecamatan Semampir          | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. SEMAMPIR</a>          |
| 52 | Kecamatan Simokerto         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. SIMOKERTO</a>         |
| 53 | Kecamatan Sukolilo          | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. SUKOLILO</a>          |
| 54 | Kecamatan Sukomanunggal     | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. SUKOMANUNGGAL</a>     |
| 55 | Kecamatan Tambaksari        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. TAMBAKSARI</a>        |
| 56 | Kecamatan Tandes            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. TANDES</a>            |
| 57 | Kecamatan Tegalsari         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. TEGALSARI</a>         |
| 58 | Kecamatan Tenggilis Mejoyo  | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. TENGGILIS MEJOYO</a>  |
| 59 | Kecamatan Wiyung            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. WIYUNG</a>            |
| 60 | Kecamatan Wonocolo          | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. WONOCOLO</a>          |
| 61 | Kecamatan Wonokromo         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEC. WONOKROMO</a>         |
| 62 | Kelurahan Airlangga         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. AIRLANGGA</a>         |
| 63 | Kelurahan Alun-Alun Contong | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. ALUN-ALUN CONTONG</a> |
| 64 | Kelurahan Ampel             | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. AMPEL</a>             |
| 65 | Kelurahan Asemrowo          | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. ASEMROWO</a>          |
| 66 | Kelurahan Babat Jerawat     | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. BABAT JERAWAT</a>     |
| 67 | Kelurahan Babatan           | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. BABATAN</a>           |
| 68 | Kelurahan Balas Klumprik    | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. BALAS KLUMPRIK</a>    |
| 69 | Kelurahan Balongsari        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. BALONGSARI</a>        |
| 70 | Kelurahan Bangkingan        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. BANGKINGAN</a>        |
| 71 | Kelurahan Banjar Sugihan    | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. BANJARSUGIHAN</a>     |
| 72 | Kelurahan Banyu Urip        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. BANYU URIP</a>        |
| 73 | Kelurahan Baratajaya        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. BARATAJAYA</a>        |
| 74 | Kelurahan Bendul Merisi     | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. BENDUL MERISI</a>     |
| 75 | Kelurahan Benowo            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. BENOWO</a>            |
| 76 | Kelurahan Bongkaran         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. BONGKARAN</a>         |
| 77 | Kelurahan Bringin           | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. BRINGIN</a>           |
| 78 | Kelurahan Bubutan           | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. BUBUTAN</a>           |
| 79 | Kelurahan Bulak             | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. BULAK</a>             |
| 80 | Kelurahan Bulak Banteng     | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. BULAK BANTENG</a>     |
| 81 | Kelurahan Darmo             | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. DARMO</a>             |
| 82 | Kelurahan dr. Soetomo       | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. DR. SOETOMO</a>       |
| 83 | Kelurahan Dukuh Kupang      | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. DUKUH KUPANG</a>      |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan         | Link Dokumen Pelaksanaan SKM 2024                         |
|-----|-------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 84  | Kelurahan Dukuh Menanggal     | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. DUKUH MENANGGAL</a>     |
| 85  | Kelurahan Dukuh Pakis         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. DUKUH PAKIS</a>         |
| 86  | Kelurahan Dukuh Setro         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. DUKUH SETRO</a>         |
| 87  | Kelurahan Dukuh Sutorejo      | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. DUKUH SUTOREJO</a>      |
| 88  | Kelurahan Dupak               | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. DUPAK</a>               |
| 89  | Kelurahan Embong Kaliasin     | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. EMBONG KALIASIN</a>     |
| 90  | Kelurahan Gading              | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. GADING</a>              |
| 91  | Kelurahan Gayungan            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. GAYUNGAN</a>            |
| 92  | Kelurahan Gebang Putih        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. GEBANG PUTIH</a>        |
| 93  | Kelurahan Genteng             | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. GENTENG</a>             |
| 94  | Kelurahan Genting Kalianak    | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. GENTENG KALIANAK</a>    |
| 95  | Kelurahan Gubeng              | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. GUBENG</a>              |
| 96  | Kelurahan Gundih              | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. GUNDIH</a>              |
| 97  | Kelurahan Gunung Anyar        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. GUNUNG ANYAR</a>        |
| 98  | Kelurahan Gunung Anyar Tambak | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. GUNUNG ANYAR TAMBAK</a> |
| 99  | Kelurahan Gunung Sari         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. GUNUNG SARI</a>         |
| 100 | Kelurahan Jagir               | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. JAGIR</a>               |
| 101 | Kelurahan Jajar Tunggal       | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. JAJAR TUNGGAL</a>       |
| 102 | Kelurahan Jambangan           | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. JAMBANGAN</a>           |
| 103 | Kelurahan Jemur Wonosari      | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. JEMUR WONOSARI</a>      |
| 104 | Kelurahan Jepara              | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. JEPARA</a>              |
| 105 | Kelurahan Jeruk               | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. JERUK</a>               |
| 106 | Kelurahan Kalijudan           | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KALIJUDAN</a>           |
| 107 | Kelurahan Kalirungkut         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KALIRUNGKUT</a>         |
| 108 | Kelurahan Kalisari            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KALISARI</a>            |
| 109 | Kelurahan Kandangan           | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KANDANGAN</a>           |
| 110 | Kelurahan Kapas Madya Baru    | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KAPASMADYA BARU</a>     |
| 111 | Kelurahan Kapasan             | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KAPASAN</a>             |
| 112 | Kelurahan Kapasari            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KAPASARI</a>            |
| 113 | Kelurahan Karah               | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KARAH</a>               |
| 114 | Kelurahan Karang Pilang       | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KARANG PILANG</a>       |
| 115 | Kelurahan Karangpoh           | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KARANGPOH</a>           |
| 116 | Kelurahan Kebonsari           | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KEBONSARI</a>           |
| 117 | Kelurahan Kebraon             | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KEBRAON</a>             |
| 118 | Kelurahan Kedung Baruk        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KEDUNG BARUK</a>        |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan          | Link Dokumen Pelaksanaan SKM 2024                          |
|-----|--------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 119 | Kelurahan Kedung Cowek         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KEDUNG COWEK</a>         |
| 120 | Kelurahan Kedungdoro           | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KEDUNG DORO</a>          |
| 121 | Kelurahan Kedurus              | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KEDURUS</a>              |
| 122 | Kelurahan Kejawan Putih Tambak | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KEJAWAN PUTIH TAMBAK</a> |
| 123 | Kelurahan Kemayoran            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KEMAYORAN</a>            |
| 124 | Kelurahan Kendangsari          | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KENDANGSARI</a>          |
| 125 | Kelurahan Kenjeran             | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KENJERAN</a>             |
| 126 | Kelurahan Keputih              | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KEPUTIH</a>              |
| 127 | Kelurahan Keputran             | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KEPUTRAN</a>             |
| 128 | Kelurahan Kertajaya            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KERTAJAYA</a>            |
| 129 | Kelurahan Ketabang             | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KETABANG</a>             |
| 130 | Kelurahan Ketintang            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KETINTANG</a>            |
| 131 | Kelurahan Klampis Ngasem       | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KLAMPIS NGASEM</a>       |
| 132 | Kelurahan Krembangan Selatan   | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KREMBANGAN SELATAN</a>   |
| 133 | Kelurahan Krembangan Utara     | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KREMBANGAN UTARA</a>     |
| 134 | Kelurahan Kupang Krajan        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KUPANG KRAJAN</a>        |
| 135 | Kelurahan Kutisari             | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. KUTISARI</a>             |
| 136 | Kelurahan Lakarsantri          | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. LAKARSANTRI</a>          |
| 137 | Kelurahan Lidah Kulon          | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. LIDAH KULON</a>          |
| 138 | Kelurahan Lidah Wetan          | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. LIDAH WETAN</a>          |
| 139 | Kelurahan Lontar               | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. LONTAR</a>               |
| 140 | Kelurahan Made                 | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. MADE</a>                 |
| 141 | Kelurahan Manukan Kulon        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. MANUKAN KULON</a>        |
| 142 | Kelurahan Manukan Wetan        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. MANUKAN WETAN</a>        |
| 143 | Kelurahan Manyar Sabrangan     | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. MANYAR SABRANGAN</a>     |
| 144 | Kelurahan Margorejo            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. MARGOREJO</a>            |
| 145 | Kelurahan Medokan Ayu          | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. MEDOKAN AYU</a>          |
| 146 | Kelurahan Medokan Semampir     | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. MEDOKAN SEMAMPIR</a>     |
| 147 | Kelurahan Menanggal            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. MENANGGAL</a>            |
| 148 | Kelurahan Menur Pumpungan      | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. MENUR PUMPUNGAN</a>      |
| 149 | Kelurahan Mojo                 | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. MOJO</a>                 |
| 150 | Kelurahan Morokrembangan       | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. MOROKREMBANGAN</a>       |
| 151 | Kelurahan Mulyorejo            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. MULYOREJO</a>            |
| 152 | Kelurahan Ngagel               | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. NGAGEL</a>               |
| 153 | Kelurahan Ngagel Rejo          | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. NGAGEL REJO</a>          |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan        | Link Dokumen Pelaksanaan SKM 2024                        |
|-----|------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 154 | Kelurahan Nginden Jangkungan | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. NGINDEN JANGKUNGAN</a> |
| 155 | Kelurahan Nyamplungan        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. NYAMPLUNGAN</a>        |
| 156 | Kelurahan Pacar Keling       | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. PACAR KELING</a>       |
| 157 | Kelurahan Pacar Kembang      | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. PACAR KEMBANG</a>      |
| 158 | Kelurahan Pagesangan         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. PAGESANGAN</a>         |
| 159 | Kelurahan Pakal              | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. PAKAL</a>              |
| 160 | Kelurahan Pakis              | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. PAKIS</a>              |
| 161 | Kelurahan Panjang Jiwo       | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. PANJANGJIWO</a>        |
| 162 | Kelurahan Pegirian           | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. PEGIRIAN</a>           |
| 163 | Kelurahan Peneleh            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. PENELEH</a>            |
| 164 | Kelurahan Penjaringansari    | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. PENJARINGANSARI</a>    |
| 165 | Kelurahan Perak Barat        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. PERAK BARAT</a>        |
| 166 | Kelurahan Petemon            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. PETEMON</a>            |
| 167 | Kelurahan Ploso              | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. PLOSO</a>              |
| 168 | Kelurahan Pradah Kalikendal  | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. PRADAH KALIKENDAL</a>  |
| 169 | Kelurahan Pucang Sewu        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. PUCANG SEWU</a>        |
| 170 | Kelurahan Putat Gede         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. PUTAT GEDE</a>         |
| 171 | Kelurahan Putat Jaya         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. PUTAT JAYA</a>         |
| 172 | Kelurahan Rangkah            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. RANGKAH</a>            |
| 173 | Kelurahan Romokalisari       | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. ROMOKALISARI</a>       |
| 174 | Kelurahan Rungkut Kidul      | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. RUNGKUT KIDUL</a>      |
| 175 | Kelurahan Rungkut Menanggal  | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. RUNGKUT MENANGGAL</a>  |
| 176 | Kelurahan Rungkut Tengah     | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. RUNGKUT TENGAH</a>     |
| 177 | Kelurahan Sambikerep         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SAMBIKEREK</a>         |
| 178 | Kelurahan Sawahan            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SAWAHAN</a>            |
| 179 | Kelurahan Sawunggaling       | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SAWUNGGALING</a>       |
| 180 | Kelurahan Sememi             | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SEMEMI</a>             |
| 181 | Kelurahan Semolowaru         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SEMOLOWARU</a>         |
| 182 | Kelurahan Sidodadi           | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SIDODADI</a>           |
| 183 | Kelurahan Sidosermo          | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SIDOSERMO</a>          |
| 184 | Kelurahan Sidotopo           | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SIDOTOPO</a>           |
| 185 | Kelurahan Sidotopo Wetan     | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SIDOTOPO WETAN</a>     |
| 186 | Kelurahan Simokerto          | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SIMOKERTO</a>          |
| 187 | Kelurahan Simolawang         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SIMOLAWANG</a>         |
| 188 | Kelurahan Simomulyo          | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SIMOMULYO</a>          |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan          | Link Dokumen Pelaksanaan SKM 2024                          |
|-----|--------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 189 | Kelurahan Simomulyo Baru       | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SIMOMULYO BARU</a>       |
| 190 | Kelurahan Siwalankerto         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SIWALANKERTO</a>         |
| 191 | Kelurahan Sonokwijenan         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SONOKWIJENAN</a>         |
| 192 | Kelurahan Sukolilo Baru        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SUKOLILO BARU</a>        |
| 193 | Kelurahan Sukomanunggal        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SUKOMANUNGGAL</a>        |
| 194 | Kelurahan Sumberejo            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SUMBEREJO</a>            |
| 195 | Kelurahan Sumur Welut          | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. SUMUR WELUT</a>          |
| 196 | Kelurahan Tambak Sarioso       | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. TAMBAKSARIOSO</a>        |
| 197 | Kelurahan Tambak Wedi          | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. TAMBAK WEDI</a>          |
| 198 | Kelurahan Tambakoso Wilangon   | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. TAMBAK OSO WILANGUN</a>  |
| 199 | Kelurahan Tambakrejo           | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. TAMBAKREJO</a>           |
| 200 | Kelurahan Tambaksari           | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. TAMBKASARI</a>           |
| 201 | Kelurahan Tanah Kali Kedinding | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. TANAH KALI KEDINDING</a> |
| 202 | Kelurahan Tandes               | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. TANDES</a>               |
| 203 | Kelurahan Tanjung Perak        | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. TANJUNG PERAK</a>        |
| 204 | Kelurahan Tanjungsari          | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. TANJUNGSARI</a>          |
| 205 | Kelurahan Tegalsari            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. TEGALSARI</a>            |
| 206 | Kelurahan Tembok Dukuh         | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. TEMBOK DUKUH</a>         |
| 207 | Kelurahan Tenggilis Mejoyo     | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. TENGGILIS MEJOYO</a>     |
| 208 | Kelurahan Ujung                | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. UJUNG</a>                |
| 209 | Kelurahan Waru Gunung          | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. WARU GUNUNG</a>          |
| 210 | Kelurahan Wiyung               | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. WIYUNG</a>               |
| 211 | Kelurahan Wonokromo            | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. WONOKROMO</a>            |
| 212 | Kelurahan Wonokusumo           | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. WONOKUSUMO</a>           |
| 213 | Kelurahan Wonorejo Rungkut     | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. WONOREJO RUNGKUT</a>     |
| 214 | Kelurahan Wonorejo Tegalsari   | <a href="#">Laporan SKM 2024 KEL. WONOREJO TEGALSARI</a>   |
| 215 | Puskesmas Asemrowo             | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Asemrowo</a>        |
| 216 | Puskesmas Balas Klumprik       | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Balas Klumprik</a>  |
| 217 | Puskesmas Balongsari           | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Balongsari</a>      |
| 218 | Puskesmas Bangkingan           | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Bangkingan</a>      |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan        | Link Dokumen Pelaksanaan SKM 2024                             |
|-----|------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 219 | Puskesmas Banyu Urip         | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Banyu Urip</a>         |
| 220 | Puskesmas Benowo             | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Benowo</a>             |
| 221 | Puskesmas Bulak Banteng      | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Bulak Banteng</a>      |
| 222 | Puskesmas Dr. Soetomo        | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas dr. Soetomo</a>        |
| 223 | Puskesmas Dukuh Kupang       | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Dukuh Kupang</a>       |
| 224 | Puskesmas Dupak              | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Dupak</a>              |
| 225 | Puskesmas Gading             | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Gading</a>             |
| 226 | Puskesmas Gayungan           | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Gayungan</a>           |
| 227 | Puskesmas Gundih             | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Gundih</a>             |
| 228 | Puskesmas Gunung Anyar       | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Gunung Anyar</a>       |
| 229 | Puskesmas Jagir              | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Jagir</a>              |
| 230 | Puskesmas Jemursari          | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Jemursari</a>          |
| 231 | Puskesmas Jeruk              | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Jeruk</a>              |
| 232 | Puskesmas Kalijudan          | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Kalijudan</a>          |
| 233 | Puskesmas Kalirungkut        | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Kalirungkut</a>        |
| 234 | Puskesmas Kebonsari          | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Kebonsari</a>          |
| 235 | Puskesmas Kedungdoro         | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Kedungdoro</a>         |
| 236 | Puskesmas Kedurus            | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Kedurus</a>            |
| 237 | Puskesmas Kenjeran           | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Kenjeran</a>           |
| 238 | Puskesmas Keputih            | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Keputih</a>            |
| 239 | Puskesmas Ketabang           | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Ketabang</a>           |
| 240 | Puskesmas Klampis Ngasem     | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Klampis Ngasem</a>     |
| 241 | Puskesmas Krembangan Selatan | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Krembangan Selatan</a> |
| 242 | Puskesmas Lidah Kulon        | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Lidah Kulon</a>        |
| 243 | Puskesmas Lontar             | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Lontar</a>             |
| 244 | Puskesmas Made               | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Made</a>               |
| 245 | Puskesmas Manukan Kulon      | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Manukan Kulon</a>      |
| 246 | Puskesmas Medokan Ayu        | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Medokan Ayu</a>        |
| 247 | Puskesmas Menur              | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Menur</a>              |
| 248 | Puskesmas Mojo               | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Mojo</a>               |
| 249 | Puskesmas Morokrembangan     | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Morokrembangan</a>     |
| 250 | Puskesmas Mulyorejo          | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Mulyorejo</a>          |
| 251 | Puskesmas Ngagel Rejo        | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Ngagel Rejo</a>        |

| No  | Nama OPD/Unit Layanan          | Link Dokumen Pelaksanaan SKM 2024                               |
|-----|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 252 | Puskesmas Pacar Keling         | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Pacar Keling</a>         |
| 253 | Puskesmas Pakis                | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Pakis</a>                |
| 254 | Puskesmas Pegirian             | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Pegirian</a>             |
| 255 | Puskesmas Peneleh              | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Peneleh</a>              |
| 256 | Puskesmas Perak Timur          | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Perak Timur</a>          |
| 257 | Puskesmas Pucang Sewu          | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Pucang Sewu</a>          |
| 258 | Puskesmas Putat Jaya           | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Putat Jaya</a>           |
| 259 | Puskesmas Rangkah              | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Rangkah</a>              |
| 260 | Puskesmas Sawah Pulo           | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Sawah Pulo</a>           |
| 261 | Puskesmas Sawahan              | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Sawahan</a>              |
| 262 | Puskesmas Sememi               | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Sememi</a>               |
| 263 | Puskesmas Sidosermo            | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Sidosermo</a>            |
| 264 | Puskesmas Sidotopo             | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Sidotopo</a>             |
| 265 | Puskesmas Sidotopo Wetan       | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Sidotopo Wetan</a>       |
| 266 | Puskesmas Simolawang           | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Simolawang</a>           |
| 267 | Puskesmas Simomulyo            | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Simomulyo</a>            |
| 268 | Puskesmas Siwalankerto         | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Siwalankerto</a>         |
| 269 | Puskesmas Tambak Wedi          | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Tambakwedi</a>           |
| 270 | Puskesmas Tambakrejo           | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Tambakrejo</a>           |
| 271 | Puskesmas Tanah Kali Kedinding | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Tanah Kali Kedinding</a> |
| 272 | Puskesmas Tanjungsari          | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Tanjungsari</a>          |
| 273 | Puskesmas Tembok Dukuh         | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Tembok Dukuh</a>         |
| 274 | Puskesmas Tenggilis            | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Tenggilis</a>            |
| 275 | Puskesmas Wiyung               | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Wiyung</a>               |
| 276 | Puskesmas Wonokromo            | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Wonokromo</a>            |
| 277 | Puskesmas Wonokusumo           | <a href="#">Laporan SKM 2024 Puskesmas Wonokusumo</a>           |
| 278 | RSUD Bhakti Dharma Husada      | <a href="#">Laporan SKM 2024 RSUD BDH</a>                       |
| 279 | RSUD dr. Mohamad Soewandhie    | <a href="#">Laporan SKM 2024 RSUD DR. SOEWANHIE</a>             |
| 280 | Satuan Polisi Pamong Praja     | <a href="#">Laporan SKM 2024 SATPOL PP</a>                      |
| 281 | Sekretariat DPRD               | <a href="#">Laporan SKM 2024 SEKRETARIAT DPRD</a>               |

## LAMPIRAN II

### LAPORAN TINDAK LANJUT SKM 2023

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kota Surabaya melalui berbagai Perangkat Daerah (PD) dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) telah melaksanakan tindak lanjut terhadap temuan dan rekomendasi yang diperoleh dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2023. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, serta untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan dan inovasi.

Dalam rangka memastikan pelayanan publik yang lebih baik, PD/UPP telah melakukan berbagai inovasi dan terobosan dalam bentuk perbaikan layanan di berbagai aspek, seperti waktu layanan, prosedur, sarana dan prasarana, serta komunikasi dan transparansi biaya. Tindak lanjut yang dilakukan ini merupakan komitmen untuk menjawab kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan dalam penggunaan layanan publik.

Lampiran ini menyajikan **rencana tindak lanjut** yang dilakukan oleh masing-masing PD/UPP berdasarkan hasil SKM 2023, lengkap dengan rincian **inovasi pelayanan**, serta **hasil yang dicapai** dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Dengan adanya laporan ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai langkah-langkah yang telah diambil dan kemajuan yang telah dicapai, serta memperkuat akuntabilitas dalam proses perbaikan pelayanan publik.

Melalui implementasi tindak lanjut ini, diharapkan Pemerintah Kota Surabaya dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta mewujudkan cita-cita untuk menjadi pemerintah yang transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Berikut merupakan lampiran Link Laporan Tindak Lanjut SKM 2023 pada masing-masing Perangkat Daerah/ Unit Pelayanan Publik.

**Bukti Dukung Laporan Tindak Lanjut SKM Tahun 2023**  
**Pada Masing-Masing UPP**

| No | Unit Layanan                                                                                          | Link Laporan TL SKM 2023                           |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1  | Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia                                                | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 BKPSDM</a>         |
| 2  | Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik                                                                     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Bakesbangpol</a>   |
| 3  | Badan Penanggulangan Bencana Daerah                                                                   | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 BPBD</a>           |
| 4  | Badan Pendapatan Daerah                                                                               | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Bapenda</a>        |
| 5  | Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah                                                            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 BPKAD</a>          |
| 6  | Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian, Dan Pengembangan                                    | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Bappedalitbang</a> |
| 7  | Bagian Hukum Dan Kerjasama                                                                            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Bakumkarsa</a>     |
| 8  | Bagian Organisasi                                                                                     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Bagor</a>          |
| 9  | Bagian Pemerintahan Dan Kesejahteraan Rakyat                                                          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Bapemkesra</a>     |
| 10 | Bagian Pengadaan Barang/Jasa Dan Administrasi Pembangunan                                             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 BPBJAP</a>         |
| 11 | Bagian Perekonomian Dan Sumber Daya Alam                                                              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 BPBJAP</a>         |
| 12 | Bagian Umum, Protokol Dan Komunikasi Pimpinan                                                         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Bakumprokopim</a>  |
| 13 | Dinas Kebudayaan, Kepemudaan Dan Olah Raga Serta Pariwisata                                           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Disbudporapar</a>  |
| 14 | Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil                                                               | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Disdukcapil</a>    |
| 15 | Dinas Kesehatan                                                                                       | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Dinkes</a>         |
| 16 | Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian                                                                  | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 DKPP</a>           |
| 17 | Dinas Komunikasi Dan Informatika                                                                      | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Dinkominfo</a>     |
| 18 | Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Dan Perdagangan                                               | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Dinkopumdag</a>    |
| 19 | Dinas Lingkungan Hidup                                                                                | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 DLH</a>            |
| 20 | Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan                                                              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 DPKP</a>           |
| 21 | Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 dp3ap2kb</a>       |
| 22 | Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu                                                | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 DPMPTSP</a>        |
| 23 | Dinas Pendidikan                                                                                      | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Disdik</a>         |
| 24 | Dinas Perhubungan                                                                                     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Dishub</a>         |
| 25 | Dinas Perindustrian Dan Tenaga Kerja                                                                  | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Disperinaker</a>   |
| 26 | Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan                                                                      | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Dispusip</a>       |
| 27 | Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan                                        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 DPRKPP</a>         |
| 28 | Dinas Sosial                                                                                          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Dinsos</a>         |
| 29 | Dinas Sumber Daya Air Dan Bina Marga                                                                  | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 DSDABM</a>         |
| 30 | Inspektorat                                                                                           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Inspektorat</a>    |
| 31 | Kecamatan Asemrowo                                                                                    | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Asemrowo</a>  |
| 32 | Kecamatan Benowo                                                                                      | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Benowo</a>    |
| 33 | Kecamatan Bubutan                                                                                     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Bubutan</a>   |
| 34 | Kecamatan Bulak                                                                                       | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Bulak</a>     |

| No | Unit Layanan                | Link Laporan TL SKM 2023                                   |
|----|-----------------------------|------------------------------------------------------------|
| 35 | Kecamatan Dukuh Pakis       | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Dukuh Pakis</a>       |
| 36 | Kecamatan Gayungan          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Gayungan</a>          |
| 37 | Kecamatan Genteng           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Genteng</a>           |
| 38 | Kecamatan Gubeng            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Gubeng</a>            |
| 39 | Kecamatan Gunung Anyar      | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Gunung Anyar</a>      |
| 40 | Kecamatan Jambangan         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Jambangan</a>         |
| 41 | Kecamatan Karang Pilang     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. KarangPilang</a>      |
| 42 | Kecamatan Kenjeran          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Kenjeran</a>          |
| 43 | Kecamatan Krembangan        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Krembangan</a>        |
| 44 | Kecamatan Lakarsantri       | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Lakarsantri</a>       |
| 45 | Kecamatan Mulyorejo         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Mulyorejo</a>         |
| 46 | Kecamatan Pabean Cantian    | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Pabean Cantian</a>    |
| 47 | Kecamatan Pakal             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Pakal</a>             |
| 48 | Kecamatan Rungkut           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Rungkut</a>           |
| 49 | Kecamatan Sambikerep        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Sambikerep</a>        |
| 50 | Kecamatan Sawahan           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Sawahan</a>           |
| 51 | Kecamatan Semampir          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Semampir</a>          |
| 52 | Kecamatan Simokerto         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Simokerto</a>         |
| 53 | Kecamatan Sukolilo          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Sukolilo</a>          |
| 54 | Kecamatan Sukomanunggal     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Sukomanunggal</a>     |
| 55 | Kecamatan Tambaksari        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Tambaksari</a>        |
| 56 | Kecamatan Tandes            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Tandes</a>            |
| 57 | Kecamatan Tegalsari         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Tegalsari</a>         |
| 58 | Kecamatan Tenggilis Mejoyo  | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Tenggilis Mejoyo</a>  |
| 59 | Kecamatan Wiyung            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Wiyung</a>            |
| 60 | Kecamatan Wonocolo          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Wonocolo</a>          |
| 61 | Kecamatan Wonokromo         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kec. Wonokromo</a>         |
| 62 | Kelurahan Airlangga         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Airlangga</a>         |
| 63 | Kelurahan Alun-Alun Contong | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Alun-Alun Contong</a> |
| 64 | Kelurahan Ampel             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Ampel</a>             |
| 65 | Kelurahan Asemrowo          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Asemrowo</a>          |
| 66 | Kelurahan Babat Jerawat     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Babat Jerawat</a>     |
| 67 | Kelurahan Babatan           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Babatan</a>           |
| 68 | Kelurahan Balas Klumprik    | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Balas Klumprik</a>    |
| 69 | Kelurahan Balongsari        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Balongsari</a>        |
| 70 | Kelurahan Bangkingan        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Bangkingan</a>        |
| 71 | Kelurahan Banjarsugihan     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Banjarsugihan</a>     |

| No  | Unit Layanan                  | Link Laporan TL SKM 2023                                     |
|-----|-------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 72  | Kelurahan Banyu Urip          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Banyuurip</a>           |
| 73  | Kelurahan Baratajaya          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Baratajaya</a>          |
| 74  | Kelurahan Bendul Merisi       | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Bendul Merisi</a>       |
| 75  | Kelurahan Benowo              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Benowo</a>              |
| 76  | Kelurahan Bongkaran           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Benowo</a>              |
| 77  | Kelurahan Bringin             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Bringin</a>             |
| 78  | Kelurahan Bubutan             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Bubutan</a>             |
| 79  | Kelurahan Bulak               | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Bulak</a>               |
| 80  | Kelurahan Bulak Banteng       | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Bulak Banteng</a>       |
| 81  | Kelurahan Darmo               | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Darmo</a>               |
| 82  | Kelurahan Dr. Soetomo         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. dr. Soetomo</a>         |
| 83  | Kelurahan Dukuh Kupang        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Dukuh Kupang</a>        |
| 84  | Kelurahan Dukuh Menanggal     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Dukuh Menanggal</a>     |
| 85  | Kelurahan Dukuh Pakis         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Dukuh Pakis</a>         |
| 86  | Kelurahan Dukuh Setro         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Dukuh Setro</a>         |
| 87  | Kelurahan Dukuh Sutorejo      | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Dukuh Sutorejo</a>      |
| 88  | Kelurahan Dupak               | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Dupak</a>               |
| 89  | Kelurahan Embong Kaliasin     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Embong Kaliasin</a>     |
| 90  | Kelurahan Gading              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Gading</a>              |
| 91  | Kelurahan Gayungan            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Gayungan</a>            |
| 92  | Kelurahan Gebang Putih        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Gebang Putih</a>        |
| 93  | Kelurahan Genteng             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Genteng</a>             |
| 94  | Kelurahan Genting Kalianak    | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Genting Kalianak</a>    |
| 95  | Kelurahan Gubeng              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Gubeng</a>              |
| 96  | Kelurahan Gundih              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Gundih</a>              |
| 97  | Kelurahan Gunung Anyar        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Gunung Anyar</a>        |
| 98  | Kelurahan Gunung Anyar Tambak | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Gunung Anyar Tambak</a> |
| 99  | Kelurahan Gunung Sari         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Gunungsari</a>          |
| 100 | Kelurahan Jagir               | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Jagir</a>               |
| 101 | Kelurahan Jajar Tunggal       | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Jajar Tunggal</a>       |
| 102 | Kelurahan Jambangan           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Jambangan</a>           |
| 103 | Kelurahan Jemur Wonosari      | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Jemur Wonosari</a>      |
| 104 | Kelurahan Jepara              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Jepara</a>              |
| 105 | Kelurahan Jeruk               | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Jeruk</a>               |
| 106 | Kelurahan Kalijudan           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kalijudan</a>           |
| 107 | Kelurahan Kalirungkut         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kalirungkut</a>         |
| 108 | Kelurahan Kalisari            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kalisari</a>            |

| No  | Unit Layanan                   | Link Laporan TL SKM 2023                                      |
|-----|--------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 109 | Kelurahan Kandangan            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kandangan</a>            |
| 110 | Kelurahan Kapas Madya Baru     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kapasmadya Baru</a>      |
| 111 | Kelurahan Kapasan              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kapasan</a>              |
| 112 | Kelurahan Kapasari             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kapasari</a>             |
| 113 | Kelurahan Karah                | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Karah</a>                |
| 114 | Kelurahan Karangpilang         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Karangpilang</a>         |
| 115 | Kelurahan Karangpoh            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Karangpoh</a>            |
| 116 | Kelurahan Kebonsari            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kebonsari</a>            |
| 117 | Kelurahan Kebraon              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kebaraon</a>             |
| 118 | Kelurahan Kedung Baruk         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kedung Baruk</a>         |
| 119 | Kelurahan Kedung Cowek         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kedung Cowek</a>         |
| 120 | Kelurahan Kedungdoro           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kedungdoro</a>           |
| 121 | Kelurahan Kedurus              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kedurus</a>              |
| 122 | Kelurahan Kejawan Putih Tambak | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kejawan Putih Tambak</a> |
| 123 | Kelurahan Kemayoran            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kemayoran</a>            |
| 124 | Kelurahan Kendangsari          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kendangsari</a>          |
| 125 | Kelurahan Kenjeran             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kenjeran</a>             |
| 126 | Kelurahan Keputih              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Keputih</a>              |
| 127 | Kelurahan Keputran             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Keputran</a>             |
| 128 | Kelurahan Kertajaya            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kertajaya</a>            |
| 129 | Kelurahan Ketabang             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Ketabang</a>             |
| 130 | Kelurahan Ketintang            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Ketintang</a>            |
| 131 | Kelurahan Klampis Ngasem       | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Klampis Ngasem</a>       |
| 132 | Kelurahan Krembangan Selatan   | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Krembangan Selatan</a>   |
| 133 | Kelurahan Krembangan Utara     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Krembangan Utara</a>     |
| 134 | Kelurahan Kupang Krajan        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kupang Krajan</a>        |
| 135 | Kelurahan Kutisari             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Kutisari</a>             |
| 136 | Kelurahan Lakarsantri          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Lakarsantri</a>          |
| 137 | Kelurahan Lidah Kulon          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Lidah Kulon</a>          |
| 138 | Kelurahan Lidah Wetan          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Lidah Wetan</a>          |
| 139 | Kelurahan Lontar               | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Lontar</a>               |
| 140 | Kelurahan Made                 | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Made</a>                 |
| 141 | Kelurahan Manukan Kulon        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Manukan Kulon</a>        |
| 142 | Kelurahan Manukan Wetan        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Manukan Wetan</a>        |
| 143 | Kelurahan Manyar Sabrangan     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Manyar Sabrangan</a>     |
| 144 | Kelurahan Margorejo            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Margorejo</a>            |

| No  | Unit Layanan                 | Link Laporan TL SKM 2023                                    |
|-----|------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 145 | Kelurahan Medokan Ayu        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Medokan Ayu</a>        |
| 146 | Kelurahan Medokan Semampir   | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Medokan Semampir</a>   |
| 147 | Kelurahan Menanggal          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Menanggal</a>          |
| 148 | Kelurahan Menur Pumpungan    | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Menur Pumpungan</a>    |
| 149 | Kelurahan Mojo               | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Mojo</a>               |
| 150 | Kelurahan Morokrembangan     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Morokrembangan</a>     |
| 151 | Kelurahan Mulyorejo          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Mulyorejo</a>          |
| 152 | Kelurahan Ngagel             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Ngagel</a>             |
| 153 | Kelurahan Ngagel Rejo        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Ngagel Rejo</a>        |
| 154 | Kelurahan Nginden Jangkungan | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Nginden Jangkungan</a> |
| 155 | Kelurahan Nyamplungan        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Nyamplungan</a>        |
| 156 | Kelurahan Pacar Kembang      | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Pacar Kembang</a>      |
| 157 | Kelurahan Pacar Keling       | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Pacar Keling</a>       |
| 158 | Kelurahan Pagesangan         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Pagesangan</a>         |
| 159 | Kelurahan Pakal              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Pakal</a>              |
| 160 | Kelurahan Pakis              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Pakis</a>              |
| 161 | Kelurahan Panjang Jiwo       | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Panjang Jiwo</a>       |
| 162 | Kelurahan Pegirian           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Pegirian</a>           |
| 163 | Kelurahan Peneleh            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Peneleh</a>            |
| 164 | Kelurahan Penjaringan Sari   | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Penjaringan Sari</a>   |
| 165 | Kelurahan Perak Barat        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Perak Barat</a>        |
| 166 | Kelurahan Petemon            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Petemon</a>            |
| 167 | Kelurahan Ploso              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Ploso</a>              |
| 168 | Kelurahan Pradah Kalikendal  | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Pradah Kalikendal</a>  |
| 169 | Kelurahan Pucang Sewu        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Pucang Sewu</a>        |
| 170 | Kelurahan Putat Gede         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Putat Gede</a>         |
| 171 | Kelurahan Putat Jaya         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Putat Jaya</a>         |
| 172 | Kelurahan Rangkah            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Rangkah</a>            |
| 173 | Kelurahan Romokalisari       | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Romokalisari</a>       |
| 174 | Kelurahan Rungkut Kidul      | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Rungkut Kidul</a>      |
| 175 | Kelurahan Rungkut Menanggal  | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Rungkut Menanggal</a>  |
| 176 | Kelurahan Rungkut Tengah     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Rungkut Tengah</a>     |
| 177 | Kelurahan Sambikerep         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Sambikerep</a>         |
| 178 | Kelurahan Sawahan            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Sawahan</a>            |

| No  | Unit Layanan                   | Link Laporan TL SKM 2023                                    |
|-----|--------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 179 | Kelurahan Sawunggaling         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Sawunggaling</a>       |
| 180 | Kelurahan Sememi               | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Sememi</a>             |
| 181 | Kelurahan Semolowaru           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Semolowaru</a>         |
| 182 | Kelurahan Sidodadi             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Sidodadi</a>           |
| 183 | Kelurahan Sidosermo            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Sidosermo</a>          |
| 184 | Kelurahan Sidotopo             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Sidotopo</a>           |
| 185 | Kelurahan Sidotopo Wetan       | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Sidotopo Wetan</a>     |
| 186 | Kelurahan Simokerto            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Simokerto</a>          |
| 187 | Kelurahan Simolawang           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Simolawang</a>         |
| 188 | Kelurahan Simomulyo            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Simomulyo</a>          |
| 189 | Kelurahan Simomulyo Baru       | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Simomulyo Baru</a>     |
| 190 | Kelurahan Siwalankerto         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Siwalankerto</a>       |
| 191 | Kelurahan Sonokwijenan         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Sonokwijenan</a>       |
| 192 | Kelurahan Sukolilo Baru        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Sukolilo Baru</a>      |
| 193 | Kelurahan Sukomanunggal        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Sukomanunggal</a>      |
| 194 | Kelurahan Sumberejo            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Sumberejo</a>          |
| 195 | Kelurahan Sumur Welut          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Sumur Welut</a>        |
| 196 | Kelurahan Tambak Oso wilangon  | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Tambakoso Wilangun</a> |
| 197 | Kelurahan Tambak Sarioso       | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Tambaksarioso</a>      |
| 198 | Kelurahan Tambakrejo           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Tambakrejo</a>         |
| 199 | Kelurahan Tambaksari           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Tambaksari</a>         |
| 200 | Kelurahan Tambakwedi           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Tambakwedi</a>         |
| 201 | Kelurahan Tanah Kali Kedinding | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Tanahkalikedinding</a> |
| 202 | Kelurahan Tandes               | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Tandes</a>             |
| 203 | Kelurahan Tanjung Perak        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Tanjung Perak</a>      |
| 204 | Kelurahan Tanjungsari          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Tanjungsari</a>        |
| 205 | Kelurahan Tegalsari            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Tegalsari</a>          |
| 206 | Kelurahan Tembok Dukuh         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Tembok Dukuh</a>       |
| 207 | Kelurahan Tenggilis Mejoyo     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Tenggilis Mejoyo</a>   |
| 208 | Kelurahan Ujung                | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Ujung</a>              |
| 209 | Kelurahan Waru Gunung          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Waru Gunung</a>        |
| 210 | Kelurahan Wiyung               | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Wiyung</a>             |
| 211 | Kelurahan Wonokromo            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Wonokromo</a>          |

| No  | Unit Layanan                 | Link Laporan TL SKM 2023                                     |
|-----|------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 212 | Kelurahan Wonokusumo         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Wonokusumo</a>          |
| 213 | Kelurahan Wonorejo Rungkut   | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Wonorejo Rungkut</a>    |
| 214 | Kelurahan Wonorejo Tegalsari | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Kel. Wonorejo Tegalsari</a>  |
| 215 | Puskesmas Asemrowo           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Asemrowo</a>       |
| 216 | Puskesmas Balas Klumprik     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Balas Klumprik</a> |
| 217 | Puskesmas Balongsari         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Balongsari</a>     |
| 218 | Puskesmas Bangkingan         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Bangkingan</a>     |
| 219 | Puskesmas Banyu Urip         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Banyu Urip</a>     |
| 220 | Puskesmas Benowo             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Benowo</a>         |
| 221 | Puskesmas Bulak Banteng      | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Bulak Banteng</a>  |
| 222 | Puskesmas Dr. Soetomo        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas dr. Soetomo</a>    |
| 223 | Puskesmas Dukuh Kupang       | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Dukuh Kupang</a>   |
| 224 | Puskesmas Dupak              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Dupak</a>          |
| 225 | Puskesmas Gading             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Gading</a>         |
| 226 | Puskesmas Gayungan           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Gayungan</a>       |
| 227 | Puskesmas Gundih             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Gundih</a>         |
| 228 | Puskesmas Gunung Anyar       | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Gunung Anyar</a>   |
| 229 | Puskesmas Jagir              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Jagir</a>          |
| 230 | Puskesmas Jemursari          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Jemursari</a>      |
| 231 | Puskesmas Jeruk              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Jeruk</a>          |
| 232 | Puskesmas Kalijudan          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Kalijudan</a>      |
| 233 | Puskesmas Kalirungkut        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Kalirungkut</a>    |
| 234 | Puskesmas Kebonsari          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Kebonsari</a>      |
| 235 | Puskesmas Kedungdoro         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Kedungdoro</a>     |
| 236 | Puskesmas Kedurus            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Kedurus</a>        |
| 237 | Puskesmas Kenjeran           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Kenjeran</a>       |

| No  | Unit Layanan                 | Link Laporan TL SKM 2023                                         |
|-----|------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 238 | Puskesmas Keputih            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Keputih</a>            |
| 239 | Puskesmas Ketabang           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Ketabang</a>           |
| 240 | Puskesmas Klampis Ngasem     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Klampis Ngasem</a>     |
| 241 | Puskesmas Krembangan Selatan | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Krembangan Selatan</a> |
| 242 | Puskesmas Lidah Kulon        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Lidah Kulon</a>        |
| 243 | Puskesmas Lontar             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Lontar</a>             |
| 244 | Puskesmas Made               | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Made</a>               |
| 245 | Puskesmas Manukan Kulon      | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Manukan Kulon</a>      |
| 246 | Puskesmas Medokan Ayu        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Medokan Ayu</a>        |
| 247 | Puskesmas Menur              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Menur</a>              |
| 248 | Puskesmas Mojo               | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Mojo</a>               |
| 249 | Puskesmas Morokrembangan     | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Morokrembangan</a>     |
| 250 | Puskesmas Mulyorejo          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Mulyorejo</a>          |
| 251 | Puskesmas Ngagel Rejo        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Ngagel Rejo</a>        |
| 252 | Puskesmas Pacar Keling       | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Pacar Keling</a>       |
| 253 | Puskesmas Pakis              | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Pakis</a>              |
| 254 | Puskesmas Pegirian           | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Pegirian</a>           |
| 255 | Puskesmas Peneleh            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Peneleh</a>            |
| 256 | Puskesmas Perak Timur        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Perak Timur</a>        |
| 257 | Puskesmas Pucang Sewu        | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Pucang Sewu</a>        |
| 258 | Puskesmas Putat Jaya         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Putat Jaya</a>         |
| 259 | Puskesmas Rangkah            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Rangkah</a>            |
| 260 | Puskesmas Sawah Pulo         | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Sawah Pulo</a>         |
| 261 | Puskesmas Sawahan            | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Sawahan</a>            |
| 262 | Puskesmas Sememi             | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Sememi</a>             |
| 263 | Puskesmas Sidosermo          | <a href="#">Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Sidosermo</a>          |

| No  | Unit Layanan                   | Link Laporan TL SKM 2023                                                |
|-----|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 264 | Puskesmas Sidotopo             | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Sidotopo</u></a>           |
| 265 | Puskesmas Sidotopo Wetan       | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Sidotopo Wetan</u></a>     |
| 266 | Puskesmas Simolawang           | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Simolawang</u></a>         |
| 267 | Puskesmas Simomulyo            | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Simomulyo</u></a>          |
| 268 | Puskesmas Siwalankerto         | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Siwalankerto</u></a>       |
| 269 | Puskesmas Tambak Wedi          | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Tambakwedi</u></a>         |
| 270 | Puskesmas Tambakrejo           | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Tambakrejo</u></a>         |
| 271 | Puskesmas Tanah Kali Kedinding | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 Puskesmas TanahKalikedinding</u></a> |
| 272 | Puskesmas Tanjungsari          | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Tanjungsari</u></a>        |
| 273 | Puskesmas Tembok Dukuh         | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Tembok Dukuh</u></a>       |
| 274 | Puskesmas Tenggilis            | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Tenggilis</u></a>          |
| 275 | Puskesmas Wiyung               | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Wiyung</u></a>             |
| 276 | Puskesmas Wonokromo            | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Wonokromo</u></a>          |
| 277 | Puskesmas Wonokusumo           | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 Puskesmas Wonokusumo</u></a>         |
| 278 | RSUD Bhakti Dharma Husada      | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 RSUD BDH</u></a>                     |
| 279 | RSUD dr. Mohamad Soewandhie    | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 RSUD dr. Soewandhie</u></a>          |
| 280 | Satuan Polisi Pamong Praja     | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 Satpol PP</u></a>                    |
| 281 | Sekretariat DPRD               | <a href="#"><u>Laporan TL SKM 2023 Sekretaris DPRD</u></a>              |