LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN
PROVINSI BANTEN



Semester I
Tahun 2025

Kata Pengantar

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten semester pertama tahun 2025 ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai bentuk implementasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai kewajiban penyelenggara layanan publik guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Survei ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten serta menjadi dasar perbaikan berkelanjutan dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian, kritik, dan masukan melalui survei ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam proses pengumpulan data, pengolahan, hingga penyusunan laporan SKM ini.

Harapan kami, hasil survei ini dapat menjadi rujukan bagi peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten, serta memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan. Akhir kata, kami mengharapkan segala bentuk saran dan masukan demi penyempurnaan laporan di masa mendatang.

Serang, Juni 2025

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **i**
DADTAR ISI ..... **ii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II **4**
PENGUMPULAN DATA SKM **4**
2.1 Pelaksana SKM 4
2.2 Metode Pengumpulan Data 4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III **7**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **7**
3.1 Jumlah Responden SKM 7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8
BAB IV **10**
4.2 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10
4.2 Rencana Tindak Lanjut 10
4.3 Tren Nilai SKM 11
BAB V **13**
KESIMPULAN **13**
LAMPIRAN **14**
1. Kuesioner 14
2. Hasil Pengolahan Data 15
3. Dokumentasi Lainnya 15
4. Berita Acara FKP 16

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.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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 Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Banten, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 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.

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 PANRB 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 (1) Layanan pengelolaan SP4N LAPOR!, (2) Layanan permohonan informasi publik PPID, (3) Layanan helpdesk aplikasi JDIH, (4) Layanan retribusi menara telekomunikasi, (5) Layanan Nomor Tunggal panggilan darurat 112, (6) Layanan pengelolaan website perangkat daerah, (7) Layanan Umah Banten, (8) Layanan helpdesk aplikasi Srikandi, (9) Layanan rekomendasi statistik yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten.

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

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten adalah tim yang sesuai dengan Surat Keputusan (SK) pada kegiatan pengelolaan pelayanan publik 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan metode online yakni aplikasi survei kepuasan masyarakat / SKM online yang disediakan pada website resmi Dinas Kominfo berupa barcode SKM online bagi pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui SKM online dimana dalam laman admin SKM online Dinas Kominfo telah tersedia menu laporan per triwulan dan per semester, sehingga hanya dilakukan penarikan data. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja (*anywhere and anytime*) dikarenakan SKM berbasis online, dan hasilnya akan terkoneksi langsung secara otomatis pada sistem. Dengan cara ini, maka penerima layanan diharapkan 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Pada survei ini, mekanisme pengumpulan data dilakukan melalui survei terbuka (*open survey*) yang terhubung dengan website resmi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten. Metode ini memungkinkan masyarakat untuk mengisi survei secara sukarela tanpa penetapan jumlah responden di awal.

Oleh karena itu, jumlah responden tidak ditentukan sebelumnya, melainkan ditetapkan berdasarkan jumlah masyarakat yang berpartisipasi selama periode survei berlangsung. Seluruh responden yang mengisi survei secara lengkap dan memenuhi kriteria validitas data kemudian dihitung sebagai total responden SKM. Metode survei terbuka dipilih karena lebih sesuai dengan karakteristik layanan digital yang diselenggarakan. Teknik ini memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat pengguna layanan untuk memberikan penilaian secara *real-time*, sehingga hasil survei lebih mencerminkan persepsi aktual masyarakat.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 5 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

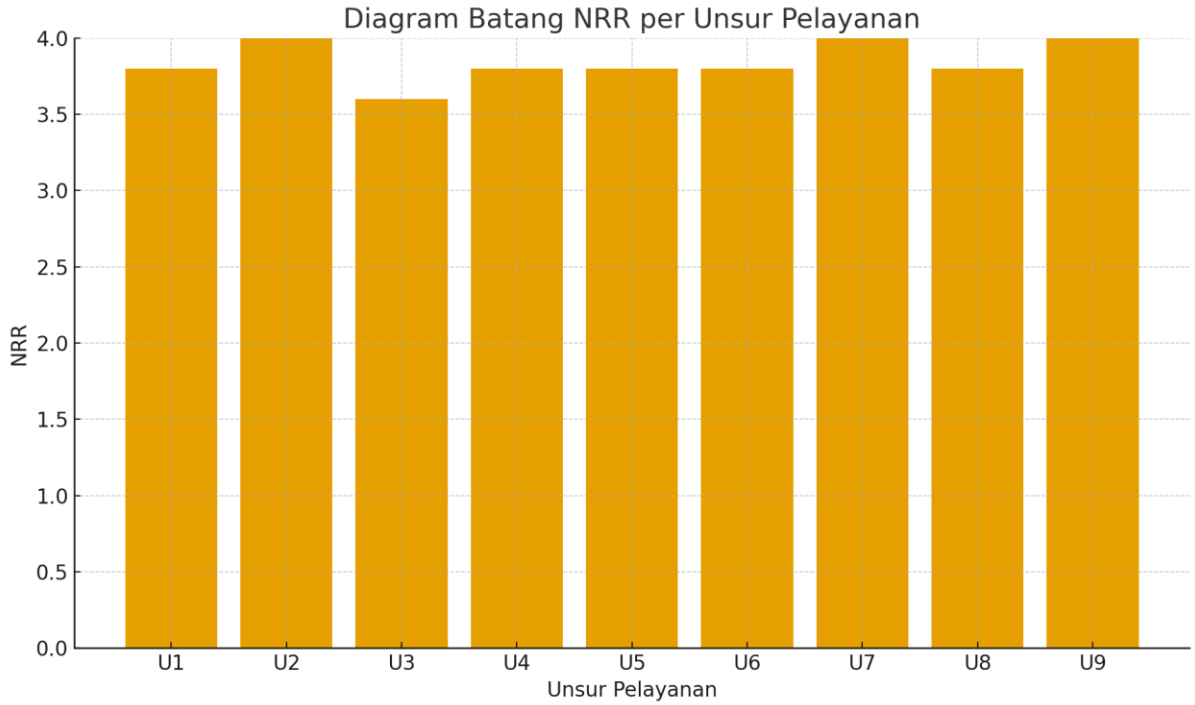
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	4	80%
		PEREMPUAN	1	20%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	0	0%
		DI/DII/DIII/DIV	1	20%
		SI	3	60%
		S2	1	20%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	2	40%
		SWASTA	2	40%
		WIRASWASTA	1	20%
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0%
		LAINNYA	0	0%
4	JENIS LAYANAN	HELPDESK APLIKASI JDIH	0	0%
		RETRIBUSI MENARA TELEKOMUNIKASI	0	0%
		PPID	0	0%
		NOMOR TUNGGAL	0	0%

		PANGGILAN DARURAT 112		
		HELPDESK APLIKASI SRIKANDI	0	0%
		UMAH BANTEN	1	20%
		PENGELOLAAN WEBSITE PERANGKAT DAERAH	0	0%
		REKOMENDASI STATISTIK	3	60%
		PENGELOLAAN SP4N LAPOR!	1	20%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3,8	4,0	3,6	3,8	3,8	3,8	4,0	3,8	4,0
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**95,5 (A atau Sangat Baik)**								


Diagram Batang NRR per Unsur Pelayanan
NRR
4.0
3.5
3.0
2.5
2.0
1.5
1.0
0.5
0.0
U1
U2
U3
U4
U5
U6
U7
U8
U9
Unsur Pelayanan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, diapati kesimpulan mengenai unsur layanan sebagai berikut:

1. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada unsur Prosedur Layanan (U2), Perilaku Pelaksana (U7) dan Penanganan Pengaduan (U9).
2. Terdapat unsur pelayanan yang sudah sangat baik namun masih dapat ditingkatkan yaitu Persyaratan Pelayanan (U1), Biaya atau Tarif (U4), Produk Layanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6) dan Maklumat Pelayanan (U8).
3. Unsur dengan nilai terendah terdapat pada Waktu Pelayanan (U3).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh kemungkinan permasalahan sebagai berikut :

- Proses pelayanan membutuhkan waktu lebih lama dari ekspektasi pengguna.
- Ada antrian, proses verifikasi, atau respon yang belum optimal.

Permasalahan tersebut memberikan dampak berupa :

- Mempengaruhi kepuasan pengguna yang menginginkan layanan cepat.
- Berpeluang menimbulkan hambatan bagi layanan yang bersifat mendesak seperti permintaan informasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

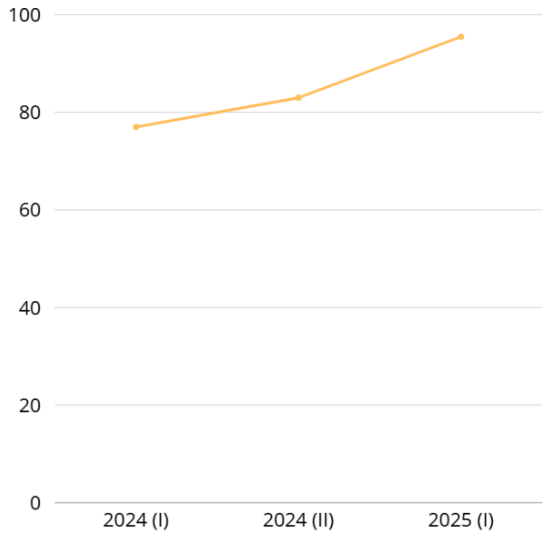
Pembahasan mengenai rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik yang dilaksanakan pada 22 Mei 2025 (dokumentasi terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Waktu Pelayanan**	Informasi estimasi waktu penyelesaian yang jelas		√	√		**PIKK**
		Percepat respon awal		√	√		**PIKK**
2	**Persyaratan Pelayanan**	Menyediakan infografis sederhana	√	√			**PIKK**
		Standarkan format dokumen persyaratan			√	√	**PIKK**
3	**Produk Layanan**	Pastikan setiap layanan tersosialisasi dengan baik				√	**PIKK**
4	**Kompetensi Pelaksana**	Simpan format layanan sebagai contoh referensi			√		**PIKK**
5	**Maklumat Pelayanan**	Pasang maklumat pelayanan di area yang sering dijangkau publik			√		**PIKK**
6	**Biaya / Tarif**	Cantumkan keterangan secara terbuka	√				**PIKK**

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten dapat dilihat melalui

grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari semester pertama 2024 hingga semester pertama 2025 pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik. Selain itu, nilai SKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.

- Unsur pelayanan menjadi prioritas dalam upaya perbaikan adalah waktu pelayanan.

- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yang harus dipertahankan adalah prosedur, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan.

Serang, Juni 2025

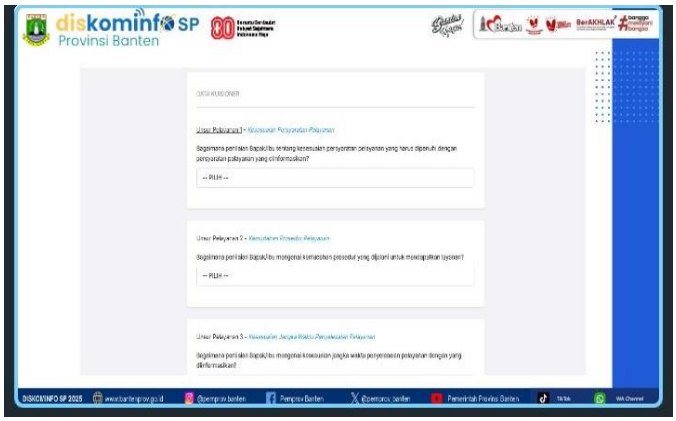
Plt. Kepala Dinas,

ARIF AGUS RAKHMAN,S.IP.,M.Si
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP.197708052001121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner







2. Hasil Olah Data SKM

11/16/25, 2:04 PM Rekapitulasi Data OPD

Data Laporan Survey

Nomor Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9				
1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Nilai	19	20	18	19	19	19	20	19	20				
NRR	3.800	4.000	3.600	3.800	3.800	3.800	4.000	3.800	4.000				
NRR Tertimbang	0.42	0.44	0.4	0.42	0.42	0.42	0.44	0.42	0.44				
Jumlah NRR Tertimbang			3.82										
IKM Unit Pelayanan			95.5										
Mutu Pelayanan			SANGAT BAIK										

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



Ps : Dokumentasi FKP

4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

PEMERINTAH PROVINSI BANTEN
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B)
Jalan Syech Nawawi Al-Bantani, Palima Serang Banten
Laman: https://diskominfo.bantenprov.go.id, Pos-el: diskominfo@bantenprov.go.id, Kode Pos: 42171

BERITA ACARA

Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Rencana Tindak Lanjut

Pada hari ini, **Kamis 22 Mei 2025** bertempat di **Dinas Kominfo SP Provinsi Banten** telah dilaksanakan **Forum Komunikasi Publik** dalam rangka membahas **Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode I Tahun 2025** serta menyusun **rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan**. Pembahasan terdiri dari penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
diskusi, masukan, dan saran dari peserta forum; penyusunan rekomendasi tindak lanjut peningkatan pelayanan. Adapun dalam pertemuan tersebut dihasilkan poin-poin sebagaimana berikut:

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Diskominfo SP Provinsi Banten Periode I Tahun 2025 menunjukan hasil yang sangat baik
2. Terdapat beberapa unsur yang masih dapat dimaksimalkan dengan skala prioritas perbaikan bertingkat, adapun unsur yang menjadi prioritas utama adalah waktu pelayanan. Disusul dengan persyaratan layanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, maklumat layanan, serta biaya.
3. Tim penanggung jawab dibentuk beserta dengan rincian tugas dan tenggat waktu perbaikan.