

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Dan Kualitas Layanan Kecamatan Pemerintah Kota Kupang (2013)

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisa dan interpretasi sebagaimana dipaparkan pada bagian sebelumnya di Kecamatan Kelapa Lima, dapat disimpulkan sebagai berikut :
 - a. Hasil perhitungan yang diperoleh angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang pada tahun 2013 adalah 81,38 dan ini termasuk kategori sangat baik. Oleh karena itu harus dipertahankan.
 - b. Rata-rata nilai penilaian pelayanan terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang telah menghasilkan nilai indeks sebesar 3,26 dengan kategori sangat baik sehingga perlu di pertahankan.
 - c. Terdapat 1 (satu) unsur yang memiliki rata-rata penilaian terendah yaitu Kecepatan Pelayanan dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu Kecepatan Pelayanan dengan nilai 3,17 dengan kategori baik.
 - d. Ada 1 (satu) unsur pelayanan yang mendapatkan rata-rata penilaian tertinggi jika dibandingkan dengan unsur lainnya dan berada pada nilai di atas nilai rata-rata yaitu : Kepastian Biaya Pelayanan dengan nilai 3,51 masuk kategori Sangat Baik.
 - e. Kualitas layanan diukur dengan 5 (Lima) dimensi menurut Parasuraman telah dinilai oleh masyarakat dengan kategori Sangat Baik dengan rata-rata nilai 4,26 (Sangat Baik). Kualitas layanan terbaik terdapat pada dimensi Daya Tanggap Dalam Pelayanan dengan skor 4.30 (Sangat Baik) dan skor terendah walaupun nilainya hampir sama dengan yang lain pada dimensi Ketepatan Pelayanan, Keterjaminan dan Kepedulian dengan skor 4,25 (Sangat Baik).
 - f. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang telah dinilai oleh responden dengan kategori Sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Nilai rata-rata harapan masyarakat 3,49 termasuk dalam kategori Sangat Sesuai (A). Dengan demikian Kecamatan Kelapa Lima perlu mempertahankan pelayanan masyarakat yang telah dilakukan selama ini.
2. Berdasarkan hasil analisa dan Interpretasi IKM di Kecamatan Kota Lama dapat disimpulkan sebagai berikut :
 - a. Hasil perhitungan yang diperoleh angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Kota Lama Kota Kupang pada tahun 2013 adalah 75,92 dan ini termasuk dalam kategori Baik. Oleh karena itu harus ditingkatkan agar dapat menjadi sangat baik.
 - b. Rata-rata nilai penilaian pelayanan terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang telah menghasilkan nilai indeks sebesar 3,04 dengan kategori baik sehingga perlu di tingkatkan.
 - c. Terdapat 1 (satu) unsur yang memiliki rata-rata penilaian terendah yaitu Kecepatan Pelayanan dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu dengan nilai 2,89 masuk kategori baik.
 - d. Ada 1 (satu) unsur pelayanan yang mendapatkan rata-rata penilaian tertinggi jika dibandingkan dengan unsur lainnya dan berada pada nilai diatas nilai rata-rata yaitu : Keamanan Biaya Pelayanan (Nilai 3,21 kategori Baik).
 - e. Kualitas layanan diukur dengan 5 (Lima) dimensi menurut Parasuraman telah dinilai oleh masyarakat dengan kategori Baik dengan rata-rata nilai 4,09. Kualitas layanan terbaik terdapat pada dimensi Pelayanan Fisik dengan skor 4,14 (Baik) dan skor terendah walaupun nilainya hampir sama dengan yang lain pada dimensi Ketepatan Pelayanan dengan skor 4,04 (Baik).
 - f. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kota Lama Kota Kupang telah dinilai oleh responden dengan kategori Sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Nilai rata-rata harapan masyarakat 2,89 termasuk dalam kategori Sesuai (B). Dengan

demikian Kecamatan Kota Lama perlu meningkatkan pelayanan masyarakat yang telah dilakukan selama ini.

3. Berdasarkan hasil analisa dan Interpretasi IKM di Kecamatan Alak Kota Kupang dapat disimpulkan sebagai berikut :
 - a. Hasil perhitungan yang diperoleh angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Alak Kota Kupang pada tahun 2013 adalah 78,59 dan ini termasuk dalam kategori Baik (B). Oleh karena itu harus ditingkatkan agar dapat menjadi sangat baik.
 - b. Rata-rata nilai penilaian pelayanan terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang telah menghasilkan nilai indeks sebesar 3,14 dengan kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan agar menjadi sangat baik.
 - c. Terdapat 2 (dua) unsur yang memiliki rata-rata penilaian terendah yaitu Prosedur Pelayanan dan Keadilan Pelayanan dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu dengan nilai 3,05 dengan kategori Baik.
 - d. Ada 3 (tiga) unsur pelayanan yang mendapatkan rata-rata penilaian tertinggi jika dibandingkan dengan unsur lainnya dan berada pada nilai dalam kategori Sangat Baik (A) yaitu : Kepastian Biaya Pelayanan dengan nilai 3,36 masuk kategori Sangat Baik (A), Kepastian Jadwal Pelayanan dengan nilai 3,29 masuk kategori Sangat Baik (A), dan Kenyamanan Lingkungan dengan nilai 3,33 masuk kategori Sangat Baik (A).
 - e. Kualitas layanan diukur dengan 5 (Lima) dimensi menurut Parasuraman telah dinilai oleh masyarakat dengan kategori Baik dengan rata-rata nilai 3,96. Kualitas layanan terbaik terdapat pada dimensi Pelayanan Fisik dengan skor 4,05 (Baik) dan skor terendah walaupun nilainya hampir sama dengan yang lain pada dimensi Ketepatan Pelayanan, dengan skor 3,91 (Baik).
 - f. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Alak Kota Kupang telah dinilai oleh responden dengan kategori Sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Nilai rata-rata harapan masyarakat 3,02 termasuk dalam kategori Sesuai (B). Dengan demikian masih perlu adanya peningkatan dalam pelayanan masyarakat agar apa yang telah dilakukan Kecamatan Alak menjadi sangat sesuai dengan harapan masyarakat.
4. Berdasarkan hasil analisa dan Interpretasi IKM di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang dapat disimpulkan sebagai berikut :
 - a. Hasil perhitungan yang diperoleh angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Kota Raja Kota Kupang pada tahun 2013 adalah 85,96 dan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik . Oleh karena itu harus dipertahankan.
 - b. Rata-rata nilai penilaian pelayanan terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang telah menghasilkan nilai indeks sebesar 3,44 dengan kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.
 - c. Terdapat 1 (satu) unsur yang memiliki rata-rata penilaian terendah yaitu Keamanan Pelayanan dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu dengan nilai 3,29 masuk kategori Sangat Baik.
 - d. Ada 1 (satu) unsur pelayanan yang mendapatkan rata-rata penilaian tertinggi jika dibandingkan dengan unsur lainnya dan berada pada nilai diatas nilai rata-rata yaitu : Prosedur Pelayanan (Nilai 3,58 kategori Sangat Baik).
 - e. Kualitas layanan diukur dengan 5 (Lima) dimensi menurut Parasuraman telah dinilai oleh masyarakat dengan kategori Baik dengan rata-rata nilai 4,45. Kualitas layanan terbaik terdapat pada dimensi Pelayanan Fisik dengan skor 4,68 (Sangat Baik) dan skor terendah walaupun nilainya hampir sama dengan yang lain pada dimensi Ketepatan Pelayanan, dengan skor 4,22 (Sangat Baik).
 - f. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kota Raja Kota Kupang telah dinilai oleh responden dengan kategori Sangat Sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Nilai rata-rata harapan masyarakat 3,71 termasuk dalam kategori Sangat Sesuai (A). Dengan demikian Kecamatan Kota Raja perlu mempertahankan pelayanan masyarakat yang telah dilakukan selama ini.

5. Berdasarkan hasil analisa dan Interpretasi IKM di Kecamatan Oebobo Kota Kupang dapat disimpulkan sebagai berikut :
 - a. Hasil perhitungan yang diperoleh angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Oebobo Kota Kupang pada tahun 2013 adalah 78,41 dan ini termasuk dalam kategori Baik . Oleh karena itu harus ditingkatkan agar dapat menjadi sangat baik.
 - b. Rata-rata nilai penilaian pelayanan terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan di Kecamatan Oebobo Kota Kupang telah menghasilkan nilai indeks sebesar 3,14 dengan kategori baik, dan perlu ditingkatkan.
 - c. Terdapat 1 (satu) unsur yang memiliki rata-rata penilaian terendah yaitu Kecepatan Pelayanan dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu dengan nilai 2,93 dengan kategori Baik.
 - d. Ada 1 (satu) unsur pelayanan yang mendapatkan rata-rata penilaian tertinggi jika dibandingkan dengan unsur lainnya dan berada pada nilai diatas nilai rata-rata yaitu : Kepastian Biaya Pelayanan (Nilai 3,31 kategori Sangat Baik).
 - e. Kualitas layanan diukur dengan 5 (Lima) dimensi menurut Parasuraman telah dinilai oleh masyarakat dengan kategori Baik dengan rata-rata nilai 4,03. Kualitas layanan terbaik terdapat pada dimensi Keterjaminan dengan skor 4,10 (Baik) dan skor terendah walaupun nilainya hampir sama dengan yang lain pada dimensi Pelayanan Fisik, dengan skor 3,98 (Baik).
 - f. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Oebobo Kota Kupang telah dinilai oleh responden dengan kategori Sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Nilai rata-rata harapan masyarakat 3,17 termasuk dalam kategori Sesuai (B). Dengan demikian Kecamatan Oebobo perlu meningkatkan pelayanan masyarakat yang telah dilakukan selama ini.

6. Berdasarkan hasil analisa dan Interpretasi IKM di Kecamatan Maulafa Kota Kupang dapat disimpulkan sebagai berikut :
 - a. Hasil perhitungan yang diperoleh angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Maulafa Kota Kupang pada tahun 2013 adalah 77,90 dan ini termasuk dalam kategori Baik . Oleh karena itu harus ditingkatkan menjadi sangat baik.
 - b. Rata-rata nilai penilaian pelayanan terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan di Kecamatan Maulafa Kota Kupang telah menghasilkan nilai indeks sebesar 3,12 dengan kategori baik, sehingga perlu di tingkatkan.
 - c. Terdapat 1 (satu) unsur yang memiliki rata-rata penilaian terendah yaitu Persyaratan Pelayanan dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu dengan nilai 3,03 masuk kategori Baik.
 - d. Ada 1 (satu) unsur pelayanan yang mendapatkan rata-rata penilaian tertinggi jika dibandingkan dengan unsur lainnya dan berada pada nilai diatas nilai rata-rata yaitu : Kepastian Biaya Pelayanan (Nilai 3,63 kategori Sangat Baik).
 - e. Kualitas layanan diukur dengan 5 (Lima) dimensi menurut Parasuraman telah dinilai oleh masyarakat dengan kategori Baik dengan rata-rata nilai 4,06. Kualitas layanan terbaik terdapat pada dimensi Ketepatan Pelayanan , Daya Tanggap dalam Pelayanan dan Keterjaminan Keterjaminan dengan skor 4,07 (Baik) dan skor terendah walaupun nilainya hampir sama dengan yang lain pada dimensi Kepedulian, dengan skor 4,03 (Baik).
 - f. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Maulafa Kota Kupang telah dinilai oleh responden dengan kategori Sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Nilai rata-rata harapan masyarakat 3,08 termasuk dalam kategori Sesuai (B). Dengan demikian Kecamatan Maulafa perlu meningkatkan pelayanan masyarakat yang telah dilakukan selama ini.

Saran/Rekomendasi

1. Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka ada beberapa rekomendasi terhadap IKM di Kecamatan Kelapa Lima yakni :
 - a. Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang merupakan unit pelayanan yang telah mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori Sangat Baik (A), sehingga perlu dipertahankan agar pelayanan publik yang diberikan dapat terus sesuai dengan harapan masyarakat.
 - b. Ada 1 (Satu) unsur yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya dan masuk kategori Baik, untuk itu upaya mengenai kecepatan pelayanan, perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat ditingkatkan, demikian juga dengan unsur-unsur yang lain yang masih mendapatkan kategori baik hendaknya ditingkatkan menjadi sangat baik.
 - c. Dilihat dari 5 (Lima) dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan, dimensi Ketepatan Pelayanan, Keterjaminan dan Kepedulian mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu 4,25 dan masuk dalam kategori Sangat Baik (A). Hal ini berarti dimensi-dimensi ini perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan.
 - d. Beberapa program alternatif peningkatan kinerja petugas pelayanan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan harus tetap dijaga dan bahkan ditingkatkan antara lain :
 - Memperbaiki dukungan sarana dan prasarana pelayanan, melalui identifikasi yang lebih lengkap tentang berbagai kebutuhan pelayanan, kebutuhan perkantoran, maupun kebutuhan pekerja, serta selanjutnya membuat perencanaan kebutuhan sarana prasarana di Kecamatan Kelapa Lima bisa diberikan secara lebih up to date.
 - Melanjutkan dan mengoptimalkan pemberdayaan SDM yang dimiliki dengan pemecahan masalah pelayanan dengan melibatkan seoptimal mungkin peran para petugas pelayanan, disamping itu juga bisa dengan mengirim petugas ke diklat atau kursus yang terkait dengan peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan, serta program-program studi banding ke instansi sejenis yang relatif lebih maju sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal dengan teknologi baru dalam bidang pelayanan masyarakat dengan tepat.
 - Penerapan pola insentif (reward) bagi Petugas Pelayanan sebagai bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja hendaknya perlu dan terus dilakukan untuk memotivasi karyawan.
2. Rekomendasi IKM di Kecamatan Kota Lama :
 1. Kecamatan Kota Lama Kota Kupang merupakan unit pelayanan yang telah mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori Baik (B), sehingga perlu ditingkatkan agar pelayanan publik yang diberikan dapat lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.
 2. Ada 1 (Satu) unsur yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya dan masuk kategori Baik, untuk itu upaya mengenai kecepatan pelayanan, perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat ditingkatkan, demikian juga dengan unsur-unsur yang lain yang masih mendapatkan kategori baik hendaknya ditingkatkan menjadi sangat baik.
 3. Dilihat dari 5 (Lima) dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan, dimensi Ketepatan Pelayanan mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu 4,04 dan masuk dalam kategori Baik (B). Hal ini berarti dimensi-dimensi ini perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan.
 4. Beberapa program alternatif peningkatan kinerja petugas pelayanan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan harus tetap dijaga dan bahkan ditingkatkan antara lain :

- Memperbaiki dukungan sarana dan prasarana pelayanan, melalui identifikasi yang lebih lengkap tentang berbagai kebutuhan pelayanan, kebutuhan perkantoran, maupun kebutuhan pekerja, serta selanjutnya membuat perencanaan kebutuhan sarana prasarana di Kecamatan Kota Lama bisa diberikan secara lebih up to date.
 - Melanjutkan dan mengoptimalkan pemberdayaan SDM yang dimiliki dengan pemecahan masalah pelayanan dengan melibatkan seoptimal mungkin peran para petugas pelayanan, disamping itu juga bisa dengan mengirim petugas ke diklat atau kursus yang terkait dengan peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan, serta program-program studi banding ke instansi sejenis yang relatif lebih maju sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal dengan teknologi baru dalam bidang pelayanan masyarakat dengan tepat.
 - Penerapan pola insentif (reward) bagi Petugas Pelayanan sebagai bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja hendaknya perlu dan terus dilakukan untuk memotivasi karyawan.
3. Rekomendasi IKM di Kecamatan Alak Kota Kupang :
- a. Kecamatan Alak Kota Kupang merupakan unit pelayanan yang telah mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori Baik (B), sehingga perlu ditingkatkan agar pelayanan publik yang diberikan dapat lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.
 - b. Ada 2 (Dua) unsur yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya dan masuk kategori Baik, untuk itu upaya mengenai Prosedur Pelayanan dan Keadilan Pelayanan perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat ditingkatkan, demikian juga dengan unsur-unsur yang lain yang masih mendapatkan kategori baik hendaknya ditingkatkan menjadi sangat baik.
 - c. Dilihat dari 5 (Lima) dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan, dimensi Ketepatan Pelayanan mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu 3,91 dan masuk dalam kategori Baik (B). Hal ini berarti dimensi-dimensi ini perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan.
 - d. Beberapa program alternatif peningkatan kinerja petugas pelayanan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan harus tetap dijaga dan bahkan ditingkatkan antara lain :
 - Memperbaiki dukungan sarana dan prasarana pelayanan, melalui identifikasi yang lebih lengkap tentang berbagai kebutuhan pelayanan, kebutuhan perkantoran, maupun kebutuhan pekerja, serta selanjutnya membuat perencanaan kebutuhan sarana prasarana di Kecamatan Alak bisa diberikan secara lebih up to date.
 - Melanjutkan dan mengoptimalkan pemberdayaan SDM yang dimiliki dengan pemecahan masalah pelayanan dengan melibatkan seoptimal mungkin peran para petugas pelayanan, disamping itu juga bisa dengan mengirim petugas ke diklat atau kursus yang terkait dengan peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan, serta program-program studi banding ke instansi sejenis yang relatif lebih maju sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal dengan teknologi baru dalam bidang pelayanan masyarakat dengan tepat.
 - Penerapan pola insentif (reward) bagi Petugas Pelayanan sebagai bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja hendaknya perlu dan terus dilakukan untuk memotivasi karyawan.
4. Rekomendasi IKM di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang :
- a. Kecamatan Kota Raja Kota Kupang merupakan unit pelayanan yang telah mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori Sangat Baik (A), sehingga perlu dipertahankan agar pelayanan publik yang diberikan dapat terus sesuai dengan harapan masyarakat.
 - b. Ada 1 (Satu) unsur yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya dan masuk kategori Sangat Baik, untuk itu upaya mengenai Keamanan Pelayanan perlu mendapatkan perhatian khusus dapat ditingkatkan.

- c. Dilihat dari 5 (Lima) dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan, dimensi Ketepatan Pelayanan mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu 4,22 dan masuk dalam kategori Sangat Baik (A). Hal ini berarti dimensi-dimensi ini perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan dibandingkan dimensi lainnya.
 - d. Beberapa program alternatif peningkatan kinerja petugas pelayanan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan harus tetap dijaga dan bahkan ditingkatkan antara lain :
 - Memperbaiki dukungan sarana dan prasarana pelayanan, melalui identifikasi yang lebih lengkap tentang berbagai kebutuhan pelayanan, kebutuhan perkantoran, maupun kebutuhan pekerja, serta selanjutnya membuat perencanaan kebutuhan sarana prasarana di Kecamatan Kota Raja bisa diberikan secara lebih up to date.
 - Melanjutkan dan mengoptimalkan pemberdayaan SDM yang dimiliki dengan pemecahan masalah pelayanan dengan melibatkan seoptimal mungkin peran para petugas pelayanan, disamping itu juga bisa dengan mengirim petugas ke diklat atau kursus yang terkait dengan peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan, serta program-program studi banding ke instansi sejenis yang relatif lebih maju sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal dengan teknologi baru dalam bidang pelayanan masyarakat dengan tepat.
 - Penerapan pola insentif (reward) bagi Petugas Pelayanan sebagai bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja hendaknya perlu dan terus dilakukan untuk memotivasi karyawan.
5. Rekomendasi IKM di Kecamatan Oebobo Kota Kupang :
- a. Kecamatan Oebobo Kota Kupang merupakan unit pelayanan yang telah mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori Baik (B), sehingga perlu ditingkatkan agar pelayanan publik yang diberikan dapat lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.
 - b. Ada 1 (Satu) unsur yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya dan masuk kategori Baik, untuk itu upaya mengenai Kecepatan Pelayanan perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat ditingkatkan, demikian juga dengan unsur-unsur yang lain yang masih mendapatkan kategori baik hendaknya ditingkatkan menjadi sangat baik.
 - c. Dilihat dari 5 (Lima) dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan, dimensi Pelayanan Fisik mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu 3,98 dan masuk dalam kategori Baik (B). Hal ini berarti dimensi ini perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan.
 - d. Beberapa program alternatif peningkatan kinerja petugas pelayanan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan harus tetap dijaga dan bahkan ditingkatkan antara lain :
 - Memperbaiki dukungan sarana dan prasarana pelayanan, melalui identifikasi yang lebih lengkap tentang berbagai kebutuhan pelayanan, kebutuhan perkantoran, maupun kebutuhan pekerja, serta selanjutnya membuat perencanaan kebutuhan sarana prasarana di Kecamatan Oebobo bisa diberikan secara lebih up to date.
 - Melanjutkan dan mengoptimalkan pemberdayaan SDM yang dimiliki dengan pemecahan masalah pelayanan dengan melibatkan seoptimal mungkin peran para petugas pelayanan, disamping itu juga bisa dengan mengirim petugas ke diklat atau kursus yang terkait dengan peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan, serta program-program studi banding ke instansi sejenis yang relatif lebih maju sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal dengan teknologi baru dalam bidang pelayanan masyarakat dengan tepat.
 - Penerapan pola insentif (reward) bagi Petugas Pelayanan sebagai bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja hendaknya perlu dan terus dilakukan untuk memotivasi karyawan.
6. Rekomendasi IKM di Kecamatan Maulafa Kota Kupang :

- a. Kecamatan Maulafa Kota Kupang merupakan unit pelayanan yang telah mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori Baik (B), sehingga perlu ditingkatkan agar pelayanan publik yang diberikan dapat lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.
- b. Ada 1 (Satu) unsur yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya dan masuk kategori Baik, untuk itu upaya mengenai Persyaratan Pelayanan perlu mendapatkan perhatian khusus untuk ditingkatkan, demikian juga dengan unsur-unsur yang lain yang masih mendapatkan kategori baik hendaknya ditingkatkan menjadi sangat baik.
- c. Dilihat dari 5 (Lima) dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan, dimensi Kepedulian mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu 4,03 dan masuk dalam kategori Baik (B). Hal ini berarti dimensi ini perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan.
- d. Beberapa program alternatif peningkatan kinerja petugas pelayanan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan harus tetap dijaga dan bahkan ditingkatkan antara lain :
 - Memperbaiki dukungan sarana dan prasarana pelayanan, melalui identifikasi yang lebih lengkap tentang berbagai kebutuhan pelayanan, kebutuhan perkantoran, maupun kebutuhan pekerja, serta selanjutnya membuat perencanaan kebutuhan sarana prasarana di Kecamatan Maulafa bisa diberikan secara lebih up to date.
 - Melanjutkan dan mengoptimalkan pemberdayaan SDM yang dimiliki dengan pemecahan masalah pelayanan dengan melibatkan seoptimal mungkin peran para petugas pelayanan, disamping itu juga bisa dengan mengirim petugas ke diklat atau kursus yang terkait dengan peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan, serta program-program studi banding ke instansi sejenis yang relatif lebih maju sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal dengan teknologi baru dalam bidang pelayanan masyarakat dengan tepat.
 - Penerapan pola insentif (*reward*) bagi Petugas Pelayanan sebagai bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja hendaknya perlu dan terus dilakukan untuk memotivasi karyawan.