



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
KECAMATAN PEMALANG  
KELURAHAN WIDURI**

## **LAPORAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )  
KELURAHAN WIDURI  
KECAMATAN PEMALANG KABUPATEN PEMALANG  
SEMESTER II TAHUN 2023**

\*  
\*  
\*\*  
\*\*  
\*\*  
\*\*\*  
\*\*\*  
\*\*\*  
\*  
\*  
\*  
\*\*\*  
\*\*\*  
\*\*\*  
\*\*  
\*\*  
\*\*  
\*  
\*

**Jl. Laksda Yos Sudarso No.18 Kelurahan Widuri  
Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang**

## Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang Tahun 2023 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, 8 Januari 2024

KELURAHAN WIDURI  
PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
KELURAHAN WIDURI  
INDARJO TULUS PRABOWO, SH  
Penata Tingkat I  
NIP. 19710928 199201 1 002

## Daftar Isi

Judul .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
BAB I	
Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud .....	1
C. Tujuan .....	1
D. Prinsip .....	2
E. Manfaat .....	3
BAB II	
Analisis dan Pembahasan .....	4
A. Profil Unit Pelayanan .....	4
B. Metode Pelaksanaan .....	4
1. Perencanaan .....	4
2. Tim Pelaksana Survei .....	5
3. Ruang Lingkup .....	5
4. Lokasi .....	6
5. Waktu Pelaksanaan .....	6
6. Teknik Survei .....	6
7. Responden .....	6
8. Bentuk Jawaban .....	6
9. Pengolahan dan Analisis Data .....	6
10. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM .....	7
11. Proses Kontrol Kualitas .....	7
12. Penyusunan Laporan .....	8
C. Analisis dan Pembahasan .....	8
1. Karakteristik Responden .....	9
2. Indeks Nilai Per unsur Pelayanan .....	10
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat .....	11
BAB III	
Penutup .....	12
A. Kesimpulan .....	12
B. Saran .....	13
C. Rencana Tindak Lanjut .....	14
D. Lampiran-lampiran .....	15

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

### A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

### B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang.

### C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang Tahun 2023;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang ;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Di Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

#### D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara 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 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

## **BAB II**

### **Analisis dan Pembahasan**

#### **A. Profil Unit Pelayanan**

Sesuai Peraturan Bupati Pemalang Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan pada Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang, Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

##### **a. Tugas**

Tugas pokok Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang yaitu membantu Bupati dan Camat dalam bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan sebagai berikut :

1. Pelayanan teknis administrasi kepada seluruh satuan organisasi, aparatur dan masyarakat
2. Pengkoordinasian penyusunan perencanaan pembangunan daerah di tingkat kelurahan
3. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program, monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang pembangunan tingkat kelurahan
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati dan Camat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

##### **b. Fungsi**

1. Meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat
2. Meningkatkan koordinasi perencanaan pembangunan di tingkat kelurahan
3. Meningkatkan perencanaan program dan kegiatan pembangunan
4. Meningkatkan monitoring, evaluasi dan pelaporan

#### **B. Metode Pelaksanaan**

##### **1. Perencanaan**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pemalang pada tahun 2023 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

## 2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
  - a) Ketua.
  - b) Anggota sekaligus sebagai surveyor.
- 3) Sekretariat.

## 3. Ruang Lingkup

Jenis pelayanan pada Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang meliputi ruang lingkup pelayanan :

1. Surat Pengantar Ijin Hajatan
2. Surat Ijin Persetujuan Lingkungan
3. Surat Surat Ijin Tempat / Rekomendasi Keramaian
4. Surat Pengantar Pindah Antar RT / RW
5. Surat Pengantar Pindah Antar Desa/ Kelurahan Dalam Satu Kecamatan
6. Surat Pengantar Pindah Antar Kecamatan dalam Satu Kabupaten
7. Surat Pengantar Pindah Antar Kabupaten / Propinsi
8. Surat Pengantar Pindah Datang Antar RT / RW
9. Surat Pengantar Pindah Datang Antar Desa/ Kelurahan Dalam Satu Kecamatan
10. Surat Pengantar Pindah Datang Antar Kecamatan Dalam Satu Kabupaten
11. Surat Pengantar Pindah Datang Antar Kabupaten / Propinsi
12. Surat Keterangan Tidak Mampu
13. Surat Keterangan Kelahiran
14. Surat Keterangan Kematian
15. Surat Keterangan Boro Nikah
16. Surat Keterangan Pengajuan Cerai Sepihak ( Rapak )
17. Surat Keterangan Belum Menikah
18. Surat Keterangan Janda / Duda
19. Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah
20. Surat Keterangan Domisili Penduduk
21. Surat Keterangan Beda Nama / Data
22. Surat Keterangan Penebangan Pohon
23. Surat Keterangan Pengangkutan Pohon
24. Surat Keterangan Ahli Waris
25. Surat Keterangan Tafsiran Harga Tanah
26. Surat Keterangan Administrasi Kepemilikan Tanah
27. Surat Keterangan Ijin Usaha
28. Surat Keterangan Pemakaman ( di Luar Kelurahan Widuri/ di Luar Kecamatan / Kabupaten )
29. Surat Keterangan Kepemilikan Kapal
30. Penanganan Masalah
31. Surat Pengantar Pembuatan KTP-EL Baru
32. Surat Pengantar SIM
33. Surat Pengantar SKCK
34. Surat Pengantar Mengurus Kartu Keluarga
35. Surat Pengantar Kehilangan
36. Surat Pengantar Membuat Badan Usaha
37. Surat Pengantar Pemeliharaan Satwa Terlindungi
38. Surat Pengantar Pembelian Bahan Bakar Minyak



39. Surat Pengantar Perubahan Faskes / Alamat BPJS
40. Surat Pengantar Jenguk Tahanan
41. Surat Pengantar Mutasi Jamkesda
42. Surat Pengantar Ijin Mendirikan Bangunan
43. Surat Pengantar Usaha Mikro Kecil ( IUMK )
44. Pelayanan Pemenuhan Syarat Administrasi / Mengetahui
45. Pelayanan Pengajuan PBB Baru
46. Pelayanan Pembetulan PBB
47. Pelayanan Pembayaran Pajak
48. Pelayanan Mutasi Pajak
49. Pelayanan Permohonan Salinan SPPT PBB
50. Pelayanan Keberatan Atas SPPT / SKPD

#### 4. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang.

#### 5. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Juli hingga bulan Desember Tahun 2023.

#### 6. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang tahun 2023. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survey dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

#### 7. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

#### 8. 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 :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## 9. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

## 10. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## 11. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

## 12. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang, sehingga terstandardisasi.

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 terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

### C. Analisis dan Pembahasan

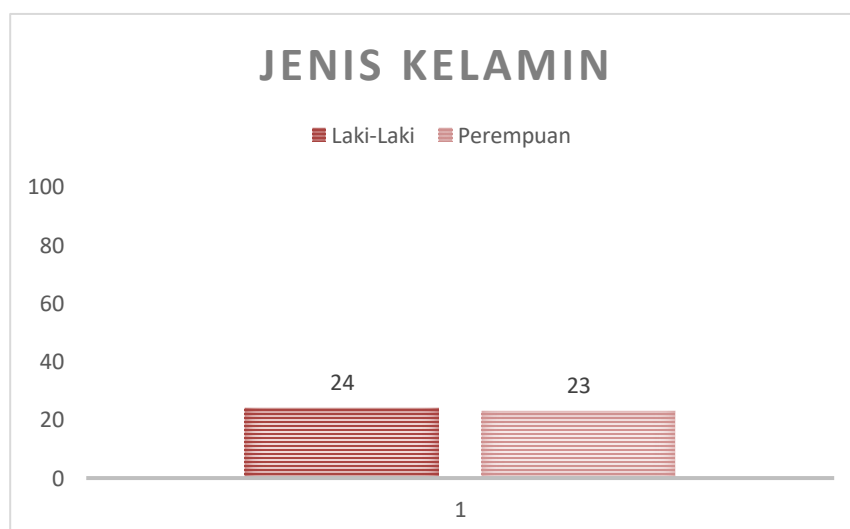
Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang tahun 2023 ini adalah pengguna layanan di Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang dalam 6 bulan terakhir. Diperoleh 47 orang responden dari 70 layanan di Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

#### 1. Karakteristik Responden

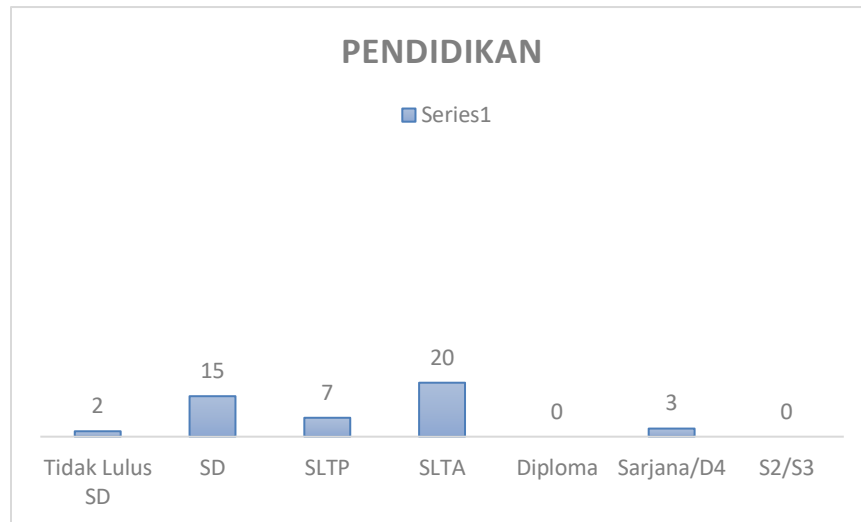
Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang tahun 2023.

dapat disampaikan sebagai berikut:

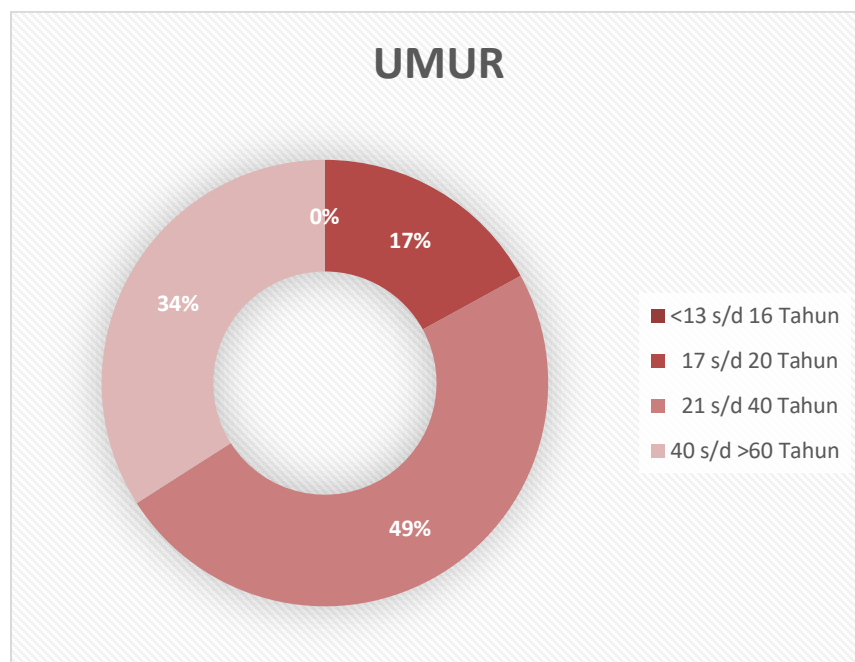
a. Karakteristik responden pada Pelayanan Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang berdasarkan jenis kelamin :



b. Karakteristik responden pada Pelayanan Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang berdasarkan Pendidikan :



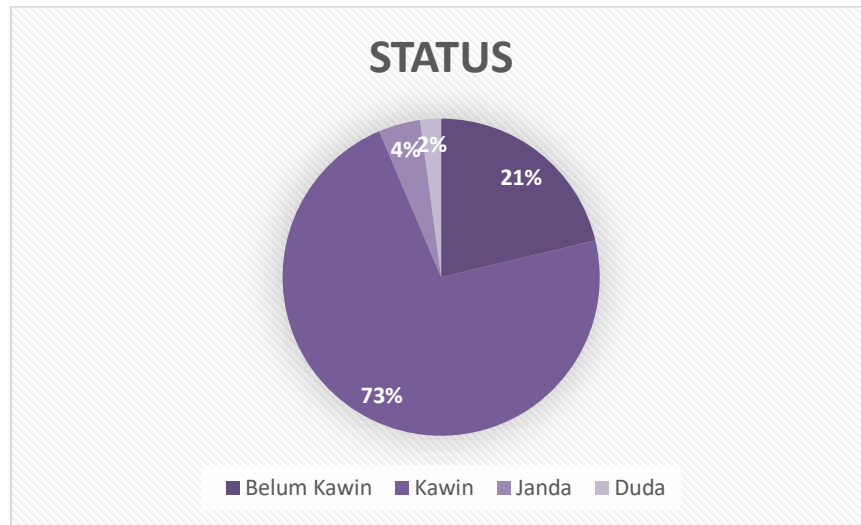
c. Karakteristik responden pada Pelayanan Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang berdasarkan Umur :



d. Karakteristik responden pada Pelayanan Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang berdasarkan Pekerjaan :

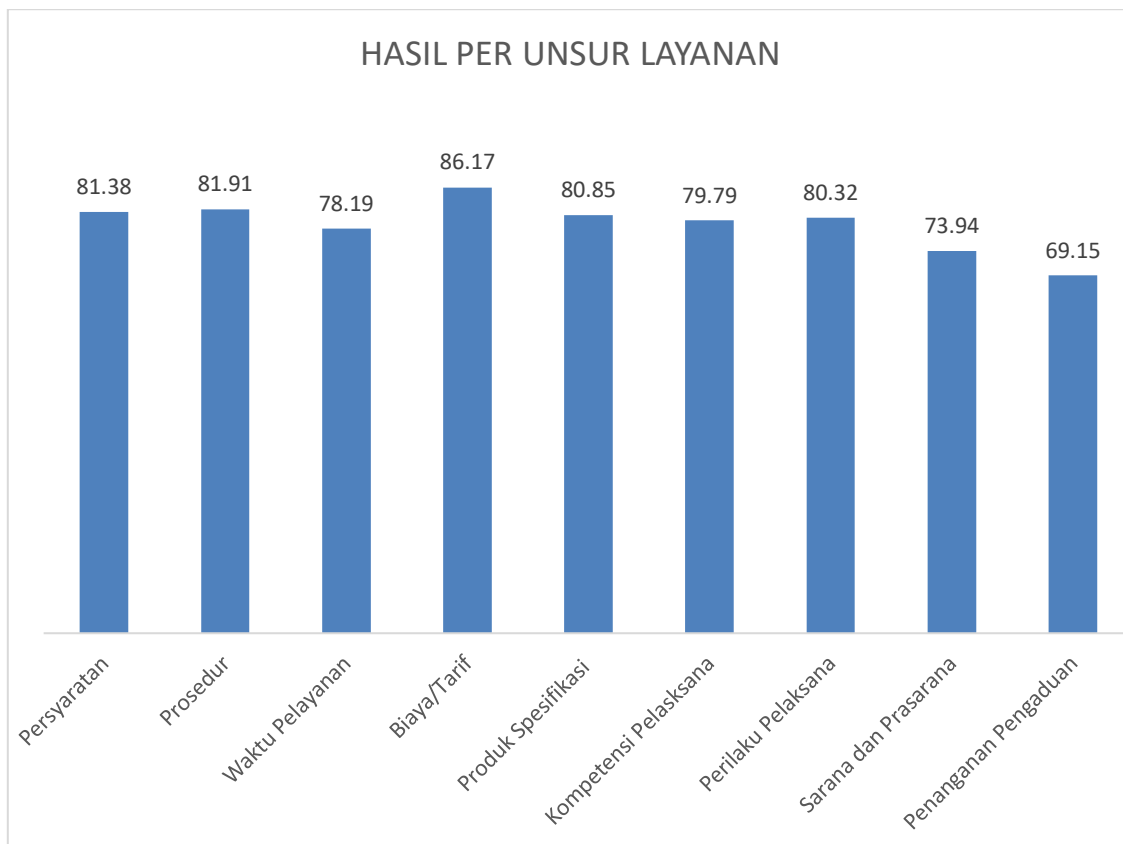


e. Karakteristik responden pada Pelayanan Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang berdasarkan Status Perkawinan :



## 2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang tahun 2023, indeks per unsur pelayanan meliputi:



### 3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Jika dimungkinkan layanan dipercepat prosesnya;
- b. Untuk petugas agar lebih fokus dalam memberikan pelayanan (Jangan ngobrol dan tidak main HP)
- c. Sarana dan prasarana dalam ruang tunggu untuk diperluas
- d. Perlu adanya penambahan kemudahan bagi pengguna layanan yang terdesak

## **BAB III**

### **Penutup**

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Pemalang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	81.38	Baik
2	Prosedur	81.91	Baik
3	Waktu Pelayanan	78.19	Baik
4	Biaya/Tarif	86.17	Baik
5	Produk Spesifikasi	80.85	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	79.79	Baik
7	Perilaku Pelaksana	80.32	Baik
8	Sarana dan Prasarana	73.94	KurangBaik
9	Penanganan Pengaduan	69.15	KurangBaik
IKM		79.00	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang masuk pada kategori B (Baik).**

Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, semua layanan memperoleh predikat baik. Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
  - a. Penanganan Pengaduan
  - b. Sarana dan Prasarana
  - c. Waktu penyelesaian pelayanan
  - d. Persyaratan

## B. Saran

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) pada 9 ( sembilan ) unit pelayanan terpilih, pelayanan publik di Kelurahan Widuri Kecamatan Pemalang tahun 2023 menunjukkan kinerja baik. Secara umum kondisi ideal yang diharapkan oleh masyarakat adalah peningkatan kualitas pelayanan birokrasi. Oleh sebab itu untuk ke 9 ( sembilan ) unit pelayanan yang telah dilakukan survey SKM Tahun 2023 ini agar :

1. Menindaklanjuti dengan maksimal pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Menciptakan prosedur dan mekanisme kerja yang mudah, sederhana, singkat, mempermudah persyaratan pelayanan.
3. Memperhatikan jangka waktu penyelesaian layanan supaya lebih dipercepat, mengingat ketepatan waktu penyelesaian adalah salah satu hal yang menjadi sorotan penilaian bagi pengguna layanan.
4. Menjaga perilaku kerja dan mengelola penanganan pengaduan dengan baik demi meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan layanan.
5. Melakukan pembenahan dengan kewajiban untuk menetapkan Standar Pelayanan ( SP ), Standar Operasional Pelayanan ( SOP ) untuk dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Mengaplikasikan perkembangan teknologi ke dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya , sehingga memudahkan dalam mensosialisasikan serta menginformasikan jenis dan prosedur pelayanan yang diberikan.



7. Menciptakan inovasi secara konsisten sebagai bentuk upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengatasi masalah yang mengganggu kelancaran jalannya pelayanan.
8. Meningkatkan aspek pendukung unsur pelayanan seperti sarana dan prasarana . Hal tersebut karena sarana dan prasarana dapat sangat berpengaruh pada penilaian subyektif dan kepuasan masyarakat pengguna layanan.
9. Meningkatkan kegiatan sosialisasi informasi terkait pelayanan publik secara efektif dan konsisten kepada masyarakat agar masyarakat mendapatkan informasi terkait perkembangan pelayanan publik.

### C. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Syarat	Monev Persyaratan	Februari Minggu ke I	Lurah, Seklur, semua Kasi.
2.	Prosedur	Monev Prosedur	Februari Minggu ke I	Lurah, Seklur, semua Kasi.
3.	Waktu	Monev Waktu Layanan	Februari Minggu ke I	Lurah, Seklur, semua Kasi.
4.	Produk	Monev Rencana Pengadaan Blangko	Februari Minggu ke II	Lurah, Seklur, semua Kasi.
5.	Perilaku Pelaksana	Pengarahan dari Pimpinan	Februari Minggu ke II	Lurah, Seklur, semua Kasi.
6.	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarpras Layanan	Februari Minggu ke III	Lurah, Seklur, semua Kasi
7.	Penanganan Pengaduan	Memaksimalkan Penanganan Pengaduan	Februari Minggu ke III	Lurah, Seklur, semua Kasi

