



Banjarmasin
A Thousand Rivers City

SKM 2024

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

PREDIKAT : 88,73
A (SANGAT BAIK)



SUMBER DAYA

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
1.3. Maksud dan Tujuan	
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	4
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP	13
BAB IV. KESIMPULAN.....	165
LAMPIRAN.....	168
• Bukti Dukung Laporan SKM 2024 pada masing-masing Unit Penyelenggaraan Pelayanan	
• SK Tim Pelaksana Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin	

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN
TAHUN 2024**

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Berdasarkan amanat Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Banjarmasin, maka perlu diselenggarakan survei kepuasan atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut implementasinya dipermudah dengan membuat aplikasi yang bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin, yang dinamakan Sistem PengUMPulan dan pelaporan BERSama DATA survei masyarakat dalam pelaYanan (Sumber Daya). Sumber Daya ini merupakan bentuk kerja sama antara Pemerintah Kota Banjarmasin dengan Akademisi Perguruan Tinggi dalam mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), *Smart City* dan pengabdian masyarakat.

Latar belakang munculnya aplikasi ini berkaitan dengan permasalahan makro, yaitu rendahnya partisipasi masyarakat dalam memberikan *feedback* terhadap layanan publik, serta permasalahan mikro di mana masyarakat kesulitan untuk menyampaikan keluhan atau pujian. Inovasi ini sejalan dengan isu strategis dalam RPJMD Kota Banjarmasin yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik. Data dari BPS dan hasil survei tahunan menunjukkan kebutuhan mendesak akan wadah bagi masyarakat untuk memberikan umpan balik yang sistematis.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Bagian Organisasi Kota Banjarmasin.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Bagian Organisasi Kota Banjarmasin dengan membentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat dan Admin SKM pada unit penyelenggara pelayanan publik. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bagian Organisasi Kota Banjarmasin adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir). Berikut nama unit penyelenggara pelayanan publik yang melaksanakan SKM secara online dengan Sistem PengUMPulan dan pelaporan BERSama DATA survei masyarakat dalam pelayanan (SUMBER DAYA) yang dilaksanakan 156 unit penyelenggara pelayanan publik, sebagai berikut:

NO	Nama Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
1	Sekretariat DPRD Kota Banjarmasin
2	Inspektorat Kota Banjarmasin
3	Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin
4	Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banjarmasin
6	Dinas Perumahan rakyat dan kawasan permukiman Kota Banjarmasin
7	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Banjarmasin
8	Dinas Sosial Kota Banjarmasin
9	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjarmasin
10	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin
11	Dinas Lingkungan Hidup Kota Banjarmasin
12	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin
13	Dinas Pengendalian penduduk keluarga berencana dan pemberdayaan Masyarakat Kota Banjarmasin
14	Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin
15	Dinas Komunikasi Informasi Dan Statistik Kota Banjarmasin
16	Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin

NO	Nama Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
17	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin
18	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin
19	Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga dan Parawisata Kota Banjarmasin
20	Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Banjarmasin
21	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Banjarmasin
22	Badan Pengelola Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin
23	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian Dan Pengembangan
24	Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjarmasin
25	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin
26	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Banjarmasin
27	Kecamatan Banjarmasin Utara
28	Kecamatan Banjarmasin Selatan
29	Kecamatan Banjarmasin Tengah
30	Kecamatan Banjarmasin Timur
31	Kecamatan Banjarmasin Barat
32	Kelurahan Teluk Tiram
33	Kelurahan Basirih
34	Kelurahan Telaga Biru
35	Kelurahan Telawang
36	Kelurahan Belitung Selatan
37	Kelurahan Belitung utara
38	Kelurahan Kuin Selatan
39	Kelurahan Pelambuan
40	Kelurahan Kuin Cerucuk
41	Kelurahan Perkapura Raya
42	Kelurahan Kebun Bunga
43	Kelurahan Karang Mekar
44	Kelurahan Kuripan
45	Kelurahan Benua Anyar

NO	Nama Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
46	Kelurahan Pengambangan
47	Kelurahan Sungai Bilu
48	Kelurahan Sungai Lulut
49	Kelurahan Pemurus Luar
50	Kelurahan Gadang
51	Kelurahan Kertak Baru Ulu
52	Kelurahan Teluk Dalam
53	Kelurahan Mawar
54	Kelurahan Kelayan Luar
55	Kelurahan Sebrang Mesjid
56	Kelurahan Melayu
57	Kelurahan Antasan Besar
58	Kelurahan Sungai Baru
59	Kelurahan Kertak Baru Ilir
60	Kelurahan Pekapuran Laut
61	Kelurahan Pasar Lama
62	Kelurahan Sungai Andai
63	Kelurahan Sungai Miai
64	Keluahan Kuin Utara
65	Kelurahan Pangeran
66	Kelurahan Antasan Kecil Timur
67	Kelurahan Alalak Tengah
68	Kelurahan Alalak Selatan
69	Kelurahan Sungai Jingah
70	Kelurahan Alalak Utara
71	Kelurahan Surgi Mufti
72	Kelurahan Pemurus Dalam
73	Kelurahan Pemurus Baru
74	Kelurahan Basirih Selatan

NO	Nama Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
75	Kelurahan Mantuil
76	Kelurahan Tanjung Pagar
77	Kelurahan Kelayan Tengah
78	Kelurahan Murung Raya
79	Kelurahan Pekauman
80	Kelurahan Kelayan Barat
81	Kelurahan Kelayan Selatan
82	Kelurahan Kelayan Dalam
83	Kelurahan Kelayan Timur
84	RSUD Sultan Suriansyah
85	Puskesmas Terminal
86	Puskesmas Cempaka
87	Puskesmas Pemurus Baru
88	Puskesmas Gadang Hanyar
89	Puskesmas Kelayan Dalam
90	Puskesmas Cempaka Putih
91	Puskesmas Beruntung Raya
92	Puskesmas Banjarmasin Indah
93	Puskesmas Kuin Raya
94	Puskesmas 9 November
95	Puskesmas Sungai Andai
96	Puskesmas Sungai Bilu
97	Puskesmas Alalak Selatan
98	Puskesmas karang Mekar
99	Puskesmas S. Parman
100	Puskesmas Kelayan Timur
101	Puskesmas Pemurus Dalam
102	Puskesmas Kayu Tangi
103	Puskesmas Sungai Mesa

NO	Nama Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
104	Puskesmas Teluk Tiram
105	Puskesmas Pelambuan
106	Puskesmas Teluk Dalam
107	Puskesmas Pekapuran Raya
108	Puskesmas Basirih Baru
109	Puskesmas Sungai Jingah
110	Puskesmas Alalak Tengah
111	Puskesmas Pekauman
112	UPTD Instalasi Farmasi
113	UPTD Lab Kesehatan
114	PT Air Minum Bandarmasih
115	Perumda Pengelolaan Air Limbah Domestik
116	UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Selatan
117	UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Timur
118	UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Utara
119	UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Barat
120	UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Tengah
121	UPTD Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
122	UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup
123	UPTD TPA Sampah Basirih Dinas Lingkungan Hidup
124	UPTD Unit Pelayanan Kependudukan & Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara
125	UPTD Unit Pelayanan Kependudukan & Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Tengah
126	UPTD Unit Pelayanan Kependudukan & Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Timur
127	UPTD Unit Pelayanan Kependudukan & Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Selatan
128	UPTD Unit Pelayanan Kependudukan & Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Barat
129	UPTD Swa Kelola Pemeliharaan Sungai & Drainase Dinas Pekerjaan Umum & Penataan Ruang
130	UPTD Swa Kelola Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Dinas Pekerjaan Umum & Penataan Ruang

NO	Nama Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
131	UPTD Poliklinik Hewan & KBM Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian & Perikanan
132	UPTD Balai Benih Ikan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan
133	UPTD Tempat Pendaratan Ikan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian & Perikanan
134	UPTD Rumah Potong Hewan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan
135	UPTD Balai Benih Hortikultura Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan
136	UPTD Pelayanan Rumah Susun dan Sewa
137	UPTD Pemeliharaan PJU dan PJL Dinas Perhubungan
138	UPTD Parkir Dinas Perhubungan
139	UPTD Terminal Dinas Perhubungan
140	UPTD Pelabuhan Penyeberangan Dinas Perhubungan
141	UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor
142	UPTD Pasar Sektor I
143	UPTD Pasar Sektor II
144	UPTD Pasar Sektor III
145	UPTD Balai Latihan Kerja Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja
146	UPTD Kepariwisata Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata
147	Bagian Hukum
148	Bagian Kesejahteraan Rakyat
149	Bagian Organisasi
150	Bagian Pembangunan
151	Bagian Pemerintahan
152	Bagian Pengadaan Barang dan jasa
153	Bagian Perekonomian
154	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
155	Bagian Umum
156	Mal Pelayanan Publik

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Bagian Organisasi Kota Banjarmasin yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden secara online lewat aplikasi SUMBER DAYA yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	27 mei s/d 31 mei 2024	5 hari
2.	Pengumpulan Data	1 juni s/d 30 September 2024	83 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 Juni s/d 30 September 2024	83 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	1 September s/d 9 September 2024	8 hari

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 Banjarmasin mengeluarkan Surat Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin Nomor 000.834/321/ORG tanggal 8 Nopember 2024 perihal Tenggang waktu penginputan dan pelaporan Survei Kepuasan

Masyarakat, Survei Perilaku Anti Korupsi, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada sistem pengumpulan dan pelaporan Bersama data survei Masyarakat (SUMBER DAYA) dan penginputan kinerja pelayanan publik Tahun 2024 pada SIMONIK-E kepada Bagian Organisasi Setda Kota Banjarmasin. Selanjutnya, Bagian Organisasi melakukan pendampingan kepada beberapa SKPD khususnya yang belum pernah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, serta mengingatkan seluruh SKPD terkait batas waktu pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

31 SKPD

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Sekretariat DPRD	Tahunan (1 Juni - 12 November)	96,32	86,77	92,94	87,06	92,65	89,85	92,80	89,27	91,18	90,89	A (Sangat Baik)	170	Online	Kesesuaian/ Kewajaran biaya	Memberikan arahan pemahaman maksud dari kesesuaian biaya yang memang tidak ada dimintakan	Melakukan perbaikan sarana dan prasarana agar memberikan kenyamanan kepada penerima layanan
																Kualitas Sarana dan Prasarana	Mengoptimalkan dengan ketersediaan sarana dan prasarana	
																Prosedur Pelayanan	Pengoptimalisasi Informasi prosedur pelayanan yang sesuai standar pelayanan	
2	Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	92,32	91,28	91,15	88,54	90,76	91,67	93,36	90,37	91,22	91,07	A (Sangat Baik)	192	Online	Kesesuaian /kewajaran biaya/tarif	Memberikan Informasi dan edukasi kepada penerima layanan public melalui papan informasi, media social dan WEB	Meningkatkan produk pelayanan agar lebih mudah dan fleksibel dalam penggunaan
3	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Tahunan (1 Juni - 12 November)	87,71	88,94	89,76	88,99	88,94	89,35	90,17	86,89	88,94	88,53	A (Sangat Baik)	61	Online	Biaya/ Tarif	Pemberian Informasi bahwa pelayanan tanpa dipungut biaya / bebas biaya	1. Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent
																Penanganan Pengaduan	Mengupayakan Perbaikan yang berkaitan maklumat pelayanan	1. Meningkatkan sosialisasi registrasi "online" 2. Penambahan loket layanan
																Persyaratan	Memberikan pemahaman akan pentingnya syarat yang harus dipenuhi sebelum mengeluarkan rekomendasi / izin	1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan. 2. Simplifikasi proses bisnis

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya	
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
4	Badan Pengelola Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah	Tahunan (1 Juni - 12 November)	91,51	89,59	91,84	89,96	89,96	92,84	95,16	92,44	90,45	91,32	A (Sangat Baik)	377	Online	Produk Layanan	Perlu memangkas persyaratan-persyaratan yang ada, agar wajib pajak tidak terlalu banyak melampirkan berkas, cukup yang memang betul-betul diperlukan saja	1. Mengevaluasi dan memperbaiki dokumen standar pelayanan	
																	Tarif / Biaya	Perlu melakukan sosialisasi atau memberikan pemahaman kepada wajib pajak bahwa tarif / biaya layanan yang diberikan adalah gratis, biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak bukanlah merupakan tarif layanan, tetapi kewajiban perpajakan yang harus dibayar, yang jumlahnya sesuai dengan ketentuan pajak masing-masing wajib pajak	1. Melakukan perawatan sarana dan prasarana pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
																	Prosedur	Perlu mempersingkat proses bisnis yang ada di SOP masing-masing layanan pajak daerah, agar output / produk layanan cepat selesai.	1. Memperjelas kepastian informasi pelayanan terkait waktu, prosedur dan produk pelayanan
5	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Tahunan (1 Juni - 12 November)	85,95	86,73	86,43	82,14	86,91	91,19	93,10	87,86	88,77	87,56	B (Baik)	105	Online				
6	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah - Penelitian dan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	86,28	85,05	83,09	84,31	83,82	85,30	83,58	83,58	84,56	84,56	B (Baik)	102	Online	Kecepatan Pelayanan	Standar Pelayanan Bappedalitbang	Memperbaiki/mempersingkat waktu penyelesaian seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, dengan Membuat Standar Operasional Prosedur yang berisi alur kerja dan waktu penyelesaian pekerjaan. Menggunakan teknologi informasi untuk pelayanan kepada stakeholder	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	Pengembangan															Kualitas Sarana dan Prasarana	Standar Pelayanan Bappedalitbang	Pemeliharaan kondisi sarana dan prasarana kantor dilakukan sesuai dengan tata cara yang baik agar sarana dan prasarana kantor tetap terjaga dalam yang baik dan kondisi siap pakai
																Kesesuaian Standar Pelayanan	Standar Pelayanan Bappedalitbang	Tindak lanjut untuk Penanganan Pengaduan, akan diadakan rapat internal terkait penanganan pengaduan di Bappeda Litbang Kota Banjarmasin. Untuk mengintervensi pengaduan-pengaduan yang masuk ke Bappeda Litbang Kota Banjarmasin, maka akan diadakannya Kotak-kotak Pengaduan dan sarana prasarana terkait kanal-kanal pengaduan seperti e-LAPOR
7	Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	Tahunan (1 Juni - 12 November)	88,24	87,50	86,72	86,50	87,90	88,71	89,71	86,75	87,09	87,09	B (Baik)	34	Online			Melakukan penambahan informasi persyaratan pelayanan melalui media tertulis
																		Mengoptimalkan penjelasan prosedur pelayanan melalui petugas pelayanan
																		Mengoptimalkan penanganan pengaduan masyarakat baik secara lisan maupun tertulis untuk perbaikan pelayanan itu sendiri
8	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Tahunan (1 Juni - 12 November)	88,18	87,01	88,99	86,26	87,44	87,81	89,23	88,18	87,50	87,76	B (Baik)	404	Online			1. Memanfaatkan website resmi, E Lapor, SMS center, Email, media sosial dan /atau penempatan Kotak Saran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam memfasilitasi masyarakat dalam memberikan penilaian secara langsung untuk setiap pelayanan yang diberikan 2. Mensosialisasikan sarana/kanal pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin melalui leaflet dan banner maupun spanduk yang disebarluaskan baik pada saat pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, di UPT Pelayanan Kependudukan maupun pada saat sosialisasi dan pameran.

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur										IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
9	Dinas Kesehatan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	89,41	86,77	89,50	87,80	88,24	89,03	89,44	88,56	89,00	89,14	A (Sangat Baik)	170	Online	Prosedur Pelayanan	Melaksanakan sosialisasi atau pemberian informasi kepada setiap penerima layanan (masyarakat) mengenai prosedur pelayanan disetiap kesempatan, baik secara langsung maupun menggunakan media leaflet atau x-banner sehingga penerima layanan dapat memahami prosedur layanan.	Melaksanakan sosialisasi atau pemberian informasi kepada penerima layanan (masyarakat) mengenai prosedur pelayanan disetiap kesempatan, baik secara langsung maupun menggunakan media leaflet atau x-banner sehingga penerima layanan dapat memahami prosedur layanan.	
																Kewajaran/ Kesesuaian Biaya	Memberikan informasi baik secara langsung kepada penerima layanan (masyarakat) maupun di sosial media seperti website WA Dinas Kesehatan mengenai pembiayaan yang gratis.	Melaksanakan sosialisasi atau pemberian informasi kepada penerima layanan (masyarakat) mengenai waktu pelayanan yang berbeda di setiap pelayanan dan meningkatkan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan.	
																	Kesesuaian Produk Pelayanan	Meningkatkan kualitas pelayanan petugas seperti pelatihan khusus kepada petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat.	Melaksanakan pengadaan sarana prasarana untuk memenuhi ketersediaan dan perbaikan kualitas sarana prasarana yang diperlukan.
10	Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	90,00	86,67	86,67	82,50	85,00	87,50	86,67	88,00	85,00	86,12	B (Baik)	30	Online	Produk Layanan	1. Pembuatan surat Keterangan keterangan Kesehatan hewan (SKKH) 2. Penyerahan Toga tanaman Obat dan keluarga		
11	Dinas Komunikasi , Informatika dan Statistik	Tahunan (1 Juni - 12 November)	93,66	92,54	92,73	92,33	93,10	93,33	94,00	94,42	94,08	92,76	A (Sangat Baik)	134	Online	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	Mengoptimalkan informasi kepada Masyarakat bahwa semua jenis pelayanan tidak dipungut biaya / gratis	1. Mensosialisasikan Proses percepatan penyelesaian aduan masyarakat sesuai standar SOP membutuhkan perhatian dan kontribusi Admin Penjabat Penghubung dan Pimpinan Instansi terkait. Diharapkan SKPD terlapor memberikan respon awal terhadap aduan yang masuk untuk selanjutnya memberikan jawaban sesuai dengan substansi aduan yang disampaikan masyarakat beserta bukti dukung dokumentasi. 2. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kemampuan atau skill sumber	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Kesesuaian Pelayanan	Upaya peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	daya manusia melalui bimtek, pelatihan-pelatihan.
																Kualitas Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan kualitas Sarana dan Prasarana di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	
12	Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja	Tahunan (1 Juni - 12 November)	92,31	90,64	91,67	91,54	90,39	92,44	92,95	90,51	90,13	91,30	A (Sangat Baik)	195	Online			Meningkatkan pemberian informasi kepada pencari kerja melalui media social tentang tata cara pembuatan AK/I melalui website siapkerja.kemnaker.go.id agar pencari kerja yang datang ke Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin dapat langsung melakukan cetak kartu AK/I
																		Kemampuan admin SIAPKerja ditingkatkan melalui pelatihan atau bimbingan teknis, sehingga pelayanan kepada pencari kerja menjadi lebih baik
																		Sangat diperlukan penambahan unit PC guna memudahkan pencari kerja dalam mengakses website
13	Dinas Lingkungan Hidup	Tahunan (1 Juni - 12 November)	85,67	83,74	84,27	85,67	84,62	87,06	87,41	83,37	83,74	84,98	B (Baik)	143	Online			Melakukan perbaikan yang berkaitan dengan maklumat pelayanan
																		Meningkatkan perbaikan yang berkaitan dengan produk pelayanan
																		1. Mengoptimalkan informasi prosedur pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan 2. Meningkatkan kecepatan pelayanan

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
14	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Tahunan (1 Juni - 12 November)	88,61	87,66	87,66	86,39	87,34	87,34	88,11	88,36	88,08	86,97	B (Baik)	79	Online	Penanganan Pengaduan	Peningkatan Penanganan Pengaduan sebagai upaya optimalisasi pelayanan	1. Mengevaluasi proses kerja dari awal hingga akhir untuk menemukan area di mana proses mungkin tidak efisien, ada redundansi, atau ada langkah-langkah yang tidak perlu 2. Meningkatkan kolaborasi antar tim dengan memastikan seluruh tim bekerja secara terkoordinasi dan kolaboratif 3. Mengusulkan anggaran yang mendukung penuh untuk melakukan percepatan pelayanan, dalam hal ini alat – alat berat. 4. Menambah jumlah dan keterampilan/kompetensi pengelola dan pelaksana 5. Mengembangkan layanan informasi untuk mempercepat proses penyampaian permohonan layanan oleh masyarakat
			Kualitas Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur, yaitu melalui kegiatan pengadaan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik														
			Kesesuaian / Kewajaran Biaya	1. Pelaksanaan Bantuan Pendampingan Teknis kepada MBR dan WMK melalui Si Pendekar 272 (untuk Bangunan Maksimal 2 (dua) lantai dengan luas 72 m2) biaya desain gratis didampingi oleh tenaga ahli DPUPR 2. Pelaksanaan sosialisasi per kecamatan secara terus menerus kepada masyarakat agar memahami akan pentingnya PBG	1. Mengusulkan anggaran yang mendukung penuh untuk melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas sarana dan prasarana, dalam hal ini alat – alat berat. 2. Menambah jumlah dan keterampilan/kompetensi pengelola dan pelaksana layanan.													
15	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Tahunan (1 Juni - 12 November)	89,34	88,42	89,47	86,58	88,42	90,26	91,19	87,90	88,16	88,77	A (Sangat Baik)	190	Online			1. Memudahkan akses klien dengan membuat formulir isian IKM secara online
																	1. Menyesuaikan konten survei dengan Permen PPPA nomor 2 Tahun 2022 Tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																		1. Memaksimalkan sarana dan prasarana sesuai dengan anggaran berupa gedung UPTD, Ruang penanganan Kasus beserta kelengkapannya dan lain-lain 2. Melakukan evaluasi pengisian IKM per 3 bulan sekali
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Tahunan (1 Juni - 12 November)	92,38	90,43	92,15	91,11	90,84	90,31	91,06	91,83	90,88	91,30	A (Sangat Baik)	436	Online	Produk Layanan	Mempublikasikan produk layanan sesuai standar pelayanan pada website dan media sosial yang dimiliki	1. Meningkatkan Sosialisasi semua perizinan secara maksimal, dalam rangka pelayanan prima kepada masyarakat 2. Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 agar pelayanan semakin baik dan prima.
																Kompetensi Tugas	Mengikuti Bimtek Service Excellent	1. Pengembangan dan peningkatan kompetensi petugas pelayanan agar terciptanya pelayanan yang lebih baik dan prima dengan mengikut sertakan seluruh pegawai dalam kegiatan Bimtek/Diklat pelayanan prima sesuai dengan kemampuan keuangan daerah. 2. Meningkatkan kelengkapan sarana prasarana pendukung untuk pemenuhan kegiatan pelayanan publik. Pemeliharaan dan perbaikan dilakukan secara bertahap sesuai kemampuan keuangan daerah 3. Melakukan koordinasi secara intens kepada SKPD teknis, agar pelayanan dapat dilaksanakan secara cepat dan maksimal
17	Dinas Pendidikan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	91,61	90,64	89,33	88,31	89,31	91,17	93,20	89,75	88,77	89,66	A (Sangat Baik)	283	Online	Kesesuaian Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Penanganan Pengaduan	Meningkatkan lagi pelayanan dalam hal penanganan pengaduan agar dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat kepada seluruh masyarakat/pengguna layanan dan melakukan pengaduan.	
																Sarana dan Prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat komputer yang menunjang, dan adanya toilet khusus untuk pengguna layanan disabilitas.	
18	Dinas Pengendalian Penduduk, KB dan Pemberdayaan Masyarakat	Tahunan (1 Juni - 12 November)	86,55	85,36	86,00	87,11	92,64	90,09	90,82	87,07	88,09	87,66	B (Baik)	275	Online	Prosedur Pelayanan	1. Melakukan sosialisasi prosedur Pelayanan kepada masyarakat 2. Petugas lebih detail lagi menjelaskan prosedur pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti masyarakat 3. Membuat poster/ brosur /Flyer prosedur pelayanan	Mensosialisasikan Rencana Tindak Lanjut Dari unsur sistem mekanisme dan Prosedur pelayanan yang nilainya rendah dengan melakukan evaluasi yang komprehensif terhadap unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya masih rendah selain itu juga akan melakukan sosialisasi dengan pihak yang berkepentingan terkait supaya system, Mekanisme dan prosedur menjadi lebih baik.
																Kecepatan Pelayanan	1. Petugas diharapkan bekerja sesuai standar waktu yang telah ditetapkan 2. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Kesesuaian Pelayanan	1. Mensosialisasikan kelengkapan administrasi pelayanan kepada masyarakat 2. Petugas memberikan penjelasan tentang persyaratan pelayanan sebelum melakukan pelayanan 3. Membuat poster/ brosur/ flyer persyaratan pelayanan	
19	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	Tahunan (1 Juni - 12 November)	95,15	94,22	94,13	93,79	92,52	96,09	96,51	92,77	94,73	94,34	A (Sangat Baik)	294	Online	Kesesuaian Pelayanan	Memberikan pemahaman kepada penerima layanan tentang jenis layanan yang diberikan	1. Meningkatkan kinerja petugas 2. Membuat Inovasi Layanan
																Penanganan Pengaduan	- Membuat kotak pengaduan dan saran - Menyediakan dan menginformasikan lewat media sosial kanal-kanal terkait saran dan pengaduan	1. Membuat loket pelayanan 2. Menambah peralatan standar
																Kesesuaian / Kewajaran Biaya	Menginformasikan kepada penerima layanan, baik secara langsung maupun lewat media sosial bahwa dalam pelayanan diberikan secara gratis	Mensosialisasikan Perwali Nomor 98 Tahun 2022 tentang peninjauan Tarif Retribusi Pelayanan Tera/Tera Ulang
20	Dinas Perhubungan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	87,75	82,88	86,75	84,75	86,75	83,44	90,38	80,76	87,73	85,59	B (Baik)	400	Online	Produk Layanan	1. Mempromosikan Layanan melalui Media Sosial 2. Memberikan informasi atau pengarahan kepada Masyarakat mengenai layanan yang tersedia	1. Memberikan petugas yang berkompeten dalam tugas dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada petugas 2. Memberikan Petugas yang ramah, sopan, dan lugas dalam memberikan pelayanan

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Pengelolaan Pengaduan	Mempublikasikan layanan pengaduan melalui sosial media Instagram dan Website Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin	1. Membuat flowchart pengaduan 2. Membentuk tim penanganan pengaduan 3. Mengevaluasi kekurangan dalam pelayanan dan fasilitas yang ada di Bis Trans Banjarmasin
																Kualitas Sarana dan Prasarana	Rehabilitasi sarana dan prasarana Angkutan Umum	1. Membuat loket pelayanan 2. Menambah peralatan standar 3. Menambah fasilitas yang ada di terminal seperti WC umum, tempat duduk tunggu penumpang
21	Dinas Perpustakaan dan Arsip	Tahunan (1 Juni - 12 November)	89,51	87,57	88,65	87,50	87,50	89,80	91,22	87,21	87,11	88,35	A (Sangat Baik)	348	Online	Prosedur	1. Mensosialisasikan prosedur layanan kepada publik melalui media yang mudah di akses Masyarakat 2. Memberikan informasi dan publikasi kepada publik terkait layanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin untuk menjamin kemudahan prosesur sehingga waktu layanan lebih efisien dan efektif dan mengedepankan profesionalisme	Merencanakan untuk menambah jumlah koleksi buku terutama buku pengetahuan umum dan koleksi buku anak. Selain itu juga Buku Braille untuk disabilitas.
																Tarif	Mensosialisasikan kepada masyarakat atau publik bahwa layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah gratis (tidak dikenakan biaya) pada Instagram resmi Dinas juga Website dan Informasi tertulis yang dipasang di ruang layanan	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Produk	Memberikan Informasi kepada Publik tentang produk layanan yang diselenggarakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin melalui sosial media (Website dan Instagram resmi Dinas) dan Informasi tertulis yang dipasang pada ruang layanan.	
																Pengaduan	1. Menempatkan media pengaduan pada ruang layanan, melalui email, website dan instagram resmi Dinas 2. Membentuk Tim Pengaduan untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang di sahkan dalam SK Kepala Dinas	Menambah Sarana dan Prasarana berupa Pojok baca Digital dan Penguatan Aplikasi Banjarmasin E Library yang bisa diakses oleh masyarakat secara online
																Sarana dan Prasarana	Mengusulkan sarana dan prasarana yang masih belum tersedia atau yang belum memadai untuk layanan publik pada rencana kerja anggaran tahun 2025	
22	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	Tahunan (1 Juni - 12 November)	93,27	91,83	95,13	91,35	93,27	93,62	92,64	92,73	92,31	93,23	A (Sangat Baik)	52	Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan pelayanan yang jelas agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	Meningkatkan penyampaian informasi kepada masyarakat melalui elektronik, yaitu website dan media sosial terkait rumah susun sederhana sewa (rusunawa) yang dikelola oleh UPTD Pelayanan Rumah Susun dan Sewa Kota Banjarmasin, terutama informasi terkait persyaratan untuk menjadi penghuni rusunawa

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Kesesuaian Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	1. Melaksanakan semua proses penghunian rusunaw oleh masyarakat sesuai regulasi yang telah ditetapkan. 2. Peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.
																Sarana dan Prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman dan perangkat komputer yang menunjang	Melakukan pemeliharaan rutin untuk memastikan sarana dan prasarana berfungsi dengan baik sesuai peruntukannya
23	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	93,08	92,75	93,42	90,67	91,75	93,50	94,50	92,85	93,5	92,74	A (Sangat Baik)	300	Online	Biaya / Tarif	Memberikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat yang gratis untuk setiap jenis layanannya	Memberikan pelayanan pemadaman kebakaran dan penyelamatan lebih baik, efektif dan efisien
																Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Meningkatkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	Perlunya tambahan luas lahan karena kondisi kantor DPKP Kota Banjarmasin memang tidak luas, bahkan untuk ruangan atasan harus disatukan dengan ruang staff dan ruang pelayanan sehingga menjadi tambah sempit. Begitu pula dengan mess anggota yang masih kurang luas dan nyaman
																Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Meningkatkan kesiagaan petugas dalam menangani dan menyelesaikan laporan/masalah terkait pelayanan yang diterima masyarakat	Meningkatkan Penanganan Pengaduan dapat dilakukan melalui media sosial Instagram, whatsapp, tatap muka langsung
24	Dinas Sosial	Tahunan (1 Juni - 12 November)	95,22	94,77	94,33	94,33	94,33	95,79	96,88	92,44	94,3	94,63	A (Sangat Baik)	392	Online	Pengaduan	- Pengoptimalan Lahan Parkir - Penambahan Sarana berupa Pendingin Ruangan	Meningkatkan edukasi dan informasi ke pemerlu layanan terkait prosedur verifikasi dan hal-hal yang harus dipenuhi agar pelaksanaan verifikasi dilapangan tidak mengalami kendala

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Jangka Waktu	- Pengembangan Modul Layanan pada Aplikasi SISINTAL Penumbuhan dan Pengembangan Pusat Kesejahteraan Sosial baik di Tingkat Kecamatan maupun Kelurahan	1. Mempercepat hasil identifikasi dan pembuatan surat keterangan hasil verifikasi dengan mengembangkan modul 4 SISINTAL 2. Mengoptimalkan pengajuan JKN KIS setiap ada kuota APBN
																Produk & Tarif	- Kelengkapan & Perbaikan Sarana Penunjang -Promosi Online melalui Media Sosial	Menambah sarana prasarana penunjang yang menambah kenyamanan penerima layanan (seperti arena bermain anak dan area parkir yang memadai untuk memudahkan penerima layanan.)
25	Inspektorat	Tahunan (1 Juni - 12 November)	82,74	81,46	81,46	77,49	80,50	82,93	83,90	77,54	79,60	80,89	B (Baik)	391	Online	Penanganan Pengaduan	Meningkatkan SDM yang berkompeten sesuai dengan bidang keahliannya, serta menambah SDM agar penanganan pengaduan bisa cepat terselesaikan	
																Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	Untuk Pelayanan yang ada di Inspektorat Kota Banjarmasin tidak di pungut biaya.	
																Kualitas Sarana dan Prasarana	Melaksanakan pengadaan sarana prasarana untuk memenuhi ketersediaan dan perbaikan kualitas sarana prasarana yang diperlukan	
26	Satuan Polisi Pamong Praja	Tahunan (1 Juni - 12 November)	82,87	81,18	80,34	81,46	82,59	84,27	83,99	81,18	82,30	82,16	B (Baik)	89	Online	Kecepatan Pelayanan	Peningkatan perbaikan yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan	
																Prosedur Pelayanan	Pengoptimalan informasi Prosedur Pelayanan yang sesuai standar pelayanan	
																Kualitas Sarana dan Prasarana	Mengupayakan perbaikan Sarana dan Prasarana	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya	
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
27	Kecamatan Banjarmasin Timur	Tahunan (1 Juni - 12 November)	93,35	93,43	94,34	92,51	92,27	94,65	94,73	93,76	93,27	93,59	A (Sangat Baik)	327	Online	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	Mengoptimalkan informasi kepada masyarakat bahwa semua jenis pelayanan tidak dipungut biaya / Gratis	Meningkatkan perbaikan kaitan produk pelayanan	
																	Kesesuaian Pelayanan	Upaya Peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar Pelayanan	Melakukan perbaikan kaitan maklumat pelayanan
																	Kualitas Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan Kualitas Sarana & Prasarana di ruang Paten Kec. Banjarmasin Timur yang lebih baik	Mengoptimalkan Informasi Prosedur Pelayanan yang Sesuai Standar Pelayanan
28	Kecamatan Banjarmasin Barat	Tahunan (1 Juni - 12 November)	91,11	89,84	91,45	88,64	90,44	91,24	92,51	90,11	91,11	90,63	A (Sangat Baik)	374	Online	Prosedur Pelayanan	- menginformasikan Prosedur Pelayanan Kepada Responden yang melakukan pengajuan layanan - menyediakan Publikasi Prosedur Pelayanan yang terlihat di Ruang Pelayanan Kecamatan agar dapat dilihat Responden	1. Petugas diharapkan bekerja sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada 3. Memudahkan untuk Penyerahan Persyaratan Berkas terkecuali Surat Pernyataan Waris, Surat Kuasa Waris dan Silsilah Waris	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Kesesuaian / Kewajaran Biaya	- Menyediakan Publikasi Standar Prosedur Pelayanan Kecamatan yang terlihat di ruang Pelayanan Kecamatan dengan mencantumkan Persyaratan, Waktu Penyelesaian, Biaya dan Alur Pelayanan yang dapat dilihat oleh Responden - Memberikan Informasi kepada Responden bahwa Pelayanan di Kecamatan Gratis Tanpa Di Pungut Biaya serta Menolak Gratifikasi sebelum mengajukan Permohonan Layanan.	1. Mengikutkan SDM yang tersedia dalam Bintek yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah demi meningkatkan kapasitas pelaksanaan pengaduan. 2. Menanggapi aduan dengan cepat tanpa menunda dan sesuai alur prosedur pengaduan. 3. Meningkatkan koordinasi dengan pejabat yang menangani
29	Kecamatan Banjarmasin Utara	Tahunan (1 Juni - 12 November)	89,50	87,94	89,44	86,29	88,19	88,98	89,96	88,26	88,12	88,44	A (Sangat Baik)	381	Online	Biaya/ Tarif	Melakukan sosialisasi pelayanan gratis melalui media radio	Mensosialisasikan kepada masyarakat yang menerima pelayanan secara tatap muka untuk mengisi kolom aduan dan saran
																Prosedur dan Unsur Sarpas	APBD Tahun 2025 sudah dianggarkan dipembahasan anggaran tersebut dipangkas	Mensosialisasikan waktu pelayanan dan persyaratan pelayanan pada saat rapat standar pelayanan minimal di kecamatan
																Pengaduan	Mempublikasikan pada media sosial, brosur, dan website. Menyediakan ruang pengaduan	
30	Kecamatan Banjarmasin Selatan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	89,89	89,179	89,70	87,15	89,06	89,63	91,22	89,57	89,25	89,32	A (Sangat Baik)	393	Online	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	Mengoptimalkan informasi kepada Masyarakat bahwa semua jenis pelayanan tidak dipungut biaya / gratis	1. Menambah staf/petugas 2. Meningkatkan SDM melalui Diklat, Seminar, Pelatihan
																Kesesuaian Pelayanan	Upaya peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Kualitas Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan kualitas Sarana dan Prasarana di ruang Paten Kec. Banjarmasin Selatan yang lebih baik	1. Menyediakan pojok baca 2. Menyediakan ruang bermain anak 3. Menyediakan fasilitas disabilitas 4. Memperbaiki Mesin nomor antrian
31	Kecamatan Banjarmasin Tengah	Tahunan (1 Juni - 12 November)	89,47	89,18	89,13	88,17	88,40	90,24	91,54	89,40		89,39	A (Sangat Baik)	349	Online	Kesesuaian Pelayanan	Menganalisa dan mengidentifikasi hasil survey yang telah dilakukan, agar dapat mengambil Tindakan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan	Memberikan pelayanan lebih baik efektif dan efisien
																Kualitas Sarana dan Prasarana	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pendukung dalam rangka mendukung kualitas pelayanan	Memberikan efisiensi waktu pelayanan
																Kesesuaian/ Kewajaran biaya	Memberikan reward and punishment terhadap SKPD yang telah berhasil membangun Zona Integritas menuju wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan melayani sehingga menjadi motivasi bagi SKPD lain untuk membangun Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani	Meningkatkan sosialisasi "Persyaratan Pelayanan", terutama melalui media sosial dan menginformasikan tentang syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan secara langsung saat datang.

1 RUMAH SAKIT DAN 2 PERUMDA

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur										IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9								
1	RS Sultan Suriansyah	Tahunan (01 Juni- 13 November)	94,55	92,69	93,14	98,21	99,53	99,44	99,94	99,80	99,01	94,90	A (Sangat Baik)	390	SKM Online	Prosedur Pelayanan	Pengoptimalan informasi prosedur pelayanan yang sesuai standar pelayanan	1. Mengadakan rapat interen bersama manajemen Rumah Sakit. Memperbaiki sistem antrean baik pasien yang menggunakan BPJS maupun pasien umum dengan mengambil keputusan yang dihasilkan dari tim Manajemen Rumah Sakit Sultan Suriansyah beserta unit-unit terkait dalam mengubah strategi agar tidak terjadi antrean lebih lama. 2. Mengadakan rapat interen dengan pihak terkait dan Manajemen. Memberikan briefing atau peringatan kepada petugas ataupun Dokter yang waktu kedatangannya tidak sesuai jadwal dan telah ditindaklanjuti oleh pihak Manajemen (Komite Medik & Seksi Keperawatan) guna melaksanakan kedatangan sesuai dengan jadwal pelayanan. 3. Mengadakan rapat setiap minggu dan setiap bulan berupa briefing dan konsultasi petugas yang dilakukan oleh pihak Manajemen terkait agar berperilaku yang baik dan menanggapi pertanyaan dari masyarakat dengan benar.	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U	U	U	U	U	U	U	U	U							
			1	2	3	4	5	6	7	8	9							
																Kecepatan Pelayanan	Perbaikan sistem antrian yang dianggap lama dan pengusulan penambahan tenaga kerja	1. Mengadakan rapat-rapat antara pemberi layanan dengan pihak Manajemen Rumah Sakit untuk lebih banyak mempublikasikan standar pelayanan yang berlaku di Rumah Sakit Sultan Suriansyah dan memperbaiki standar pelayanan yang memerlukan perbaikan lebih lanjut dalam melaksanakan pemberian layanan tersebut. 2. Memperbaiki sistem layanan sesuai dengan kelasnya dan produk layanan yang diterima agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan mengadakan rapat pada pihak pelaksana yaitu petugas, Dokter Spesialis, pihak terkait seperti BPJS dan seluruh pihak Manajemen untuk mengambil suatu keputusan. 2. Menambahkan publikasi Bersifat transparan terhadap prosedur pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit ini dengan menambah publikasi di media sosial resmi yang dikelola Rumah Sakit maupun memperbanyak banner/poster produk layanan agar masyarakat lebih mengetahui tentang layanan yang terdapat di Rumah Sakit Sultan Suriansyah.
																Produk Pelayanan	Peningkatan perbaikan yang berkaitan dengan standar pelayanan, produk pelayanan maka telah dilakukan forum konsultasi publik yang melibatkan masyarakat untuk memperoleh saran dan masukan. Hasil	1. Mengadakan pertemuan dengan pihak Rekam Medik dan telah melakukan perbaikan serta perubahan sistem berupa penyusunan berkas secara elektronik dengan diberlakukannya SIMPGOS disetiap Poli Rawat Jalan. 2. Melakukan briefing petugas di bagian informasi dan Rekam Medik terkait penjelasan pelayanan agar dapat memberikan info layanan secara transparan. 3. Melakukan briefing dan In House Training kepada semua petugas pemberi informasi dan pemberi layanan public secara langsung.

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur										IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9								
																	dari koordinasi tersebut di tindak lanjuti oleh pihak manajemen sehingga dapat membuat standar pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat mengingat kesesuaian produk pelayanan pada rumah sakit dengan standar pelayanan.		
2	PT. Air Minum Bandarmasin (Perseroda))	Tahunan (01 Juni- 13 November)	81	80	80	74	77	80	83	78	80	79,60	B (Baik)	385	SKM Online				
			,24	,65	,39	,16	,34	,59	,25	,70	,85								
3	Perumda PAL-Domestik	Tahunan (01 Juni- 13 November)	87	84	81	80	84	82	85	81	88	83,93	B (Baik)	61	SKM Online	Jangka Waktu	Mengupayakan pelayanan petugas lapangan lebih cepat lagi	1. Mempercepat pelayanan	
			,30	,02	,97	,74	,02	,38	,66	,97	,12					Kompetensi	Memberikan pemahaman dan semangat terhadap petugas pelayanan	1. Melakukan rapat koordinasi dan melakukan perubahan tarif	
																	Tarif	Melakukan evaluasi tarif layanan	1. Memberikan pelayanan sesuai SOP

9 BAGIAN PADA SEKRETARIAT DAERAH

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsor									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Bagian Hukum	Tahunan (01 Juni - 13 November)	95,00	94,09	90,91	94,09	91,82	92,73	94,09	93,18	93,64	93,19	A (Sangat Baik)	55	SKM Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan agar SKPD/masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur produk pelayanan yang ada	
																Kesesuaian Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima SKPD/masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	
																Sarana dan Prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, perangkat komputer yang menunjang	
2	Bagian Protokol dan komunikasi pimpinan	Tahunan (01 Juni - 13 November)	87,13	87,63	88,12	85,15	85,89	86,14	86,39	85,89	87,38	86,55	B (Baik)	101	SKM Online			
3	Bagian Kesejahteraan Rakyat	Tahunan (01 Juni - 13 November)	91,98	91,51	91,98	86,79	90,57	91,04	95,28	89,62	91,04	91,00	A (Sangat Baik)	53	SKM Online			
4	Bagian Pengadaan barang dan jasa	Tahunan (01 Juni - 13 November)	88,96	87,21	87,63	88,55	87,88	88,88	89,22	86,87	87,71	88,01	B (Baik)	229	SKM Online	Kesesuaian Persyaratan	Pembuatan SOP Persyaratan (Pamflet dan Leaflet layanan)	
																Prosedur Pelayanan	Pembuatan SOP Persyaratan (Pamflet dan Leaflet layanan) informasi digital	
																Kecelakaan Pelayanan	Mempercepat proses pelayanan	
5	Bagian Organisasi	Tahunan (01 Juni - 13 November)	88	86,45	87,00	87,00	86,61	88,32	88,79	84,97	86,76	87,05	B (Baik)	321	SKM Online	Produk Layanan	1. Mempublikasikan produk layanan dan standar pelayanan pada media sosial 2. Menyampaikan peraturan Wali Kota melalui Bimtek kepada seluruh SKPD/Unit Kerja	1. Menyapkan SKM untuk kecepatan pelayanan pembuatan ID Card
																Pengelola Pengaduan	1. Mempublikasikan nomor dan kontak pengaduan pada media sosial 2. Membuat surat informasi pengaduan ke seluruh SKPD 3. Menyediakan ruang pengaduan	1. Menyapkan meja pengaduan untuk kenyamanan pengguna layanan yg mengadu dan mengoptimalkan kotak pengaduan
																Kualitas Sarana Prasarana	Membuat surat usulan perbaikan sarana prasarana ke bagian umum setdako Banjarmasin	1. Memperbaiki sarana dan prasarana untuk kenyamanan pengguna layanan
6	Bagian Pembangunan	Tahunan (01 Juni - 13 November)	96,18	95,83	95,49	96,18	97,22	95,83	96,53	96,53	96,53	96,16	A (Sangat Baik)	72	SKM Online			
7	Bagian Pemerintahan	Tahunan (01 Juni - 13 November)	90,68	88,56	88,14	86,44	86,44	88,14	88,98	88,56	88,56	88,19	B (Baik)	59	SKM Online			
8	Bagian Perekonomian	Tahunan (01 Juni - 13 November)	90,20	88,24	87,75	88,24	89,71	90,69	92,65	88,24	89,22	89,34	A (Sangat Baik)	51	SKM Online	Waktu Pelayanan	Meningkatkan Pelayanan dengan cepat, tepat dan lebih efisien	1. Memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan efisien
																Prosedur Pelayanan	Memperbaiki / memperbaiki prosedur pelayanan agar sesuai peraturan yang berlaku serta kebutuhan pengguna layanan	1. Melakukan perbaikan sarana dan prasarana agar memberikan kenyamanan kepada penerima layanan
																Pelayanan Pengaduan	Memperbaiki / memperbaiki prosedur pelayanan yang berlaku serta kebutuhan pengguna layanan	1. Meningkatkan produk pelayanan agar lebih mudah dan efektif dalam penggunaan
9	Bagian Umum	Tahunan (01 Juni - 13 November)	91,18	89,95	90,69	87,50	89,46	90,20	91,18	89,22	89,95	89,83	A (Sangat Baik)	102	SKM Online	Biaya / Tarif	Optimalisasi Informasi Biaya/Tarif pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan (SP)	
																Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Metakukan evaluasi terhadap produk dan spesifikasi jenis pelayanan yang ada, memastikan bahwa mereka sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	
																Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Metakukan Sistem Pengaduan Terintegrasi dengan mengembangkan platform online untuk pengaduan, saran dan masukan yg dapat diakses melalui website.	

52 KELURAHAN

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur								I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9						
1	Kelurahan Basirih	Tahunan (01 Juni-11 November)	78,11	78,19	79,51	78,85	78,86	78,88	78,88	79,92	78,88	B (Baik)	306	SKM Online	Tarif/Biaya	Hal ini kemungkinan karena Masyarakat pengguna layanan (Pelayanan Surat Pengantar Mendapatkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian) sering Menggaitkan besarnya Pembayaran Pembuatannya itu dianggap sebagai Tarif / Biaya Layanan, padahal kami tidak pernah mengenakan tarif/blaya dalam semua layan kami. Oleh karena itu, kita sudah dan akan terus mensosialisasikan (Pengoptimalan Informasi) bahwa setiap layanan kami tidak memungut tarif/biaya	Melakukan perbaikan yang berkaitan dengan maklumat pelayanan
															Prosedur	Pengoptimalan Informasi Prosedur Pelayanan yang sesuai standar Pelayanan	Meningkatkan perbaikan yang berkaitan dengan produk pelayanan
															Produk	Peningkatan Perbaikan serta penambahan Produk akan disesuaikan dengan penambahan SDM yang ada di Kelurahan Basirih	Mengoptimalkan Informasi Prosedur Pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan
2	Kelurahan Belitung Selatan	Tahunan (01 Juni-11 November)	93,02	92,86	91,80	98,90	94,24	92,53	95,22	85,30	91,15	A angat Baik)	2	SK Online	Kecepatan Pelayanan	Surat-surat Keterangan yang dikeluarkan sebagian besar sudah diakomodir dengan sistem Aplikasi Palui, apabila sistem internet terkendala maka akan dibuatkan surat keterangan secara manual yang sudah diformat sesuai dengan	Meningkatkan pemberian informasi kepada warga melalui Ketua RT masing-masing tentang Kesesuaian Persyaratan yang

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																	keperluan	harus dibawa agar warga yang sudah lengkap data dukungnya lebih mudah berurusan di Kantor Kelurahan.
																	Memberikan pemahaman kepada warga yang berurusan bahwa sudah diinformasikan perihal syarat dan ketentuan yang harus dipersiapkan apabila ingin berurusan. Dan sehubungan dengan tandatangan yang diberikan Pimpinan apabila bertepatan Pimpinan sedang tidak ada karena tugas kedinasan dan lain-lain maka bisa diwakili oleh Sekretaris atau menyesuaikan sesuai ketentuan yang berlaku dan pemberian nomor contact person untuk informasi lebih lanjut	Penguasaan IT kepada Petugas lebih ditingkatkan sehingga lebih optimalisasi dalam memberikan pelayanan kepada warga
																	Kualita Saranan dan sarana	Yang lebih menjadi sorotan warga adalah masalah halaman parkir yang kurang memadai, terutama bagi pengendara mobil, dan ruang tunggu yang tidak terlalu luas dan kurang sejuk, diluar dari itu sarana dan prasarana lain dirasa sudah sangat memuaskan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																	Kelurahan Belitung Selatan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap warga yang berurusan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku	Perlunya tambahan luas lahan mengingat Kondisi Kantor Kelurahan Belitung Selatan memang tidak terlalu luas, bahkan untuk sarana bermain anak harus disatukan dengan ruang layanan sehingga menjadi lebih sempit, Begitu pula kondisi dengan tempat parkir yang masih kurang luas.
3	Kelurahan Belitung Utara	Tahunan (01 Juni-11 November)	87,70	84,25	88,40	83,75	87,44	88,41	87,62	83,70	87,6	85,96	B (Pajak)	3	SK Online	Tarif/Biaya	Hal ini kemungkinan karena Masyarakat pengguna layanan (Wajib Pajak) sering Menggaitkan besarnya Pembayaran Pajak itu dianggap sebagai Tarif/Biaya Layanan, padahal kami tidak pernah mengenakan tarif/biaya dalam semua pelayanan kami. Oleh karena itu, kami sudah dan akan terus mensosialisasikan (pengoptimalan informasi) bahwa setiap pelayanan kami tidak memungut tarif/biaya	Meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan (layanan tatap muka). Penanganan pengaduan pengguna layanan.

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Prosed	Pengoptimalan Informasi Prosedur Pelayanan yang sesuai Standar Pelayanan	Meningkatkan pemberian informasi melalui RT masing-masing wilayah kepada warganya masing-masing untuk kesesuaian persyaratan dan ketentuan untuk berurusan di kantor kelurahan
																Pengad	Peningkatan Perbaikan serta Penambahan Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	Meningkatkan perilaku/sikap petugas agar ramah dalam memberikan pelayanan kepada warga yang berurusan di Kelurahan Belitung Utara
																		Memastikan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																		Meningkatkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
4	Kelurahan Kuin Cerucuk	Tahunan (01 Juni-11 November)	87,80	85,61	85,61	90,74	87,04	87,80	89,40	87,71	87,72	87,71	B (baik)	2	SK Online	Prosedur pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	Meningkatkan lagi standar pelayanan untuk warga agar warga yang menggunakan produk pelayanan di kelurahan merasa nyaman, tidak merasa dipersulit dan sesuai dengan pelayanan yang mereka inginkan.
																Kesesuaian pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmenpetugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	Memberikan informasi yang lebih detail lagi melalui RT masing-masing tentang kesesuaian persyaratan dan berkas-berkas yang harus dibawa apabila ingin meminta surat

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																		keterangan di kelurahan agar warga tidak bolak balik dan merasa dipersulit dalam persyaratan pembuatan surat keterangan.
																Sarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	Mempermudah prosedur pelayanan yang lebih mudah lagi dalam hal pemberian pelayanan di kelurahan mulai dari meminta surat pengantar RT sampai verifikasi berkas di kelurahan.
5	Kelu- raha- n Ku in Selat an	Tahunan (01 Juni- 12 November)	8 7 , 8 0	8 5 , 6 1	8 7 , 2 1	9 0 , 7 4	8 7 , 0 4	8 7 , 8 8	8 9 , 4 0	8 7 , 2 1	8 7 , 6 9	8 7 , 6 9	B (aik)	2	SK Online	Sistem, kanisme sedur	Publikasi regulasi Terbaru terkait administrasi kependudukan layanan public Kelurahan Kuin Selatan secara berkala.	Meningkatkan Penguasaan IT petugas dengan cara memperkaya pengetahuan petugas terutama terkait aplikasi PARAKACIL yang ditahun sebelumnya belum terlaksana secara maksimal

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																	Memberikan sosialisasi kepada warga yang mengalami kesulitan terkait Sistem, mekanisme, prosedur layanan.	Memfollow up kembali Ketua RT di Kelurahan Kuin Selatan agar saat warga berurusan membawa formulir dan kelengkapan berkas yang sesuai agar proses pelayanan cepat terselesaikan saat warga mendatangi Kantor Kelurahan untuk meminta pelayanan.
																	Koordinasi dengan Ketua RW dan RT, terkait peningkatan layanan	Memperbaharui tempat Kotak Saran yang dipajang di Kantor Kelurahan agar memaksimalkan saran atas pelayanan yang diberikan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Persyar npelayanan	Memberikan sosialisasi kepada warga bahwa untuk mendapatkan pelayanan, penerima layanan harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis atau persyaratan administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.	Meningkatkan layanan wifi yang berkaitan untuk akses aplikasi si-PALUI pelayanan yang terkadang mengalami gangguan sehingga memperlambat proses layanan yang diberikan. Serta perlunya tambahan luas ruang tunggu yang terbatas dan perbaikan atap kantor yang bocor
																	Membuat bagan informasi persyaratan pelayanan administrasi pada ruang pelayanan, serta menampilkan persyaratan Kelurahan.	
																Produk	Menginventarisir sarana dan prasarana yang dapat ditambahkan.	
																	Pemeliharaan computer dan printer yang digunakan dalam pelayanan public.	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																	Koordinasi terkait kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, penambahan fasilitas pelayanan seperti	
6	Kelu raha n Pela mbu an	Tahunan (01 Juni- 12 November)	9 0 , 6 3	8 7 , 5 8	8 8 , 3 6	8 6 , 3 8	8 7 , 5 8	8 8 , 7 0	8 9 , 8 2	8 4 , 5 4	8 7 , 3 4 5	8 7	B aik)	3	SK Online	Tarif/ ya	Hal ini kemungkinan karena Masyarakat pengguna layanan (Wajib Pajak) sering Menggaitkan besarnya Pembayaran Pajak itu dianggap sebagai Tarif/Biaya Layanan, padahal kami tidak pernah mengenakan tarif/biaya dalam semua pelayanan kami. Oleh karena itu, kami sudah dan akan terus mensosialisasikan (pengoptimalan informasi) bahwa setiap pelayanan kami tidak memungut tarif/biaya	Meningkatkan pemberian informasi warga melalui Ketua RT masing-masing tentang Kesesuaian Persyaratan yang harus dibawa agar warga yang sudah lengkap data dukungnya lebih mudah berurusan di Kantor Kelurahan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Prosed	Pengoptimalan Informasi Prosedur Pelayanan yangsesuai Standar Pelayanan	Meningkatkan penguasaan IT kepada petugas sehingga lebih optimalisasi dalam memberikan pelayanan kepada warga. Petugas pelayanan dengan rutin meningkatkan keahlian & keterampilan terutama dalam konsistensi kecanggihan pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Produk	Peningkatan Perbaikan serta Penambahan Produk akan disesuaikan dengan penambahan SDM yang ada di UPTD.	Memudahkan alur prosedur pelayanan tetapi dengan tetap memperhatikan syara dan ketentuan yang memang harus dipenuhi oleh setiap warga yang berurusan. Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Serta sikap dan perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan & ramah serta saling menghargai dan menghormati

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																		Perlunya tambahan luas lahan mengingat kondisi Kantor Kelurahan Pelambuan memang tidak terlalu luas, bahkan halaman dan tempat parkir karyawan Kantor Kelurahan Pelambuan menjadi satu dengan parkir sekolah TK Pelambuan. Kurang tersedianya peralatan kerja & pendukung lainnya (Komputer & Printer)
7	Kelurahan Tela ga Biru	Tahunan (01 Juni- 12 November)	9 0 , 2 0	8 9 , 1 2	9 0 , 3 7	8 8 , 2 1	8 8 , 4 6	8 9 , 9 5	9 0 , 8 7	8 7 , 8 8	8 8 , 7 3	8 9 , 2 3	A angat Baik)	3	SK Online	Kualita Sarana dan sarana	Terkait sarana dan prasarana, kelurahan sudah memberikan sarana yang optimal, namun mungkin akan ditingkatkan sesuai kebutuhan.	Meningkatkan pemberian informasi kepada warga melalui ketua RT masing-masing tentang kesesuaian persyaratan yang harus dibawa agar warga yang sudah lengkap data dukungnya lebih mudah berurusan di kantor kelurahan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Kesesuaian /Kewajaran biaya	Terkait kesesuaian biaya, pelayanan yang diberikan tidak memungut biaya apapun, tapi jika dikaitkan mungkin biaya yang dimaksud adalah biaya pemberkasan yang disiapkan seperti print atau fotokopi yang ditanggung sendiri oleh warga.	Meningkatkan penguasaan IT kepada petugas sehingga lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada warga
																		Memudahkan alur prosedur pelayanan tetapi dengan tetap memperhatikan syarat dan ketentuan yang memang harus dipenuhi oleh setiap warga yang berurusan
																		Menambah sarana dan prasarana berupa Personal Computer dan alat pendukung lainnya yang diharapkan bisa mempercepat pelayanan pada warga masyarakat

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
8	Kelurahan Tela wang	Tahunan (01 Juni- 12 November)	8 9 , 5 8	8 9 , 5 8	8 9 , 8 8	8 9 , 5 8	8 9 , 7 8	8 9 , 9 8	9 0 , 6 8	8 9 , 5 8	8 9 , 4 9	8 9 , 7 0	A angat Baik)	2	SK Online	Penangan an Pengaduan	Mensosialisasikan Layanan Pengaduan (Ruang Pengaduan) yang ada di Kelurahan Telawang	Menjelaskan produk layanan dan tujuan produk kepada masyarakat
																Kualitas Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan Kualitas Sarana & Prasarana di Pelayanan yang lebih baik	Memberikan layanan sesuai SOP
																Kesesuaian an Persyaratan	Mensosialisasikan Kembali Syarat- syarat Layanan Baik secara langsung. Media Massa melalui Inovasi Sistem Pelayanan Informasi Masyarakat (SIPMAS)	
9	Kelurahan Teluk Tiram	Tahunan (01 Juni- 12 November)	8 7 , 6 9	8 7 , 6 9	8 7 , 3 1	8 8 , 2 7	8 6 , 9 2	8 7 , 5 0	8 8 , 1 7	8 7 , 3 1	8 7 , 6 0	8 7 , 5 2	B aik)	2	SK Online	Jangka Maktu	Hal ini kemungkinan karena masyarakat sebagai pengguna layanan sering tidak memenuhi syarat administrasi sehingga menghambat efisiensi layanan, padahal kami sudah memberitahukan tidak ada persyaratan administrasi tersebut agar dapat dipenuhi. Oleh karena itu, kami akan terus mensosialisasikan dan memperbaiki komunikasi kepada masyarakat agar mereka paham bahwa setiap pelayanan harus membawa berkas yang lengkap	Mengaktifkan Sarana Pengaduan agar lebih diaktifkan lagi, agar Masyarakat dapat memberikan saran atau masukan pada sarana tersebut. Mencantumkan nomor kontak pada sarana pengaduan.

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																	dan sesuai	
																Produk	Peningkatan, Perbaikan, dan penambahan produk akan sesuai dengan prosedur dan SDM Kelurahan	Membuat Maklumat pelayanan agar ditempatkan yang dapat dilihat pada ruang pelayanan
																		Membuat Prosedur pelayanan agar bisa memudahkan lagi untuk masyarakat.
10	Kelu raha n Basir ih Selat an	Tahunan (01 Juni- 12 November)	9 4 , 9 1	9 5 , 3 5	9 5 , 2 6	9 5 , 6 2	9 5 , 4 4	9 5 , 3 5	9 5 , 2 6	9 5 , 5 3	9 5 , 4 4	9 5 , 2 6	A angat Baik)	2	SK Online	Prosed elayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	Melakukan peningkatan kualitas mutu pelayanan secara terus menerus agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi warga masyarakat sesuai dengan jargon "MULIA" Kelurahan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																		Basirih Selatan
																Kesesuaian pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	Menggunakan SKM Elektronik secara berlanjut Meningkatkan kualitas area parkir di kantor kelurahan
																Sarana dan prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	
11	Kelu raha n Kela yan	Tahunan (01 Juni- 12 November)	7 6 , 6 2	7 5 , 6 5	7 6 , 9 5	7 9 , 2 2	7 8 , 9 0	7 9 , 2 2	7 8 , 2 5	7 5 , 9 8	7 7 , 2 7	7 7 , 4 8	B (baik)	7	SK Online	Salinitas sarana prasarana	Pengadaan Sarana Prasarana Pendukung (AC, Kipas Angin, A Meja Pelayanan Satu Pintu) diruang pelayanan	Pengadaan Sarana Prasarana Pendukung (AC, Kipas Angin, TV, Meja Pelayanan Satu

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
	Barat																	Pintu) diruang pelayanan
																cepatan pelayanan	Program penataan dan penguatan Organisasi yaitu melalui penyusunan, penataan dan implementasi standard prosedur pelayanan (SOP)	Membuat Program penataan dan penguatan organisasi yaitu melalui penyusunan, penataan dan implementasi standard prosedur pelayanan (SOP)
																Kesesu n pelayanan	Sosialisasi StandarOperasional Prosuder (SOP) Layanan terhadap Jenis Pelayanan	Mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan terhadap Jenis Pelayanan
12	Kelurahan Kelayan dalam	Tahunan (01 Juni-12 November)	9 2 , 7 2	9 2 , 8 4	9 3 , 0 8	9 2 , 7 2	9 2 , 8 4	9 2 , 7 2	9 2 , 6 0	9 2 , 7 2	9 2 , 7 2	9 2 , 6 8	A angat Baik)	2	SK Online	Ruang UMUM	Merencanakan penambahan SDM untuk beberapa fungsional tertentu,	
																Ruang poratorium	Mengedukasi masyarakat mengenai alur pelayanan dan proses pelayanan oleh seluruh karyawan Puskesmas	
																Ruang masi	Merencanakan renovasi serta space untuk tempat tunggu	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
13	Kelurahan Kelayan Selatan	Tahunan (01 Juni- 12 November)	83,26	86,02	83,96	83,66	84,55	86,83	88,23	86,65	85,44	B (baik)		1	SK Online	Tarif	Sosialisasi dan Penguatan Informasi Layanan Gratis	1. Mengadakan diklat agar Petugas mengikuti diklat atau seminar dalam upaya peningkatan SDM
																Persyaratan	Simplifikasi dan Digitalisasi	
																Jangka Waktu	Prosedur Persyaratan	
14	Kelurahan Kelayan Tengah	Tahunan (01 Juni- 12 November)	89,54	86,99	88,55	85,44	86,48	89,80	90,31	86,49	85,74	B (baik)		9	SK Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	1. Melaksanakan kegiatan pelatihan untuk lebih optimal dalam memberikan pelayanan serta membagikan sarana dan prasarana yang cukup untuk melaksanakan tugas dengan baik.
																Kesediaan Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	1. Memastikan agar perilaku petugas pelayanan dalam melayani Masyarakat agar lebih ramah, sopan, hormat dan lebih menguasai pekerjaannya.

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Sarana Prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	1. Memastikan agar semua masyarakat yang memerlukan layanan kelurahan selalu di percepat selama kesesuaian persyaratan yang dimiliki sudah sesuai dengan prosedur pelayanan.
15	Kelurahan Kelayan Timur	Tahunan (01 Juni-12 November)	93	92	94	95	94	95	96	93	93	94	A (Sangat Baik)	3	SK Online	Kesesuaian Persyaratan	Peninjauan berkala terhadap persyaratan layanan dan penyampaian informasi lebih baik kepada masyarakat melalui media yang tepat	1. Membuat checklist kelengkapan dokumen
			25	86	95	58	18	96	27	17	32	30				Penanganan Pengaduan	Meningkatkan mekanisme pengaduan, membuat sistem respons cepat untuk keluhan Masyarakat dan sosialisasi prosedur pengaduan kepada	1. Menambah petugas dan mengatur antrian

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Kualitas sarana dan	Melakukan evaluasi rutin terhadap kondisi sarana dan prasarana dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan merencanakan anggaran perbaikan.	1. Menambah AC 2. Menata ruang tunggu dan ruang pelayanan agar lebih nyaman 3. Menambah komputer dan printer melalui Usulan Ke Kecamatan
16	Kelurahan Mantuil	Tahunan (01 Juni-12 November)	85	89	87	87	87	87	89	87	87	87	B (baik)	1	SK Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	1. Membuat checklist kelengkapan dokumen
			88	89	87	89	89	89	82	83	80	87						
			88	80	80	85	85	85	85	81	85	89				Kesesuaian Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	1. Menambah petugas dan mengatur antrian

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya	
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9								
																Sarana dan Prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	1. Menambah AC 2. Menant ruang tunggu dan ruang pelayanan agar lebih nyaman 3. Menambah komputer dan printer	
17	Kelurahan Murung Raya	Tahunan (01 Juni-12 November)	94	93	93	88	90	89	90	90	90	91	A (Sangat Baik)	2	SK Online	Kompetensi Petugas	Lebih memaksimalkan terhadap pelayanan masyarakat	1. Akan difungsikan sebagaimana mestinya	
			8	5	6	5	4	5	6	6	6	2					Memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat	1. Menambah AC 2. Menata ruang tunggu dan ruang pelayanan agar lebih nyaman	
			0	2	1	0	2	1	9	0	9	8					Biaya	Memberikan gratis semua pelayanan kepada masyarakat	
																	Pengaduan	Meningkatkan mekanisme pengaduan	
																		Melakukan sistem respon cepat kepada masyarakat	
																		Memberikan prosedur pengaduan kepada masyarakat	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
18	Kelu raha n Peka uma n	Tahunan (01 Juni- 12 November)	8 5 , 1 5	9 0 , 4 1	8 8 , 5 4 4	8 6 , 4 6	8 5 , 9 0	8 8 , 7 2	8 9 , 4 7	8 9 , 1 0	8 8 , 3 5	8 7 , 9 2	B (baik)	1	SK Online	sedur ayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	1. Menambah staf/pegawai yang ditempatkan di bagian depan ruangan pelayanan untuk mengarahkan pengguna layanan/masyarakat dimana loket yang seharusnya dituju, meskipun sebenarnya sudah ada petunjuk arah, karena masih ada pengguna layanan/masyarakat yang salah menuju loket. 2. Meningkatkan mutu SDM melalui pelatihan IT/diklat, khususnya bagi petugas yang melayani masyarakat secara langsung guna meningkatkan kompetensi pegawai dalam melayani masyarakat

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi	1. Melakukan peningkatan terhadap keterampilan dan pengetahuan kepada petugas sehingga akan meningkatkan kesesuaian pelayanan
																Sarana dan prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	1. Memperluas lahan parkir yang sempit dan menambah pendingin ruangan
19	Kelurahan Pemurus Baru	Tahunan (01 Juni-12 November)	88,02	90,76	88,17	89,13	88,93	89,58	89,58	89,39	88,55	88,16	Baik)	3	SK Online	Kualitas Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan Kualitas Sarana & Prasarana di ruang Paten Kelurahan Pemurus Baru Kecamatan Banjarmasin Selatan; Kota Banjarmasin yang lebih baik	1. Menambahkan AC

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
															Penanganan Pengaduan	Berupaya meningkatkan Penanganan Pengaduan di ruang Paten Kelurahan Pemurus Baru Kecamatan Banjarmasin Selatan; Kota Banjarmasin yang lebih baik	1. Membuat Checklist kelengkapan Dokumen	
															Kesesuaian Pelayanan	Upaya Peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar Pelayanan		
20	Kelurahan Pemurus Dalam	Tahunan (01 Juni-12 November)	96,82	97,27	97,58	97,69	97,73	97,78	98,18	98,11	97,59	Angkat Baik)	3	SK Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	1. Membuat checklist kelengkapan dokumen	
															Sesuaian Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima Masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	1. Menambah petugas dan mengatur antrian	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Sarana sarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	1. Menambah AC 2. Menata ruang tunggu dan ruang pelayanan agar lebih nyaman 3. Menambah komputer dan printer
21	Kelurahan Tanjung Pagar	Tahunan (01 Juni- 12 November)	8 5 , 9 5	8 6 , 4 3	8 6 , 6 7	8 4 , 5 3	8 5 , 4 8	8 7 , 6 2	8 7 , 1 4	8 7 , 1 4	8 6 , 6 7	B (baik)		1	SK Online			1. Meningkatkan kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan menambah petugas pelayanan yang bertugas di pelayanan
																		1. Meningkatkan sistem mekanisme dan prosedur/tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dengan membuat alur pelayanan sesuai jenis pelayanan yang diberikan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																		1. Meningkatkan pemberian pelayanan yang sesuai dengan permintaan masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan publik
																		1. Meningkatkan pemberian informasi terbaru kepada warga melalui Ketua RT masing-masing tentang persyaratan pelayanan yang sesuai yang harus dibawa ke kelurahan untuk mendapatkan pelayanan agar warga yang datang ke kelurahan sudah lengkap data dukungnya sehingga lebih mudah berurusan di kantor kelurahan
22	Kelu raha	Tahunan (01 Juni-	8 5	8 4	8 2	8 3	8 4	8 4	8 5	8 2	8 2	8 3	B (aik)	1	SK Online			1. Mengefisiensikan waktu pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
			1 6	7 6	5 2	7 4	5 5	1 5	1 6	7 2	5 2	8 4						
	n Anta san Besa r	12 November)	1	7	5	7	5	1	1	7	5	8						1. Meningkatkan sosialisasi Standar pelayanan
			6	6	2	4	5	5	6	2	2	4						1. Memberikan pelayanan sesuai prosedur
23	Kelu raha n Gad ang	Tahunan (01 Juni- 12 November)	8 6	8 6	8 8	8 7	8 3	8 3	8 6	8 4	8 2	8 5	B (Baik)	4	SK Online			
			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
			4 6	9 8	0 2	5 0	8 6	8 6	4 6	3 8	8 1	5 0						
24	Kelu raha n Kela yan Luar	Tahunan (01 Juni- 12 November)	7 5	7 5	7 5	7 5	7 5	7 5	7 5	7 5	7 5	7 5	C (Burang Baik)	2	SK Online			1. Memberikan pelayanan lebih baik efektif dan efisien
			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						1. Memastikan efisiensi waktu pelayanan
			4 6	3 4	3 4	3 4	3 4	3 4	3 4	3 4	3 4	2 8						1. Meningkatkan sosialisasi "Persyaratan Pelayanan", terutama melalui media sosial dan menginformasikan tentang syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan secara langsung saat datang.

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
25	Kelurahan Kertak Baru Ilir	Tahunan (01 Juni- 12 November)	9 5 , 7 8	9 6 , 4 8	9 5 , 0 7	9 3 , 6 6	9 5 , 4 2	9 5 , 7 8	9 5 , 7 8	9 5 , 0 7	9 5 , 0 7	A angat Baik)		7	SK Online	Tarif / ya	Tarif dengan nilai IKM 3,73, mutu pelayanan A sangat Baik	1. Meningkatkan pemberian informasi kepada warga melalui Ketua RT masing-masing tentang kesesuaian persyaratan yang harus dibawa agar warga yang sudah lengkap data dukungnya lebih mudah berurusan di Kantor Kelurahan
																	Pengaduan	1. Meningkatkan penguasaan IT kepada petugas sehingga lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada warga
																	Sarana dan Prasarana	1. Mengutamakan kemudahan prosedur pelayanan, namun tetap memperhatikan syarat dan ketentuan yang memang harus dipenuhi oleh setiap warga yang berurusan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																		1. Perlunya tambahan luas lahan mengingat kondisi luas wilayah kantor Kelurahan yang kecil. Lahan yang biasa digunakan untuk parkir dan taman bermain anak-anak
26	Kelurahan Kertak Baru Ulu	Tahunan (01 Juni-12 November)	99	99	99	99	99	10	99	98	99	99	A angat Baik)	1	SK Online	Produk ayanan	Mempublikasikan Produk Layanan dan Standar Pelayanan Pada Media Sosial	1. Memastikan efisiensi waktu pelayanan
			81	81	61	42	80	00	81	83	42	51					Menyampaikan Peraturan Walikota Melalui Bimtek Kepada Seluruh SKPD/Unit Kerja	1. Memastikan sarana pengaduan selalu ada dan pengaduan langsung ditindak lanjuti
																Pengel Pengaduan	Mempublikasikan Nomor dan Kontak Pengaduan Pada Media Sosial	
																	Membuat Surat Informasi Pengaduan ke Seluruh SKPD	
																	Menyediakan Ruang Pengaduan	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Kualita Sarana Prasarana	Membuat Surat Usulan Perbaikan Sarana Prasarana ke Bagian Umum Setdako Banjarmasin	
27	Kelu raha n Maw ar	Tahunan (01 Juni- 12 November)	9 5 , 2 2	9 4 , 6 0	9 5 , 0 6	9 5 , 5 3	9 5 , 0 6	9 5 , 0 6	9 5 , 2 2	9 5 , 6 8	9 5 , 0 6 7	A (Sangat Baik)		1	SK Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	1. Meningkatkan perbaikan produk pelayanan
																Sesuaian Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	1. Memberikan efisiensi waktu pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Sarana Prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	1. Mengoptimalkan ketersediaan pengaduan
28	Kelurahan Melayu	Tahunan (01 Juni- 12 November)	9 4 , 4 9	9 3 , 7 5	9 3 , 5 7	9 3 , 5 7	9 3 , 5 7	9 3 , 7 5	9 4 , 1 2	7 4 , 6 3	9 2 , 6 5	9 1 , 4 7	A (Sangat Baik)	1	SK Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan Mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepadapetugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	1. Meningkatkan pemberian informasi kepada warga melalui ketua RT masing-masing tentang kesesuaian persyaratan yang harus dibawa agar warga yang sudah lengkap data dukungnya lebih mudah berurusan di kantor kelurahan
																Kesesuaian Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	1. Meningkatkan penguasaan IT kepada petugas sehingga lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada warga

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																	Sarana dan Prasarana Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	1. Memudahkan alur prosedur pelayanan, tetapi dengan tetap memperhatikan syarat dan ketentuan yang memang harus dipenuhi oleh setiap warga yang berurusan
																		1. Mengusulkan tambahan luas lahan mengingat kondisi kantor Kelurahan Melayu memang tidak terlalu luas bahkan untuk sarana bermain anak harus diastukan dengan ruang layanan sehingga menjadi lebih sempit. Begitu pula kondisi dengan tempat parkir yang masih kurang luas
29	Kelu raha n Pasa r Lam a	Tahunan (01 Juni- 12 November)	9 1 , 2 3	9 1 , 2 3	9 1 , 6 7	8 9 , 4 7	9 1 , 2 3	9 1 , 2 3	9 1 , 2 3	9 1 , 2 3	9 1 , 2 3	9 0 , 9 9	A (angat Baik)	5	SK Online	Prosed Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	1. Memperbaiki persyaratan pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Kesesu n pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	1. Memperbaiki waktu pelayanan
																Sarana n prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	1. Memberikan informasi prosedur pelayanan sesuai standar pelayanan
30	Kelu raha n Peka pura n Laut	Tahunan (01 Juni- 12 November)	9 2 , 3 9	9 2 , 9 4	9 2 , 3 9	9 1 , 5 8	9 2 , 3 9	9 2 , 1 2	9 2 , 1 2	9 1 , 5 8	9 1 , 5 8	9 2 , 0 3	A angat Baik)	9	SK Online	Waktu ayanan	Durasi waktu pemberian/ penghantaran dan penyelesaian suatu jenis layanan tertentu masih dirasakan lambat oleh masyarakat penerima manfaat layanan publik di Kelurahan Pekapuran Laut.	1. Memperbaiki maklumat pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Petugas pelayanan	Petugas front officer merupakan Tenaga Honor Kecamatan dan Kelurahan yang merupakan ujung tombak pemberian/pengantaran layanan publik tersebut belum pernah mendapatkan pelatihan/bimbingan teknis yang berkaitan dengan pelayanan prima.	1. Meningkatkan perbaikan produk pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana pelayanan publik seperti Wifi maupun komputer yang kurang memadai, mudah (sering rusak), dan lelet karena kapasitas RAM yang rendah, serta seringkali bergantian dengan pekerjaan tupoksional lainnya yang berkategori non pelayanan publik, membuat kualitas pelayanan terdampak, khususnya dalam durasi waktu pelayanan yang sedang diberikan/ dihantarkan.	1. Mengoptimalan informasi prosedur pelayanan yang sesuai standar pelayanan
31	Kelurahan Sebagian Mesjid	Tahunan (01 Juni- 12 November)	94 , 04	93 , 81	95 , 88	92 , 66	93 , 12	93 , 58	94 , 96	93 , 12	93 , 22	93 , 71	A (Sangat Baik)	1	SK Online	Kesesuaian/wajaran nya	Pada unsur Biaya, terdapat Ketidapkahaman responden dengan maksud pertanyaan, karena semua pelayanan di Kelurahan Gratis dan tidak ada tarif Pelayanan dengan memberikan pemahaman kepada Seluruh Masyarakat melalui Sosialisasi dan Media Sosial.	1. Memberikan efisiensi waktu pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
32	Kelurahan Sun gai baru	Tahunan (01 Juni- 12 November)	8 9 , 7 2	8 9 , 3 2	8 9 , 3 2	8 7 1 0	8 9 , 5 2	8 9 , 9 2	9 0 , 5 3	8 7 7 0	8 9 1 1	8 9 , 0 5	A (angat Baik)	1	SK Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan	1. Memudahkan prosedur pelayanan dengan memperhatikan syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh setiap warga yang berurusan
																Kesuksesan Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi	1. Memastikan efisiensi waktu pelayanan dengan meningkatkan skill dan pengetahuan petugas agar mampu memberikan pelayanan dengan lebih efisien

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Sarana Prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khususnya untuk pengguna layanan.	1. Melakukan peningkatan sosialisasi "Persyaratan Pelayanan", terutama melalui media social dan menginformasikan tentang syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan secara langsung saat datang
33	Kelu raha n Telu k dala m	Tahunan (01 Juni- 12 November)	8 9 , 4 0	8 8 , 1 1	8 8 , 6 4	8 6 , 8 2	8 7 , 2 7	8 7 , 9 6	8 9 , 7 7	8 7 , 8 0	8 7 , 3 8	8 8 , 0 8	B aik)	3	SK Online	Prosed Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	1. meningkatkan pemberian informasi kepada warga melalui RT masing-masing tentang kesesuaian persyaratan yang harus dibawa agar warga yang sudah lengkap dan dukungnya lebih mudah berurusan di Kantor Kelurahan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Kesesu n Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang di terima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi	1. Penguasaan IT kepada petugas lebih optimalisasi dalam memberikan pelayanan kepada warga
																Sarana n prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	1. Kelurahan akan berkomitmen agar bisa lebih memudahkan alur prosedur pelayanan tetapi dengan tetap memperhatikan syarat dan ketentuan yang memang harus dipenuhi oleh setiap warga yang berurusan
																		1. Perlunya tambahan perangkat komputer untuk pelayanan
34	K rahan nua yar	Tahunan (01 Juni- 12 November)	9 2 , 0	9 2 , 5	9 2 , 2	9 2 , 8	9 2 , 4	9 2 , 2	9 2 , 6	9 1 2 1	9 1 1 0	9 2	A angat Baik)	1	SK Online	Kesesu Kewajaran ya	Mengoptimalkan informasi kepada masyarakat bahwa semua jenis pelayanan tidak di pungut biaya / Gratis	1. Meningkatkan perbaikan kaitan produk pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
			2	4	8	0	1	8	7	3	0	5						
																Kesesu n Pelayanan	Upaya Peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar Pelayanan	1. Meningkatkan Kompetensi/ Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan sesuai Standar Pelayanan
																Kualita Sarana dan sarana	Berupaya meningkatkan Kualitas Sarana & Prasarana di ruang Patem Kec. Banjarmasin Timur yang lebih baik	
35	Kelu raha n Kara ng Mek ar	Tahunan (01 Juni- 13 November)	9 8 , 0 8	9 1 , 1 6	9 4 , 0 4	9 5 , 7 7	9 7 , 5 0	9 7 , 5 0	9 7 , 5 0	9 7 , 7 9	9 7 , 2 1 9		A angat Baik)	2	SK Online	Biaya/ f	Mengoptimalkan informasi kepada masyarakat bahwa semua jenis pelayanan tidak dipungut biaya / Gratis	1. Memberikan penghargaan dan pelatihan kepada pelayanan publik yang mengacu pada Moto Pelayanan, yakni SIMPATI (Senyum Salam Sapa, Informatif, Melayani, Profesional, Akuntabel, Transparan, dan Ikhlas). Serta Meningkatan profesionalisme pelayan publik dengan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																		dalam kurun waktu yang telah ditentukan
																Waktu penyelesaian	Berupaya meningkatkan Profesionalisme Pelayan Publik dengan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan	1. Meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik dan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja serta pendukung lainnya yang memadai.

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
															Sistem, kanisme dan sedur	Berupaya meningkatkan informasi kepada Masyarakat dan memberikan keterbukaan akses sehingga dalam sebuah pelayanan dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan Masyarakat dalam penyelenggaraannya	1. Memberikan Kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar pelayanan secara konsisten dan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai Standar pelayanan.	
36	Kelu raha n Keb un Bun ga	Tahunan (01 Juni- 13 November)	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	A (Sangat Baik)	2	SK Online	Penang an Pengaduan	Mengoptimalkan perluasan informasi maupun fasilitas/wadah pengaduan masyarakat	1. Memperbaiki dan meningkatkan kualitas Produk Pelayanan
			6	7	9	9	8	9	9	4	8	8						
			, 5 8	, 8 1	, 3 9	, 4 7	, 3 3	, 6 5	, 9 1	, 8 3	, 6 9	, 2 0						
															n ayanan	Upaya Peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar Pelayanan	1. Mengoptimalkan perluasan informasi maupun fasilitas/wadah pengaduan masyarakat	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Prosed ayanan	Memperbaiki dan meningkatkan kualitas Produk Pelayanan	1. Meningkatkan sarana dan prasarana penunjang yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan fasilitas nyaman dan mudah
37	Kelu raha n Kuri pan	Tahunan (01 Juni- 13 November)	9 6 , 2 7	9 6 , 1 7	9 6 , 3 7	9 6 , 4 7	9 6 , 4 7	9 6 , 6 7	9 6 , 6 7	9 6 , 4 7	3 . 8 5 8 9 * 2 5	9 6 3 5	A angat Baik)	2	SK Online	Prosed Pelayanan	Berupaya Meningkatkan Pelayanan Sesuai Prosedur Kepada masyarakat Berdasarkan Standar Pelayanan yang ditetapkan	1. Menjelaskan dengan sebaik mungkin
																Kesesu n Persyaratan	Berupaya Meningkatkan Penyampaian informasi kepada masyarakat terkait persyaratan produk pelayanan sesuai Standar Pelayanan	1. Meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik dan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja serta pendukung lainnya yang memadai.
																Kecepa ayanan	Mengoptimalkan/Meningkatkan Pemberian Layanan Kepada Masyarakat dengan cepat dan profesional	1. Memberikan pelayanan dan memberikan Solusi terkait kendala yang dihadapi pemohon

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
38	Kelurahan Peka-pura Raya	Tahunan (01 Juni-13 November)	98	99	99	99	99	99	99	99	99	99	A angat Baik)	1	SK Online	Kesesuaian Persyaratan	Mengoptimalkan informasi kepada masyarakat bahwasemua jenis pelayanan persyaratannya sangatmudah dan tidak menyulitkan	1. Memperbaiki kualitas maklumat pelayanan
			57	11	11	29	29	29	29	11	29	5				Prosedur Pelayanan	Upaya Peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar Pelayanan	1. Peningkatan perbaikan kualitas Produk Pelayanan
																Kualitas Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan Kualitas Sarana & Prasarana di ruang Kelurahan Pekapuran Raya Kec. Banjarmasin Timur yang lebih baik	1. Meningkatkan Sarana dan Prasarana yang ada
39	Kelurahan Pemurus Luar	Tahunan (01 Juni-13 November)	97	96	97	97	97	97	97	95	94	96	A angat Baik)	1	SK Online	Kualitas Sarana & Prasarana	Berupaya meningkatkan Kualitas Sarana & Prasarana di ruang Paten Kelurahan Pemurus Luar yang lebih baik	1. Meningkatkan Sarana dan Prasarana yang ada di Kelurahan Pemurus Luar
			64	79	81	13	13	30	64	10	09	56				Penanganan Pengaduan	Berupaya Meningkatkan Penanganan Pengaduan di Kelurahan Pemurus Luar	1. Memperbaiki kualitas Maklumat Pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Kesesu n Pelayanan	Upaya Peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar Pelayanan	1. Peningkatan perbaikan kualitas Produk Pelayanan
40	Kelu raha n Pen gam bang an	Tahunan (01 Juni- 13 November)	9 4 , 1 4	9 2 , 7 6	9 2 , 9 3	9 3 , 1 0	9 2 , 5 9	9 3 , 9 7	9 5 , 0 0	9 2 , 4 2	9 3 , 2 8	9 3 , 2 6	A angat Baik)	1	SK Online	Penang an Pengaduan	Mengoptimalkan layanan pengaduan baik secara tatap muka maupun online dan sesegeranya dalam tindak lanjut pada Pengaduan yang diterima	1. Memperbaiki dan meningkatkan kemampuan dan kesiapan penunjang untuk pelayanan yang lebih efektif.
																Kesesu n Pelayanan	Upaya Peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar Pelayanan	1. Mengoptimalkan pelayanan yang sesuai dengan standar Maklumat Pelayanan yang telah dipublikasikan.
																Prosed Pelayanan	Berupaya meningkatkan pemberian informasi terkait Prosedur Pelayanan agar dapat mudah dipahami oleh pengguna layanan	1. Meningkatkan kemampuan dalam memberi arahan dan penjelasan tentang prosedur yang harus dilalui oleh penerima layanan.
41	Kelu raha n Sun gai	Tahunan (01 Juni- 13 November)	8 6 , 3 2	8 4 , 2 6	8 4 , 3 6	8 2 , 8 2	8 4 , 1 6	8 5 , 2 9	8 6 , 2 2	8 3 , 8 5	8 3 , 8 5	8 4 , 4 8	B aik)	2	SK Online	Kesesu n / Kewajaran ya	Mengoptimalkan Informasi kepada masyarakat pengguna layanan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan tidak ada dipungut biaya apapun atau	1. Meningkatkan perbaikan Sarana Prasarana secara bertahap

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
	Bilu																Gratis	
																	Penanganan Pengaduan	1. Memperbaiki Prosedur Produk Pelayanan
																	Kualitas Sarana Prasarana	1. Mengoptimalkan petugas pelayanan untuk mempercepat proses penerbitan produk pelayanan
42	Kelurahan Sungei Lulut	Tahunan (01 Juni-13 November)	90	90	90	90	90	91	92	90	90	90	A (Sangat Baik)	2	SK Online	Kualitas Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan Kualitas Sarana & Prasarana di ruang Pelayanan Kelurahan Sungai Lulut yang lebih baik	1. Menambahkan Informasi Persyaratan Pelayanan Melalui Media Tertulis
			6	8	9	9	9	2	0	0	4	8					Penanganan Pengaduan	1. Mengoptimalkan Pemberitahuan Prosedur Pelayanan Melalui Penjelasan Petugas Pelayanan
			1	9	9	9	9	7	1	6	3	2					Kesesuaian Persyaratan	1. Mengoptimalkan petugas pelayanan untuk mempercepat proses penerbitan produk pelayanan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
43	Kelurahan Alalak Selatan	Tahunan (01 Juni-13 November)	88	87	87	88	87	87	87	87	87	87	Baik)	2	SK Online	Kompetensi Pelaksanaan	Meningkatkan Kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan	1. Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan menforong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan
			14	65	88	05	88	63	80	54	54	71				Peningkatan Pengaduan	Meningkatkan kesadaran masyarakat memastikan masyarakat mengetahui cara untuk mengajukan pengaduan atau memberikan masukan dengan cara pemberitahuan secara terbuka bisa melalui web, media sosial, kampanye informasi bisa dilakukan di ruang tunggu saat masyarakat berkunjung ke Kelurahan	1. Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna melalui media yang mudah diakses
																Kualitas Sarana dan Prasarana	Mengkoordinasikan pemeliharaan Saran dan Prasarana, serta Pengadaan barang baru seperti kursi dan meja ke Kecamatan Banjarmasin Utara	
44	Kelurahan Alalak	Tahunan (01 Juni-13 November)	96	96	96	95	96	96	96	96	96	96	Aangat Baik)	2	SK Online	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	Sosialisasi melalui RW dan RT mengenai biaya pelayanan yang gratis	1. Memperbaiki kuantitas dan kualitas SDM maupun sarana dan prasarana

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya							
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9														
	k Tengah		5	6	6	8	0	2	9	6	4	3							penunjang						
																							Memberikan sanksi tegas kepada petugas pelayanan apabila terdapat pungutan biaya		
																							Sistem kanisme dan sedur	Simplikasi proses bisnis/alur pelayanan	
																								Digitalisasi pelayanan	
																							Waktu nyelesaian	Simplikasi proses bisnis/alur pelayanan	
																								Penambahan loket pelayanan	
																								Digitalisasi pelayanan	
45	Kelu raha n Alalak Utara	Tahunan (01 Juni-13 November)	9 2 , 6 2	9 1 , 3 9	9 1 , 8 9	9 0 , 4 8	9 1 , 9 7	9 3 , 0 3	8 9 , 7 6	9 1 , 2 3	9 1 , 5 0	A (angat Baik)	3	SK Online	Pengad	Berusaha meningkatkn respon cepat dalam menangani pengaduan online	Mensosialisasikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat akan disosialisasikan pada warga penerima layanan melalui media sosial Mensosialisasikan Hasil survei dibahas rapat intern Kelurahan Alalak Utara 1. Melakukan pelaporan kepada								

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																		kepala SKPD
																Tarif	Tarif menkomunikasikan perbedaan persepsi pertanyaan mengenai tarif dengan SKPD	1. Menjelaskan kepada penerima layanan bahwa petugas sangat terbatas serta mohon pengertian
																Kualitas sarana dan prasarana	Dengan nilai unsur sebesar 3.65, hal ini disebabkan kelurahan Alalak Utara bukan SKPD yang dapat melakukan pengadaan sarana dan prasarana sendiri, Kelurahan Alalak Utara bagian dari Kecamatan Banjarmasin Utara, dan kelurahan Alalak Utara sudah mengajukan usulan melalui kecamatan, namun belum ada realisasi	1. Memberikan informasi persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan dikelurahan

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
46	Kelurahan Antasan Kecil Timur	Tahunan (01 Juni-13 November)	141700000	88,25	88,37	88,30	88,60	88,33	89,06	88,69	88,45	88	A (Sangat Baik)	2	SK Online			1. Menambah AC2. Menata ruang tunggu dan ruang pelayanan agar lebih nyaman3. Menambah komputer dan printer4. Menambah daya listrik
47	Kelurahan Kuin Utara	Tahunan (01 Juni-13 November)	8915	88,08	88,28	88,48	88,76	88,54	89,02	88,69	88,30	887	B (Baik)	2	SK Online	Tarif	Dalam Pelayanan di Kelurahan Tidak ada biaya atau tarif yang dibebankan Kepada Penerima Layanan	1. Membuat Sistem Penanganan Pengaduan Publik; Demi mendapatkan hasil yang maksimal dalam rangka pelayanan informasi perlu dilaksanakan peningkatan sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan. 2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat Secara

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																		Online Menggunakan Google form Untuk Memudahkan Masyarakat dalam melakukan survey yang bisa dilakukan di kantor atau di Rumah. 3. Memberikan sosialisasi dan pemahaman perihal standar pelayanan di Kelurahan. 4. Melakukan kegiatan evaluasi kepada petugas pelayanan.
																Sarana dan Prasarana	Mengupayakan Untuk Selalu Meningkatkan Sarana dan Prasarana yang ada di Kelurahan	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Pengad	Meningkatkan Pengaduan Secara Offline dengan cara adanya Kotak Saran Maupun Datang Langsung Ke kelurahan Maupun Online dengan Cara Menggunakan ELapor ataupun Email	
48	Kelurahan Pan-gera n	Tahunan (01 Juni-13 November)	8188075	83408	85605	8572	8717	88182	84485	84415	8441	B (aik)		2	SK Online	Kualita sarana dan sarana	Mengupayakan peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan	1. Memberikan layanan pengaduan, seperti memfasilitasi/menye diakan ruang atau meja pengaduan, petugas pengaduan yang selalu siap menerima masukan dari publik
																Prosed Pelayanan	Mengupayakan peningkatan kembali pemahaman dari masyarakat mengenai prosedur pelayanan publik melalui penyampaian dari RT/RW dan diteruskan ke warga nya masing – masing.	1. Peningkatan kemampuan, pengetahuan keahlian dan keterampilan oleh petugas pelayanan publik agar bisa menjadi wadah informasi bagi masyarakat yang tetap dan akurat

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Keses an Persyaratan	Mengupayakan peningkatan kembali dalam penyampaian informasi ke masyarakat pada saat melengkapi berkas yang akan di ajukan.	1. Memastikan pelayanan dilaksanakan dengan sebaik mungkin, terutama pelayanan online yang memerlukan komputer dengan memberikan nomor antrian guna menghindari kesalahpahaman dan kesenggangan. Sehingga terciptanya ketertiban dalam pelayanan.
49	Kelu raha n Sun gai And ai	Tahunan (01 Juni- 13 November)	8 4 , 0 5	8 2 , 3 0	8 2 , 9 2	8 0 , 5 9	8 2 , 3 8	8 3 , 0 8	8 3 , 7 0	8 2 , 5 3 8	8 2 , 5 3 7		B (baik)	3	SK Online	Prosed Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan	1. Memberikan pelayanan lebih baik efektif dan efisien

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Keses Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	1. Meningkatkan kualitas tempat pelayanan agar lebih nyaman dan sejuk, dengan merencanakan adanya AC, kipas angin, dan TV untuk Akses Sarat Pelayanan langsung dilihat.
																Sarana h prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	1. Meningkatkan Sosialisasi "Persyaratan Pelayanan", terutama melalui media sosial kelurahan, dan menginformasikan tentang syarat-syarat untuk mendapatkan kepada warga secara langsung saat datang.

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
50	Kelurahan Sun gai Jing ah	Tahunan (01 Juni- 13 November)	8 9 , 2 1	8 8 , 7 5	8 9 , 0 2	8 8 , 4 7	8 9 , 3 9	8 8 , 7 5	8 9 , 7 6	8 8 , 3 8	8 8 , 6 5	A angat Baik)		2	SK Online	Kesesu an Pelayanan	Prosedur Pelayanan: Pemberian informasi persyaratan yang harus dipenuhi dan dilengkapi untuk mendapatkan pelayanan dikelurahan	Mensosialisasikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat akan disosialisasikan pada warga penerima layanan melalui media sosial Membahas Hasil Survei di Rapat Intern Kelurahan Sungai Jingah 1. Memberi Penjelasan kepada penerima layanan bahwa aplikasi sedang mengalami gangguan serta mohon pengertian karena akan dikerjakan secara manual
																	Prosed Pelayanan	Kualitas sarana prasarana : Melakukan Pelaporan kepada kepala SKPD
																	Tarif	Melakukan Pemberian informasi bahwa pelayanan dikelurahan gratis tanpa dipungut biaya
																		1. Melakukan Pelaporan kepada Kepala SKPD
																		1. Mensosialisasikan Layanan Pengaduan Melalui WA serta Pengaduan Secara Langsung

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Pengaduan	Membuat meja loket pengaduan, Kontak saran dan No Whatsapp Pelayanan yang bisa di hubungi	
51	Kelu- rahan Sungai Miai	Tahunan (01 Juni- 13 November)	9 0 , 8 4	9 0 , 9 4	9 1 , 3 0	9 0 , 2 9	8 9 , 3 8	8 9 , 3 8	9 0 , 9 4	8 5 , 3 5	8 6 , 5 4	8 9 , 3 5	A Sangat Baik)	2	SK Online	Kesesuaian pelayanan	Mengupayakan perbaikan berkaitan dengan Produk pelayanan sesuai yang terdapat dalam standar Pelayanan	Mensosialisasikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat akan disosialisasikan kepada penerima pelayanan melalui papan informasiMensosialisasikan Hasil survei dibahas di rapat rutin RT, RW, DK1. Pemberian informasi persyaratan yang perlu dibawa ketika mengurus surat keterangan melalui Instagram, WA dan pengumuman di dinding2. Memberikan informasi persyaratan yang perlu dibawa ketika mengurus surat keterangan melalui Ketua RT

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Penangan an pengaduan	Peningkatan pelayanan penganganan pengaduan	1. Mengharapkan Petugas bekerja sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan 2. Memberikan Petugas pelayanan sesuai dengan SOP yang ada
																Kualita sarana dan sarana	Mengupayakan Peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan	1. Mensosialisasikan layanan pengaduan melalui Instagram, WA serta pengaduan secara langsung
52	Kelu raha n surgi Mufti	Tahunan (01 Juni- 13 November)	8 1 , 6 1	8 8 , 3 0	8 2 , 4 1	8 6 , 5 2	8 3 , 6 6	8 9 , 1 1	8 7 , 5 9	9 1 , 3 4	8 7 , 7 9	8 6 , 3 9	B aik)	2	SK Online	Tarif	Dalam Pelayanan di Kelurahan Tidak ada biaya atau tarif yang dibebankan Kepada Penerima Layanan	Mensosialisasikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat akan disosialisasikan kepada penerima pelayanan melalui papan informasi Mensosialisasikan layanan pengaduan melalui Instagram, WA serta pengaduan secara langsung

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									I K M	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Sarana Prasarana	Mengupayakan Untuk Selalu tingkatkan Sarana dan Prasarana	Mengharapkan Petugas bekerja sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan Memberikan Petugas pelayanan sesuai dengan SOP yang ada
																Pengad	Meningkatkan Pengaduan cara Offline dengan cara adanya Kotak ran Maupun Datang Langsung Ke urahan Maupun Online dengan Cara nggunakan ELapor ataupun Email	Mensosialisasikan informasi persyaratan yang perlu dibawa ketika ingin membuat Surat Keterangan melalui Instagram dan pengumuman di dinding

27 PUSKESMAS

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Puskesmas Mantuil	Tahunan (1 Juni - 13 November)	9	9	9	9	9	9	9	9	9	94,19	A (Sangat Baik)	52	Online	Jangka Waktu	Mengupayakan agar pelayanan pasien lebih efisien dan efektif	
			2	6	2	4	2	4	4	4	4					Biaya/Tarif	Mengupayakan secara tepat memberlakukan penyesuaian tarif layanan sesuai peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 87 Tahun 2024 serta petugas memberikan sosialisasi tentang penyesuaian tarif layanan yang baru kepada pengguna layanan	
			3	6	7	7	7	7	7	7	7					Pengaduan	Peningkatan sosialisasi “Kotak Pengaduan”, terutama melalui media sosial puskesmas, dan menginformasikan tentang kotak pengaduan kepada pasien	
2	Puskesmas Alalak Tengah	Tahunan (1 Juni - 13 November)	8	8	8	8	8	8	8	8	8	88,84	A (Sangat Baik)	421	Online	Penanganan Pengaduan	Sosialisasi Alur Pengaduan dan Sarana Pengaduan di Puskesmas dan Media Sosial Puskesmas Alalak Tengah kepada pasien dan Masyarakat	1. Menambahkan beberapa pelayanan seperti (USG, dan lain-lain) 2. Menambah/memperluas ruang pendaftaran (puskesmas)
			9	8	8	9	8	9	9	8	8					Jangka Waktu	Sosialisasi waktu Pelayanan sesuai dengan jenis layanan yang diterima serta Puskesmas Alalak Tengah berusaha untuk memberikan pelayanan secepatnya dengan tetap memperhatikan SOP Yang sudah ada serta standar mutu dalam pelayanan kesehatan	Memperluas ruangan dan ruang tunggu pelayanan pemeriksaan umum

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Sarana dan Prasarana	Usulan Perluasan Gedung karena pada ruang tunggu puskesmas sangat sempit, pengurukan tanah untuk tempat parkir pasien, karena Puskesmas tidak mempunyai lahan parkir	1. Menambahkan beberapa pelayanan seperti (USG, dan lain-lain) 2. Menambah/memperluas ruang pendaftaran (puskesmas)
3	Puskesmas Pekauman	Tahunan (1 Juni - 13 November)	83,79	83,01	82,16	79,43	84,71	87,31	88,42	81,95		88,13	B (Baik)	384	Online	Kesesuaian Tarif	Lebih meningkatkan lagi sosialisasi terkait perda pembiayaan tarif berobat di Puskesmas dan mengarahkan masyarakat agar mendaftar BPJS Kesehatan. Sosialisasi standar pelayanan puskesmas kepada pasien, mengaktifkan layanan pengaduan di puskesmas	Memberikan pelayanan lebih efektif dan efisien.
																Kualitas Sarana dan Prasarana	Meningkatkan lagi kualitas sarana dan prasarana dengan memperbaiki sarana yang kurang layak dan melakukan pengecekan sarpras secara berkala	Menambah kursi pada ruang tunggu layanan dan menjaga kebersihan tiap ruang layanan.
																Penanganan Pengaduan	Meningkatkan pelayanan pengaduan dengan mempelkan barcode berisi WA untuk sarana pengaduan masyarakat, serta mempublikasi hasil aduan yang telah ditindak lanjuti	Memberikan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
4	Puskesmas 9 November	Tahunan (1 Juni - 13 November)	85,4, ,	84,4, ,	84,3, ,	84,4, ,	85,5, ,	88,7, ,	88,3, ,	88,3, ,		84,71	B (Baik)	381	Online	Biaya/Tarif	Sosialisasi mengenai tarif retribusi terbaru	Mengatur jadwal petugas di dalam gedung

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur										IKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
			30	58	71	20	98	57	27	79	73								
																Sarana dan Prasarana	Perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana di Puskesmas		
5	Puskesmas Pemurus Baru	Tahunan (1 Juni - 13 November)										82,50	B (Baik)	430	Online	Biaya/Tarif	Memasang besaran biaya/tarif pelayanan sesuai PERDA terbaru tempat yang mudah terlihat	1. Menambah AC dalam pelayanan 2. Menambah reagen	
			86	82	80	80	82	82	81	82						Waktu Pelayanan	Memberikan informasi tentang adanya pemberlakuan Intergasi Layanan Primer (ILP) sehingga terjadi perubahan sistem pelayanan dan sistem online kepada pengunjung Puskesmas	Memberikan petunjuk dalam pendaftaran	
			,22	,91	,82	,35	,15	,79	,79	,63	,44						Penangan an Pengadua n		Meningkatkan pelayanan pengaduan tidak langsung seperti Kotak Saran, WA Pengadua, e mail dan LAPOR SP4N
6	Puskesmas S.Parman	Tahunan (1 Juni - 13 November)	88	87	86	85	85	87	88	86	85	86,81	B (Baik)	376	Online	Kesesuaia n/Kewajar an Biaya	Mensosialisasikan Tarif Retribusi Terbaru	Melakukan Penambahan daya listrik, di karenakan sejak penambahan AC, sering terjadi mati listrik mendadak karna tidak kuatnya arus serta memperluas tempat parkir sehingga pasien dapat dengan memberikan kenyamanan kepada pasien yang datang.	
			,30	,63	,70	,37	,51	,83	,57	,24	,97					Kesesuaia n Pelayanan	Mengupayakan Perbaikan dalam Pelayanan	Penambahan layanan USG bagi masyarakat, sehingga pemeriksaan di puskesmas semakin lengkap.	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Kualitas Sarana dan Prasarana	Peningkatan perbaikan sarana dan prasarana	Melakukan Penambahan daya listrik, dikarenakan sejak penambahan AC, sering terjadi mati listrik mendadak karena tidak kuatnya arus serta memperluas tempat parkir sehingga pasien dapat dengan memberikan kenyamanan kepada pasien yang datang.
7	Puskesmas Alalak Selatan	Tahunan (1 Juni - 13 November)										96,93	B (Baik)	382	Online	Biaya/Tarif	Koordinasi dengan bagian humas puskesmas untuk pembuatan banner tarif layanan puskesmas terbaru untuk kemudian diletakkan pada tempat yang mudah terbaca oleh pasien yang datang ke puskesmas.	1. Melakukan sosialisasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada penerima pelayanan melalui papan informasi 2. Membahas Hasil survei di lokakarya mini puskesmas 3. Mensosialisasi layanan pengaduan melalui Instagram, WA serta pengaduan secara langsung
			87	86	85	85	86	88	90	86	86					Jangka Waktu Pelayanan	Melakukan koordinasi dengan bagian kepegawaian untuk penambahan tenaga melalui rekrutmen pegawai bersumber dana BLUD. Selain itu juga para petugas yang memberikan pelayanan diharuskan dapat saling berkoordinasi agar bergantian un	1. Mengkoordinasikan dengan vendor aplikasi pelayanan agar pelayanan tidak terhambat. 2. Melatih petugas bekerja sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. 3. Melatih petugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada.
			77	55	60	60	56	62	07	17	19					Penanganan Pengaduan	Melakukan Sosialisasi layanan pengaduan melalui Instagram, WA serta pengaduan secara langsung karena sudah tersedia petugas pengaduan puskesmas	Melakukan sosialisasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada penerima pelayanan melalui papan informasi

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
8	Puskesmas Pelambuan	Tahunan (1 Juni - 13 November)	92	87	88	87	87	89	82	86	85	88,45	B (Baik)	382	Online	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana di Puskesmas Pelambuan	Meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai dengan dibuktikan pada tahun 2024 Puskesmas Pelambuan dengan bangunan baru akan melengkapi sarana prasarana yang seharusnya ada demi kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan.
			33	33	35	33	35	35	39	30	31					Penanganan Pengaduan	Sosialisasi mengenai alur pengaduan di Puskesmas Pelambuan kepada pasien dan masyarakat serta meningkatkan respon cepat tanggap apabila di temukan aduan dari masyarakat	Tim Pengaduan maupun semua staff harus bisa menampung saran maupun kritik dari pengguna layanan demi kemajuan dan optimalnya pelayanan puskesmas.
			44	40	45	40	40	43	44	48	41					Prosedur Pelayanan	Sosialisasi mengenai mekanisme alur pelayanan di Puskesmas Pelambuan	Memberikan pelayanan lebih baik efektif dan efisien
9	Puskesmas Beruntung Raya	Tahunan (1 Juni - 13 November)	90	89	89	87	88	89	90	88	88	89,19	B (Baik)	388	Online	Biaya/Tarif	Mengoptimalkan informasi pembiaayaan kepada Masyarakat tentang semua jenis pelayanan dan hak yang didapatkan saat pengobatan	Merekomendasikan melakukan penambahan tenaga untuk mempercepat dalam memberikan pelayanan
			55	50	55	58	59	59	55	54	56					Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan kualitas sarana dan prasarana di puskesmas beruntung raya	Mengurangi kegiatan luar petugas Ruang Gigi agar pelayanan dalam puskesmas lebih berjalan dengan baik
			99	95	90	99	92	95	99	97	90					Penanganan Pengaduan	Mengupayakan saran dan kritik yang di terima dari pengaduan masyarakat	1. Melakukan sosialisasi terhdap ruang gigi agar lebih menerima saran dan masukkan dari pasien 2. Memperjelas komunikasi penyampaian kepada pasien dan mengubah bahasa agar mudah dimengerti oleh pasien

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
10	Puskesmas Kelayan Timur	Tahunan (1 Juni - 13 November)	87	88	88	89	89	89	91	87	88	88,96	B (Baik)	381	Online	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Puskesmas Kelayan Timur telah berusaha untuk meningkatkan Pelayanan Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan dengan mengupayakan segala bentuk media yang menjadi alternatif dalam pengaduan saran dan masukan yaitu berupa kotak saran ataupun dapat melalui media social puskesmas.	Meningkatkan perbaikan sarana dan prasarana penunjang dalam pelayanan kesehatan agar dapat memberikan pelayanan kesehatan sesuai standar
			79	79	33	66	33	77	88	22	55					Persyaratan	Pasien yang berobat ataupun berkunjung ke Puskesmas Kelayan Timur sekarang dengan mudah untuk mendapat Pelayanan tanpa adanya persyaratan yang berbelit-belit	Mengoptimalkan produk layanan yang ada di puskesmas agar dapat memberikan kebermanfaatan dalam menunjang kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
			38	88	99	33	77	00	66	77	22					Waktu Pelayanan	Puskesmas Kelayan Timur sudah berusaha untuk melayani pasien secepatnya dengan tetap memperhatikan SOP yang sudah ada dan standar mutu dalam pelayanan kesehatan	Memberikan pelayanan lebih baik efektif dan efisien
11	Puskesmas Pemurus Dalam	Tahunan (1 Juni - 13 November)	87	86	86	85	86	87	88	86	85	86,57	B (Baik)	382	Online	Kualitas Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan Kualitas Sarana & Prasarana	
			55	11	00	88	00	44	48	88	66					Kesesuaian/Kewajaran Biaya	Mengoptimalkan informasi kepada masyarakat bahwa semua jenis pelayanan gratis Jika kartu KIS nya terdaftar di Puskesmas Pemurus Dalam, dan dikenakan biaya sesuai Perda Walkot untuk pasien Umum	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur										IKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9								
																Kesesuaian dan Kecepatan Pelayanan	Upaya Peningkatan perbaikan produk kaitan pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar Pelayanan		
12	Puskesmas Banjarmasin Indah	Tahunan (1 Juni - 13 November)	94,50	95,36	92,11	96,16	95,46	96,99	97,42	97,79	95,6	93,37	A (Sangat Baik)	377	Online	Penanganan Pengaduan	1. Melakukan pengadaan sarana dan prasarana yang memadai dengan menambah kotak saran yang diletakkan didepan puskesmas 2. Membuat informasi yang memuat no. Whatapps, email, website dan akun sosmed puskesmas yang bisa digunakan untuk tempat pengaduan serta mempublikasikan di sosial media	Memasang Kanopi untuk pasien mengambil obat serta arahan menunggu di ruang tunggu pendaftaran dan petugas akan memanggil menggunakan pengeras suara	
																	Waktu	Menambah petugas pelayanan di ruang pelayanan, menambah sarana seperti laptop	1. Memfasilitasi petugas pendaftaran bagian depan dengan PC/laptop dan aplikasi SIPP pengecekan status kepesertaan BPJS , BAAPIK aplikasi pengecekan Nomor Rekam Medis 2. Mengadakan perekrutan SDM untuk tenaga Medis Perawat
																	Persyaratan	Petugas menanyakan NIK pasien , jika tidak ada fisik boleh melalui Foto didalam galeri pasien	Mendiskusikan bersama ketua Pokja UKP untuk membuat Alur Pelayanan yang lebih mudah dipahami
13	Puskesmas Gadang Hanyar	Tahunan (1 Juni - 13 November)	87,08	85,39	86,30	85,03	85,19	88,44	88,22	88,57	84,1	85,97	B (Baik)	385	Online	Sarana dan Prasarana	Mengupayakan agar tempat parkir dapat diperluas sehingga pasien dapat dengan memberikan kenyamanan kepada pasien yang datang. Juga meminta pihak terkait untuk dapat membantu	Memberikan pelayanan lebih baik efektif dan efisien	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya	
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9								
14	Puskesmas Kelayan Dalam	Tahunan (1 Juni - 13 November)										87,33	B (Baik)	388	Online	Biaya/Tarif	Mengupayakan secara tepat memberlakukan penyesuaian tarif layanan sesuai peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 87 Tahun 2024 serta petugas memberikan sosialisasi tentang penyesuaian tarif layanan yang baru kepada pengguna layanan	Memperluas tempat parkir sehingga pasien dapat dengan memberikan kenyamanan kepada pasien yang datang. Juga meminta pihak terkait untuk dapat membantu.	
																	Pengaduan	Peningkatan sosialisasi “Kotak Pengaduan”, terutama melalui media sosial puskesmas, dan menginformasikan tentang kotak pengaduan kepada pasien	Peningkatan sosialisasi “Persyaratan Pelayanan”, terutama melalui media sosial puskesmas, dan menginformasikan tentang syarat-syarat untuk mendapatkan kepada pasien secara langsung saat datang.
			88,808	87,444	86,344	87,744	87,705	88,699	88,344	86,920							Ruang BP Umum	Merencanakan penambahan SDM untuk beberapa fungsional tertentu	Memberikan sosialisasi kepada pengunjung bahwa ada kotak penanganan pengaduan yang banyak tidak diketahui oleh pengunjung, kemudian membuat penanganan pengaduan secara online melalui media sosial seperti akun instagram Puskesmas Kelayan Dalam
															Ruang Laboratorium	Mengedukasi masyarakat mengenai alur pelayanan dan proses pelayanan oleh seluruh karyawan Puskesmas	Perlunya tambahan luas lahan mengingat kondisi Puskesmas Kelayan Dalam yang halamannya tidak luas dan tidak ada lahan parkir untuk pengunjung		
																Ruang Farmasi	Merencanakan renovasi serta space untuk tempat tunggu	Mengusulkan penambahan tenaga di bagian rekam medis/pendaftaran, dan memberikan sosialisasi ke pengunjung bahwa ada antrian online melalui aplikasi mobile JKN	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
15	Puskesmas Sungai Bilu	Tahunan (1 Juni - 13 November)	83,71	82,0	81,1	81,2	82,3	82,2	84,3	82,4	82,5	82,51	B (Baik)	382	Online	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	1. Melakukan evaluasi terhadap struktur biaya pelayanan untuk memastikan bahwa biaya yang dikenakan sesuai dengan layanan yang diberikan. 2. Mengadakan sosialisasi mengenai biaya dan manfaat layanan agar masyarakat lebih memahami dan merasa adil terhadap biaya yang dibebankan. 3. Pertimbangan untuk memberikan subsidi atau program bantuan bagi masyarakat yang kurang mampu	Membuat usulan sarpras ke dinkes serta memaksimalkan sarpras yang ada
																Kecepatan Pelayanan	1. Melakukan analisis terhadap alur proses pelayanan untuk mengidentifikasi bottleneck dan mengurangi waktu tunggu. 2. Menambah jumlah petugas pada jam-jam sibuk untuk mempercepat proses pelayanan. 3. Mengimplementasikan sistem antrian yang lebih baik, seperti penggunaan nomor antrian digital.	1. Peningkatan sosialisasi alur pelayanan 2. Penambahan layanan online

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	1. Menyederhanakan prosedur pelayanan dengan mengurangi langkah-langkah yang tidak perlu dan membuatnya lebih intuitif. 2. Menyediakan panduan yang jelas dan mudah dipahami mengenai prosedur pelayanan, baik dalam bentuk cetak maupun digital. 3. Melakukan pelatihan bagi petugas untuk memastikan mereka dapat menjelaskan prosedur dengan baik kepada masyarakat.	Peningkatan sosialisasi terkait dengan media untuk pasien dapat melakukan pengaduan kritik dan saran bisa saat pelayanan dalam gedung maupun saat di masyarakat langsung
16	Puskesmas Terminal	Tahunan (1 Juni - 13 November)	84	84	85	84	84	85	86	83	83	84,71	B (Baik)	413	Online	Kesesuaian Tarif	Melaksanakan sosialisasi/ pemberian informasi kepada pasien mengenai informasi persyaratan pelayanan di setiap poli ataupun keperluan masing2 pasien. Memberikan informasi tarif yang berlaku sesuai SK.	Melaksanakan sosialisasi/ pemberian informasi kepada pasien mengenai persyaratan untuk mendapatkan pelayanan
			,30	,93	,53	,32	,87	,41	,84	,88	,84					Kualitas Sarana dan Prasarana	Melakukan pengusulan dan penganggaran pembangunan/ perbaikan sarana prasarana	Melakukan pengusulan pembangunan/ perbaikan sarana prasarana
																Penanganan Pengaduan	Melaksanakan sosialisasi/ pemberian informasi kepada pasien mengenai cara melakukan pengaduan dan juga mengusulkan pembuatan wadah pengaduan yang efektif	Melaksanakan sosialisasi/ pemberian informasi kepada pasien mengenai waktu pelayanan yang berbeda di setiap pelayanan

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
17	Puskesmas Pekapuran Raya	Tahunan (1 Juni - 13 November)										86,37	B (Baik)	390	Online	Jangka Waktu Pelayanan	Meningkatkan dan memastikan jaringan internet tetap stabil sehingga proses administrasi menggunakan epuskesmas dapat lebih cepat, mengidentifikasi ruang pelayanan yang perlu diperbaiki selanjutnya mengoptimalkan prosedur pelayanan, meningkatkan disiplin pegawai dalam melaksanakan SOP, serta melaksanakan evaluasi perbaikan secara berkelanjutan	1. Memberikan pelayanan lebih baik efektif dan efisien 2. Mengatur jadwal pelayanan dalam gedung dan luar gedung untuk meningkatkan mutu layanan terkait efisiensi waktu layanan
			87	86	85	85	85	87	89	86	85					Kesesuaian tarif	Lebih meningkatkan lagi sosialisasi terkait perda pembiayaan tarif berobat di Puskesmas dan mengarahkan masyarakat agar mendaftar BPJS Kesehatan. Sosialisasi standar pelayanan puskesmas kepada pasien, mengaktifkan layanan pengaduan di puskesmas	1. Memperluas tempat parkir sehingga memberikan kenyamanan kepada pasien yang datang 2. Menata ulang peletakan perabot kantor agar ruang layanan lebih tertata 3. Mengajukan perluasan Gedung puskesmas
																Kesesuaian Produk Pelayanan	Meningkatkan lagi kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan	Melakukan peningkatan sosialisasi dan jadwal pelayanan agar masyarakat mengetahui jenis layanan dan akses untuk mendapatkannya terutama melalui media dalam gedung puskesmas, sosial media puskesmas dan pegawai puskesmas, grup lintas sektor dan sosialisasi langsung mendapatkan kepada pasien secara langsung saat datang
18	Puskesmas Kuin Raya	Tahunan (1 Juni - 13 November)	89	89	88	88	88	90	91	88	88	89,41	A (Sangat Baik)	381	Online	Biaya/Tarif	Petugas memberikan informasi biaya/tarif pelayanan kepada pasien atau	Melakukan Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal tim SKM, diteruskan ke rapat lokakarya mini bulanan terutama di

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaa n	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metod e SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
			9 6	9 6	8 5	4 5	7 8	2 9	5 4	9 1	7 8						masyarakat baik untuk pasien umum maupun pasien JKN	bulan Januari berikutnya, sehingga dilakukan perbaikan bersama-sama.
																Produk Pelayanan	Mengupayakan memberikan sosialisasi mengenai produk pelayanan yang dimiliki puskesmas baik secara langsung maupun online	
																Penangan an Pengadua n	1. Melakukan pengadaan sarana dan prasarana yang memadai dengan menambah kotak saran yang diletakkan didepan puskesmas. 2. Membuat informasi yang memuat no. Whatsapp, email, website dan akun sosmed puskesmas yang bisa digunakan untuk tempat pengaduan serta mempublikasikan di sosial media	
19	Puskesmas Sungai Andai	Tahunan (1 Juni - 13 November)										83,06	B (Baik)	375	Online	Sarana Prasarana	Memperbaiki Sarana dan prasarana	Mensosialisasikan terkait penanganan pengaduan
			8 3 , 5 3	8 3 , 2 7	8 2 , 4 7	8 3 , 0 7	8 2 , 0 7	8 4 , 2 7	8 4 , 9 3	8 2 , 7 3	8 1 , 9 3					Produk	Mempublikasikan produk pelayanan dan standar pelayanan pada media social	Memberikan informasi/sosialisasi terkait persyaratan pelayanan
																Jangka Waktu	Membuat Jangka Waktu Pelayanan	1. Pembuatan sistem registrasi “online” 2. Penambahan SDM Loker/Rekam Medis
20	Puskesmas Teluk Tiram	Tahunan (1 Juni - 13 November)	8 5 , 2 0	8 3 , 6 9	8 3 , 8 8	8 3 , 2 2	8 3 , 8 8	8 5 , 2 0	8 5 , 5 3	8 4 , 5 1	8 4 , 4 7	84,32	B (Baik)	380	Online	Tarif Pelayanan	Mensosialisasikan Perwali No.87 Tahun 2024 tentang perubahan tarif layanan Kesehatan terbaru kepada pengunjung, RT, agar masyarakat dapat memahami	Memberikan pelayanan lebih baik, ramah, efektif dan efisien

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	bahwa kenaikan tarif layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku	
																Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pelayanan.	Meningkatkan sosialisasi ketersediaan sarana pengaduan dan penempatan link pengaduan elektronik berbasis google form "Si Lempeng" (https://bit.ly/silempengpuskesmastelukti) dengan sistem barcode (G-Form pengaduan) pada setiap poli.
																Jangka Waktu	Mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai SOP Pelayanan dan Sosialisasi penerapan ILP (Integrasi Layanan Primer) di Puskesmas berdasarkan Perwali No.366 Tahun 2024 yang mana dalam pelaksanaan ILP mewajibkan setiap pasien dilakukan skrining Kesehatan sehingga jangka waktu layanan bagi setiap pasien menjadi sedikit lebih lama dibandingkan pelayanan sebelum penerapan ILP	Memberikan pelayanan lebih baik efektif dan efisien
21	Puskesmas Sungai Jingah	Tahunan (1 Juni - 13 November)	86,00	86,50	86,20	85,68	86,62	86,77	87,59	88,07	88,51	86,22	B (Baik)	384	Online	Persyaratan	Melakukan Sosialisasi kepada pasien saat pasien masih di ruang tunggu pendaftaran dan melalui media cetak serta media sosial	Meningkatkan sosialisasi "Persyaratan Pelayanan", terutama melalui media sosial puskesmas, dan menginformasikan tentang syarat-syarat untuk mendapatkan kepada pasien secara langsung saat datang

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Tarif	Melakukan Sosialisasi kepada pasien saat pasien masih di ruang tunggu pendaftaran dan melalui media cetak serta media sosial	Memberikan pelayanan lebih baik efektif dan efisien
																Sarana Prasarana	Mengajukan Permintaan Sapras yang di butuhkan kepada Atasan	Memberikan pemahaman kepada petugas kesehatan tentang pentingnya memberikan informasi kesehatan yang jelas kepada pasien
22	Puskesmas Cempaka	Tahunan (1 Juni - 13 November)	86,38	86,05	84,94	84,94	87,44	87,44	88,34	85,24	84,61	85,67	B (Baik)	380	Online	Produk Pelayanan	1. Mempublikasikan produk layanan dan standar pelayanan pada media sosial 2. Menyampaikan peraturan Wali Kota melalui Bimtek kepada seluruh SKPD/Unit Kerja	Memastikan setiap alur pelayanan berjalan secara efektif dan efisien sehingga waktu pelayanan bisa berjalan dengan cepat tanpa mengurangi kualitas layanan, yaitu dengan mengefektifkan fitur aplikasi e-puskesmas, adanya layanan prioritas pada lansia, ibu hamil dan penyandang disabilitas, melengkapi kebutuhan SDM
																Pengelola Pengaduan	1. Mempublikasikan nomor dan kontak pengaduan pada media sosial 2. Membuat surat informasi pengaduan seluruh SKPD 3. Menyediakan ruang pengaduan	Meningkatkan Sosialisasi “Biaya/Tarif” sesuai Perwali, terutama melalui media sosial Puskesmas, dan meginformasikan tentang layanan apa saja yang dikenakan tarif/biaya untuk pasien umum maupun BPJS

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Kualitas Sarana dan Prasarana	Membuat surat usulan perbaikan sarana prasarana ke bagian umum setdako Banjarmasin	Meningkatkan kualitas sarana prasarana, penataan parkir lebih baik lagi, pergantian tempat duduk untuk kenyamanan menunggu, melengkapi sound system dalam dan luar gedung sebagai media informasi dan melakukan panggilan pasien, pemasangan videotron sebagai media informasi, dan melengkapi alat dan bahan penunjang medis untuk perbaikan kualitas sarana dan prasarana.
23	Puskesmas Cempaka Putih	Tahunan (1 Juni - 13 November)	86,45	85,30	85,04	84,46	84,27	87,09	88,39	83,95	83,19	85,27	B (Baik)	391	Online	Unsur Pengaduan		1. Menyampaikan Hasil SKM di lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat tinjauan manajemen puskesmas untuk dibahas lebih lanjut 2. Mensosialisasikan Hasil SKM di televisi ruang tunggu dan papan informasi puskesmas serta media sosial puskesmas @pkmcempakaputihnew. 3. Memindahkan posisi letak kotak saran menjadi dekat loket/ruang pendaftaran
																Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana		

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Unsur Kesesuaian Pelayanan		4. Disosialisasikan perihal posisi letak yang baru keberadaan kotak saran puskesmas dan aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N-LAPOR! kepada pengunjung puskesmas guna mereka menyampaikan kritik atau keluhan terkait pelayanan di puskesmas. 5. Mengusulkan perbaikan kualitas sarana dan prasarana Puskesmas ke Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin maupun saat kegiatan Musrenbang. 6. Mempercepat pelayanan dengan mengusulkan tenaga tambahan ke Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin. 7. Mensosialisasikan persyaratan berobat secara intensif kepada setiap pasien ataupun masyarakat. 8. Mengkoordinasikan terkait agar dapat menyusun rencana perbaikan-perbaikan pada jenis layanan yang pada unsur-unsur pelayanan dinilai masih perlu peningkatan.
24	Puskesmas Basirih Baru	Tahunan (1 Juni - 13 November)	82	81	81	80	81	82	83	81	81	81,74	B (Baik)	382	Online	Penanganan Pengaduan	Sosialisasi Alur Pengaduan dan Sarana Pengaduan di Puskesmas dan Media Sosial kepada pasien dan Masyarakat	Melakukan perbaikan melalui identifikasi masalah terutama pada unsur-unsur yang dinilai rendah oleh masyarakat seperti penanganan pengaduan, waktu pelayanan, produk pelayanan dan kualitas sarana prasarana.
			,2	,4	,0	,6	,4	,5	,6	,6	,6					Jangka Waktu Pelayanan	Sosialisasi waktu pelayanan yang berbeda di setiap ruangan kepada pasien dan pengunjung puskesmas	
			7	8	9	3	8	3	4	8	1					Perilaku Petugas	Rapat manajemen Mutu dan pembinaan terhadap petugas pelayanan untuk meningkatkan kualitas	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pelayanan dan komunikatif kepada pasien	
25	Puskesmas Karang Mekar	Tahunan (1 Juni - 13 November)	91	92	93	94	95	96	97	98	99	92,10	A (Sangat Baik)	463	Online	Tarif Pelayanan	Rapat Pembahasan Tarif pelayanan Puskesmas	Memberikan pelayanan lebih baik efektif dan efisien, penambahan mesin antrian online
			,966	,740	,742	,450	,914	,338	,920	,128	,17					Sarana Prasarana Pelayanan	Rapat Manajemen dan pengelola Aset tentang perbaikan atau pun penyediaan sarpras kelengkapan puskesmas	Menambah lahan parkir, kendala utama ruang parkir terbatas, pengusulan untuk permintaan lahan parkir. Untuk sementara parkir diatur dengan baik, lahan parkir di belakang diperbaiki agar menampung lebih banyak.
																Pengaduan	Sosialisasi Alur Pengaduan dan Sarana Pengaduan di Puskesmas dan Media Sosial kepada pasien dan masyarakat	
26	Puskesmas Sungai Mesa	Tahunan (1 Juni - 13 November)	87	86	85	85	84	85	87	85	85	85,73	B (Baik)	380	Online			1. Peningkatan sosialisasi tentang ketersediaan penanganan pengaduan dan keluhan masyarakat. 2. Melengkapi ketersediaan tempat pengaduan dan lembar kertas pengaduan.
			,24	,65	,26	,79	,61	,07	,44	,03	,3							Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan
																		Memperbaiki dan melengkapi kekurangan dari sarana dan prasarana dan membuat usulan ke dinas
27	Puskesmas Teluk Dalam	Tahunan (1 Juni - 13 November)	88	88	89	89	88	90	91	86	87	88,98	A (Sangat Baik)	375	Online	Prosedur Pelayanan	Pengaktifan Kotak Saran, maupun media sosial Puskesmas (Instagram, Facebook, Whats App).	Peningkatan sosialisasi registrasi "online", pengaktifan Kotak Saran, maupun media sosial Puskesmas (Instagram, Facebook, Whats App).
			,40	,73	,33	,47	,60	,93	,80	,73	,7					Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	Peningkatan kompetensi petugas layanan di Puskesmas

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Persyaratan Pelayanan	Pengaktifan Kotak Saran, maupun media sosial Puskesmas (Instagram, Facebook, Whats App Permohonan perbaikan dan pergantian serta pembangunan gedung tambahan (ruang pemeriksaan)	Permohonan perbaikan, penambahan kursi tunggu pasien dan pergantian serta pembangunan gedung tambahan (ruang pemeriksaan)
28	Puskesmas Kayu Tangi	Tahunan (1 Juni - 13 November)	94,01	92,09	88,27	91,71	95,22	94,39	91,67	99,17	87,77	92,23	A (Sangat Baik)	392	Online	Penanganan Pengaduan	Sosialisasi Alur Pengaduan dan Sarana Pengaduan di Puskesmas dan Media Sosial kepada pasien dan masyarakat	1. Membuat prosedur pelayanan/alur pelayanan Masing-masing ruangan membuat dan ditempel di depan ruangan untuk memudahkan masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan kesehatan. 2. Melaksanakan sosialisasi atau pemberian informasi kepada pasien mengenai prosedur pelayanan sehingga penerima pelayanan dapat memahami prosedur pelayanan.
																Jangka Waktu Pelayanan	Sosialisasi waktu pelayanan yang berbeda di setiap ruangan kepada pasien dan pengunjung puskesmas	Memberikan penjelasan kepada penerima pelayanan/pasien mengenai waktu pelayanan yang berbeda di setiap pelayanan dan meningkatkan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan, serta menempel jangka waktu pelayanan di setiap ruangan.
																Perilaku Petugas	Rapat manajemen Mutu dan pembinaan terhadap petugas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikatif kepada pasien	1. Memberikan informasi biaya/tarif pelayanan kepada pasien atau masyarakat baik untuk pasien umum maupun pasien JKN. 2. Membuat tarif pelayanan juga ditempel di depan puskesmas untuk memudahkan masyarakat mengetahui biaya/tarif pelayanan di puskesmas.

Mal Pelayanan Publik dan 33 UPTD

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Mal Pelayanan Publik	Tahunan (1 Juni - 12 November)	91,38	91,38	91,38	91,38	91,38	91,38	91,38	91,38	91,38	91,38	A (Sangat Baik)	153	Online	Produk Layanan	Mempublikasikan produk layanan sesuai standar pelayanan pada website dan media sosial yang dimiliki	
2	UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Selatan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	89,14	89,14	89,14	89,14	89,14	89,14	89,14	89,14	89,14	89,14	A (Sangat Baik)	284	Online	Tarif/Biaya	Hal ini kemungkinan karena masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) sering mengaitkan besarnya pembayaran pajak itu dianggap sebagai tarif/biaya yang dikenakan dalam pelayanan, padahal dalam pelayanan kami tidak pernah mengenakan tarif / biaya dalam semua layanan kami. Oleh karena itu kami sudah dan akan terus mensosialisasikan (mengoptimalkan informasi) kepada masyarakat (wajib pajak) bahwa setiap pelayanan yang kami lakukan tidak ada dipungut tarif/biaya	
																Produk	Peningkatan perbaikan serta penambahan produk akan disesuaikan dengan kewenangan yang diberikan serta penambahan SDM untuk penempatan di UPTD	
																Pengaduan	Kami akan selalu berupaya semampunya untuk menerima dan menangani semua pengaduan yang kami terima dengan sebaik baiknya.	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur										IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9								
3	UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Timur	Tahunan (1 Juni - 12 November)	92	93	93	85	88	92	94	83	85	89,78	A (Sangat Baik)	209	Online	Sarana/Prasana	Kami berusaha untuk melakukan perbaikan dan pembenahan sarana/prasarana yang dirasa masih kurang oleh masyarakat.		
			93	94	94	82	88	99	91	33	05					Pengaduan	Kami selalu berupaya semampunya untuk menerima dan menangani semua pengaduan yang kami terima dengan sebaikbaiknya.		
			95	92	92	99	88	94	94	77	55					Tarif/Biaya	Hal ini kemungkinan karena masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) tidak memahami bahwa pembayaran pajak yang dibayarkan oleh masyarakat (wajib pajak) dikiranya adalah tarif / biaya yang dikenakan dalam pelayanan, padahal dalam pelayanan kami tidak pernah mengenakan tarif / biaya dalam semua layanan kami. Oleh karena ini kami sudah dan akan terus mensosialisasikan (mengoptimalkan informasi) kepada masyarakat (wajib pajak) bahwa setiap pelayanan yang kami lakukan tidak ada dipungut tarif/biaya		

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
4	UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Utara	Tahunan (1 Juni - 12 November)	95,4	94,1	96,3	92,1	93,4	96,3	96,6	94,4	94,1	94,92	A (Sangat Baik)	329	Online	Tarif/Biaya	Hal ini kemungkinan karena masyarakat pengguna layanan (Wajib Pajak) sering mengaitkan besarnya Pembayaran Pajak itu dianggap sebagai Tarif/Biaya Layanan, padahal kami tidak pernah mengenakan tarif/biaya dalam semua pelayanan kami. Oleh karena itu, kami sudah dan akan terus mensosialisasikan (pengoptimalan informasi) bahwa setiap pelayanan kami tidak ada memungut tarif/biaya	
																Produk	Peningkatan perbaikan serta Penambahan Produk akan disesuaikan dengan penambahan SDM yang ada di UPTD	
																Pengaduan	Kami selalu berupaya semampunya untuk menerima dan menangani semua pengaduan yang kami terima dengan sebaik- baiknya.	
5	UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Barat	Tahunan (1 Juni - 12 November)	96,48	92,51	93,43	89,60	92,74	93,12	94,96	93,33	93,55	93,2	A (Sangat Baik)	327	Online	Tarif/Biaya	Hal ini kemungkinan karena Masyarakat pengguna layanan (Wajib Pajak) sering Menggaitkan besarnya Pembayaran Pajak itu dianggap sebagai Tarif/Biaya Layanan, padahal kami tidak pernah mengenakan tarif/biaya dalam semua pelayanan kami. Oleh karena itu, kami sudah dan akan terus mensosialisasikan (pengoptimalan informasi) bahwa setiap pelayanan kami tidak memungut tarif/biaya	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
6	UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Tengah	Tahunan (1 Juni - 12 November)	89	88	91	86	87	92	92	87	88	89,22	A (Sangat Baik)	263	Online	Prosedur	Pengoptimalan Informasi Prosedur Pelayanan yang sesuai Standar Pelayanan	
			16	97	72	66	66	66	63	71	75					Produk	Peningkatan Perbaikan serta Penambahan Produk akan disesuaikan dengan penambahan SDM yang ada di UPTD.	
			25	75	35	75	75	85	88	75	75							
																Tarif/Biaya	Hal ini kemungkinan karena masyarakat pengguna layanan (Wajib Pajak) sering mengaitkan besarnya Pembayaran Pajak itu dianggap sebagai Tarif/Biaya Layanan, padahal kami tidak pernah mengenakan tarif/biaya dalam semua pelayanan kami. Oleh karena itu, kami sudah dan akan terus mensosialisasikan (pengoptimalan informasi) bahwa setiap pelayanan kami tidak ada memungut tarif/biaya	
																Produk	Peningkatan perbaikan serta Penambahan Produk akan disesuaikan dengan penambahan SDM yang ada di UPTD.	
																Pengaduan	Kami selalu berupaya semampunya untuk menerima dan menangani semua pengaduan yang kami terima dengan sebaik baiknya.	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
7	UPTD Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Tahunan (1 Juni - 12 November)	96,325	95,317	93,637	93,909	93,182	95,455	95,921	89,727	89,079	94,5	A (Sangat Baik)	55	Online	Produk Layanan	1. Mempublikasikan produk pelayanan dan standar pelayanan pada media sosial 2. Menyampaikan peraturan walikota melalui Bimtek ke padas seluruh SKPD/Unit Kerja	
																Pengelola Pengaduan	1. Mempublikasikan nomor dan kontak pengaduan pada media sosial 2. Membuat surat informasi pengaduan keseluruhan SKPD 3. Menyediakan ruang pengaduan	
																Kualitas Sarana Prasarana	Membuat surat usulan perbaikan sarana prasarana ke bagian umum setdako Banjarmasin	
8	UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup	Tahunan (1 Juni - 12 November)	92,5	89,0	87,5	88,75	86,25	90,0	88,75	91,25	86,25	88,94	A (Sangat Baik)	20	Online	Produk Layanan	Peningkatan perbaikan yang berkaitan dengan produk pelayanan	
																Sarana/Prasarana	Berupaya meningkatkan perbaikan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana	
																Waktu Penyelesaian	Penambahan sarana dan prasarana pendukung pelayanan	
9	UPTD TPA Sampah Basirih Dinas Lingkungan Hidup	Tahunan (1 Juni - 12 November)	92,0725	89,0925	85,955	90,4145	84,655	86,155	83,538	85,765	84,55	86,84	A (Sangat Baik)	41	Online	Maklumat Pelayanan	Mengupayakan perbaikan yang berkaitan dengan maklumat pelayanan	
																Produk Layanan	Peningkatan perbaikan yang berkaitan dengan produk pelayanan	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9							
																Prosedur		
10	UPTD Unit Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara																Pengoptimalan Informasi Prosedur Pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan	
11	UPTD Unit Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Timur																	
12	UPTD Unit Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Tengah																	
13	UPTD Unit Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Barat																	
14	UPTD Unit Pelayanan Kependudukan																	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
	an dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Selatan																	
15	UPTD Swakelola Pemeliharaan Sungai dan Drainase Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Tahunan (1 Juni - 12 November)	97,38	97,14	97,25	97,38	97,25	97,5	97,25	97,25	97,25	97,19	A (Sangat Baik)	210	Online	Kecepatan Pelayanan	1. Petugas diharapkan bekerja sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan 2. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada	
																Kesesuaian / Kewajaran Biaya	Pembinaan SDM UPTD Swakelola Pemeliharaan Sungai dan Drainase	
16	UPTD Swakelola Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Tahunan (1 Juni - 12 November)	92,0325	90,526	90,455	90,1835	89,935	91,835	91,755	89,9675	89,9675	90,74	A (Sangat Baik)	182	Online	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Peningkatan perbaikan berkaitan dengan produk pelayanan	
																Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Peningkatan layanan pengaduan, saran dan masukan	
																Sarana/Prasarana	Penambahan dan peremajaan sarana dan prasarana layanan	
17	UPTD Poliklinik Hewan dan KBM Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	89,655	90,158	90,138	87,73	86,025	90,715	87,733	86,2075	86,2075	88,61	A (Sangat Baik)	29	Online			

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
18	UPTD Balai Benih Ikan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	94,355	94,355	95,1625	95,1625	95,1625	95,1625	93,7585	92,7322	90,225	93,9	A (Sangat Baik)	31	Online			
19	UPTD Tempat Pendaratan Ikan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99,9	A (Sangat Baik)	19	Online			
20	UPTD Rumah Potong Hewan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan																	
21	UPTD Pelayanan Rumah Susun dan Sewa	Tahunan (1 Juni - 12 November)	94,62	94,62	93,97	93,97	92,88	93,30	93,30	93,40	94,2	93,72	A (Sangat Baik)	158	Online	Produk Layanan	1. Mempublikasikan produk layanan dan standar pelayanan pada media sosial 2. Menyampaikan peraturan Wali Kota melalui sosialisasi kepada Penghuni	
																Pengelola Pengaduan	1. Mempublikasikan nomor dan kontak pengaduan pada media sosial 2. Membuat surat informasi pengaduan ke Penghuni 3. Menyediakan ruang pengaduan	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Kualitas Sarana Prasarana	Membuat surat usulan perbaikan sarana dan prasarana ke Dinas perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin	
22	UPTD Pemeliharaan PJU dan PJL Dinas Perhubungan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	91	92	93	89	91	92	94	93	90	92,11	A (Sangat Baik)	108	Online			
			,67	,13	,75	,58	,90	,99	,21	,06	,7							
23	UPTD Parkir Dinas Perhubungan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	81	99	99	99	94	99	99	99	99	99,23	A (Sangat Baik)	401	Online	Produk Layanan	Akan dilakukan peningkatan kompetensi petugas pelayanan dan pengaduan serta petugas pelayanan teknis lewat pendidikan dan pelatihan terkait.	
			,93	,19	,19	,32	,40	,75	,50	,69	,9					Saran dan Prasarana	Mempersingkat waktu pelayanan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan dan birokrasi	
																Waktu Penyelesaian	Penambahan sarana dan prasarana pendukung pelayanan	
24	UPTD Terminal Dinas Perhubungan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	81	79	80	72	70	82	82	77	69	77,50	B (Baik)	460	Online	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	1. Optimalisasi pengawasan lebih ketat agar tidak terjadi pungutan liar 2. Optimalisasi kesesuaian ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan	
			,74	,78	,71	,37	,29	,36	,69	,84	,9					Kesesuaian Pelayanan	Memperbaiki pelayanan yang belum sesuai dengan hasil yang diharapkan oleh pengguna layanan	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Kualitas Sarana Prasarana	1. Menambah fasilitas yang ada di terminal seperti WC umum, tempat duduk tunggu penumpang 2. Melakukan renovasi/ perbaikan sarana dan prasarana di lingkungan terminal	
25	UPTD Pelabuhan Penyebrangan Dinas Perhubungan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	82	81	83	80	81	83	83	76	80	81,32	B (Baik)	382	Online	Penanganan Pengaduan	1. Membuat flowchat pengaduan 2. Membentuk tim penanganan pengaduan 3. Mengevaluasi kekurangan dalam pelayanan dan fasilitas yang ada pada UPTD pelabuhan dan Penyeberangan	
			,07	,88	,18	,30	,15	,16	,74	,93	,07					Kualitas Sarana Prasarana	1. Membuat ruang tunggu 2. Menambah peralatan standar 3. Memperbaiki fasilitas toilet umum	
																Produk Layanan	1. Mempublikasikan produk layanan dan standar pelayanan pada media sosial 2. Menyampaikan peraturan Wali Kota melalui sosialisasi kepada Penghuni	
26	UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	77	78	77	78	77	78	77	78	77	77,82	B (Baik)	448	Online	Kesesuaian Persyaratan	1. Melakukan peninjauan lebih lanjut terkait kesesuaian persyaratan 2. Melakukan sosialisasi kesesuaian persyaratan	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																Kecepatan Pelayanan	1. Melakukan peninjauan lebih lanjut terkait kecepatan pelayanan 2. Mengevaluasi kekurangan dalam memberikan pelayanan	
																Kualitas Sarana Prasarana	Mengevaluasi dan melakukan peninjauan lebih terkait kekurangan dari kualitas sarana dan prasarana yang ada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor	
27	UPTD Pasar Sektor I Dinas Perdagangan dan Perindustrian	Tahunan (1 Juni - 12 November)	100	99	99	99	99	99	99	99	99	99,49	A (Sangat Baik)	74	Online			
			0	99	99	99	99	99	99	99	99							
			0	33	33	66	66	66	66	66	66							
28	UPTD Pasar Sektor II Dinas Perdagangan dan Perindustrian	Tahunan (1 Juni - 12 November)	98	98	97	97	97	97	97	97	97	97,67	A (Sangat Baik)	72	Online			
			9	9	9	9	9	9	9	9	9							
			6	7	7	2	7	2	2	2	2							
29	UPTD Pasar Sektor III Dinas Perdagangan dan Perindustrian	Tahunan (1 Juni - 12 November)	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93,49	A (Sangat Baik)	71	Online			
			6	3	6	6	6	6	6	6	6							
			6	1	6	6	6	6	6	6	1							
30	UPTD Kawasan Wisata	Tahunan (1 Juni - 12 November)	93	92	93	95	93	93	94	92	91	93,35	A (Sangat Baik)	376	Online	Penanganan Pengaduan		
			8	8	2	6	1	4	8	2	6					Kualitas Sarana Prasarana		
			8	2	2	8	5	9	8	2	9					Prosedur Pelayanan		

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
31	UPTD BLK Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja	Tahunan (1 Juni - 12 November)	86	86	86	86	86	88	89	85	5	86,81	B (Baik)	103	Online			
			,,	,,	,,	,,	,,	,,	,,	,,	,,							
			41	81	88	16	55	39	99	99	9							
			17	99	77	55	99	22	22	22	2							
32	UPTD Instalasi Farmasi	Tahunan (1 Juni - 12 November)	87	86	86	88	86	87	88	87	5	86,91	B (Baik)	110	Online	Penanganan Pengaduan	Meningkatkan respon dalam pelayanan penanganan pengaduan dan membuat plang pengaduan	
			,,	,,	,,	,,	,,	,,	,,	,,	,,					Kecepatan Pelayanan	Membuat usulan ulang ke Dinas Kesehatan untuk penambahan SDM	
			27	59	36	18	59	73	18	05	00					Prosedur Pelayanan	Sosialisasi tentang prosedur pelayanan ke Fasyankes pengguna layanan UPTD Instalasi Farmasi Kota Banjarmasin	
33	UPTD Laboratorium Kesehatan Dinas Kesehatan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	92	91	92	87	90	91	93	88	9	90,63	A (Sangat Baik)	156	Online			
			,,	,,	,,	,,	,,	,,	,,	,,	,,							
			73	31	56	62	33	22	44	22	6							
			95	55	66	33	55	77	66	66	6							
34	UPTD Balai Benih Hortikultura Dinas Ketahanan Pangan, dan Perikanan	Tahunan (1 Juni - 12 November)	92	91	90	88	90	90	93	82	9	91,04	A (Sangat Baik)	52	Online			
			,,	,,	,,	,,	,,	,,	,,	,,	,,							
			33	38	89	39	88	22	33	99	1							
			15	74	99	77	77	71	11	11	1							

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



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2021 di lingkup Pemerintah Kota Banjarmasin, kondisi pada saat ini lagi pandemi dan SKM dilaksanakan oleh pihak ke 3 dari perguruan tinggi. Pada Tahun 2022 sampai dengan 2024, SKM sudah dilaksanakan secara mandiri dengan nilai yang setiap tahun terjadi peningkatan, yang berarti partisipasi dan kepercayaan masyarakat sudah meningkat dalam penilaian terhadap unit penyelenggara pelayanan publik selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2022 sampai 2024.

HASIL PELAKSANAAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2024

1. SKPD dan KECAMATAN (RATA-RATA 89,05)

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
1	Sekretariat DPRD	90,89	A (Sangat Baik)	170	Online	Kesesuaian/ Kewajaran biaya	Memberikan arahan pemahaman maksud dari kesesuaian biaya yang memang tidak ada dimintakan	Mei-Oktober
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Mengoptimalkan dengan ketersediaan sarana dan prasarana	Mei-Oktober
						Prosedur Pelayanan	Pengoptimalisasi Informasi prosedur pelayanan yang sesuai standar pelayanan	Mei-Oktober
2	Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan	91,07	A (Sangat Baik)	192	Online	Kesesuaian /kewajaran biaya/tarif	Memberikan Informasi dan edukasi kepada penerima layanan public melalui papan infomasi,media social dan WEB	Mei-Oktober
								Mei-Oktober
								Mei-Oktober
3	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	88,53	A (Sangat Baik)	61	Online	Biaya/ Tarif	Pemberian Informasi bahwa pelayanan tanpa dipungut biaya / bebas biaya	Mei-Oktober
						Penanganan Pengaduan	Mengupayakan Perbaikan yang berkaitan maklumat pelayanan	Mei-Oktober
						Persyaratan	Memberikan pemahaman akan pentingnya syarat yang harus dipenuhi sebelum mengeluarkan rekomendasi / izin	Mei-Oktober
4	Badan Pengelola Keuangan	91,32	A (Sangat Baik)	377	Online	Produk Layanan	Perlu memangkas persyaratan-persyaratan yang ada, agar wajib pajak tidak terlalu banyak melampirkan berkas, cukup yang memang betul-betul diperlukan saja	Mei-Oktober

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
	Pendapatan dan Aset Daerah					Tarif / Biaya	Perlu melakukan sosialisasi atau memberikan pemahaman kepada wajib pajak bahwa tarif / biaya layanan yang diberikan adalah gratis, biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak bukanlah merupakan tarif layanan, tetapi kewajiban perpajakan yang harus dibayar, yang jumlahnya sesuai dengan ketentuan pajak masing-masing wajib pajak	Mei-Oktober
						Prosedur	Perlu mempersingkat proses bisnis yang ada di SOP masing-masing layanan pajak daerah, agar output / produk layanan cepat selesai.	Mei-Oktober
5	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	87,56	B (Baik)	105	Online			Mei-Oktober
								Mei-Oktober
								Mei-Oktober
6	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah - Penelitian dan Pengembangan	84,56	B (Baik)	102	Online	Kecepatan Pelayanan	Standar Pelayanan Bappedalitbang	Mei-Oktober
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Standar Pelayanan Bappedalitbang	Mei-Oktober
						Kesesuaian Standar Pelayanan	Standar Pelayanan Bappedalitbang	Mei-Oktober
7	Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	87,09	B (Baik)	34	Online			Mei-Oktober
								Mei-Oktober
								Mei-Oktober
8	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	87,76	B (Baik)	404	Online			Mei-Oktober
								Mei-Oktober
								Mei-Oktober

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
9	Dinas Kesehatan	89,14	A (Sangat Baik)	170	Online	Prosedur Pelayanan	Melaksanakan sosialisasi atau pemberian informasi kepada setiap penerima layanan (masyarakat) mengenai prosedur pelayanan disetiap kesempatan, baik secara langsung maupun secara sosial media (instagram, facebook, dsb)	Mei-Oktober
						Kewajaran/ Kesesuaian Biaya	Memberikan informasi baik secara langsung kepada penerima layanan (masyarakat) maupun di sosial media seperti website WA Dinas Kesehatan mengenai pembiayaan yang gratis.	Mei-Oktober
						Kesesuaian Produk Pelayanan	Meningkatkan kualitas pelayanan petugas seperti pelatihan khusus kepada petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat.	Mei-Oktober
10	Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan	86,12	B (Baik)	30	Online	Produk Layanan	1. Pembuatan surat Keterangan Kesehatan hewan (SKKH) 2. Penyerahan Toga tanaman Obat dan keluarga	Mei-Oktober
11	Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	92,76	A (Sangat Baik)	134	Online	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	Mengoptimalkan informasi kepada Masyarakat bahwa semua jenis pelayanan tidak dipungut biaya / gratis	Mei-Oktober
						Kesusuaian Pelayanan	Upaya peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	Mei-Oktober
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan kualitas Sarana dan Prasarana di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	Mei-Oktober
12	Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja	91,30	A (Sangat Baik)	195	Online			Mei-Oktober
								Mei-Oktober
								Mei-Oktober
13	Dinas Lingkungan Hidup	84,98	B (Baik)	143	Online			Mei-Oktober
								Mei-Oktober
								Mei-Oktober

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
14	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	86,97	B (Baik)	79	Online	Penanganan Pengaduan	Peningkatan Penanganan Pengaduan sebagai upaya optimalisasi pelayanan	Mei-Oktober
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur, yaitu melalui kegiatan pengadaan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik	Mei-Oktober
						Kesesuaian / Kewajaran Biaya	1. Pelaksanaan Bantuan Pendampingan Teknis kepada MBR dan WMK melalui Si Pendekar 272 (untuk Bangunan Maksimal 2 (dua) lantai dengan luas 72 m2) biaya desain gratis didampingi oleh tenaga ahli DPUPR 2. Pelaksanaan sosialisasi per kecamatan secara terus menerus kepada masyarakat agar memahami akan pentingnya PBG	Mei-Oktober
15	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	88,77	A (Sangat Baik)	190	Online			Mei-Oktober
								Mei-Oktober
								Mei-Oktober
16	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	91,30	A (Sangat Baik)	436	Online	Produk Layanan	Mempublikasikan produk layanan sesuai standar pelayanan pada website dan media sosial yang dimiliki	Mei-Oktober
						Kompetensi Tugas	Mengikuti Bimtek Service Excellent	Mei-Oktober
17	Dinas Pendidikan	89,66	A (Sangat Baik)	283	Online	Kesesuaian Pelayanan	Supaya lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi	Mei-Oktober

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Penanganan Pengaduan	Meningkatkan lagi pelayanan dalam hal penanganan pengaduan agar dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat kepada seluruh masyarakat/pengguna layanan dan melakukan pengaduan.	Mei-Oktober
						Sarana dan Prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat komputer yang menunjang, dan adanya toilet khusus untuk pengguna layanan disabilitas.	Mei-Oktober
18	Dinas Pengendalian Penduduk, KB dan Pemberdayaan Masyarakat	87,66	B (Baik)	275	Online	Prosedur Pelayanan	1. Melakukan sosialisasi prosedur Pelayanan kepada masyarakat 2. Petugas lebih detail lagi menjelaskan prosedur pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti masyarakat 3. Membuat poster/ brosur /Flyer prosedur pelayanan	Mei-Oktober
						Kecepatan Pelayanan	1. Petugas diharapkan bekerja sesuai standar waktu yang telah ditetapkan 2. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada	Mei-Oktober
						Kesesuaian Pelayanan	1. Mensosialisasikan kelengkapan administrasi pelayanan kepada masyarakat 2. Petugas memberikan penjelasan tentang persyaratan pelayanan sebelum melakukan pelayanan 3. Membuat poster/ brosur/ flyer persyaratan pelayanan	Mei-Oktober
19	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	94,34	A (Sangat Baik)	294	Online	Kesesuaian Pelayanan	Memberikan pemahaman kepada penerima layanan tentang jenis layanan yang diberikan	Mei-Oktober
						Penanganan Pengaduan	- Membuat kotak pengaduan dan saran - Menyediakan dan menginformasikan lewat medis sosial kanal-kanal terkait saran dan pengaduan	Mei-Oktober

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Kesesuaian / Kewajaran Biaya	Menginformasikan kepada penerima layanan, baik secara langsung maupun lewat media sosial bahwa dalam pelayanan diberikan secara gratis	Mei-Oktober
20	Dinas Perhubungan	85,59	B (Baik)	400	Online	Produk Layanan	1. Mempromosikan Layanan melalui Media Sosial 2. Memberikan informasi atau pengarahan kepada Masyarakat mengenai layanan yang tersedia	Mei-Oktober
						Pengelolaan Pengaduan	Mempublikasikan layanan pengaduan melalui sosial media Instagram dan Website Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin	Mei-Oktober
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Rehabilitasi sarana dan prasarana Angkutan Umum	Mei-Oktober
21	Dinas Perpustakaan dan Arsip	88,35	A (Sangat Baik)	348	Online	Prosedur	1. Mensosialisasikan prosedur layanan kepada publik melalui media yang mudah di akses Masyarakat 2. Memberikan informasi dan publikasi kepada publik terkait layanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin untuk menjamin kemudahan prosesur sehingga waktu layanan lebih efisien dan efektif dan mengedepankan profesionalisme	Mei-Oktober
						Tarif	Mensosialisasikan kepada masyarakat atau publik bahwa layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah gratis (tidak dikenakan biaya) pada Instagram resmi Dinas juga Website dan Informasi tertulis yang dipasang di ruang layanan	Mei-Oktober
						Produk	Memberikan Informasi kepada Publik tentang produk layanan yang diselenggarakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banjarmasin melalui sosial media (Website dan Instagram resmi Dinas) dan Informasi tertulis yang dipasang pada ruang layanan.	Mei-Oktober
						Pengaduan	1. Menempatkan media pengaduan pada ruang layanan, melalui email, website dan instagram resmi Dinas	Mei-Oktober

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
							2. Membentuk Tim Pengaduan untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang di sahkan dalam SK Kepala Dinas	
						Sarana dan Prasarana	Mengusulkan sarana dan prasarana yang masih belum tersedia atau yang belum memadai untuk layanan publik pada rencana kerja anggaran tahun 2025	Mei-Oktober
22	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	93,23	A (Sangat Baik)	52	Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan pelayanan yang jelas agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	Mei-Oktober
						Kesesuaian Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	Mei-Oktober
						Sarana dan Prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman dan perangkat komputer yang menunjang	Mei-Oktober
23	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	92,74	A (Sangat Baik)	300	Online	Biaya / Tarif	Memberikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat yang gratis untuk setiap jenis layanannya	Mei-Oktober
						Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Meningkatkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	Mei-Oktober
						Penangan pengaduan, saran dan masukan	Meningkatkan kesiagaan petugas dalam menangani dan menyelesaikan laporan/masalah terkait pelayanan yang diterima masyarakat	Mei-Oktober
24	Dinas Sosial	94,63	A (Sangat Baik)	392	Online	Pengaduan	- Pengoptimalan Lahan Parkir - Penambahan Sarana berupa Pendingin Ruangan	Mei-Oktober
						Jangka Waktu	- Pengembangan Modul Layanan pada Aplikasi SISINTAL Penumbuhan dan Pengembangan Pusat	Mei-Oktober

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
							Kesejahteraan Sosial baik di Tingkat Kecamatan maupun Kelurahan	
						Produk & Tarif	- Kelengkapan & Perbaikan Sarana Penunjang -Promosi Online melalui Media Sosial	Mei-Oktober
25	Inspektorat	80,89	B (Baik)	391	Online	Penanganan Pengaduan	Meningkatkan SDM yang berkompeten sesuai dengan bidang keahliannya, serta menambah SDM agar penanganan pengaduan bisa cepat terselesaikan	Mei-Oktober
						Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	Untuk Pelayanan yang ada di Inspektorat Kota Banjarmasin tidak di pungut biaya.	Mei-Oktober
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Melaksanakan pengadaan sarana prasarana untuk memenuhi ketersediaan dan perbaikan kualitas sarana prasarana yang diperlukan	Mei-Oktober
26	Satuan Polisi Pamong Praja	82,16	B (Baik)	89	Online	Kecepatan Pelayanan	Peningkatan perbaikan yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan	Mei-Oktober
						Prosedur Pelayanan	Pengoptimalan informasi Prosedur Pelayanan yang sesuai standar pelayanan	Mei-Oktober
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Mengupayakan perbaikan Sarana dan Prasarana	Mei-Oktober
27	Kecamatan Banjarmasin Timur	93,59	A (Sangat Baik)	327	Online	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	Mengoptimalkan informasi kepada masyarakat bahwa semua jenis pelayanan tidak dipungut biaya / Gratis	Mei-Oktober
						Kesesuaian Pelayanan	Upaya Peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar Pelayanan	Mei-Oktober
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan Kualitas Sarana & Prasarana di ruang Paten Kec. Banjarmasin Timur yang lebih baik	Mei-Oktober

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
28	Kecamatan Banjarmasin Barat	90,63	A (Sangat Baik)	374	Online	Prosedur Pelayanan	- menginformasikan Prosedur Pelayanan Kepada Responden yang melakukan pengajuan layanan - menyediakan Publikasi Prosedur Pelayanan yang terlihat di Ruang Pelayanan Kecamatan agar dapat dilihat Responden	Mei-Oktober
						Kesesuaian / Kewajaran Biaya	- Menyediakan Publikasi Standar Prosedur Pelayanan Kecamatan yang terlihat di ruang Pelayanan Kecamatan dengan mencantumkan Persyaratan, Waktu Penyelesaian, Biaya dan Alur Pelayanan yang dapat dilihat oleh Responden - Memberikan Informasi kepada Responden bahwa Pelayanan di Kecamatan Gratis Tanpa Di Pungut Biaya serta Menolak Gratifikasi sebelum mengajukan Permohonan Layanan.	Mei-Oktober
29	Kecamatan Banjarmasin Utara	88,44	A (Sangat Baik)	381	Online	Biaya/ Tarif	Melakukan sosialisasi pelayanan gratis melalui media radio	Mei-Oktober
						Prosedur dan Unsur Sarpas	APBD Tahun 2025 sudah dianggarkan dipembahasan anggaran tersebut dipangkas	Mei-Oktober
						Pengaduan	Mempublikasikan pada media sosial, brosur, dan website. Menyediakan ruang pengaduan	Mei-Oktober
30	Kecamatan Banjarmasin Selatan	89,32	A (Sangat Baik)	393	Online	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	Mengoptimalkan informasi kepada Masyarakat bahwa semua jenis pelayanan tidak dipungut biaya / gratis	Mei-Oktober
						Kesesuaian Pelayanan	Upaya peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	Mei-Oktober
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan kualitas Sarana dan Prasarana di ruang Paten Kec. Banjarmasin Selatan yang lebih baik,	Mei-Oktober

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
31	Kecamatan Banjarmasin Tengah	89,39	A (Sangat Baik)	349	Online	Kesesuaian Pelayanan	Menganalisa dan mengidentifikasi hasil survey yang telah dilakukan, agar dapat mengambil Tindakan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan	Mei-Oktober
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pendukung dalam rangka mendukung kualitas pelayanan	Mei-Oktober
						Kesesuaian/ Kewajaran biaya	Memberikan reward and punishment terhadap SKPD yang telah berhasil membangun Zona Integritas menuju wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan melayani sehingga menjadi motivasi bagi SKPD lain untuk membangun Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani	Mei-Oktober

1. BAGIAN PADA SEKRETARIAT DAERAH (RATA – RATA 89.80)

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
1	Bagian Hukum	93.52	A (Sangat Baik)	51	SKM Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan agar SKPD/masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur produk pelayanan yang ada	Mei - Oktober
						Kesesuaian Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima SKPD/masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	
						Sarana dan Prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, perangkat komputer yang menunjang	
2	Bagian Kesejahteraan Rakyat	91.00	A (Sangat Baik)	53	SKM Online			
3	Bagian Pembangunan	95.63	A (Sangat Baik)	61	SKM Online			Mei - Oktober
4	Bagian Pemerintahan	87.66	B (Baik)	51	SKM Online			
5	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	88.00	B (Baik)	282	SKM Online	Kesesuaian Persyaratan	Pembuatan SOP Persyaratan (Pamflet dan Leaflet layanan)	Mei - Oktober
						Prosedur Pelayanan	Pembuatan SOP Persyaratan (Pamflet dan Leaflet layanan) informasi digital	
						Kecepatan Pelayanan	Mempercepat proses pelayanan	
						Kesesuaian / Kewajaran Biaya	Pemberitahuan tidak ada pungutan biaya dalam pelayanan	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Kesesuaian Pelayanan	Meningkatkan kesesuaian tata cara pelayanan informasi digital	
						Kompetensi Petugas	Meningkatkan Kompetensi PP/POKJA dalam pelayanan	
						Perilaku Petugas Pelayanan	Meningkatkan pelayanan dengan penuh keramahan	
						Penanganan Pengaduan	Menanyakan secara langsung tentang keluhan terhadap pelayanan	
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Melakukan perbaikan dan rehabilitasi ruang PP/POKJA yang representatif, menambah kapasitas ruangan, pengadaan snack, pendingin ruangan	
6	Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam	89.34	A (Sangat Baik)	51	SKM Online	Waktu Pelayanan	Meningkatkan Pelayanan dengan cepat, tepat dan lebih efisien	Juni - Oktober
						Prosedur Pelayanan	Mempermudah / memperbaiki prosedur pelayanan agar sesuai peraturan yang berlaku serta kebutuhan pengguna layanan	
						Pelayanan Pengaduan	Meningkatkan layanan pengaduan yang diterima pengguna layanan agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen bersama dalam memberikan pelayanan pengaduan agar lebih baik lagi	
7	Bagian Umum	89.83	A (Sangat Baik)	100	SKM Online	Biaya / Tarif	Pengoptimalan Informasi Biaya/Tarif pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan (SP)	Juni - Oktober
						Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Melakukan evaluasi terhadap produk dan spesifikasi jenis pelayanan yang ada, memastikan bahwa mereka sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan Sistem Pengaduan Terintegrasi dengan mengembangkan platform online untuk pengaduan, saran dan masukan yg dapat diakses melalui website.	
8	Bagian Organisasi	86.92	B (Baik)	316	SKM Online	Produk Layanan	1. Mempublikasikan produk layanan dan standar pelayanan pada media sosial 2. Menyampaikan peraturan Wali Kota melalui Bimtek kepada seluruh SKPD/Unit Kerja	Mei - Oktober
						Pengelola Pengaduan	1. Mempublikasikan nomor dan kontak pengaduan pada media sosial 2. Membuat surat informasi pengaduan ke seluruh SKPD 3. Menyediakan ruang pengaduan	
						Kualitas Sarana Prasarana Kualitas Sarana Prasarana	Membuat surat usulan perbaikan sarana prasarana ke bagian umum setdako Banjarmasin	
9	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	86.35	B (Baik)	95	SKM Online			

4. Rumah Sakit

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
1	RSUD Sultan Suriansyah	94.91	A (Sangat Baik)	390	SKM Online	Prosedur Pelayanan	Pengoptimalan informasi prosedur pelayanan yang sesuai standar pelayanan	Juni-Oktober
						Kecepatan Pelayanan	Perbaikan sistem antrian yang dianggap lama dan pengusulan penambahan tenaga kerja	
						Produk Pelayanan	Peningkatan perbaikan yang berkaitan dengan standar pelayanan, produk pelayanan maka telah dilakukan forum konsultasi publik yang melibatkan masyarakat untuk memperoleh saran dan masukan. Hasil dari koordinasi tersebut di tindak lanjuti oleh pihak manajemen sehingga dapat membuat standar pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat mengingat kesesuaian produk pelayanan pada rumah sakit dengan standar pelayanan.	

5. Perumda PAL D (RATA – RATA 81.83)

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
1	Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA)	83.99	B (Baik)	60	SKM Online	Jangka Waktu	Mengupayakan pelayanan petugas lapangan lebih cepat lagi	Juni - Oktober
						Kompetensi	Memberikan pemahaman dan semangat terhadap petugas pelayanan	
						Tarif	Melakukan evaluasi tarif layanan	
2	PT. Air Minum Bandarmasih (PERSERODA)	79.68	B (Baik)	385	SKM Online			Juni - Oktober

6. Mal Pelayanan Publik

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
1	Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	90.83	A (Sangat Baik)	123	SKM Online	Produk Layanan	Mempublikasikan produk layanan sesuai standar pelayanan pada website dan media sosial yang dimiliki	Januari - September

7. Kelurahan (Rata – rata 89.85)

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
1.	Alalak Selatan	88,20	B (Baik)	284	SKM Online	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan Kompetensi dan kualitas pelayan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan	Mei - Oktober
						Penanganan Pengaduan	Meningkatkan kesadaran memastikan masyarakat mengetahui cara untuk mengajukan pengaduan atau memberikan masukan dengan cara pemberitahuan secara terbuka bisa melalui web, media sosial, kampanye informasi bisa dilakukan di ruang tunggu saat masyarakat berkunjung ke Kelurahan	
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Mengkoordinasikan pemeliharaan Saran dan Prasarana, serta Pengadaan barang baru seperti kursi dan meja ke Kecamatan Banjarmasin Utara	
2	Alalak Tengah	95,96	A (Sangat Baik)	254	SKM Online	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	1. Sosialisasi melalui RW dan RT mengenai biaya pelayanan yang gratis 2. Memberikan sanksi tegas kepada petugas pelayanan apabila terdapat pungutan biaya	Juni - September
						Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Simplifikasi proses bisnis/alur pelayanan 2. Digitalisasi pelayanan	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Waktu Penyelesaian	1. Simplikasi proses bisnis/alur pelayanan 2. Penambahan loket pelayanan 3. Digitalisasi pelayanan	
3	Alalak Utara	91,47	A (Sangat Baik)	304	SKM Online	Pengaduan	Berusaha meningkatkn respon cepat dalam menangani pengaduan online	Juni - September
						Tarif	Tarif menkomunikasin perbedaan persepsi pertanyaan mengenai tarif dengan SKPD	
						Kualitas sarana dan prasarana	Dengan nilai unsur sebesar 3.65, hal ini disebabkan kelurahan Alalak Utara bukan SKPD yang dapat melakukan pengadaan sarana dan prasarana sendiri, Kelurahan Alalak Utara bagian dari Kecamatan Banjarmasin Utara, dan kelurahan Alalak Utara sudah mengajukan usulan melalui kecamatan, namun belum ada realisasi	
4	Antasan Besar	83,92	B (Baik)	108	SKM Online			
5	Banua Anyar	92,15	A (Sangat Baik)	191	SKM Online	Kesesuai/ Kewajaran Biaya	Mengoptimalkan informasi kepada masyarakat bahwa semua jenis pelayanan tidak di pungut biaya / Gratis	Mei - Oktober
						Kesesuaian Pelayanan	Upaya Peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar Pelayanan	
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan Kualitas Sarana & Prasarana di ruang Patem Kec. Banjarmasin Timur yang lebih baik	
6	Basirih Selatan	95,81	A (Sangat Baik)	241	SKM Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	Mei - Oktober
						Kesesuaian pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
							yag telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	
						Sarana dan prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	
7	Basirih	78,56	B (Baik)	306	SKM Online		Hal ini kemungkinan karena Masyarakat pengguna layanan (Pelayanan Surat Pengantar Mendapatkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian) sering Menggaitkan besarnya Pembayaran Pembuatannya itu dianggap sebagai Tarif / Biaya Layanan, padahal kami tidak pernah mengenakan tarif/blaya dalam semua layan kami. Oleh karena itu, kita sudah dan akan terus mensosialisasikan (Pengoptimalan Informasi) bahwa setiap layanan kami tidak memungut tarif/biaya	
						Prosedur	Pengoptimalan Informasi Prosedur Pelayanan yang sesuai standar Pelayanan	
						Produk	Peningkatan Perbaikan serta penambahan Produk akan disesuaikan dengan penambahan SDM yang ada di Keluarahan Basirih	
8	Belitung Selatan	92,56	A (Sangat Baik)	204	SKM Online	Kecepatan Pelayanan	a. Surat-surat Keterangan yang dikeluarkan sebagian besar sudah diakomodir dengan sistem Aplikasi Palui, apabila sistem internet terkendala maka akan dibuatkan surat keterangan secara manual yang sudah diformat sesuai dengan keperluan b. Memberikan pemahaman kepada warga yang berurusan bahwa sudah diinformasikan perihal syarat dan ketentuan yang harus dipersiapkan apabila ingin berurusan. Dan sehubungan dengan tandatangan yang diberikan Pimpinan apabila bertepatan Pimpinan sedang tidak ada karena tugas kedinasan dan lain-lain maka bisa diwakili oleh Sekretaris atau menyesuaikan sesuai ketentuan yang berlaku dan pemberian nomor contact person untuk informasi lebih lanjut	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Kualitas Saranan dan Prasarana	a. Yang lebih menjadi sorotan warga adalah masalah halaman parkir yang kurang memadai, terutama bagi pengendara mobil, dan ruang tunggu yang tidak terlalu luas dan kurang sejuk, diluar dari itu sarana dan prasarana lain dirasa sudah sangat memuaskan b. Kelurahan Belitung Selatan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap warga yang berurusan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku	
9	BELITUNG UTARA	85,96	B (Baik)	319	SKM Online	Tarif/ Biaya	Hal ini kemungkinan karena Masyarakat pengguna layanan (Wajib Pajak) sering Menggaitkan besarnya Pembayaran Pajak itu dianggap sebagai Tarif/Biaya Layanan, padahal kami tidak pernah mengenakan tarif/biaya dalam semua pelayanan kami. Oleh karena itu, kami sudah dan akan terus mensosialisasikan (pengoptimalan informasi) bahwa setiap pelayanan kami tidak memungut tarif/biaya	
						Prosedur	Pengoptimalan Informasi Prosedur Pelayanan yang sesuai Standar Pelayanan	
						Pengaduan	Peningkatan Perbaikan serta Penambahan Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	
10	GADANG	85,5	B (Baik)	48	SKM Online			
11	KARANG MEKAR	96,19	A (Sangat Baik)	260	SKM Online	Biaya/ tarif	Mengoptimalkan informasi kepada masyarakat bahwa semua jenis pelayanan tidak dipungut biaya / Gratis	Mei - Oktober
						Waktu penyelesaian	Berupaya meningkatkan Profesionalisme Pelayan Publik dengan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Sistem, mekanisme dan prosedur	Berupaya meningkatkan informasi kepada Masyarakat dan memberikan keterbukaan akses sehingga dalam sebuah pelayanan dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan Masyarakat dalam penyelenggaraanny	
12	KEBUN BUNGA	98,2	A (Sangat Baik)	285	SKM Online	Penanganan Pengaduan	Mengoptimalkan perluasan informasi maupun fasilitas/wadah pengaduan masyarakat	Mei - Oktober
						Kesesuaian Pelayanan	Upaya Peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar Pelayanan	
						Prosedur Pelayanan	Memperbaiki dan meningkatkan kualitas Produk Pelayanan	
13	KELAYAN BARAT	77,48	kelab (Baik)	77	SKM Online	Kualitas sarana Prasarana	Pengadaan Sarana Prasarana Pendukung (AC, Kipas Angin, A Meja Pelayanan Satu Pintu) diruang pelayanan	
						Kecepatan Pelayanan	Program penataan dan penguatan Organisasi yaitu Melalui penyusunan, penataan dan implementasi standard prosedur pelayanan (SOP)	
						Kesesuaian Pelayanan	Sosialisasi Standar Operasional Prosuder (SOP) Layanan terhadap Jenis Pelayanan	
14	KELAYAN DALAM	92,68	A (Sangat Baik)	206	SKM Online	Ruang BP UMUM	Merencanakan penambahan SDM untuk beberapa fungsional tertentu,	Januari- Oktober
						Ruang Laboratorium	Mengedukasi masyarakat mengenai alur pelayanan dan proses pelayanan oleh seluruh karyawan Puskesmas	
						Ruang Farmasi	Merencanakan renovasi serta space untuk tempat tunggu	
15	KELAYAN LUAR	75,28	C (Kurang Baik)	220	SKM Online			Mei - Oktober
16	KELAYAN SELATAN	85,34	B (Baik)	102	SKM Online	Tarif	Sosialisasi dan Penguatan Informasi Layanan Gratis	Mei - Oktober
						Persyaratan	Simplifikasi dan Digitalisasi Prosedur Persyaratan	
						Jangka Waktu	Optimalisasi Waktu Pelayanan	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
17	KELAYAN TENGAH	87,64	B (Baik)	98	SKM Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	Mei - Oktober
						Kesesuaian Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	
						Sarana dan Prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	
18	KELAYAN TIMUR	94,28	A (Sangat Baik)	321	SKM Online	Kesesuaian Persyaratan	Peninjauan berkala terhadap persyaratan layanan dan penyampaian informasi lebih baik kepada masyarakat melalui media yang tepat	Mei - Oktober
						Penanganan Pengaduan	Meningkatkan mekanisme pengaduan, membuat sistem respons cepat untuk keluhan Masyarakat dan sosialisasi prosedur pengaduan kepada masyarakat.	
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Melakukan evaluasi rutin terhadap kondisi sarana dan prasarana dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan merencanakan anggaran perbaikan.	
19	KERTAK BARU ILIR	94.,97	A (Sangat Baik)	67	SKM Online	Tarif / Biaya	Tarif dengan nilai IKM 3,73, mutu pelayanan A sangat Baik	Juli - Oktober
						Pengaduan	Pengaduan dengan nilai IKM 3,73, mutu pelayanan A sangat Baik	
						Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana dengan nilai IKM 3,73, mutu pelayanan A sangat Baik	
20	KERTAK BARU ULU	99,61	A (Sangat Baik)	127	SKM Online	Produk Layanan	1. Mempublikasikan Produk Layanan dan Standar Pelayanan Pada Media Sosial 2. Menyampaikan Peraturan Walikota Melalui Bimtek Kepada Seluruh SKPD/Unit Kerja	Mei-Oktober

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Pengelola Pengaduan	1. Mempublikasikan Nomor dan Kontak Pengaduan Pada Media Sosial 2. Membuat Surat Informasi Pengaduan ke Seluruh SKPD 3. Menyediakan Ruang Pengaduan	
						Kualitas Sarana Prasarana	Membuat Surat Usulan Perbaikan Sarana Prasarana ke Bagian Umum Setdako Banjarmasin	
21	KUIN CERUCUK	87,69	B (Baik)	297	SKM Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	Mei - Oktober
						Kesesuaian pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	
						Sarana dan Prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	
22	KUIN SELATAN	95,15	A (Sangat Baik)	295	SKM Online	Sistem, mekanisme prosedur	1. Publikasi regulasi Terbaru terkait administrasi kependudukan layanan public Kelurahan Kuin Selatan secara berkala. 2. Memberikan sosialisasi kepada warga yang mengalami kesulitan terkait Sistem, mekanisme, prosedur layanan. 3. Koordinasi dengan Ketua RW dan RT, terkait peningkatan layanan	Juni - Oktober
						Persyaratan pelayanan	1. Memberikan sosialisasi kepada warga bahwa untuk mendapatkan pelayanan, penerima layanan harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis atau persyaratan administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
							2. Membuat bagan informasi persyaratan pelayanan administrasi pada ruang pelayanan, serta menampilkan persyaratan Kelurahan.	
						Produk	1. Menginventarisir sarana dan prasarana yang dapat ditambahkan. 2. Pemeliharaan computer dan printer yang digunakan dalam pelayanan public. 3. Koordinasi terkait kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, penambahan fasilitas pelayanan seperti	
23	KUIN UTARA	87,79	B (Baik)	256	SKM Online	Tarif	Dalam Pelayanan di Kelurahan Tidak ada biaya atau tarif yang dibebankan Kepada Penerima Layanan	Juni - Oktober
						Sarana dan Prasarana	Mengupayakan Untuk Selalu Meningkatkan Sarana dan Prasarana yang ada di Kelurahan	
						Pengaduan	Meningkatkan Pengaduan Secara Offline dengan cara adanya Kotak Saran Maupun Datang Langsung Ke kelurahan Maupun Online dengan Cara Menggunakan ELapor ataupun Email	
24	KURIPAN	96,35	A (Sangat Baik)	248	SKM Online	Prosedur Pelayanan	Berupaya Meningkatkan Pelayanan Sesuai Prosedur Kepada masyarakat Berdasarkan Standar Pelayanan yg ditetapkan	Mei - Oktober
						Kesesuaian Persyaratan	Berupaya Meningkatkan Penyampaian informasi kepada masyarakat terkait persyaratan produk pelayanan sesuai Standar Pelayanan	
						Kecepatan Pelayanan	Mengoptimalkan/Meningkatkan Pemberian Layanan Kepada Masyarakat dengan cepat dan profesional	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
25	MANTUIL	87,79	B (Baik)	193	SKM Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	Mei - Oktober
						Kesesuaian Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	
						Sarana dan Prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	
26	MAWAR	95,07	A (Sangat Baik)	162	SKM Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	Juni - Oktober
						Kesesuaian pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	
						Sarana dan prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	
27	MELAYU	91,47	A (Sangat Baik)	136	SKM Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan Mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	Juni - September
						Kesesuaian Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Sarana dan Prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	
28	MURUNG RAYA	91,28	A (Sangat Baik)	274	SKM Online	Kompetensi Petugas	1. Lebih memaksimalkan terhadap pelayanan masyarakat 2. Memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat	Mei - Oktober
						Biaya Tarif	Memberikan gratis semua pelayanan kepada masyarakat	
						Pengaduan	1. Meningkatkan mekanisme pengaduan 2. Melakukan sistem respon cepat kepada masyarakat 3. Memberikan prosedur pengaduan kepada masyarakat	
29	PANGERAN	86,64	B (Baik)	220	SKM Online	Kualitas sarana dan prasarana	Mengupayakan peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan	Juni-Oktober
						Prosedur Pelayanan	Mengupayakan peningkatan kembali pemahaman dari masyarakat mengenai prosedur pelayanan publik melalui penyampaian dari RT/RW dan diteruskan ke warga nya masing – masing.	
						Kesesuaian Persyaratan	Mengupayakan peningkatan kembali dalam penyampaian informasi ke masyarakat pada saat melengkapi berkas yang akan di ajukan.	
30	PASAR LAMA	91,28	A (Sangat Baik)	56	SKM Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	Mei - Oktober
						Kesesuaian pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Sarana dan prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	
31	PEKAPURAN LAUT	92,22	A (Sangat Baik)	91	SKM Online	Waktu Pelayanan	Durasi waktu pemberian/ penghantaran dan penyelesaian suatu jenis layanan tertentu masih dirasakan lambat oleh masyarakat penerima manfaat layanan publik di Kelurahan Pekapuran Laut.	Mei - Oktober
						Petugas Pelayanan	Petugas front officer merupakan Tenaga Honor Kecamatan dan Kelurahan yang merupakan ujung tombak pemberian/ penghantaran layanan publik tersebut belum pernah mendapatkan pelatihan/ bimbingan teknis yang berkaitan dengan pelayanan prima.	
						Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana pelayanan publik seperti Wifi maupun komputer yang kurang memadai, mudah (sering rusak), dan lelet karena kapasitas RAM yang rendah, serta seringkali bergantian dengan pekerjaan tupoksional lainnya yang berkategori non pelayanan publik, membuat kualitas pelayanan terdampak, khususnya dalam durasi waktu pelayanan yang sedang diberikan/ dihantarkan.	
32	PEKAPURAN RAYA	99,05	A (Sangat Baik)	140	SKM Online	Kesesuaian Persyaratan	Mengoptimalkan informasi kepada masyarakat bahwa semua jenis pelayanan persyaratannya sangat mudah dan tidak menyulitkan	Mei - Oktober
						Prosedur Pelayanan	Upaya Peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar Pelayanan	
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan Kualitas Sarana & Prasarana di ruang Kelurahan Pekapuran Raya Kec. Banjarmasin Timur yang lebih baik	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
33	PEKAUMAN	87,83	B (Baik)	132	SKM Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	Mei - Oktober
						Kesesuaian pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi	
						Sarana dan prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	
34	PELAMBUAN	87,81	B (Baik)	311	SKM Online	Tarif/ Biaya	Hal ini kemungkinan karena Masyarakat pengguna layanan (Wajib Pajak) sering Menggaitkan besarnya Pembayaran Pajak itu dianggap sebagai Tarif/Biaya Layanan, padahal kami tidak pernah mengenakan tarif/biaya dalam semua pelayanan kami. Oleh karena itu, kami sudah dan akan terus mensosialisasikan (pengoptimalan informasi) bahwa setiap pelayanan kami tidak memungut tarif/biaya	Mei - Oktober
						Prosedur	Pengoptimalan Informasi Prosedur Pelayanan yang sesuai Standar Pelayanan	
						Produk	Peningkatan Perbaikan serta Penambahan Produk akan disesuaikan dengan penambahan SDM yang ada di UPTD.	
35	PEMURUS BARU	88,43	A (Sangat Baik)	328	SKM Online	Kualitas Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan Kualitas Sarana & Prasarana di ruang Paten Kelurahan Pemurus Baru Kecamatan Banjarmasin Selatan; Kota Banjarmasin yang lebih baik	Mei - Oktober
						Penanganan Pengaduan	Berupaya meningkatkan Penanganan Pengaduan di ruang Paten Kelurahan Pemurus Baru Kecamatan Banjarmasin Selatan;	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Kesesuaian Pelayanan	Upaya Peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar Pelayanan	
36	PEMURUS DALAM	97,63	A (Sangat Baik)	298	Elektro nik & Manual	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	Mei - Oktober
						Kesesuaian pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima Masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	
						Sarana dan prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	
37	PEMURUS LUAR	96,56	A (Sangat Baik)	148	Elektro nik & Manual	Kualitas Sarana & Prasarana	Berupaya meningkatkan Kualitas Sarana & Prasarana di ruang Paten Kelurahan Pemurus Luar yang lebih baik	Mei - Oktober
						Penanganan Pengaduan	Berupaya Meningkatkan Penanganan Pengaduan di Kelurahan Pemurus Luar	
						Kesesuaian Pelayanan	Upaya Peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar Pelayanan	
38	PENGAMBA NGAN	93,26	A (Sangat Baik)	327	Elektro nik & Manual	Penanganan Pengaduan	Mengoptimalkan layanan pengaduan baik secara tatap muka maupun online dan sesegeranya dalam tindak lanjut pada Pengaduan yang diterima	Mei - Oktober
						Kesesuaian Pelayanan	Upaya Peningkatan perbaikan kaitan produk pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar Pelayanan	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Prosedur Pelayanan	Berupaya meningkatkan pemberian informasi terkait Prosedur Pelayanan agar dapat mudah dipahami oleh pengguna layanan	
39	SEBERANG MESJID	93,71	A (Sangat Baik)	109	Elektro nik & Manual	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	Pada unsur Biaya, terdapat Ketidapkahaman responden dengan maksud pertanyaan, karena semua pelayanan di Kelurahan Gratis dan tidak ada tarif Pelayanan dengan memberikan pemahaman kepada Seluruh Masyarakat melalui Sosialisasi dan Media Sosial.	Mei - Oktober
40	SUNGAI ANDAI	82,59	B (Baik)	321	Elektro nik & Manual	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan	Mei- Sempتمبر
						Kesesuai Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	
						Sarana dan prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	
41	SUNGAI BARU	89,19	A (Sangat Baik)	108	Elektro nik & Manual	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan	Mei - Oktober
						Kesesuaian Pel ayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi	
						Sarana dan Prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir, perangkat computer	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
							yang menunjang, adanya wc khususnya untuk pengguna layanan.	
42	SUNGAI BILU	84,48	B (Baik)	243	Elektro nik & Manual	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	Mengoptimalkan Informasi kepada masyarakat pengguna layanan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan tidak ada dipungut biaya apapun atau Gratis	Mei - Oktober
						Penanganan Pengaduan	Mengupayakan kecepatan dan ketanggapan dalam Penanganan Pengaduan	
						Kualitas Sarana Prasarana	Peningkatan perbaikan Sarana Prasarana secara bertahap sesuai anggaran yang tersedia	
43	SUNGAI JINGAH	88,89	A (Sangat Baik)	270	Elektro nik & Manual	Kesesuaian Pelayanan	Prosedur Pelayanan: Pemberian informasi persyaratan yang harus dipenuhi dan dilengkapi untuk mendapatkan pelayanan dikelurahan	
						Prosedur Pelayanan	Kualitas sarana prasarana : Melakukan Pelaporan kepada kepala SKPD	
						Tarif	Melakukan Pemberian informasi bahwa pelayanan dikelurahan gratis tanpa dipungut biaya	
						Pengaduan	Membuat meja loket pengaduan, Kontak saran dan No Whatsapp Pelayanan yang bisa di hubungi	
44	SUNGAI LULUT	90,82	A (Sangat Baik)	269	Elektro nik & Manual	Kualitas Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan Kualitas Sarana & Prasarana di ruang Pelayanan Kelurahan Sungai Lulut yang lebih baik	Mei - Oktober
						Penanganan Pengaduan	Berupaya Untuk Lebih Memaksimalkan Penanganan Pengaduan Yang Masuk Dan Ditindak Lanjuti.	
						Kesesuaian Persyaratan	Lebih Meningkatkan Sosialisasi Kelengkapan Berkas Melalui Aplikasi Jaring Kelud dan Pihak Ketua RT	
45	SUNGAI MIAI	89,35	A (Sangat Baik)	273	Elektro nik & Manual	Kesesuaian pelayanan	Mengupayakan perbaikan berkaitan dengan Produk pelayanan sesuai yang terdapat dalam standar Pelayanan	Juni - Oktober
						Penanganan pengaduan	Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan	
						Kualitas sarana dan prasarana	Mengupayakan Peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
46	SURGI MUFTI	86,38	B (Baik)	271	Elektro nik & Manual	Tarif	Dalam Pelayanan di Kelurahan Tidak ada biaya atau tarif yang dibebankan Kepada Penerima Layanan	Juni - Oktober
						Sarana dan Prasarana	Mengupayakan Untuk Selalu Meningkatkan Sarana dan Prasarana	
						Pengaduan	Meningkatkan Pengaduan Secara Offline dengan cara adanya Kotak Saran Maupun Datang Langsung Ke kelurahan Maupun Online dengan Cara Menggunakan ELapor ataupun Email	
47	TELAGA BIRU	89,23	A (Sangat Baik)	301	Elektro nik & Manual	Kualitas Sarana dan Prasarana	Terkait sarana dan prasarana, kelurahan sudah memberikan sarana yang optimal, namun mungkin akan ditingkatkan sesuai kebutuhan.	Juni - Oktober
						Kesesuaian /Kewajaran Biaya	Terkait kesesuaian biaya, pelayanan yang diberikan tidak memungut biaya apapun, tapi jika dikaitkan mungkin biaya yang dimaksud adalah biaya pemberkasan yang disiapkan seperti print atau fotokopi yang ditanggung sendiri oleh warga.	
48	TELAWANG	89,70	A (Sangat Baik)	252	Elektro nik & Manual	Penanganan Pengaduan	Mensosialisasikan Layanan Pengaduan (Ruang Pengaduan) yang ada di Kelurahan Telawang	Mei - Oktober
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan Kualitas Sarana & Prasarana di Pelayanan yang lebih baik	
						Kesesuaian Persyaratan	Mensosialisasikan Kembali Syarat-syarat Layanan Baik secara langsung. Media Massa melalui Inovasi Sistem Pelayanan Informasi Masyarakat (SIPMAS)	
49	TELUK DALAM	88,08	B (Baik)	330	Elektro nik & Manual	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	Mei - Oktober
						Kesesuaian Pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang di terima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Sarana dan prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	
50	TELUK TIRAM	82,68	B (Baik)	185	Elektro nik & Manual	Jangka waktu	Hal ini kemungkinan karena masyarakat sebagai pengguna layanan sering tidak memenuhi syarat administrasi sehingga menghambat efesiensi layanan, padahal kami sudah memberitahukan tidak ada persyaratan administrasi tersebut agar dapat dipenuhi. Oleh karena itu , kami akan terus mensosialisasikan dan memperbaiki komunikasi kepada masyarakat agar mereka paham bahwa setiap pelayanan harus membawa berkas yang lengkap dan sesuai	Juni - Oktober
						Produk	Peningkatan, Perbaikan, dan penambahan produk akan sesuai dengan prosedur dan SDM Kelurahan	

51	MANTUIL	87.79	B (Baik)	193	SKM Online	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan Mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pembuatan produk pelayanan.	Mei - Oktober
						Kesesuaian pelayanan	Lebih meningkatkan lagi produk pelayanan yang diterima masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta membangun komitmen petugas dalam pelayanan yang lebih baik lagi.	
						Sarana dan prasarana	Meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang tersusun rapi, perangkat computer yang menunjang, adanya wc khusus untuk pengguna layanan.	

8. PUSKESMAS

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
1.	Puskesmas Alalak Selatan	86.93	B(Baik)	382	SKM Online	Biaya/ Tarif	Koordinasi dengan bagian humas puskesmas untuk pembuatan banner tarif layanan puskesmas terbaru untuk kemudian diletakan pada tempat yang mudah terbaca oleh pasien yang datang ke puskesmas.	Juni- September
						Jangka Waktu Pelayanan	Melakukan koordinasi dengan bagian kepegawaian untuk penambahan tenaga melalui rekrutmen pegawai bersumber dana BLUD. Selain itu juga para petugas yang memberikan pelayanan diharuskan dapat saling berkoordinasi agar bergantian un	
						Penanganan Pengaduan	Melakukan Sosialisasi layananpengaduan melalui Instagram, WA serta pengaduan secara langsung karena sudah tersedia petugas pengaduan puskesmas	
2	Puskesmas Alalak Tengah	88.65	A (Sangat Baik)	414	SKM Online	Penanganan Pengaduan	Sosialisasi Alur Pengaduan dan Sarana Pengaduan di Puskesmas dan Media Sosial Puskesmas Alalak Tengah kepada pasien dan Masyarakat	Juni-Oktober

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Jangka Waktu	Sosialisasi waktu Pelayanan sesuai dengan jenis layanan yang diterima serta Puskesmas Alalak Tengah berusaha untuk memberikan pelayanan secepatnya dengan tetap memperhatikan SOP Yang sudah ada serta standar mutu dalam pelayanan kesehatan	
						Sarana dan Prasarana	Usulan Perluasan Gedung karena pada ruang tunggu puskesmas sangat sempit, pengurukan tanah untuk tempat parkir pasien, karena Puskesmas tidak mempunyai lahan parkir	
3	Puskesmas Banjarmasin Indah	93.37	A (Sangat Baik)	377	SKM Online	Penanganan Pengaduan	1. Melakukan pengadaan sarana dan prasarana yang memadai dengan menambah kotak saran yang diletakkan didepan puskesmas 2. Membuat informasi yang memuat no. Whatapps, email, website dan akun sosmed puskesmas yang bisa digunakan untuk tempat pengaduan serta mempublikasikan di sosial media.	Juni-September
						Waktu	Menambah petugas pelayanan di ruang pelayanan, menambah sarana seperti laptop	
						Persyaratan	Petugas menanyakan NIK pasien , jika tidak ada fisik boleh melalui Foto didalam galeri pasien.	
4	Puskesmas Basirih Baru	81.74	B(Baik)	382	SKM Online	Penanganan Pengaduan	Sosialisasi Alur Pengaduan dan Sarana Pengaduan di Puskesmas dan Media Sosial kepada pasien dan Masyarakat	Juni-Oktober
						Jangka Waktu Pelayanan	Sosialisasi waktu pelayanan yang berbeda di setiap ruangan kepada pasien dan pengunjung puskesmas	
						Perilaku Petugas	Rapat manajemen Mutu dan pembinaan terhadap petugas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikatif kepada pasien	
5	Puskesmas Beruntung Raya	89.20	A (Sangat Baik)	388	SKM Online	Biaya/ Tarif	Mengoptimalkan informasi pembiaayaan kepada Masyarakat tentang semua jenis pelayanan dan hak yang didapatkan saat pengobatan	Juni-Oktober

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan kualitas sarana dan prasarana di puskesmas beruntung raya	
						Penanganan Pengaduan	Mengupayakan saran dan kritik yang di terima dari pengaduan masyarakat	
6	Puskesmas Cempaka Putih	85.21	B(Baik)	391	SKM Online	Unsur Pengaduan		Juni-Desember
						Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana		
						Unsur Kesesuaian Pelayanan		
7	Puskesmas Cempaka	85.66	B(Baik)	380	SKM Online	Produk Layanan	1. Mempublikasikan produk layanan dan standar pelayanan pada media sosial 2. Menyampaikan peraturan Wali Kota melalui Bimtek kepada seluruh SKPD/Unit Kerja	Mei - September
						Pengelola Pengaduan	1. Mempublikasikan nomor dan kontak pengaduan pada media sosial 2. Membuat surat informasi pengaduan keseluruhan SKPD 3. Menyediakan ruang pengaduan	
						Kualitas sarana Prasarana	Membuat surat usulan perbaikan sarana prasarana ke bagian umum setdako Banjarmasin	
8	Puskesmas Gadang Hanyar	85.97	B(Baik)	385	SKM Online	Sarana dan Prasarana	Mengupayakan agar tempat parkir dapat diperluas sehingga pasien dapat dengan memberikan kenyamanan kepada pasien yang datang. Juga meminta pihak terkait untuk dapat membantu.	Juni-Oktober
						Biaya/Tarif	Mengupayakan secara tepat memberlakukan penyesuaian tarif layanan sesuai peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 87 Tahun 2024 serta petugas memberikan sosialisasi tentang penyesuaian tarif layanan yang baru kepada pengguna layanan	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Pengaduan	Peningkatan sosialisasi “Kotak Pengaduan”, terutama melalui media sosial puskesmas, dan menginformasikan tentang kotak pengaduan kepada pasien	
9	Puskesmas Karang Mekar	92.1	A (Sangat Baik)	463	SKM Online	Tarif Pelayanan	Rapat Pembahasan Tarif pelayanan Puskesmas	Juni-Oktober
						Sarpras Pelayanan	Rapat Manajemen dan pengelola Aset tentang perbaikan atau pun penyediaan sarpras kelengkapan puskesmas	
						Pengaduan	Sosialisasi Alur Pengaduan dan Sarana Pengaduan di Puskesmas dan Media Sosial kepada pasien dan masyarakat	
10	Puskesmas Kayu tangi	92.23	A (Sangat Baik)	392	SKM Online	Penanganan Pengaduan	Sosialisasi Alur Pengaduan dan Sarana Pengaduan di Puskesmas dan Media Sosial kepada pasien dan masyarakat	Juni-Oktober
						Jangka Waktu Pelayanan	Sosialisasi waktu pelayanan yang berbeda di setiap ruangan kepada pasien dan pengunjung puskesmas	
						Perilaku Petugas	Rapat manajemen Mutu dan pembinaan terhadap petugas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikatif kepada pasien	
11	Puskesmas Kelayan Dalam	87.24	B(Baik)	385	SKM Online	Ruang BP Umum	Merencanakan penambahan SDM untuk beberapa fungsional tertentu	Juni-Oktober
						Ruang Laboratorium	Menedukasi masyarakat mengenai alur pelayanan dan proses pelayanan oleh seluruh karyawan Puskesmas	
						Ruang Farmasi	Merencanakan renovasi serta space untuk tempat tunggu	
12	Puskesmas Kelayan Timur	89.05	A (Sangat Baik)	381	SKM Online	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Puskesmas Kelayan Timur telah berusaha untuk meningkatkan Pelayanan Penangan Pengaduan, Sarana dan Masukan dengan mengupayakan segala bentuk media yang menjadi alternatif dalam pengaduan saran dan masukan yaitu berupa kotak saran ataupun dapat melalui media social puskesmas.	Mei – September

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Persyaratan	Pasien yang berobat ataupun berkunjung ke Puskesmas Kelayan Timur sekarang dengan mudah untuk mendapat Pelayanan tanpa adanya persyaratan yang berbelit-belit.	
						Waktu Pelayanan	Puskesmas Kelayan Timur sudah berusaha untuk melayani pasien secepatnya dengan tetap memperhatikan SOP yang sudah ada dan standar mutu dalam pelayanan kesehatan.	
13	Puskesmas Kuin Raya	89.41	A (Sangat Baik)	381	SKM Online	Biaya/ Tarif	Petugas memberikan informasi biaya/tarif pelayanan kepada pasien atau masyarakat baik untuk pasien umum maupun pasien JKN	Juni-Oktober
						Produk Pelayanan	Mengupayakan memberikan sosialisasi mengenai produk pelayanan yang dimiliki puskesmas baik secara langsung maupun online	
						Penanganan Pengaduan	1. Melakukan pengadaan sarana dan prasarana yang memadai dengan menambah kotak saran yang diletakkan didepan puskesmas. 2. Membuat informasi yang memuat no. Whatsapp, email, website dan akun sosmed puskesmas yang bisa digunakan untuk tempat pengaduan serta mempublikasikan di sosial media	
14	Puskesmas Mantuil	94.19	A (Sangat Baik)	52	SKM Online	Jangka Waktu	Mengupayakan agar pelayanan pasien lebih efisien dan efektif	Juni-November
						Biaya/Tarif	Mengupayakan secara tepat memberlakukan penyesuaian tarif layanan sesuai peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 87 Tahun 2024 serta petugas memberikan sosialisasi tentang penyesuaian tarif layanan yang baru kepada pengguna layanan	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Pengaduan	Peningkatan sosialisasi “Kotak Pengaduan”, terutama melalui media sosial puskesmas, dan menginformasikan tentang kotak pengaduan kepada pasien	
15	Puskesmas Pekapuran Raya	86.4	B(Baik)	382	SKM Online	Jangka Waktu Pelayanan	Meningkatkan dan memastikan jaringan internet tetap stabil sehingga proses administrasi menggunakan epuskesmas dapat lebih cepat, mengidentifikasi ruang pelayanan yang perlu diperbaiki selanjutnya mengoptimalkan prosedur pelayanan, meningkatkan disiplin pegawai dalam melaksanakan SOP, serta melaksanakan evaluasi perbaikan secara berkelanjutan.	Mei-Oktober
						Kesesuaian Tarif	Lebih meningkatkan lagi sosialisasi terkait perda pembiayaan tarif berobat di Puskesmas dan mengarahkan masyarakat agar mendaftar BPJS Kesehatan. Sosialisasi standar pelayanan puskesmas kepada pasien, mengaktifkan layanan pengaduan di puskesmas	
						Kesesuaian Produk Pelayanan	Meningkatkan lagi kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan .	
16	Puskesmas Pekauman	83.13	B(Baik)	384	SKM Online	Penanganan Pengaduan	Meningkatkan pelayanan pengaduan dengan mempelkan barcode berisi WA untuk sarana pengaduan masyarkat, serta mempublikasi hasil aduan yang telah ditindak lanjuti	Mei-Oktober
						Kesesuaian Tarif	Lebih meningkatkan lagi sosialisasi terkait perda pembiayaan tarif berobat di Puskesmas dan mengarahkan masyarakat agar mendaftar BPJS Kesehatan. Sosialisasi standar pelayanan puskesmas kepada pasien, mengaktifkan layanan pengaduan di puskesmas	
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Meningkatkan lagi kualitas sarana dan prasarana dengan memperbaiki sarana yang kurang layak dan melakukan pengecekan sarpras secara berkala.	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
17	Puskesmas Pelambuan	88.45	A (Sangat Baik)	382	SKM Online	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana di Puskesmas Pelambuan	Juni-Oktober
						Penangan Pengaduan	Sosialisasi mengenai alur pengaduan di Puskesmas Pelambuan kepada pasien dan masyarakat serta meningkatkan respon cepat tanggap apabila di temukan aduan dari masyarakat	
						Prosedur Pelayanan	Sosialisasi mengenai mekanisme alur pelayanan di Puskesmas Pelambuan	
18	Puskesmas Pemurus Baru	82.5	B(Baik)	430	SKM Online	Biaya/ Tarif	Memasang besaran biaya/tarif pelayanan sesuai PERDA terbaru tempat yang mudah terlihat	Juni-Oktober
						Waktu Pelayanan	Memberikan informasi tentang adanya pemberlakuan Intergasi Layanan Primer (ILP) sehingga terjadi perubahan sistem pelayanan dan sistem online kepada pengunjung Puskesmas	
						Penanganan Pengaduan	Meningkatkan pelayanan pengaduan tidak langsung seperti Kotak Saran, WA Pengadua, e mail dan LAPOR SP4N	
19	Puskesmas Pemurus Dalam	86.53	B(Baik)	381	SKM Online	Kualitas Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan Kualitas Sarana & Prasarana	Mei-Oktober
						Kesesuaian/Kewajaran Biaya	Mengoptimalkan informasi kepada masyarakat bahwa semua jenis pelayanan gratis Jika kartu KIS nya terdaftar di Puskesmas Pemurus Dalam, dan dikenakan biaya sesuai Perda Walkot untuk pasien Umum	
						Kesesuaian Kecepatan Pelayanan dan Kesesuaian Pelayanan	Upaya Peningkatan perbaikan produk kaitan pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar Pelayanan	
20	Puskesmas S.Parman	86.81	B(Baik)	376	SKM Online	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	Mensosialisasikan Tarif Retribusi Terbaru	Mei-September
						Kesesuaian Biaya	Mengupayakan Perbaikan dalam Pelayanan	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Peningkatan perbaikan sarana dan prasarana	
21	Puskesmas Sungai Andai	83.06	B(Baik)	375	SKM Online	Sarana Prasarana	Memperbaiki sarana prasarana	Juni-Oktober
						Produk	Mempublikasikan produk layanan dan standar pelayanan pada media social	
						Jangka Waktu	Membuat Jangka Waktu Pelayanan	
22	Puskesmas Sungai Bilu	82.51	B(Baik)	382	SKM Online	1. Kesesuaian/Kewajaran Biaya: Masyarakat merasa bahwa biaya pelayanan yang dikenakan masih terlalu tinggi bagi sebagian orang, terutama bagi mereka yang kurang mampu. Hal ini dapat menghambat aksesibilitas layanan kesehatan.	1. Melakukan evaluasi terhadap struktur biaya pelayanan untuk memastikan bahwa biaya yang dikenakan sesuai dengan layanan yang diberikan. 2. Mengadakan sosialisasi mengenai biaya dan manfaat layanan agar masyarakat lebih memahami dan merasa adil terhadap biaya yang dibebankan. 3. Pertimbangan untuk memberikan subsidi atau program bantuan bagi masyarakat yang kurang mampu.	Juni-Oktober
						2. Kecepatan Pelayanan: Waktu tunggu yang lama dalam pelayanan dapat mengurangi kepuasan masyarakat dan membuat mereka merasa tidak nyaman. Hal ini mungkin disebabkan oleh	1. Melakukan analisis terhadap alur proses pelayanan untuk mengidentifikasi bottleneck dan mengurangi waktu tunggu. 2. Menambah jumlah petugas pada jam-jam sibuk untuk mempercepat proses pelayanan. 3. Mengimplementasikan sistem antrian yang lebih baik, seperti penggunaan nomor antrian digital.	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						kurangnya sumber daya atau proses yang tidak efisien.		
						3. Prosedur Pelayanan: Prosedur yang ada mungkin terlalu rumit atau tidak jelas, sehingga menyulitkan masyarakat dalam mengakses layanan. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan dan frustrasi.	1. Menyederhanakan prosedur pelayanan dengan mengurangi langkah-langkah yang tidak perlu dan membuatnya lebih intuitif. 2. Menyediakan panduan yang jelas dan mudah dipahami mengenai prosedur pelayanan, baik dalam bentuk cetak maupun digital. 3. Melakukan pelatihan bagi petugas untuk memastikan mereka dapat menjelaskan prosedur dengan baik kepada masyarakat.	
23	Puskesmas Sungai Jingah	86.23	B(Baik)	382	SKM Online	Persyaratan	Melakukan Sosialisasi kepada pasien saat pasien masih di ruang tunggu pendaftaran dan melalui media cetak serta media sosial	Juni-Oktober
						Tarif	Melakukan Sosialisasi kepada pasien saat pasien masih di ruang tunggu pendaftaran dan melalui media cetak serta media sosial	
						Sarpras	Mengajukan Permintaan Sarpras yang di butuhkan kepada Atasan	
24	Puskesmas Sungai Mesa	85.73	B(Baik)	380	SKM Online		Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) bersama perwakilan pengguna layanan yang akan di lakukan 13 pada bulan Desember 2024. Yang akan membahas Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).	Juni-November

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
25	Puskesmas Teluk Dalam	81.52	B(Baik)	364	SKM Online	Prosedur Pelayanan	Pengaktifan Kotak Saran, maupun media sosial Puskesmas (Instagram, Facebook, Whats App).	Januari-Juni
						Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	
						Persyaratan Pelayanan	Pengaktifan Kotak Saran, maupun media sosial Puskesmas (Instagram, Facebook, Whats App Permohonan perbaikan dan pergantian serta pembangunan gedung tambahan (ruang pemeriksaan)	
	Puskesmas Teluk Tiram	84.32	B(Baik)	331	SKM Online	Tarif Pelayanan	Mensosialisasikan Perwali No.87 Tahun 2024 tentang perubahan tarif layanan Kesehatan terbaru kepada pengunjung, RT, agar masyarakat dapat memahami bahwa kenaikan tarif layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.	Mei-November
						Prosedur Pelayanan	Meningkatkan dan mengkoordinasikan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah kepada petugas pelayanan, RT, agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam prosedur pelayanan.	
26						Jangka Waktu	Mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai SOP Pelayanan dan Sosialisasi penerapan ILP (Integrasi Layanan Primer) di Puskesmas berdasarkan Perwali No.366 Tahun 2024 yang mana dalam pelaksanaan ILP mewajibkan setiap pasien dilakukan skrining Kesehatan sehingga jangka waktu layanan bagi setiap pasien menjadi sedikit lebih lama dibandingkan pelayanan sebelum penerapan ILP	
27	Puskesmas Terminal	84.71	B(Baik)	406	SKM Online	Kesesuaian Persyaratan dan Tarif	Melaksanakan sosialisasi/ pemberian informasi kepada pasien mengenai informasi persyaratan pelayanan di setiap poli ataupun keperluan masing2 pasien. Memberikan informasi tarif yang berlaku sesuai SK.	Juli-Oktober
						Kualitas Sarana Prasarana	Melakukan pengusulan dan penganggaran pembangunan/ perbaikan sarana prasarana	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Penanganan Pengaduan	Melaksanakan sosialisasi/ pemberian informasi kepada pasien mengenai cara melakukan pengaduan dan juga mengusulkan pembuatan wadah pengaduan yang efektif	
28	Puskesmas 9 November	84.71	B(Baik)	381	SKM Online	Biaya/ Tarif	Sosialisasi mengenai tarif retribusi terbaru	Mei-Oktober
						Sarana dan Prasarana	Perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana di Puskesmas	

9. UPTD

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
1	UPTD Balai Benih Ikan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan	93.9	A (Sangat Baik)	31	SKM Online			
2	UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Barat	93.2	A (Sangat Baik)	327	SKM Online	Tarif/Biaya	Hal ini kemungkinan karena Masyarakat pengguna layanan (Wajib Pajak) sering Menggaitkan besarnya Pembayaran Pajak itu dianggap sebagai Tarif/Biaya Layanan, padahal kami tidak pernah mengenakan tarif/biaya dalam semua pelayanan kami. Oleh karena itu, kami sudah dan akan terus mensosialisasikan (pengoptimalan informasi) bahwa setiap pelayanan kami tidak memungut tarif/biaya	Juli-Oktober

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Prosedur	Pengoptimalan Informasi Prosedur Pelayanan yang sesuai Standar Pelayanan	
						Produk	Peningkatan Perbaikan serta Penambahan Produk akan disesuaikan dengan penambahan SDM yang ada di UPTD.	
3	UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Selatan	89.14	A (Sangat Baik)	284	SKM Online	Tarif/Biaya	Hal ini kemungkinan karena masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) sering mengaitkan besarnya pembayaran pajak itu dianggap sebagai tarif/biaya yang dikenakan dalam pelayanan, padahal dalam pelayanan kami tidak pernah mengenakan tarif / biaya dalam semua layanan kami. Oleh karena itu kami sudah dan akan terus mensosialisasikan (mengoptimalkan informasi) kepada masyarakat (wajib pajak) bahwa setiap pelayanan yang kami lakukan tidak ada dipungut tarif/biaya	Juli-Oktober
						Produk	Peningkatan perbaikan serta penambahan produk akan disesuaikan dengan kewenangan yang diberikan serta penambahan SDM untuk penempatan di UPTD	
						Pengaduan	Kami akan selalu berupaya semampunya untuk menerima dan menangani semua pengaduan yang kami terima dengan sebaik baiknya.	
4	UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Tengah	89.18	A (Sangat Baik)	252	SKM Online	Tarif/Biaya	Hal ini kemungkinan kerena masyarakat pengguna layanan (Wajib Pajak) sering mengaitkan besarnya Pembayaran Pajak itu dianggap sebagai Tarif/Biaya Layanan, padahal kami tidak pernah mengenakan tarif/biaya dalam semua pelayanan kami. Oleh karena itu, kami sudah dan akan terus mensosialisasikan (pengoptimalan informasi) bahwa setiap pelayanan kami tidak ada memungut tarif/biaya	Juli-Oktober

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Produk	Peningkatan perbaikan serta Penambahan Produk akan disesuaikan dengan penambahan SDM yang ada di UPTD.	
						Pengaduan	Kami selalu berupaya semampunya untuk menerima dan menangani semua pengaduan yang kami terima dengan sebaik baiknya.	
5	UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Timur	89.78	A (Sangat Baik)	209	SKM Online	Sarana/Prasarana	Kami berusaha untuk melakukan perbaikan dan pembenahan sarana/prasarana yang dirasa masih kurang oleh masyarakat.	Juli-Oktober
						Pengaduan	Kami selalu berupaya semampunya untuk menerima dan menangani semua pengaduan yang kami terima dengan sebaikbaiknya.	
						Tarif/Biaya	Hal ini kemungkinan karena masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) tidak memahami bahwa pembayaran pajak yang dibayarkan oleh masyarakat (wajib pajak) dikiranya adalah tarif / biaya yang dikenakan dalam pelayanan, padahal dalam pelayanan kami tidak pernah mengenakan tarif / biaya dalam semua layanan kami. Oleh karena ini kami sudah dan akan terus mensosialisasikan (mengoptimalkan informasi) kepada masyarakat (wajib pajak) bahwa setiap pelayanan yang kami lakukan tidak ada dipungut tarif/biaya	
6	UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Utara	94.92	A (Sangat Baik)	329	SKM Online	Tarif/Biaya	Hal ini kemungkinan kerana masyarakat pengguna layanan (Wajib Pajak) sering mengaitkan besarnya Pembayaran Pajak itu dianggap sebagai Tarif/Biaya Layanan, padahal kami tidak pernah mengenakan tarif/biaya dalam semua pelayanan kami. Oleh karena itu, kami sudah dan akan terus mensosialisasikan (pengoptimalan informasi) bahwa setiap pelayanan kami tidak ada memungut tarif/biaya.	Juli-Oktober

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Produk	Peningkatan perbaikan serta Penambahan Produk akan disesuaikan dengan penambahan SDM yang ada di UPTD.	
						Pengaduan	Kami selalu berupaya semampunya untuk menerima dan menangani semua pengaduan yang kami terima dengan sebaik- baiknya.	
7	UPTD Instalasi Farmasi	86.91	B (Baik)	110	SKM Online	Penanganan Pengaduan	Meningkatkan respon dalam pelayanan penanganan pengaduan dan membuat plang pengaduan	Juni- Oktober
						Kecepatan Pelayanan	Membuat usulan ulang ke Dinas Kesehatan untuk penambahan SDM	
						Prosedur Pelayanan	Sosialisasi tentang prosedur pelayanan ke Fasyankes pengguna layanan UPTD Instalasi Farmasi Kota Banjarmasin	
8	UPTD Kawasan Wisata	93.45	A (Sangat Baik)	376	SKM Online	Penanganan Pengaduan		Mei- Oktober
						Kualitas Sarana dan Prasarana		
						Prosedur Pelayanan		
9	UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup	88.94	A (Sangat Baik)	20	SKM Online	Produk Pelayanan	Peningkatan perbaikan yang berkaitan dengan produk pelayanan	Mei- Oktober
						Sarana dan Prasarana	Berupaya meningkatkan perbaikan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana	
						Waktu Penyelesaian	Pengoptimalan waktu penyelesaian pelayanan yang tepat sesuai dengan standar pelayanan	
10	UPTD Parkir Dinas Perhubungan	99.23	A (Sangat Baik)	401	SKM Online	Produk Pelayanan	Akan dilakukan peningkatan kompetensi petugas pelayanan dan pengaduan serta petugas pelayanan teknis lewat pendidikan dan pelatihan terkait.	Mei – September

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Sarana dan Prasarana	Mempersingkat waktu pelayanan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan dan birokrasi.	
						Waktu Penyelesaian	Penambahan sarana dan prasarana pendukung pelayanan	
11	UPTD Pasar Sektor II Dinas Perdagangan dan Perindustrian	97.63	A (Sangat Baik)	71	SKM Online			Juli-November
12	UPTD Pelabuhan Penyebrangan Dinas Perhubungan	81.32	B (Baik)	382	SKM Online	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	1. Melakukan peninjauan lebih lanjut terkait tarif retribusi 2. Melakukan sosialisasi tarif retribusi	Mei-Oktober
						Penanganan Pengaduan	1. Membuat flowchat pengaduan 2. Membentuk tim penanganan pengaduan 3. Mengevaluasi kekurangan dalam pelayanan dan fasilitas yang ada pada UPTD pelabuhan dan Penyeberangan	
						Kualitas Sarana dan Prasarana	1. Membuat ruang tunggu 2. Menambah peralatan standar 3. Memperbaiki fasilitas toilet umum	
13	UPTD Pelayanan Rumah Susun dan Sewa	91.69	A (Sangat Baik)	119	SKM Online	Produk Layanan	1. Mempublikasikan produk layanan dan standar pelayanan pada media sosial 2. Menyampaikan peraturan Wali Kota melalui sosialisasi kepada Penghuni	April-Oktober
						Pengelolaan Pengaduan	1. Mempublikasikan nomor dan kontak pengaduan pada media sosial 2. Membuat surat informasi pengaduan ke Penghuni 3. Menyediakan ruang pengaduan	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Membuat surat usulan perbaikan sarana dan prasarana ke Dinas perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin	
14	UPTD Pemeliharaan PJU & PJL	92.11	A (Sangat Baik)	108	SKM Online			Juni-Oktober
15	UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan	77.15	B (Baik)	410	SKM Online	Kesesuaian Persyaratan	4. Melakukan peninjauan lebih lanjut terkait kesesuaian persyaratan 5. Melakukan sosialisasi kesesuaian persyaratan	Mei-Oktober
						Kecepatan Pelayanan	1. Melakukan peninjauan lebih lanjut terkait kecepatan pelayanan 2. Mengevaluasi kekurangan dalam memberikan pelayanan	
						Kualitas Sarana dan Prasarana	Mengevaluasi dan melakukan peninjauan lebih terkait kekurangan dari kualitas sarana dan prasarana yang ada di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor	
16	UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak	94.5	A (Sangat Baik)	55	SKM Online	Produk Layanan	1. Mempublikasikan produk pelayanan dan standar pelayanan pada media sosial 2. Menyampaikan peraturan walikota melalui Bimtek kepadaseluruh SKPD/Unit Kerja	Mei-September
						Pengelola Pengaduan	1. Mempublikasikan nomor dan kontak pengaduan pada media sosial 2. Membuat surat informasi pengaduan keseluruhan SKPD 3. Menyediakan ruang pengaduan	
						Kualitas Sarana Prasarana	Membuat surat usulan perbaikan sarana prasarana ke bagian umum setdako Banjarmasin	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
18	UPTD Swakelola Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Dinas PUPR	91.23	A (Sangat Baik)	144	SKM Online	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Peningkatan perbaikan berkaitan dengan produk pelayanan	Mei-September
						Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Peningkatan layanan pengaduan, saran dan masukan	
						Sarana dan Prasarana	Penambahan dan peremajaan sarana dan prasarana layanan	
19	UPTD Swakelola Pemeliharaan Sungai dan Drainase Dinas PUPR	96.98	A (Sangat Baik)	195	SKM Online	Kecepatan Pelayanan	1. Petugas diharapkan bekerja sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan 2. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada	Juni-Oktober
						Kesesuaian/Kewajaran Biaya	Pembinaan SDM UPTD Swakelola Pemeliharaan Sungai dan Drainase	
20	UPTD Tempat Pendaratan Ikan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan	99.9	A (Sangat Baik)	19	SKM Online			
21	UPTD Terminal Dinas Perhubungan	77.5	B (Baik)	460	SKM Online	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	1. Optimalisasi pengawasan lebih ketat agar tidak terjadi pungutan liar 2. Optimalisasi kesesuaian ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan	Juni-Oktober

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Periode Survei
						Kesesuaian Pelayanan	Memperbaiki pelayanan yang belum sesuai dengan hasil yang diharapkan oleh pengguna layanan	
						Kualitas Sarana dan Prasarana	1. Menambah fasilitas yang ada di terminal seperti WC umum, tempat duduk tunggu penumpang 2. Melakukan renovasi/ perbaikan sarana dan prasarana di lingkungan terminal	
22	UPTD TPA Sampah Basirih Dinas Lingkungan Hidup	87.34	B (Baik)	36	SKM Online	Maklumat Pelayanan	Mengupayakan perbaikan yang berkaitan dengan maklumat pelayanan	Juni-Oktober
						Produk Pelayanan	Peningkatan perbaikan yang berkaitan dengan produk pelayanan	
						Prosedur Pelayanan	Pengoptimalan Informasi Prosedur Pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan	

BAB IV. KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kota Banjarmasin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 88,73. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kota Banjarmasin menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 156 Unit kerja yang terdiri dari 32 SKPD, 52 Kelurahan, 28 puskesmas, 33 UPTD, Perumda dan Rumah Sakit Umum Daerah telah menyelesaikan SKM dan menyampaikan laporannya, hanya 1 UPTD yang belum menyampaikan laporan disebabkan kendala kurangnya SDM, yaitu UPTD Rumah Potong Hewan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan
3. Tahun 2024 kota Banjarmasin melaksanakan SKM dengan sistem SUMBER DAYA yaitu Sistem pengUMpulan dan pelaporan BERSama DATA survei masyarakat dalam pelayanan untuk mengantisipasi permasalahan makro, yaitu rendahnya partisipasi masyarakat dalam memberikan *feedback* terhadap layanan publik, serta permasalahan mikro di mana masyarakat kesulitan untuk menyampaikan keluhan atau pujian. Dengan sistem ini diharapkan bisa meningkatkan penilaian masyarakat terhadap layanan yang diberikan unit penyelenggara pelayanan publik.
4. Dari 156 unit yang melaksanakan SKM terdapat 33 (tiga puluh tiga) UPTD yang tahun ini baru melaksanakan SKM dan masih dalam proses pendampingan yaitu:
 - 1) UPTD Parkir Dinas Perhubungan
 - 2) UPTD Sewa Kelola Pemeliharaan Sungai dan Drainase Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
 - 3) UPTD Kawasan Wisata
 - 4) UPTD Pemeliharaan PJU dan PJL Dinas Perhubungan
 - 5) UPTD Swa Kelola Pemeliharaan Jalan & Jembatan Dinas Pekerjaan Umum & Penataan Ruang
 - 6) UPTD Balai Benih Hortikultura Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan

Perikanan

- 7) UPTD Laboratorium Kesehatan Dinas Kesehatan
- 8) UPTD Poliklinik Hewan dan KBM Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan
- 9) UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup
- 10) UPTD TPA Sampah Basirih Dinas Lingkungan Hidup
- 11) UPTD BLK Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Tenaga Kerja
- 12) UPTD Instalasi Farmasi
- 13) UPTD Pelabuhan Penyeberangan Dinas Perhubungan
- 14) UPTD Terminal Dinas Perhubungan
- 15) UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas perhubungan
- 16) UPTD Unit Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara
- 17) UPTD Unit Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Timur
- 18) UPTD Unit Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Tengah
- 19) UPTD Unit Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Barat
- 20) UPTD Unit Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Selatan
- 21) UPTD Rumah Potong Hewan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan
- 22) UPTD Tempat Pendaratan Ikan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan
- 23) UPTD Pasar Sektor I Dinas perdagangan dan Perindustrian
- 24) UPTD Pasar Sektor II Dinas perdagangan dan Perindustrian
- 25) UPTD Pasar Sektor III Dinas perdagangan dan perindustrian
- 26) UPTD Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- 27) UPTD Pelayanan Rumah Susun dan Sewa
- 28) UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Timur
- 29) UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Tengah
- 30) UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Selatan

31) UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Utara

32) UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Barat

5. Dari seluruh unit penyelenggara pelayanan publik yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Sangat penting untuk melakukan perbaikan pada unsur terendah dari SKM, karena akan menjadi perhatian apabila tidak di tindak lanjuti..
6. Inovasi dari tiap SKPD / Unit kerja, Perumda , Puskesmas, Kelurahan dan UPTD sangat diperlukan untuk peningkatan pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar tingkat kepuasan masyarakat meningkat.

Banjarmasin, Desember 2024

Sekretaris Daerah



Ikhsan Budiman

LAMPIRAN

- A. Bukti Dukung berupa Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP bisa dilihat pada link <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1Kufxz5Wz-yxXkKAQcF6B7bgmq78bsO-7>
- B. SK Tim Pelaksana Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2024.



WALI KOTA BANJARMASIN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

KEPUTUSAN WALI KOTA BANJARMASIN
NOMOR 131 TAHUN 2024
TENTANG

TIM PELAKSANA PENGELOLA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2024

WALI KOTA BANJARMASIN,

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka implementasi Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 30 Tahun 2020 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan publik di Pemerintah Kota Banjarmasin, diperlukan dokumen Survei Kepuasan Masyarakat;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Wali Kota tentang Tim Pelaksana Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2024;
- Mengingat:
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801); Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
7. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6779);
8. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Produk Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negeri Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknik Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
12. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 40) sebagaimana telah diubah dengan
13. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 63);
14. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2021 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 66);

15. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 14 Tahun 2023 tentang Anggaran 2024 (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2023 Nomor 14);
Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 30 Tahun 2020 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Pemerintah Kota Banjarmasin (Berita Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2020 Nomor 31).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan:

- KESATU : Tim Pelaksana Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2024 dengan susunan dan tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Wali Kota ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Menjamin Terselenggaranya Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit kerja;
 - b. Menyusun perencanaan, pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ;
 - c. Memberikan arahan, masukan dan bimbingan serta pendamping/ fasilitasi kepada SKPD, Kelurahan, Puskesmas, UPTD, Perusahaan Daerah dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
 - d. Mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan sosialisasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
 - e. Membuat dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah;
- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Wali Kota ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Banjarmasin Tahun Anggaran 2024 pada Kegiatan Fasilitasi pelayanan publik pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin.
- KEEMPAT : Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Wali Kota ini mulai dilaksanakan sejak tanggal 2 Januari 2024.
- KELIMA : Keputusan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 24 Januari 2024
WALI KOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN WALI KOTA BANJARMASIN
NOMOR 131 TAHUN 2024
TENTANG
TIM PELAKSANA PENGELOLA SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN TAHUN
2024

SUSUNAN TIM PELAKSANA PENGELOLA SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN
TAHUN 2024

NO	JABATAN DALAM KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM	TUGAS	KET.
1	2	3	4	5
1.	Wali Kota Banjarmasin	Pengarah I	Menjamin terselenggaranya monitoring dan evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan pemerintah kota Banjarmasin yang meliputi sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;	Rp 1.500.000.00 /bulan
	Wakil Wali Kota Banjarmasin	Pengarah II	Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan pemerintah Kota Banjarmasin	Rp 1.500.000.00 /bulan
3.	Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin	Penanggung Jawab	a. Melakukan pemantauan secara berkala atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan; dan b. Melakukan evaluasi atas kinerja penyelenggara pelayanan publik berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat	
4.	Asisten Administrasi Umum	Ketua	Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
5	Kepala Bagian Organisasi	Wakil Ketua	mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	

WALI KOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN WALI KOTA BANJARMASIN
 NOMOR 131 TAHUN 2024
 TENTANG
 TIM PELAKSANA PENGELOLA SURVEI
 KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN TAHUN
 2024

SUSUNAN TIM PELAKSANA PENGELOLA ADMIN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 (SKM) DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2024

No	NAMA	JABATAN DALAM KEDINASAN	TUGAS
UPTD PUSKESMAS, RSUD			
1	Hj. Rita Ningsih, STr. Kes	Kepala Instansi Pengaduan Masyarakat RSUD Sultan Suriansyah	1. Memfasilitasi Penginputan Data Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja 2. Melaporkan pada Admin Bagian Organisasi secara berkala
2.	Hj. Akidah, SKM	Kasubbag TU UPTD Instansi Farmasi	
3.	Amalia Fitriani, SKM	Penyuluhan Kesehatan Masyarakat Ahli Pertama Puskesmas Terminal	
4.	Siti Khairunnisa, SKM	Petugas Promosi Kesehatan & ilmu Perilaku Puskesmas Pekauman	
5.	Dhea Intan Sari, SKM	Epidemiolog Puskesmas 9 November	
6.	Syarifah, SKM	Penyuluhan Kesehatan Masyarakat Ahli Pertama Puskesmas Cempaka Putih	
7.	Herma Wati, SKM	Tenaga Kontrak PKWT Promkes Puskesmas Karang Mekar	
8.	Adity Saputra, SKM	Promotor Kesehatan & ilmu Perilaku Puskesmas Pekapuran Raya	
9.	Dina Aulia, SKM	Penyuluh Kesehatan Masyarakat Kontrak Puskesmas Teluk Tiram	
10.	Hj. Nirmalasari, S.Kep.Ns	Perawat Ahli Muda Puskesmas Teluk Dalam	
11.	Siti Raudatul Rahmah,SKM	Penyuluh Kes. Masyarakat Ahli Pertama Puskesmas Alalak Tengah	
12.	Ayu Wulan Puspitawati,SKM	Penyuluh Kesehatan Masyarakat Ahli Pertama Puskesmas Alalak Selatan	
13.	Marisa Yulia Putri, SKM	Promosi Kesehatan & Ilmu Perilaku Puskesmas Pelambuan	

14.	Herlina, SKM	Penata Muda puskesmas Sungai Jingah	
15.	Indah Septiarini, SKM	Kasubabag Tata Usaha Puskesmas Kayu Tangi	
16.	Nur Istiqomah, A.Md. Far	Terapis Gigi & Mulut Terampil Puskesmas Kelayan Dalam TTK Puskesmas Beruntung Raya	
17.	Nurul ainah, A.Md. Kes, SKM	Perawat Gigi Penyelia Puskesmas Banjarmasin Indah	
18.	Siti Rahmatillah, SKM	Penyuluh Kesehatan Masyarakat Ahli Pertama Puskesmas Kuin Raya	
19.	Yulia Kurniawati, SKM	Penyuluh Kesehatan Masyarakat Ahli Pertama Puskesmas Pemurus Baru	
20.	Nur Hayati, A.Md. Kg	Terapis Gigi dan Mulut Terampil Puskesmas Kelayan Dalam	
21.	Febrina Ramadhaniyati, SKM	Petugas Promkes Puskesmas Sungai Andai	
22.	H. didi Suryadilaga, A.Md. Kep	Kepala Tata Usaha Puskesmas Gadang Hanyar	
23.	H. Syaipul Nazar, S.Kep. Ners	Perawat Ahli Muda Puskesmas Cempaka	
24.	Herlina Sari, SKM	Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kontrak APBD Puskesmas Pemurus Dalam	
25.	Noor Bayah,SKM	Penyuluh Kesehatan Masyarakat Ahli Pertama/ Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Puskesmas Pemurus Dalam	
26.	Mina Ad'ha, SKM	Epidemiolog Puskesmas S.Parman	
27.	Dewi Safitri, SKM	Penyuluh Kesehatan Masyarakat Puskesmas Sungai Mesa	
28.	Muhammad Ridha Ansyari, SK	Penyuluh Kesehatan Masyarakat Ahli Pertama Puskesmas Sungai Bilu	
29.	Taqwa Haqiqi, SKM	Petugas Penyuluhan Masyarakat/Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Puskesmas	
30.	H. Syaipul Nazar, S.Kep. Ners	Perawat Ahli Muda Puskesmas Cempaka	
SKPD			
1.	Ahmad Mawardi, S.Si	Fungsional Penera Ahli Muda Dinas Perdagangan & Perindustrian	1. Memfasilitasi Penginputan Data Survei Kepuasan Masyarakat Unit

2.	Noor Dian Wahyu, A.Md	Pengelola Kepegawaian Dinas Perumahan RakyatKawasan Permukiman	kerja 2. Melaporkan pada Admin Bagian Organisasi secara berkala
3.	Heridha Risanti, SE	Analisis Kebijakan Ahli Muda Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil	
4.	As'Hari Ramadhan, A.Md. Kom	Terampil Pranata Komputer Dinas Lingkungan Hidup	
5.	Arbain, S.Kom	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda Dinas Komunikasi Informasi & Statistik	
6.	Lulu Zakia Salsabila, A.Md. Tra	Pengelola Data Angkutan Sungai, Danau & Penyeberangan Dinas Perhubungan	
7.	Aisyah Agustina	Tenaga Non Pns BKD, Diklat	
8.	Novia Erwianti, S.TR.Gz	Administrator Kesehatan Ahli Pertama Dinas Kesehatan	
9.	Lia Nurul Hayati, SE	Pengawas Kepariwisata Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga & Pariwisata	
10.	Wardaniyah, A.Md	Pengelola Kepegawaian Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian & Perikanan	
11.	M. Luthfi Azhari, S. Ag	Kasi Pelayanan, Informasi & Pengaduan Kecamatan Banjarmasin Timur	
12.	Gusti Meliyani	Pengadministrasi Perizinana Kecamatan Banjarmasin Utara	
13.	Rusdian Iskandar	Non ASN Kecamatan Banjarmasin Barat	
14.	Hj. Khairunnisa, SKM	Kepala Seksi Pelayanan, Informasi & Pengaduan Kecamatan Banjarmasin Selatan	
15.	Norjenah, S.Pd	Kasi Pelayanan, Informasi & Pengaduan Kecamatan Banjarmasin Tengah	
16.	Isro Afdholi	Pemula Dinas Pemadam Kebakaran & Penyelamatan	
17.	Arif Rahman Hakim, S. Ak	Kepala Sub Bidang Penagihan & Pengawasan Pajak Daerah III BPKPAD	
18.	Hayati Mahpujah, SE	Penyusun Kebutuhan Barang Inventaris Satuan Polisi Pamong Praja	
19.	Susan, SST., Gizi	Kepala UPTD Dinas Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak	

20.	Ida Rikhayati, S.Tr.Sos	Perkerjaan Sosial Dinas Sosial	
21.	Yulia Rahmina, A.Md. Keb	Pengelola Bina Kesejahteraan Keuangan Dinas Pengendalian Kependudukan Keluarga Berencana & Pemberdayaan Masyarakat	
22.	Miftahul Jannah	Pengadministrasi Umum Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian & Pengembangan	
23.	Ratna Fitriastuti, A.Md	Pranata Komputer Pelaksana Bagian Pengadaan Barang & jasa	
24.	Listya Arisanty, SM	Analisis Bencana Badan Penanggulangan Bencana Daerah	
25.	Trinawati Mulyo Hapsari, SE	Penyusun Kebutuhan Barang Inventaris Badan Kesatuan Bangsa & Politik	
26.	Syarifah Eka Indah Damayanti, SE	Pengawas Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal & PTSP	
27.	Riady Rahman, SE	Kasubbag Umum & Kepegawaian Dinas Koprasi Usaha Mikro & Tenaga Kerja	
28.	Agustina Pujiati, SE	Pengelola Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum& Penataan Ruang	
29.	Citra Ceria, S.Pd	Pengelola Kepegawaian Dinas Pendidikan	
30.	Krisna Meiyanti,S,Si	Pustakawan Ahli Muda Dinas Perpustakaan dan Arsip	
31.	Nanda Dharmawan ,SE	Kasubbag Umum dan Kepegawaian Inspektorat Kota Banjarmasin	
32.	Maimunah	Pelaksana Sekretariat DPRD Kota Banjarmasin	
KELURAHAN BANJARMASIN TIMUR			
1.	Khalish Khanjaya, S.M	Tenaga Pelayanan Umum Kelurahan Pengambangan	1. Memfasilitasi Penginputan Data Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja 2. Melaporkan pada Admin Bagian Organisasi secara berkala
2.	Widiyanto	Staf Kelurahan Sungai Lulut	

3.	Rakhmadani, S.Pd	Kelurahan Pekapuran Raya	
4.	Ahmad Wahyu	Tenaga Pelayanan Umum Kelurahan Kebun Bunga	
5.	Arbani, A.Md	Staf Kelurahan Sungai Bilu	
6.	Noor Fajriah, S.Kom	Sekretaris Kelurahan Benua Anyar	
7.	Ana Khairina Maulida, A.Md	Staf Pelayanan Kelurahan Karang Mekar	
8.	Yuliana Palangka, SM	Non ASN Kelurahan Pemurus Luar	
9.	Hj.Lily astuti	Sekretaris Lurah Kuripan	

KELURAHAN BANJARMASIN SELATAN

1	Iwan Agung Saputra, A.Md	Kasi Pemerintah dan Kemasyarakatan Kelurahan Mantuil	1. Memfasilitasi Penginputan Data Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja 2. Melaporkan pada Admin Bagian Organisasi secara berkala
2.	Gusti Ida Zuraida, A.Md, Farm	Kasi Pemerintah dan Kemasyarakatan Kelurahan Kelayan Timur	
3.	Lisna Amalia. S.Kom	Kasi Pemerintahan & Kemasyarakatan Kelurahan Basirih Selatan	
4.	Rosalina, A. Md	Kasi PemerintahN & Kemasyarakatan Kelayan Selatan	
5.	Rahmtullah	Kasi Pemerintahan & Kemasyarakatan Kelurahan Kelayan barat	
6.	Bambang Irwan, A. Md	Sekretaris Lurah Kelayan Tengah	
7.	M. Hasyim Sayuti	Sekretaris Kelurahan Tanjung Pagar	
8.	Hj. Erlita Santi	Kasi Pemerintahan Kelurahan Murung raya	
9.	Mursidi Anhar, A. Md	Kasi Pemerintah & Kemasyarakatan Kelurahan Kelayan Dalam	
10.	Herlina, S.Kom	Kasi Pemerintah & Kesejahteraan Kelurahan Pekauman	
11.	Yuliawaty Effendy, A.Md	Kasi Ekobang Kelurahan Pemurus Dalam	
12.	Herlita, SE	Sekretaris Lurah Pemurus Baru Kelurahan Pemurus Baru	

KELURAHAN BANJARMASIN UTARA

1.	Ernania Luckyta, S.	Kasi Ekobang Kelurahan Alalak Tengah	1. Memfasilitasi Penginputan Data Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja
2.	Ratna Juwita Sari, S.Pd	Pramubakti Kelurahan Sungai Jingah	

3.	Nur Inayah, SE	Sekretaris Kelurahan Sungai Andai	2. Melaporkan pada Admin Bagian Organisasi secara berkala
4.	Munifah, SE	Kasi Ekobang Kelurahan Alalak Selatan	
5.	Meilani Dewi, A.Md	Sekretaris Lurah Kelurahan Kuin Utara	
6.	Nurhalifah	Kasi Pemerintah & Kemasyarakatan Kelurahan Sungai Miai	
7.	Yahdha Rindu, AMKL	Sekretaris Lurah Kelurahan Alalak Utara	
8.	M. Room, SE	Kasi Pemerintah & Kemasyarakatan Kelurahan Antasan Kecil Timur	
9.	Noor Haira Indriani	Kelurahan Pangeran	
10.	Katerina Yulianti, SE	Kepala Seksi Pemerintahan dan Kemasyarakatan Kelurahan Surgi Mufti	

KELURAHAN BANJARMASIN TENGAH

1.	Yulia	Kasi Pemerintahan & Kemasyarakatan Kelurahan Mawar	1. Memfasilitasi Penginputan Data Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja 2. Melaporkan pada Admin Bagian Organisasi secara berkala
2.	Muliadi, S.Ap	Kasi Pemerintah & Kemasyarakatan Kelurahan Kertak Baru Ulu	
3.	Muhammad. Karlin, S.Pd	Kasi Pemerintah Masyarakat Kelurahan Pekapuran Laut	
4.	Octaviani, A. Md	Kasi Pemerintah Masyarakat Kelurahan Pasar Lama	
5.	Hj. Nina Delwina, AMK	Sekretaris Kelurahan Sungai Baru	
6.	Rabiatul Hasanah, SE	Kasi Ekobang Kelurahan Teluk Dalam	
7.	H. Suwito, SKM	Kasi Pemerintahan & Kemasyarakatan Kelurahan Antasan Besar	
8.	H. Akhmad Badau SKM	Kasi Pemerintah & Kemasyarakatan Kelurahan Kelayan Luar	
9.	Muhammad Adry Fanny, A. Md	Kasi Ketentraman & ketertiban Kelurahan Kertak Baru Ilir	
10.	Akhmad Indera Riyadi, ST	Sekretaris Lurah Kelurahan Melayu	
11.	Muhammad Hendry Wahyudin, S.Kom	Sekretaris Lurah Kelurahan Seberang Mesjid	
12.	Anggia Murni Mayasari, SH	Sekretaris Kelurahan Gadang	

KELURAHAN BANJARMASIN BARAT

1.	Fadjriani Hayati, SE	Sekretaris Lurah Kelurahan Kuin Cerucuk	1. Memfasilitasi Penginputan Data
----	----------------------	---	-----------------------------------

2.	Zayinal	Tenaga Teknis Pelayanan Kantor Kelurahan Belitung Utara	Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja 2. Melaporkan pada Admin Bagian Organisasi secara berkala
3.	Abdy Darmawan, A.Md	Sekretaris Lurah Kelurahan Pelambuan	
4.	Hj. Sri Wasiat, SH	Kasi Ekobang Kelurahan Belitung Selatan	
5.	Rizqi Yulinda Amalia	Tenaga Teknis Keluahan Teluk Tiram	
6.	Misbahul Munir Muthalib, S.Kom	Tenaga Teknis Kelurahan Basirih	
7.	Hj. Subaikah, AM.Keb	Kasi Pemerintahan & Kemasyarakatan Kelurahan Telawang	
8.	Rahmawati Noor Hidayah, A.Md	Sekretaris Kelurahan kuin Selatan	
9.	Mulyatno Hadi Purwatmo, S.Sos	Kepala Seksi Pemerintahan dan Kemasyarakatan Kelurahan Telaga Biru	
UPTD			
1.	Juli Amaril, A.Md	Kepala UPTD BPKPAD kecamatan Banjarmasin Selatan	1. Memfasilitasi Penginputan Data Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja 2. Melaporkan pada Admin Bagian Organisasi secara berkala
2.	Nasrullah	Kepala UPTD BPKPAD kecamatan Banjarmasin timur	
3.	Hendriansyah, A.Md	Kepala UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Utara	
4.	Ade Novriansyah Adhita, A.Ma	Kepala UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Barat	
5.	Suradi, A.Md. Kep	Kepala UPTD BPKPAD Kecamatan Banjarmasin Tengah	
6.	Susan, SST., Gizi	Kepala UPTD Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	
7.	Baihaqi,SE	Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup	
8.	Teddy Nur Pratama Putra	Tenaga UPTD TPA Sampah Basirih Dinas Lingkungan Hidup	
9.	Dedi Setiawan,A.Md	Kepala UPTD Unit Pelayanan Kependudukan dan Pencatataan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara	

10.	Nana Mariana Ramli,SE	Kepala UPTD Unit Pelayanan Kependudukan dan Pencatataan Sipil Kecamatan Banjarmasin Tengah	
11.	Gt. Effi Mahariani	Kepala UPTD Unit Pelayanan Kependudukan dan Pencatataan Sipil Kecamatan Bjm Timur	
12.	Guzali	Kepala UPTD Unit Pelayanan Kependudukan dan Pencatataan Sipil Kecamatan Banjarmasin Selatan	
13.	Anisah,SE	Kepala UPTD Unit Pelayanan Kependudukan dan Pencatataan Sipil Kecamatan Banjarmasin Barat	
14.	Siti Ary Silvia Radiany,S.T	Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Swa kelola Pemeliharaan Sungai dan Drainase Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banjarmasin.	
15.	Sri Nuriti, A.Md	Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Swa kelola Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banjarmasin.	
16.	Noor Hidayat, SKM	Kepala UPTD Poliklinik Hewan dan KBM Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin.	
17.	Nanang Setyawan, S.Pi	Kepala UPTD Balai Benih Ikan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin.	
18.	Yudi Saputra, S.Kom	Kepala UPTD Tempat Pendaratan Ikan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin.	
19.	Drh. Annang Dwijatmiko.S	Kepala UPTD Rumah Potong Hewan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin.	

20.	Hendra Suhendra ,SP	Kepala UPTD Balai Benih Hortikultura Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin.	
21.	Andri Pria Mardani,SH	Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Pelayanan Rumah Susun dan Sewa.	
22.	Riduan,A.Md	UPTD Pemeliharaan PJU dan PJL Dinas Perhubungan	
23.	Nadia Safitri	UPTD Parkir Dinas Perhubungan	
24.	Elma Noor Alfiansyah ,SPd	UPTD Terminal Dinas Perhubungan	
25.	Viona Rana Kusumawati	UPTD Pelabuhan Penyeberangan Dinas Perhubungan	
26.	Suci Amilia,SM	UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor	
27.	Lidia Ariana Indrawati,SE	Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Pasr Sektor I	
28.	Veru Rahadian, S.Ap	Kepala Sub Bagian TUsaha UPTD Pasar Sektor II	
29.	M. Syarif,SH,MH	Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Psar Sektor I	
30.	Rizki Awari Fatra, S.Kom	Pengelola Program dan Pelaporan Dinas Koperasi Usaha Mikro dan tenaga Kerja	
31.	Muhammad Rahmatullah ,S.AP	Pengawas Kepariwisataa Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	

PERUSAHAAN DAERAH			
1.	Mukni Arianto	Supervisor Pelayanan & Pemasaran Perumda PALD	1. Memfasilitasi Penginputan Data Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja.
2.	Andi Firmansyah, ST, MM	Pelayanan & Pemasaran PT. Air Minum Bandarmasin (Perseroda	2. Melaporkan pada Admin Bagian Organisasi secara berkala

WALI KOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA