

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kekurangan dan belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan menandakan bahwa masyarakat kurang puas terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur negara. Hal ini menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja aparatur. Salah satu penyebabnya yaitu belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap institusi pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, keluhan yang disampaikan antara lain berkaitan dengan Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan masih belum memenuhi harapan masyarakat.

Kinerja pelayanan publik oleh aparatur negara masih dipandang belum memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Penilaian atas pendapat masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan merupakan Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam mengikutsertakan masyarakat dalam pemberian penghargaan atas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Pasal 44 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat dapat dilibatkan untuk memberikan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Berbagai peraturan perundang-undangan diterbitkan untuk menjadi pedoman penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan yang terbaru yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelaksanaan penilaian kinerja unit pelayanan publik melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya. Data SKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sekaligus juga sebagai penghargaan dari masyarakat bagi penyelenggara pelayanan publik apabila SKM yang dicapai mendapat kategori penilaian "Baik" atau "Sangat Baik".

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik pada semester satu tahun 2020, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Brebes berupaya menyusun SKM secara swakelola. DPMPTSP Kabupaten Brebes melalui Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Bidang Informasi Pengaduan dan Pelaporan melakukan Pengukuran Survei Kepuasan masyarakat terhadap pemberian pelayanan publik khususnya pelayanan perijinan pada DPMPTSP Kabupaten Brebes sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan pelayanan publik dengan tujuan untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik. Pelaksanaan SKM semester satu Tahun 2020 pada DPMPTSP Kabupaten Brebes diharapkan selesai dilaksanakan pada akhir Semester satu dengan masih berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

1.2 Pengertian Umum

Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUKD dan BHMN.
- f. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan PTSP Daerah.

- g. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- h. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- a. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

1.5 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak terkait dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan DPMPTSP Kabupaten Brebes.
9. Diketuainya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Brebes.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan DPMPTSP Kabupaten Brebes melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan. Selain itu capaian SKM juga merupakan target bagi DPMPTSP Kabupaten Brebes apabila dapat mencapai kategori "Baik" atau "Sangat Baik". Apabila target tersebut tercapai maka dapat diartikan bahwa secara umum masyarakat puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Brebes.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Tim/ Panitia Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes Tahun 2020 melaksanakan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dengan kuesioner kepada mengedarkan 313 (Tiga Ratus Tiga Belas) responden dengan populasi 1700 orang yang menjadi pelanggan/ pengguna layanan pada DPMPTSP Kabupaten Brebes. Kegiatan ini dilaksanakan di DPMPTSP Kabupaten Brebes yang dilaksanakan pada bulan Januari s.d Juni 2020.

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei

2.2.1 Menyusun Instrumen Survei

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah menyusun kuesioner, bagian-bagian kuesioner dan bentuk jawaban kuesioner:

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan

dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.2.2 Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel

Pada tahap ini ditentukan ruang lingkup/ item pertanyaan yang menjadi bagian kuesioner dan digunakan untuk dasar pengumpulan data. Daftar pertanyaan terdiri dari 9 pertanyaan yang mewakili 9 unsur pelayanan yaitu :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi jenis pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku pelaksana
- h. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan
- i. Sarana dan Prasarana

Penarikan sampel menggunakan teknik wawancara langsung dan dengan metode pengisian kuesioner. Hasil pelaksanaan wawancara langsung dituangkan dalam isian kuesioner sehingga diperoleh pola hasil yang sama.

2.2.3 Menentukan Responden

Jumlah responden untuk pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Brebes Tahun 2019 ditetapkan sebanyak 313 (Tiga Ratus Tiga Belas) responden dengan populasi 1700 orang. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada DPMPTSP Kabupaten Brebes Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Brebes. Pemilihan responden dilakukan secara *simple random sampling* dari semua

pengguna layanan/ masyarakat.

2.2.4 Melaksanakan Survei

Pengumpulan data melalui metode wawancara dan pengisian kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

Tanggal : 1 Januari 2020 s.d 30 Juni 2020

Waktu : Hari kerja dan jam kerja dinas, yaitu :

Senin – Kamis : Jam 08.00 WIB s.d 15.00 WIB

Jum'at : Jam 08.00 WIB s.d 10.00 WIB

Tempat : DPMPTSP Kabupaten Brebes

2.2.5 Mengolah Hasil Survei

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi e-Sim IKM Bagian Organisasi Setda Brebes. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.. Validasi dan analisa data hasil Survei (pengisian kuisisioner) dilakukan 2 (dua) kali yaitu pada pertengahan periode pengumpulan data untuk mengetahui perolehan data sementara dan pada akhir periode pengumpulan data untuk mengetahui perolehan data final. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik dan lebih bermanfaat.

2.2.6 Menyajikan dan Melaporkan Hasil

Hasil Survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan DPMPTSP Kabupaten Brebes dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Pelaksanaan pengumpulan data yang bersumber dari 313 (Tiga Ratus Tiga Belas) responden dengan populasi 1700 orang diperoleh hasil indeks **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 73,24**. Survei tersebut masuk kategori **KURANG BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 65,00 s.d 76,60. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survei adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM **2,49** atau KURANG BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan hingga mencapai kategori BAIK. Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan sebagaimana disajikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Nilai Rata-rata (NRR) 14 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	2,98
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,83
3.	Waktu Penyelesaian	2,69
4.	Biaya/Tarif	3,03
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	2,96
6.	Kompetensi Pelaksana	2,96
7.	Perilaku pelaksana	3,02
8.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	2,65
9.	Sarana dan Prasarana	3,28
NRR Rata - Rata		23,44

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur **Sarana dan Prasarana (3,28)** sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah **Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan (2,65)**. Hal ini juga menjadi salah satu penilaian bahwa program kerja dan upaya-upaya yang dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan berjalan dengan baik. Hasil capaian SKM ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Brebes mampu memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Brebes dipersepsikan Kurang Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 65,00 – 76,60. Nilai SKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 73,24.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden Sarana dan Prasarana (3,28) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah atau dianggap tidak memuaskan oleh responden adalah Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan (2,65).
- c. Unsur yang mendapat nilai terendah diindikasikan disebabkan karena kuantitas petugas/pegawai yang kurang sedangkan permasalahan di lapangan sangat banyak dan terjadi wabah nasional yaitu covid-19 sehingga banyak pengaduan yang belum terselesaikan.
- d. Unsur tertinggi menggambarkan bahwa Kesiapan Kantor menyediakan sarana dan prasarana sudah sesuai harapan masyarakat.

4.2 Rekomendasi/ Saran

Dari uraian di atas, Tim memberikan rekomendasi kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Brebes sebagai berikut :

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada untuk selanjutnya lebih ditingkatkan lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

- b. Pengadaan media informasi yang baik pada ruang pelayanan untuk memberikan informasi sejelas-jelasnya kepada publik/ pengguna layanan termasuk diantaranya informasi jadwal pelayanan, media penyampaian informasi pada ruang pelayanan dapat berupa anjungan pelayanan atau layar monitor yang menampilkan informasi layanan.
- c. Perlu adanya pola pemantauan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi kinerja petugas pelayanan yang dilakukan secara periodik.
- d. Pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan pegawai dalam bentuk insentif khusus.
- e. Perlu adanya mekanisme *punishment* kepada petugas aparaturnya pelayanan yang terbukti melanggar aturan yang telah ditetapkan
- f. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan secara berkala sebagai salah satu cara untuk meningkatkan atau setidaknya mempertahankan kualitas pelayanan publik.
- g. Kegiatan penyusunan SKM secara berkala dan berkelanjutan ini dapat menjadi acuan pelaksanaan kegiatan pelayanan pada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.
- h. Terkait adanya wabah nasional covid-19, Perlu adanya kecepatan respons yang sangat cepat terhadap perubahan kondisi apapun sehingga pelayanan kepada masyarakat maksimal.