

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
POLITEKNIK PELAYARAN MALAHAYATI
TAHUN 2020**



**Di Survey Oleh :
Smes Konsulindo Manajemen**



“Solusi Peningkatan Kinerja”

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdimasyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesatuan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap Instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Politeknik Pelayaran Malahayati selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survey Kepuasan Masyarakat selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil Survey ini, diharapkan akan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Malahayati dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Politeknik Pelayaran Malahayati dimasa yang akan datang.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat sehingga tersusunnya Dokumen Survey Kepuasan Masyarakat di tahun 2020, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil Survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Banda Aceh, November 2020
Politeknik Pelayaran Malahayati

Joni Turiska, ST., M. Si., M.. Mar. E
Direktur

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Pengertian Umum	3
D. Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	4
E. Sasaran Penyusunan SKM	5
F. Manfaat	6
G. Hasil yang ingin dicapai.....	6
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	7
A. Ruang Lingkup	7
B. Tahapan Kegiatan Survei.....	7
C. Persiapan Kegiatan.....	7
D. Pengumpulan Data	10
E. Pengolahan Data	10
F. Penyusunan Laporan	10
BAB III PENGOLAHAN & PENGUKURAN SKM.....	11
A. Jumlah Responden	11
B. Hasil Analisa	12
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	13
A. Kesimpulan	13
B. Saran.....	13
Lampiran Kegiatan	
1. Hasil SKP Politeknik Pelayaran Malahayati	
2. Kuesioner SKP Politeknik Pelayaran Malahayati	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat karena melayani masyarakat merupakan fungsi utama pemerintah. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut diatas, Politeknik Pelayanan Malahayati pada tahun 2020 melaksanakan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance).

Selain itu, Hasil SKM menjadi dasar penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan serta menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survey Kepuasan Masyarakat 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. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan

untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 28 tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
3. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang - undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang - undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata cara Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
7. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 Tentang pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
9. Peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Pengertian Umum

Sesuai pedoman umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survey kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada Instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali;
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan Survey. Misalnya lembaga penelitian yang ada di Universitas/Perguruan Tinggi;
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan-peraturan perundang-undangan;
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;

9. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik;
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
14. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN;

D. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengetahui perbandingan antara kebutuhan dan harapan masyarakat dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan

- kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik;
 4. Untuk mengetahui kinerja aparaturnya penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Politeknik Pelayaran Malahayati;
 5. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
 6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
 7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Malahayati sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Sasaran Penyusunan SKM

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

F. Manfaat

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

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 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;

G. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), Atribut layanan yang dianggap penting oleh penerima pelayanan.

H. Pelaksana

Adapun pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh Pihak Ketiga dari **PT. Smes Konsulindo Manajemen**.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Ruang Lingkup

Penyusunan Dokumen Survey Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada Politeknik Pelayaran Malahayati pada tahun 2020 dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan Politeknik Pelayaran Malahayati.

B. Tahapan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat

Tahapan SKM dilakukan sebagai berikut:

Tabel III.1 Tahapan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat

MODUL	NAMA MODUL	KEGIATAN
I	DOKUMENTASI	Pengkajian Awal Sistem
		Pembentukan TIM SKM
		Pembuatan Kuesioner SKM
		Penyebaran Kuesioner SKM
		Rekapitulasi & Evaluasi SKM

C. Persiapan Kegiatan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

1. Pengkajian Awal Sistem dan Pembentukan Tim SKM

Pengkajian awal sistem dilakukan untuk mengetahui ruang lingkup penyebaran SKM pada Politeknik Pelayaran Malahayati. Setelah mengetahui ruang lingkup dari pengkajian awal sistem, maka dibentuk Tim SKM. Tujuan dari pembentukan tim ini agar Tim yang telah ditunjuk dapat melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat.

2. Supervisi Dokumentasi

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

a. Persiapan bahan kuesioner SKM

) Kuesioner

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

) Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 4 (empat) bagian, yaitu :

Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner ;

Bagian II : Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan dan jenis diklta. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat di Survey;

Bagian III : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Bagian IV: Pada bagian ini terdapat kolom kritik dan saran untuk mengetahui pendapat masyarakat secara keseluruhan tentang pelayanan yang diberikan oleh Politeknik

Pelayaran Malahayati.

) Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Pembagian jawaban Tingkat kualitas pelayanan dibagi dalam 4 (empat), yaitu :

- a) Diberi nilai 1 (tidak mudah/tidak baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif;
- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah/kurang baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
- c) Diberi nilai 3 (mudah/baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah/sangat baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah seluruh penerima layanan yang menerima layanan di Politeknik Pelayaran Malahayati.

4. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden.

D. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari responden melalui google form menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim survey, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul dan proses validasi kuesioner.

E. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Ms.Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selain itu, Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

F. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Politeknik Pelayaran Malahayati dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

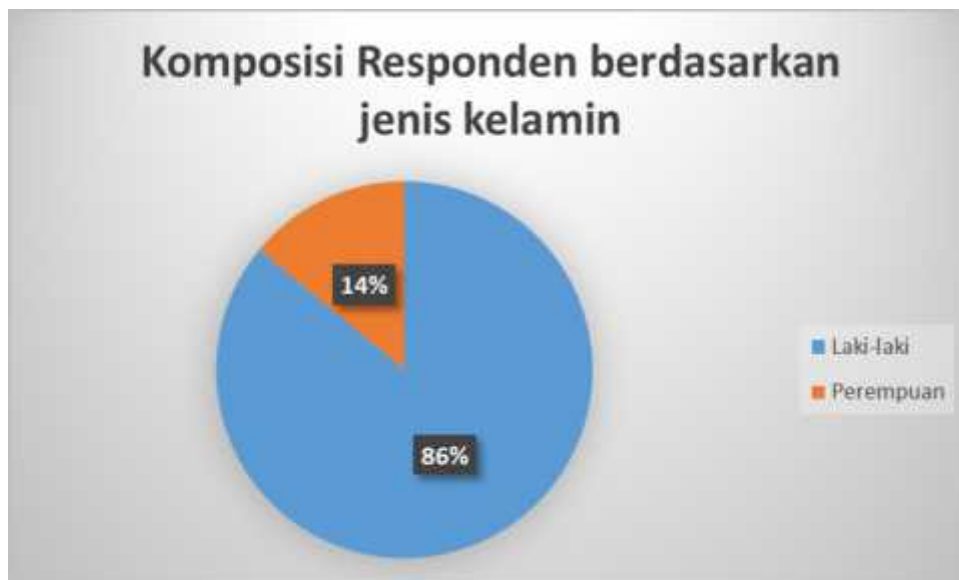
PENGOLAHAN & PENGUKURAN SKM

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

A. Jumlah Responden

Berdasarkan data pelanggan yang telah menggunakan layanan pendidikan dan pelatihan pada Politeknik Pelayaran Malahayati, teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik simple random sampling yaitu dengan memilih responden secara acak. Jumlah Responden yang telah dilakukan survey secara acak untuk melakukan uji kepuasan terhadap pelayanan adalah sebanyak **100 responden**.

Dari jumlah responden yang telah dilakukan survey kepuasan tersebut, berikut adalah gambaran profil responden seperti Komposisi responden berdasarkan jumlah jenis kelamin



Gambar III.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Seperti terlihat pada gambar diatas, bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin laki-laki sebesar 86 orang dan perempuan sebesar 14 orang.

B. Hasil Analisa

Hasil survey dan pengolahan data Indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Politeknik Pelayaran Malahayati memperlihatkan bahwa Nilai Rata-Rata per unsur dengan menggunakan rumus di bawah ini.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Tabel III.1 Hasil SKM

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.280
U2	Prosedur	3.440
U3	Waktu pelayanan	3.280
U4	Biaya	3.210
U5	Produk layanan	3.430
U6	Kompetensi pelaksana	3.300
U7	Perilaku pelaksana	3.430
U8	Sarana dan Prasarana	3.160
U9	Penanganan Pengaduan	3.420

Berdasarkan pengukuran SKM di Politeknik Pelayaran Malahayati diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 83,11 atau 3,32** maka kinerja pelayanan di Politeknik Pelayaran Malahayati berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **Baik**, karena berada dalam kriteria penilaian Survey Kepuasan Masyarakat = 76,61 – 88,30 atau 3,0644-3,532.

Dari hasil pengukuran SKM dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Politeknik Pelayaran Malahayati kategori Baik. Hasil analisis pengolahan data SKM, Nilai Unsur pelayanan yang menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi adalah point Kualitas kemudahan prosedur/alur pelayanan dengan nilai rata-rata **3,440** sedangkan point terendah adalah Kualitas sarana-prasarana dengan nilai rata-rata **3,160**. Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Politeknik Pelayaran Malahayati dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara umum kualitas mutu pelayanan per – unsur pelayanan dengan Rata – Rata Nilai Internal Konversi (NIK) yakni **83,11** atau Rata-Rata Nilai Interval **3,32** dengan Mutu Pelayanan : **Baik**.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi pada point Kualitas kemudahan prosedur/alur pelayanan sarana dengan nilai rata-rata **3,440** sedangkan pada point terendah adalah Kualitas sarana-prasarana dengan nilai rata-rata **3,160**.

B. Saran

1. Agar Kualitas dan kuantitas sarana prasarana lebih ditingkatkan lagi adapun dengan cara :
 -) Melakukan perawatan terhadap sarana-prasarana yang ada sehingga dapat digunakan pada saat dibutuhkan
 -) Melengkapi sarana-prasarana yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan.
2. Agar kuantitas pengajar ditambah sehingga kualitas ataupun hasil dilat lebih maksimal.
3. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin Survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga

dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4. Perlu dilakukan program pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
5. Diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, terutama pada ketepatan waktu penyelesaian produk layanan sesuai dengan waktu standar yang telah ditetapkan pada Standar Pelayanan.

