

# **LAPORAN HASIL**

## **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2024**



**KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
BALAI BESAR PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN  
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN  
GORONTALO  
2024**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena atas segala rahmat dankarunia-Nya sehingga Laporan Hasil Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Gorontalo Periode Triwulan III Tahun 2024 dapat diselesaikan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai media evaluasi terhadap penilaian pengguna layanan terhadap kualitas layanan Balai.

Sebagai salah satu institusi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik, maka BPSIP Gorontalo selalu melakukan evaluasi agar tetap dapat memberikan pelayanan prima dan mengikuti kebutuhan masyarakat. Terlebih di era teknologi yang terus berkembang pesat, setiap instansi pelayanan publik terus dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di BPSIP Gorontalo menjadi salah satu bagian dari upaya peningkatan kinerja pelayanan. Hasil dari SPKP akan menggambarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan yang diperoleh pengguna layanan. Kejelasan indikator penilaian akan mempengaruhi hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing unit pelayanan publik.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu sehingga survey dapat dilakukan dan laporan hasil survey dapat terselesaikan dengan baik. Demikian pula kami mengharapkan masukan dan saran yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki kesalahan dan kekurangan dalam pelayanan yang kami berikan. Semoga laporan ini dapat berguna serta bermanfaat untuk balai dan kepada seluruh pengguna layanan.

Gorontalo, 30 September  
2024  
Kepala Balai



Dr. Sumarni Panikkai, SP., M.Si  
NIP. 19730915 200604 2 018

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas dan fungsi utama setiap lembaga pemerintah yang menentukan citra kinerja lembaga pemerintah bagi masyarakat. Hal ini menjadikan peningkatan kualitas mutu pelayanan publik oleh lembaga pemerintah terus diupayakan secara terus menerus. Pelayanan publik yang tidak memenuhi harapan masyarakat akan menghasilkan berbagai keluhan yang dapat dijumpai di berbagai media massa dan media sosial. Seiring dengan kemajuan teknologi, informasi semakin mudah tersebar termasuk keluhan terhadap pelayanan lembaga pemerintah yang kurang memuaskan. Pada akhirnya hal ini akan menyebabkan citra yang buruk terhadap lembaga pemerintah tersebut.

Dengan amanat UU No. 14 Tahun 2008, BPSIP Gorontalo melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menjalankan pengelolaan pelayanan informasi publik di BPSIP Gorontalo. Selain itu, Peraturan Menteri Pertanian No. 32/permentan/ot.140/5/2011 tentang pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Pertanian menjelaskan lebih rinci tentang dasar pengguna dalam memperoleh dan menggunakan informasi pertanian. Permentan tersebut menjadi dasar bagi Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) di Kementan dalam penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan informasi publik dan dokumentasi. Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Oleh karenanya berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh BPSIP Gorontalo selaku penyelenggara pelayanan publik. Dengan melihat sejauh mana pelayanan publik mampu memuaskan kebutuhan penggunayang diukur melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Penilaian Kualitas Pelayanan merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik di BPSIP Gorontalo. Nilai SPKP diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif secara langsung atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sebagai bentuk evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

## **1.2 Maksud, Tujuan, Sasaran dan Manfaat**

### **1) Maksud**

Pelaksanaan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat selaku pengguna layanan terhadap kualitas layanan di Lingkungan Kementerian Pertanian khususnya BPSIP Gorontalo.

### **2) Tujuan**

Mengetahui mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja yang bersangkutan dan melaksanakan perbaikan dalam pelayanan di BPSIP Gorontalo.

### **3) Sasaran**

Survey ini menyasar kepada seluruh masyarakat yang telah menggunakan layanan di BPSIP Gorontalo.

### **4) Manfaat**

Hasil survey dapat menjadi bahan evaluasi balai terhadap pelayanan publik yang telah dilakukan di BPSIP Gorontalo.

## **1.3 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pedoman pengukuran IKM melalui SPKP di lingkungan Kementerian Pertanian meliputi:

1. Langkah-Langkah Pengukuran IKM;
2. Pelaporan dan Evaluasi.

## **1.4 Pengertian**

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil Survey Persepsi Kualitas Pelayanan yang diukur secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara

pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

### **1.5 Unsur SPKP**

Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Provinsi Gorontalo setelah mengalami transformasi, masih tetap mendapat kepercayaan masyarakat dan stakeholder pengguna layanan untuk mendapatkan layanan Balai khususnya terkait penerapan standar. Dalam proses penilaian layanan, terdapat beberapa unsur informasi yang perlu digali dari responden / pengguna layanan balai diantaranya yaitu :

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan
3. Prosedur / alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti / dilakukan
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
5. Tarif / biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif / biaya yang ditetapkan sesuai peraturan
6. Sarana prasaran pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan / mudah digunakan
7. Petugas pelayanan / sistem pelayanan online merespon keperluan pengguna layanan dengan cepat
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan / diakses

## **II. LANGKAH-LANGKAH PENGUKURAN IKM**

### **2.1. Persiapan**

#### **2.1.1 Penetapan Pelaksana**

Pelaksanaan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan dilaksanakan secara swakelola sehingga dibentuk tim pengukuran IKM yang terdiri atas pengarah dan pelaksana.

#### **2.1.2 Penyiapan bahan.**

##### 1) Kuesioner

Survey Persepsi Kualitas Pelayanan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

##### 2) Bagian Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian kesatu : Identitas responden meliputi nama, usia, jenis kelamin, nama perusahaan/instansi, nomor kontak, dan waktu terakhir kali menerima layanan. Informasi ini berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap balai.
- Bagian kedua : Persepsi kualitas pelayanan yang memuat pertanyaan terstruktur untuk menggali informasi pengguna layanan selaku responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

##### 3) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Nilai 1-6 pada setiap pertanyaan, dimana semakin tinggi nilai menunjukkan bahwa responden semakin setuju bahwa tidak ada penyimpangan pada pelayanan yang diperoleh.

##### 4) Penetapan Responden dan Lokasi Pengumpulan Data

###### a. Penetapan Responden

Responden dalam pelaksanaan survey ini merupakan seluruh pengguna layanan yang menggunakan layanan publik pada BPSIP. Jika pengguna layanan merupakan rombongan atau berkelompok, maka penetapan responden dipilih secara acak dengan jumlah variatif menyesuaikan besarnya populasi kelompok/rombongan.

b. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di BPSIP berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan secara online melalui portal yang tersedia, baik menggunakan perangkat PC yang tersedia di bagian resepsionis maupun secara mobile melalui handphone responden.

## 2.2 Pelaksanaan Pengukuran IKM

### 2.2.1 Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, dalam kuesioner yang disebar kepada pengguna layanan memuat pertanyaan yang mencakup seluruh unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

### 2.2.2 Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh pengguna layanan yang menjadi responden pada kegiatan survey, yang dilakukan secara online melalui portal yang tersedia, baik menggunakan perangkat PC yang tersedia di bagian resepsionis maupun secara mobile melalui handphone responden. Pada pelaksanaan survey, dibutuhkan keaktifan pelaksana survey untuk mengingatkan pengguna layanan dalam pengisian kuesioner dan mengumpulkan pada pelaksana unit layanan. Pelaksanaannya diupayakan sedapat mungkin untuk dilakukan secara objektif agar hasil survey yang diperoleh dapat mencerminkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan bersifat akurat dan dapat dipercaya.

## 2.3 Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap sembilan unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Nilai IKM kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100. Kategori nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVALIKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM		MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik



### **III. EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DAN TINDAK LANJUT**

#### **3.1 Responden**

Jumlah responden dari pengisian aplikasi Survei Persepsi Anti Korupsi Triwulan III Tahun 2024 sebanyak 81 orang, yang terdiri atas responden laki-laki sebanyak 35 orang dan perempuan sebanyak 46 orang. Berdasarkan pembagian usia, sebanyak 28,75% responden berada dalam rentang usia 20 hingga 30 tahun, menunjukkan partisipasi yang signifikan dari kalangan muda dewasa. Sebanyak 23,75% responden berusia antara 30 hingga 40 tahun, yang mencerminkan keterlibatan usia produktif yang aktif dalam berbagai kegiatan profesional. Kelompok usia 40 hingga 50 tahun mendominasi dengan 38,75%, menunjukkan bahwa kelompok ini mungkin memiliki perhatian lebih pada isu-isu terkait tata kelola dan integritas publik. Sementara itu, hanya 8,75% responden yang berusia di atas 50 tahun, yang mengindikasikan bahwa partisipasi dari kelompok usia senior relatif lebih rendah. Adapun jenis layanan yang dimanfaatkan oleh pengguna layanan yaitu layanan diseminasi dan penerapan standar instrumen pertanian serta layanan produk, meliputi koordinasi, kerjasama, magang prakerin, pengujian tanah, pengambilan sampel benih dan pembelian benih/bibit. Pada umumnya pengguna layanan berasal dari Provinsi Gorontalo dengan latar belakang pekerjaan yang beragam seperti ASN, TNI, Polri, BUMN, mahasiswa, petani, penangkar benih, peternak, dll.

#### **3.2 Nilai IKM Unit Layanan**

Berdasarkan hasil survey persepsi kualitas pelayanan, maka diketahui bahwa pengguna layanan yang merupakan responden pada survey ini merasa puas dengan pelayanan yang mereka peroleh dari pemberi layanan/balai. Nilai rata-rata perunsur dan nilai IKM berdasarkan hasil SPKP disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi hasil SPKP periode Triwulan III Tahun 2024 di BPSIP Gorontalo

Uraian	UNSUR LAYANAN							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Nilai Rata-rata	5.71	5.74	5.72	5.69	5.54	5.72	5.75	5.72
Nilai Rata-Rata	5.71							
Nilai Indeks 4	3.8							
IKM Unit Layanan	95.07							
Mutu Pelayanan	A							
Kinerja	Baik Sekali							

Keterangan :

U1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

U2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan

U3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan

U4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan

U5. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan sesuai peraturan

U6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan/mudah digunakan

U7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan pengguna layanan dengan cepat

U8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses

Berdasarkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan yang dilakukan di BPSIP Gorontalo, terdapat delapan unsur layanan yang diukur untuk menilai kinerja unit layanan. Nilai rata-rata unsur layanan tersebut berkisar antara 5.54 hingga 5.75, yang menunjukkan kepuasan tinggi di kalangan pengguna layanan. Secara keseluruhan, IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) unit layanan adalah 95.07, dengan mutu pelayanan kategori A dan kinerja dinilai "Baik Sekali".

Setiap unsur layanan memiliki fungsi penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik bagi masyarakat. Berikut adalah pembahasan per unsur berdasarkan hasil survei:

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik (5.71). Nilai yang cukup tinggi menunjukkan bahwa informasi pelayanan yang disediakan oleh BPSIP Gorontalo dianggap mudah diakses, baik melalui media elektronik seperti website maupun media non-elektronik seperti brosur atau papan informasi. Pengguna layanan merasa puas dengan ketersediaan dan kejelasan informasi yang diberikan.

2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan (5.74). Nilai 5.74 menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan

prosedur resmi dan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Hal ini penting untuk mengurangi kebingungan dan mempercepat proses pelayanan.

3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan (5.72). Prosedur yang mudah diikuti menjadi kunci keberhasilan dalam memberikan layanan yang efisien. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa prosedur yang ada di BPSIP Gorontalo cukup sederhana dan tidak membingungkan.

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan (5.69). Nilai 5.69 menandakan bahwa pengguna layanan merasa pelayanan yang diterima sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan. Namun, nilai ini sedikit lebih rendah dari unsur lainnya, menunjukkan adanya potensi untuk meningkatkan kecepatan dalam penyelesaian pelayanan.

5. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan peraturan (5.54). Nilai ini merupakan yang terendah dari seluruh unsur layanan. Meskipun masih tergolong tinggi, ada kemungkinan bahwa sebagian pengguna layanan masih merasa kurang puas atau mengalami kebingungan terkait tarif/biaya yang dikenakan. Hal ini bisa jadi akibat kurangnya pemahaman tentang peraturan biaya atau potensi miskomunikasi dalam proses pelayanan.

6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan/mudah digunakan (5.72). Pengguna layanan menilai bahwa sarana prasarana yang disediakan, termasuk sistem online, memadai dan memberikan kenyamanan. Penggunaan sistem digital dalam pelayanan dianggap mudah dan responsif oleh sebagian besar pengguna.

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan pengguna layanan dengan cepat (5.75). Ini adalah nilai tertinggi dari semua unsur, yang menunjukkan bahwa respon petugas atau sistem online terhadap keperluan pengguna layanan sangat cepat dan memuaskan. Kecepatan respon merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan yang tinggi, terutama dalam pelayanan publik.

8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses (5.72). Pengguna layanan merasa layanan konsultasi dan pengaduan di BPSIP Gorontalo mudah diakses. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pengguna layanan memiliki saluran komunikasi yang efektif untuk menyampaikan keluhan atau pertanyaan terkait layanan yang mereka terima.

Nilai IKM dengan nilai 95.07 ini mencerminkan bahwa secara keseluruhan, pelayanan publik yang diberikan oleh BPSIP Gorontalo sangat memuaskan. Nilai ini juga menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa bahwa BPSIP telah memenuhi harapan mereka, baik dari segi kualitas pelayanan, responsivitas petugas, maupun kesesuaian prosedur. Mutu pelayanan dengan kategori A menunjukkan bahwa BPSIP Gorontalo telah memberikan layanan yang sangat baik, di mana semua aspek layanan sudah memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat.

Penilaian kinerja dengan predikat baik sekali menunjukkan bahwa unit layanan tidak hanya berhasil dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, tetapi juga konsisten dalam menjaga kinerja yang tinggi. Dengan nilai ini, BPSIP Gorontalo dianggap memiliki kinerja yang sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada publik.

#### Tantangan dan Area Perbaikan

- a. Tarif/biaya pelayanan : Meskipun nilai untuk unsur ini masih tinggi yaitu 5.54, namun unsur ini adalah yang terendah di antara unsur lainnya. Ada kemungkinan bahwa pengguna layanan mengalami ketidakjelasan dalam memahami biaya yang dikenakan. Oleh karena itu, perlu adanya langkah perbaikan dalam hal transparansi dan komunikasi mengenai biaya pelayanan, misalnya dengan menyediakan rincian tarif yang lebih jelas di media informasi.
- b. Jangka waktu penyelesaian : Nilai 5.69 untuk jangka waktu penyelesaian sedikit lebih rendah dibandingkan unsur lain. Hal ini mungkin disebabkan oleh harapan pengguna yang tinggi terkait kecepatan pelayanan. Upaya perbaikan dapat dilakukan dengan mengoptimalkan sistem pelayanan online dan digitalisasi proses untuk mempercepat penyelesaian layanan.

## **IV. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

### **4.1 Kesimpulan**

Hasil survei persepsi kualitas pelayanan di BPSIP Gorontalo menunjukkan bahwa unit layanan ini memiliki kinerja yang sangat baik, dengan mutu pelayanan yang tinggi. Namun, masih ada area yang dapat ditingkatkan, terutama dalam hal kejelasan tarif dan percepatan jangka waktu penyelesaian layanan. Dengan terus memperbaiki kualitas dan kinerja pelayanan, BPSIP Gorontalo dapat terus mempertahankan kepuasan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi tersebut.

### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil survei ini, ada beberapa implikasi kebijakan yang dapat dipertimbangkan oleh BPSIP Gorontalo:

- a. Peningkatan Transparansi Biaya : Untuk mengatasi potensi ketidakpuasan terkait tarif pelayanan, diperlukan peningkatan transparansi terkait biaya layanan melalui media informasi yang mudah diakses oleh pengguna. Misalnya, dengan memperjelas rincian tarif di situs web atau aplikasi.
- b. Digitalisasi dan Otomasi Proses Layanan : Penggunaan teknologi untuk mempercepat proses pelayanan dapat menjadi solusi untuk mengatasi sedikit penurunan nilai pada jangka waktu penyelesaian pelayanan. Otomasi dalam beberapa aspek pelayanan dapat mengurangi beban manual dan meningkatkan efisiensi.
- c. Pelatihan Petugas Layanan : Meskipun nilai responsivitas petugas sudah sangat tinggi, pelatihan berkelanjutan untuk memastikan bahwa standar kualitas pelayanan tetap terjaga sangat penting. Ini termasuk peningkatan kemampuan komunikasi dan kemampuan teknis dalam penggunaan sistem pelayanan online.