

**MATRIKS TINDAKLANJUT ATAS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KANTOR KECAMATAN SEBATIK TENGAH TAHUN 2022
UNTUK 3 (TIGA) UNSUR TERLEMAH**

NO	UNSUR TERLEMAH	NILAI/ UNSUR	NO	PERMASALAHAN	NO	REKOMENDASI PERBAIKAN	NO	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	Waktu Pelayanan	3.21	1.1	Kurangnya staf bagian pelayanan	1.1.1	Perlu dilakukan pengusulan penambahan ASN ke BKPSDM	1.1.1.1	Pengusulan penambahan ASN di BKPSDM Kab. Nunukan	Surat Camat
					1.1.1	Perlu dilakukan peningkatan kapasitas petugas layanan	1.1.1.2	Evaluasi dan peningkatan kapasitas petugas dilakukan secara rutin dalam rapat-rapat staf	Notulensi Rapat Staf
			1.2	Dokumen pemohon seringkali kurang lengkap sehingga disarankan melengkapi dokumen yang masih kurang	1.2.1	Perlu dilakukan sosialisasi terkait persyaratan dan prosedur pelayanan	1.2.1.1	Prosedur dan Persyaratan Pelayanan (Standar Pelayanan) telah diupload ke website, SIPPN, FB, WA Kecamatan	Screenshot upload SP
							1.2.1.2	Persyaratan pelayanan telah dipasang dan disosialisasikan melalui papan pengumuman di Kantor Kecamatan dan Desa	Dokumentasi papan pengumuman
					1.2.1.3	Sosialisasi persyaratan layanan dilakukan secara tatap muka pada saat pembinaan di desa dan penyelenggaraan FKP	Dokumentasi pembinaan desa, Forum Konsultasi Publik		
2	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.28	2.1	Sarana dan Prasarana yang sangat terbatas	2.1.1	Perlu penambahan sarana dan prasarana	2.1.1.1	Telah dilakukan penambahan sarana dan prasarana layanan serta fasilitas kantor berupa : tempat bermain anak, ruang laktasi, area merokok, jalur khusus disabilitas, perbaikan parkir khusus disabilitas, kursi roda, ramp untuk disabilitas, toilet kelompok rentan dan terpisah antara pria dan wanita	Dokumentasi Sarana dan Fasilitas baru
			2.2	Fasilitas kantor masih sangat minim	2.2.1	Perlu penambahan fasilitas kantor	2.2.1.2	Perbaikan tempat parkir pegawai kantor	Dokumentasi tempat parkir
3	Kompetensi Pelaksana	3.30	3.1	Kurangnya sosialisasi terhadap peraturan perundang-undangan terkait dengan mekanisme dan persyaratan pelayanan	3.1.1	Perlu dilakukan peningkatan kapasitas petugas layanan terkait aturan perundang-undangan yang berlaku	3.1.1.1	Peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan melalui evaluasi rutin dan berkala (rapat staf, arahan pada apel dll)	Dokumentasi dan Notulensi Rapat Staf dan Apel
					3.1.2	Perlu dilakukan peningkatan kapasitas petugas terkait attitude petugas layanan	3.1.2.1	Peningkatan kualitas attitude petugas pelayanan dilakukan melalui evaluasi rutin dan berkala (rapat staf, arahan pada apel dll)	Dokumentasi dan Notulensi Rapat Staf dan Apel

Untuk keluhan dan pengaduan dapat disampaikan melalui :

1. Whatsapp Number (0851 7348 1745)
2. FB (Sebatik Sebatik)
3. SP4N LAPOR Sebatik Tengah (lapor.go.id)
4. SIPPN Sebatik Tengah (<https://sippn.menpan.go.id/instansi/5672/pemerintah-kab-nunukan/kecamatan-sebatik-tengah>)
5. Website Sebatik Tengah (sebatiktengah.nunukankab.go.id)

Sebatik Tengah, 03 Januari 2023

CAMAT,



ARIS NUR. SSTP

NIP. 19830515 200112 1 005