

6. Izin (Risiko Tinggi) Pengusahaan Sarana Jasa Lingkungan Wisata Alam pada Kawasan Konservasi KBLI 02209 Usaha Kehutanan Lainnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
A.	Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi:	
1	Persyaratan	<p>: A. Persyaratan umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Usaha skala mikro, kecil, menengah, atau besar; 2. Rencana kegiatan usaha atau proposal usaha, yang memuat informasi: <ol style="list-style-type: none"> a) Pendahuluan (Latar Belakang, Tujuan Kegiatan Usaha, letak/lokasi areal yang dimohon). b) Rencana Kegiatan Usaha (memberikan gambaran umum dan penjelasan pelaksanaan kegiatan pengusahaan sarana jasa lingkungan wisata alam yang dilaksanakan sehingga dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan wisata alam dan konservasi di kawasan, bagi masyarakat sekitar kawasan, bagi penerimaan negara dan bagi perusahaan/koperasi sendiri, menjelaskan juga mengenai jenis kegiatan usaha sarana yang akan dikembangkan, jenis dan jumlah sarana yang akan dibangun, rencana tenaga kerja, serta rencana investasi); dan c) Penutup (menjelaskan mengenai asumsi-asumsi dan harapan untuk terselenggaranya kegiatan pengusahaan sarana jasa lingkungan wisata alam sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai). 3. Pakta Integritas yaitu surat pernyataan bermaterai yang berisi paling sedikit menyatakan: <ol style="list-style-type: none"> a) menjamin bahwa semua dokumen yang dilampirkan dalam permohonan adalah benar dan sah; b) melakukan permohonan perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; c) tidak memberi, menerima, menjanjikan sesuatu dalam bentuk apapun berkaitan dengan permohonan; dan d) sanggup untuk memenuhi semua kewajiban. 4. Pertimbangan Teknis diterbitkan oleh Kepala UPT atau Kepala UPTD provinsi atau kabupaten/kota sesuai kewenangannya yang dilengkapi dengan peta lokasi yang dimohon;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>5. Pertimbangan Teknis diterbitkan oleh Kepala OPD/UPTD yang membidangi kepariwisataan. Dalam hal pertimbangan teknis Kepala OPD/UPTD yang membidangi kepariwisataan setempat lebih dari 30 (tiga puluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima tidak diterbitkan, maka permohonan pengajuan PBPSWA) dapat dilanjutkan tanpa pertimbangan teknis dari OPD/UPTD.</p> <p>6. Melakukan pemberian tanda batas areal usaha yang dimohon dan selanjutnya dituangkan dalam:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Berita Acara Pemberian Tanda Batas yang ditandatangani oleh tim yang terdiri dari pemohon dan UPT/UPTD sesuai kewenangannya dan diketahui oleh Kepala UPT atau Kepala UPTD Provinsi atau Kepala UPTD Kabupaten/Kota sesuai dengan kewenangannya; dan b) Peta areal rencana kegiatan usaha yang akan dilakukan dengan skala paling kecil 1:25.000 (satu banding dua puluh lima ribu) yang ditandatangani oleh pihak pemohon dan disetujui/disahkan oleh Kepala UPT atau Kepala UPTD Provinsi atau Kepala UPTD Kabupaten/Kota sesuai dengan kewenangannya. <p>7. Persetujuan Lingkungan</p> <p>8. Membuat rencana pengusahaan sarana jasa lingkungan wisata alam dan disahkan oleh Direktur Jenderal yang membidangi Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem, serta dilengkapi dengan dokumen rencana tata letak (site plan) dan desain fisik sarana dan prasarana yang akan dibangun yang disahkan oleh Direktur Teknis. Rencana pengusahaan sarana jasa lingkungan wisata alam memuat informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pendahuluan (latar belakang, maksud dan tujuan); b) Data Umum Perusahaan (badan hukum perusahaan, alamat perusahaan, bidang usaha, organisasi perusahaan, keuangan); c) Data Umum Areal yang diusahakan (Letak, Luas dan Batas Areal Usaha, Aksesibilitas, Potensi Objek Daya Tarik Wisata Alam di sekitar areal usaha, Potensi Sosial Ekonomi Masyarakat dan Kebijakan Pengembangan Wilayah di Sekitar Areal Usaha);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>d) Rencana Kegiatan Perusahaan (Penataan Areal Perusahaan, Pengamanan dan Pemeliharaan Areal Perusahaan, Pembangunan dan Pemeliharaan sarana, prasarana dan fasilitas pendukung lainnya, Pengelolaan Pengunjung, Pengelolaan Lingkungan, Mitigasi, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pelibatan dan Pemberdayaan Masyarakat, Pemasaran) dan rencana kegiatan lain sesuai ketentuan;</p> <p>e) Rencana Investasi, Rencana Biaya dan Perkiraan Pendapatan (Memuat rencana investasi yang akan ditanamkan, rincian biaya operasional kegiatan perusahaan dan rincian perkiraan sumber-sumber pendapatan selama perusahaan); dan</p> <p>f) Analisis Investasi (Uraian tentang kelayakan investasi yang akan ditanamkan terkait dengan perusahaan sarana jasa lingkungan wisata alam yang meliputi uraian perhitungan NPV, IRR, BCR dan Pay Back Period).</p> <p>g) Lampiran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Matriks Rencana Kegiatan Selama Periode Perusahaan yang dibuat per Lima Tahun yang memuat nama kegiatan, satuan fisik, volume, biaya; 2) Peta Areal Kerja sarana jasa lingkungan wisata alam sesuai Berita Acara pemberian tanda batas; 3) Dokumen <i>Site Plan</i> memuat informasi sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> (a) Pendahuluan (Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Ruang Lingkup); (b) Dasar-dasar Pertimbangan Pengembangan Rencana Tata Letak (pertimbangan kebijakan, ekologis, fisik, teknis, estetika, Nilai Sejarah/Historis, dan Sosial dan Budaya); (c) Rencana Tata Letak (rencana tata ruang, rencana tata bangunan, dan rencana pengembangan infrastruktur antara lain jaringan jalan, jaringan komunikasi, jaringan instalasi air, jaringan listrik, dll) (d) Penutup (harapan dan asumsi yang dapat mendukung

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pelaksanaan pengembangan pada areal perencanaan)</p> <p>(e) Lampiran berupa Peta <i>Site Plan</i></p> <p>4) Dokumen Desain Fisik memuat informasi sebagai berikut:</p> <p>(a) Pendahuluan (Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Ruang Lingkup);</p> <p>(b) Pendekatan perencanaan (Kebijakan, Ekologis, Fisik, Teknis, Estetika dan Sosial dan Budaya);</p> <p>(c) Detail Engineering Design (DED) Fisik Bangunan (jenis-jenis bangunan yang akan dikembangkan, bahan-bahan yang digunakan dan asalnya, ukuran bangunan, bentuk bangunan serta penjelasan atas DED bangunan, sifat bangunan dan konstruksi bangunan);</p> <p>(d) Penutup (harapan dan asumsi atas penyusunan desain fisik); dan</p> <p>(e) Lampiran berupa gambar DED; dan</p> <p>h) Membayar Iuran Perizinan Berusaha Pengusahaan Sarana Jasa Lingkungan Wisata Alam pada kawasan konservasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>i) Pemenuhan persyaratan dilaksanakan maksimal 1 (satu) tahun setelah memperoleh Surat Perintah Pemenuhan Persyaratan yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal.</p> <p>j) Perizinan Berusaha Pengusahaan Sarana Jasa Lingkungan Wisata Alam pada Kawasan Konservasi berlaku selama jangka waktu 35 (tiga puluh lima) tahun dan dapat diperpanjang.</p> <p>9. Ketentuan Pemenuhan Persyaratan Umum</p> <p>a) Pertimbangan teknis menjadi dasar bagi pelaku usaha untuk mengajukan permohonan penandaan batas Areal Kegiatan Usaha kepada UPT/UPTD setempat.</p> <p>b) Permohonan pengesahan Rencana Pengusahaan Sarana Jasa Lingkungan Wisata Alam disampaikan kepada Direktur Jenderal setelah pemohon memperoleh pertimbangan teknis dari</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>UPT/UPTD dan melakukan penandaan batas Areal Kegiatan Usaha.</p> <p>c) Verifikasi persyaratan umum usaha dilakukan oleh Direktur Jenderal; dan</p> <p>d. Persetujuan dilakukan oleh Menteri.</p> <p>B. Persyaratan khusus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusahaan Sarana Jasa Lingkungan Wisata Alam pada kawasan konservasi dilaksanakan pada Ruang Usaha yang telah ditetapkan di Zona Pemanfaatan Taman Nasional, Blok Pemanfaatan Taman Wisata Alam atau Blok Pemanfaatan Taman Hutan Raya. 2. Perizinan berusaha Pengusahaan sarana jasa lingkungan wisata alam hanya dapat dimohon oleh non perseorangan (badan usaha milik negara; badan usaha milik daerah; badan usaha milik swasta; Bumdes atau koperasi) sesuai ketentuan peraturan perundangan-undangan. 3. Luas areal yang diizinkan untuk dibangun sarana wisata alam paling banyak 10% (sepuluh persen) dari luas areal yang ditetapkan dalam izin. 4. Dalam melaksanakan pembangunan sarana wisata alam disesuaikan dengan kondisi alam dengan tidak mengubah karakteristik bentang alam; 5. Bentuk bangunan sarana wisata alam yang ramahlingkungan dan memperhatikan budaya lokal. 6. Pembangunan sarana yang diperkenankan maksimum 2 (dua) lantai; 7. Bahan bangunan untuk pembangunan sarana wisata alam dan fasilitas yang menunjang kepariwisataan disesuaikan dengan kondisi setempat dan diutamakan menggunakan bahan-bahan dari daerah setempat; 8. Bangunan sarana wisata alam harus memperhatikan sistem sanitasi yang memenuhi standar kesehatan manusia dan kelestarian lingkungan; 9. Bangunan sarana wisata alam harus memperhatikan dan memiliki teknologi pengolahan dan pembuangan limbah; 10. Bangunan sarana wisata alam harus memperhatikan konstruksi yang memenuhi persyaratan bagi keselamatan; 11. Bangunan sarana wisata alam harus memperhatikan aspek hemat energi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>12. Bangunan sarana wisata alam harus memperhatikan dan berpedoman pada ketentuan teknis yang menyangkut keselamatan dan keamanan dari instansi yang berwenang.</p> <p>13. Untuk usaha skala mikro sampai dengan kecil diperuntukkan bagi koperasi dan Bumdes dengan luas areal yang dimohonkan maksimal 2 (dua) hektar.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: Sistem, Mekanisme dan Prosedur Klasifikasi 4, 8, 13, atau 17 sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV Peraturan Bupati ini.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: 30 hari kerja sejak diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.
4	Biaya/Tarif	: Pembayaran PNBK sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5	Produk Layanan	: NIB dan Izin Terverifikasi dengan tanda tangan elektronik
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>: 1. Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan oleh DPMPTSP tidak dilaksanakan sesuai ketentuan perundang-undangan.</p> <p>2. Pengaduan dapat disampaikan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh DPMPTSP paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sejak pemohon menerima pelayanan, melalui:</p> <p>a. Pejabat Pengelola Pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Purwakarta Jalan Veteran Nomor 139, Kelurahan Nagrikaler Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41115.</p> <p>b. Petugas Pengaduan pada Loker Pengaduan Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta, Jalan Jenderal Sudirman, Kelurahan Nagrikaler Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41115.</p> <p>c. Surat ke DPMPTSP Kabupaten Purwakarta Jalan Veteran Nomor 139, Kelurahan Nagrikaler Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41115 atau Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta, Jalan Jenderal Sudirman, Kelurahan Nagrikaler Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41115.</p> <p>d. Telepon: (0264) 8224794 ext.103</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> e. SMS: 081809898222 f. WA: 081809898222 g. Email: pengaduanptsp139@gmail.com h. Twitter: dpmptsp_pwk i. Instagram: pengaduanptsp139.purwakarta j. Web: www.dpmptsp.purwakartakab.go.id k. Web: www.mpp.purwakartakab.go.id l. Formulir Pengaduan m. Kotak Pengaduan <p>3. Pengaduan yang disampaikan lebih dari 30 (tiga puluh) hari kelender dapat diperlakukan sebagai saran/masukan/koreksi/revisi.</p> <p>4. DPMPTSP wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya pengaduan;</p> <p>5. Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; b. Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; c. Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> 1) Bidang/Sektor/Jenis Pelayanan; 2) Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. <p>6. Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Merumuskan inti masalah yang diadukan; b. Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; c. Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; d. Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan; e. Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal DPMPTSP;</p> <p>7. Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:</p> <p>a. Penyelesaian pengaduan di internal DPMPTSP, untuk dugaan yang permasalahannya berada di internal DPMPTSP. Tindaklanjut pengaduan di internal DPMPTSP, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala DPMPTSP, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya;</p> <p>b. Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eskternal DPMPTSP. Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya;</p> <p>c. Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal DPMPTSP. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala DPMPTSP/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p> <p>8. Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung.</p>
B.	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi:	
7	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan; 6. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik; 7. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
8	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir; 2. Ruang tunggu pelayanan; 3. Ruang dan/atau meja informasi pelayanan; 4. Ruang dan/atau meja konsultasi pelayanan; 5. Ruang dan/atau meja pengaduan, saran dan masukan pelayanan; 6. Ruang dan/atau meja komputer pendaftaran mandiri; 7. Ruang dan/atau meja pendaftaran pelayanan; 8. Ruang dan/atau meja pemeriksaan dokumen; 9. Ruang dan/atau meja pengolah perizinan; 10. Ruang dan/atau meja tim teknis perizinan; 11. Ruang dan/atau meja rapat tim teknis perizinan; 12. Ruang dan meja kerja pimpinan; 13. Ruang perbankan; 14. Aula; 15. Ruang dan rak arsip; 16. Ruang server; 17. Ruang kontrol dan pusat data; 18. Ruang <i>pantry</i>; 19. Ruang layanan prioritas; 20. Pojok baca; 21. Ruang laktasi; 22. Ruang bermain anak; 23. Mushola; 24. Toilet (umum dan disabilitas); 25. <i>Counter fotocopy</i>; 26. ATM; 27. Kantin; 28. Kursi roda; 29. Server, Komputer, <i>smartphone</i>, tablet, <i>scanner</i> dan Printer;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		30. Informasi Multimedia (<i>touchsreen</i> dan layar televisi); 31. Mesin dan sistem informasi antrian; 32. <i>Sound system</i> ; 33. Kendaraan operasional; 34. GPS; 35. <i>Camera</i> dan <i>Video Cam</i> ; 36. Seragam pelayanan; 37. Peralatan keselamatan dan keamanan; 38. Peralatan survei; 39. Sistem keselamatan gedung; 40. <i>Sign system</i> dan/atau manual; 41. CCTV; 42. AC; 43. Alat penyedia daya listrik; 44. Pengukur suhu tubuh; 45. Jaringan internet, <i>wifi</i> ; 46. <i>Website</i> , aplikasi <i>mobile</i> , Aplikasi Perizinan; 47. <i>QR Code</i> ; 48. Survey kepuasan masyarakat elektronik; 49. Kotak saran dan pengaduan; dan 50. ID pegawai.
9	Kompetensi Pelaksana	: 1. Pendidikan terakhir minimal Sarjana atau SMA yang memiliki pengalaman kerja 5 tahun di Pemerintahan atau SMA yang memiliki pengalaman 3 tahun kerja menangani pelayanan terpadu satu pintu atau memiliki kompetensi teknis sesuai bidang pelayanan terpadu satu pintu yang ditangani; 2. Pelatihan: Diklat PTSP, Diklat OSS, Diklat Kepribadian. 3. Memiliki sikap ramah, komunikatif, bertanggung jawab dan sabar; 4. Memahami etika pelayanan dan standar pelayanan; 5. Memahami peraturan perundangan mengenai pelayanan publik dan pemerintahan; 6. Memahami peraturan teknis terkait pelayanan terpadu satu pintu; 7. Dapat mengoperasikan komputer dan aplikasi <i>office</i> ; 8. Dapat mengoperasikan aplikasi pelayanan terpadu satu pintu; dan 9. Berorientasi terhadap kepuasan pelanggan.
10	Pengawasan Internal	: 1. Pengawasan umum penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang; 2. Pengawasan fungsional penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten Purwakarta;

NO	KOMPONEN	URAIAN
11	Jumlah Pelaksana	: 30 Orang
12	Jaminan Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik; 2. Fakta integritas; 3. Maklumat pelayanan; 4. Motto Pelayanan: PASTI (Pelayanan Sepenuh Hati) dan KSATRIA (Kolaborasi, Satu Pintu, Rekreatif, Inovatif, dan Amanah); 5. Penyelenggara pelayanan akan menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan apabila didalam pelaksanaan tugasnya tidak sesuai dengan standar pelayanan dan maklumat pelayanan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggaraan pelayanan memberikan jaminan dan keselamatan kepada pelanggan dengan menempatkan petugas keamanan dan fasilitas keselamatan seperti ketersediaan APAR di tempat pelayanan; 2. Penyelenggaraan pelayanan memberikan jaminan dan keselamatan kepada petugas pelayanan dengan menyediakan sarana dan prasarana keamanan dan keselamatan terutama pada saat melaksanakan peninjauan lapangan/survei; dan 3. Penyelenggaraan pelayanan mendapatkan jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan berupa bantuan hukum.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan secara rutin dan teratur serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Evaluasi kinerja diantaranya berupa: <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelaksanaan standar pelayanan dan standar operasional prosedur setidaknya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi berupa survey kepuasan pelanggan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 3. Hasil evaluasi disampaikan kepada semua aparat penyelenggara pelayanan untuk merumuskan perbaikan yang perlu dilakukan.