

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT REKOMENDASI IZIN
PENGUMPULAN UANG DAN BARANG PADA DINAS SOSIAL KOTA
PALANGKA RAYA**



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Pada Program Studi

Administrasi Publik

Disusun Oleh:

JONianto

(22.11.025747)

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA
TAHUN 2026**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan segala puji Syukur Kepada Allah SWT, Allhamdulillah akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Di balik setiap halaman yang kutulis, tersimpan doa dan harapan. Skripsi ini adalah jejak kecil dari perjalanan panjang yang tak akan pernah bisa kulalui sendiri. Setiap langkah yang kutapaki adalah hasil dari doa, dukungan, dan cinta dari orang-orang yang tak pernah lelah mempercayaku. Dengan hati yang penuh rasa syukur, kupersembahkan karya sederhana ini kepada kalian yang teristimewa:

1. Dr. Rita Rahmaniati, M.Pd selaku Dekan Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Muhammadiyah Palangk Raya.
2. Dr. Milka S. Sos., M.A.P selaku Wakil Dekan Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Muhammadiyah Palangk Raya.
3. Bapak Dr. Sholahuddin Shoum Abdurrohman, S.Sos., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik
4. Bapak Bayu Suratmoko., M.AP selaku dosen pembimbing I (satu) skripsi ini yang selalu membimbing dengan baik, memberikan masukan dan pemecahan masalah yang tepat dan tepat pada waktu, dan membimbing dengan sepenuh hati. Hingga skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
5. Bapak Bahrianoor, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing II (dua) penulisan skripsi ini yang selalu memberikan motivasi, mengingatkan saya untuk selalu teliti dan tepat waktu, dan memberikan arahan yang baik, sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
6. Terkhusus kepada Almarhum Bapak Siswanto., sosok yang paling kurindukan. Berat sekali rasanya ditinggalkan. Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, serta segala bentuk tanggung jawab atas kehidupan layak yang telah diberikan semasa bapak hidup. Terima kasih telah menjadi alasan terbesarku untuk tetap semangat berjuang meraih gelar sarjana yang bapak impikan. Walaupun berat sekali harus melewati kerasnya kehidupan tanpa didampingi sosok bapak, rasa

rindu sering kali membuat terjatuh. Semoga bapak bangga dengan usaha dan perjuanganku selama ini.

7. Kepada Ibu tercinta, Sriutami, terima kasih telah mengorbankan banyak waktu, tenaga dan upaya, selalu berjuang untuk kehidupan anak-anaknya, menggantikan peran bapak menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua hebat yang selalu mendukung anak-anaknya untuk mencapai cita-cita. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik dan memotivasi tiada henti hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
8. Kepada Kedua Saudara saya Kakak Bintoro, Dan Kakak Yuliana, Menjadi sarjana pertama di keluarga bukanlah perjalanan yang ringan. Ada rasa takut, ragu, bahkan lelah yang seringkali membuatku ingin berhenti di tengah jalan. Namun, harapan yang kalian titipkan, doa yang kalian panjatkan, dan pada kebanggaan yang kalian sematkan untukku. Terima kasih sudah percaya padaku, bahkan saat aku sendiri tidak yakin bisa menyelesaikan ini, dan kini aku membuktikan bahwa aku bisa mendapat gelar ini.
9. Terima kasih banyak kepada seluruh tim sukses GRUB CARTEL Angga, Bowo, Reza atas segala support dan bantuannya sampai penulis bisa ada di tahap ini. Dukungan kalian sangat sangat berarti dan menjadi penyemangat selama proses penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada Almarhum Muhammad Akbar Sugiarto, terima kasih untuk semua cerita, tawa, dan hal-hal sederhana yang kita lewati bersama. Peneliti berterima kasih atas perjalanan hebat yang tak akan pernah peneliti lupakan. Perjalanan yang tanpa disadari telah menuntun peneliti untuk lebih mengenal diri sendiri. Kini peneliti ikhlas untuk tidak lagi bisa melihat raganya, mendengar ceritanya, atau menghabiskan sore bersamanya. Karena peneliti tau, Allah lebih menyayanginya.
11. Terima Kasih banyak kepada Teman Sedari SMP hingga sekarang M. Riyandi, Toha, Reva, Ronny, Arifin dan Semua anggota yang tidak bisa

saya sebut satu persatu di *RANDOM SCHOOL* yang telah memilih untuk terus bersama di tengah suka, duka, dan pasang surut kehidupan. Dibalik kata-kata pedas yang selalu dilontarkan satu sama lain, ada hati baik yang selalu siap menyediakan bahu untuk bersandar, dan hadir tanpa syarat di kehidupan penulis.

12. Terima Kasih banyak kepada Teman Sedari SMK hingga sekarang Taufik, Dias, Dimas, Udin, Toto, Sidiq, Rida, Iyan, dan Lana serta semua anggota WADAH UPIK Yang tidak bisa saya sebut satu persatu.
13. Terima kasih banyak kepada seluruh tim sukses GRUB MANCING MANIA Nopal, Lutfi, Dimas, Amad Kioto, Febry, serta sepupu saya Arif yang telah menemani penulis di saat menjalani hobby mancing.
14. Kepada orang yang saya cintai yaitu Delvi Malinda S.Pd. terimakasih Vivi selalu menemani saya dikala duka maupun suka, terimakasih telah tulus memberikan rasa kasih sayang, terimakasih telah memberikan pelajaran berharga bahwa bentuk kasih sayang merupakan suatu hal yang berharga bagi diri ini, terimakasih selalu memberikan dukungan dan motivasi ketika diri ini sedang tidak mampu, terimakasih atas pengalaman dan pembelajaran yang telah diberikan hingga saya mampu berada di titik ini. Semoga Allah selalu memberikan kemudahan untuk tetap istiqomah dalam kebenaran.
15. Terimakasih Kepada Mesjid Kecubung yang pernah berkali-kali penulis jadikan sebagai tempat untuk pulang secara emosional sampai pada akhirnya penulis menyelesaikan di Skripsi ini.
16. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang laki-laki sederhana dengan impian yang tinggi, namun sering kali sulit ditebak isi pikiran dan hati. Terima kasih kepada penulis skripsi ini yaitu diriku sendiri, JONianto. Terima kasih telah turut hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil.

RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Jonianto
Tempat, tanggal lahir : Palangka Raya
Jenis Kelamin : Laki- Laki
Agama : Islam
Status : Mahasiswa
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : JL RTA MILONO KM 5,8 GG. FANTA NO: 07

B. Data Pendidikan

1. SD : SD NEGERI 7 MENTENG PALANGKA RAYA
2. SMP : SMP NEGERI 6 PALANGKA RAYA
3. SMK : SMKS KARSA MULYA PALANGKA RAYA

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan skripsi ini. Semoga dengan penulisan skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia Pendidikan. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi ini.

RINGKASAN

Jonianto, 2026 Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammdiyah Palangka Raya, Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang Dan Barang Pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya Kalimantan Tengah.

Dibawahn Bimbingan : Bayu Suratmoko., M.AP Dan Bahrianoor, S.Sos.,M.Si

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang dan Barang (PUB) pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya berdasarkan dimensi SERVQUAL: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Dimensi assurance menjadi yang paling baik karena adanya kepastian biaya gratis dan legalitas pelayanan yang jelas. Dimensi tangible dan empathy tergolong cukup baik, ditunjukkan oleh fasilitas dan sikap petugas yang memadai. Sementara itu, dimensi reliability dan responsiveness belum optimal karena prosedur pelayanan masih dianggap panjang serta informasi kepada masyarakat belum maksimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, SERVQUAL, Pengumpulan Uang dan Barang (PUB), Dinas Sosial Kota Palangka Raya.

SUMMARY

Jonianto, 2026 *Public Administration* Program, Muhammadiyah University of Palangka Raya, *Service Quality in the Issuance of Recommendation Letters for Permits to Collect Money and Goods at the Social Services office of Palangka Raya City, Central Kalimantan.*

Under the Supervision of: Bayu Suratmoko, M.AP, and Bahrianoor, S.Sos., M.Si

This study aims to analyze the quality of services in issuing Recommendation Letters for Permits to Collect Money and Goods (PUB) at the Social Service Office of Palangka Raya City using the SERVQUAL dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The research employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation and analyzed using the Miles and Huberman interactive model, which consists of data reduction, data display, and conclusion drawing.

The findings reveal that the overall quality of service is relatively good: however, several aspects still require improvement. The assurance dimension demonstrates the strongest performance, reflected in the certainty of free service fees and clear legal procedures. The tangible and empathy dimensions are considered satisfactory, indicating adequate facilities and employee concern for service users. In contrast, the reliability and responsiveness dimensions remain less optimal due to lengthy service procedures and the need for better information dissemination and guidance to the public.

Keywords: Service Quality, Public Service, SERVQUAL, Collection of Money and Goods (PUB), Social Service Office of Palangka Raya City.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
RINGKASAN	x
SUMMARY	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Konsep Pelayanan Publik	11
1. Pengertian Pelayanan Publik	12
2. Jenis-jenis Pelayanan Publik	13
3. Asas-asas Pelayanan Publik	13
4. Faktor-faktor Pnedukung Pelayanan Publik	13
5. Faktor Penghambat Pelayanan Publik	14
6. Penyelenggara Pelayanan Publik	14
C. Kualitas Pelayanan	15
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2. Pentingnya kualitas pelayanan	16
D. Teori SERVQUAL	17

E. Rekomendasi Izin PUB (Pengumpulan Uang dan Barang)	19
F. Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Pendekatan Penelitian	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
C. Sumber Data.....	23
D. Subjek Penelitian	24
E. Teknik Pengumpulan Data	25
F. Fokus Penelitian.....	26
G. Analisis Data	27
H. Teknik Keabsahan Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Profil Dinas Sosial Pangkala Raya.....	30
1. Sejarah Singkat	30
2. Tugas dan Fungsi Pokok	30
3. Gambaran Umum.....	31
4. Struktur Organisasi	31
5. Kepegawaian.....	32
6. Sarana dan Prasarana Pendukung	34
7. Visi dan Misi	36
8. Kebijakan dan Program.....	37
9. Pelayanan	37
10. Pelayanan Rekomendasi Pengumpulan Uang dan Barang (PUB).....	40
B. Hasil Penelitian	46
1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	46
2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	48
3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	51
4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	53
5. <i>Empathy</i> (Empati).....	55
C. Pembahasan.....	58
1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	58

2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	60
3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	62
4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	63
5. <i>Empathy</i> (Empati)	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian	24
-------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Dokumentasi.....	70
---------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administrasi, jasa, dan perlindungan sosial bagi masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan instansi pemerintah dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Hardiyansyah (2018), kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan pengguna layanan. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, tepat, mudah diakses, dan didukung oleh prosedur yang jelas sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam kehidupan sosial, kebutuhan terhadap pelayanan publik semakin meningkat ketika terjadi bencana. Berdasarkan data Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Palangka Raya, selama periode Januari sampai Oktober 2025 tercatat sebanyak 150 kejadian bencana di Kota Palangka Raya yang didominasi oleh banjir, cuaca ekstrem, dan kebakaran hutan serta lahan. Dari total kejadian tersebut, tercatat 4 orang meninggal dunia, 124 orang mengalami luka-luka, serta sekitar 17.965 jiwa terdampak dan mengungsi. Selain menimbulkan korban jiwa, bencana juga menyebabkan kerusakan infrastruktur dengan rincian 28 fasilitas umum yang mengalami kerusakan meliputi sekolah, tempat ibadah, fasilitas kesehatan, kantor pemerintahan, jembatan, serta 1.558 unit rumah warga

mengalami kerusakan baik kategori ringan, sedang, maupun berat. Besarnya dampak bencana tersebut mendorong meningkatnya solidaritas sosial masyarakat melalui kegiatan penggalangan dana, donasi barang, dan bantuan kemanusiaan bagi korban bencana.

Meningkatnya aktivitas penggalangan dana oleh masyarakat, organisasi, maupun komunitas sosial memerlukan pengawasan dan legalitas agar pelaksanaannya berjalan tertib, akuntabel, dan tepat sasaran. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang dan Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan, setiap kegiatan pengumpulan uang dan barang wajib memperoleh izin dari pejabat yang berwenang. Pada tingkat daerah, salah satu instansi yang memiliki kewenangan memberikan rekomendasi izin tersebut adalah Dinas Sosial Kota Palangka Raya.

Pelayanan rekomendasi izin Pengumpulan Uang dan Barang (PUB) merupakan bentuk pelayanan administratif yang diberikan kepada organisasi, komunitas, maupun lembaga sosial yang melaksanakan kegiatan penggalangan dana. Pelayanan ini meliputi pemberian informasi prosedur, verifikasi persyaratan, penerbitan surat rekomendasi, serta pengawasan pelaksanaan dan penyaluran hasil pengumpulan dana. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2016), kualitas pelayanan publik dapat dinilai dari kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta memenuhi harapan pengguna layanan.

Kualitas pelayanan dalam pembuatan surat rekomendasi izin Pengumpulan Uang dan Barang (PUB) dapat dianalisis melalui lima dimensi kualitas pelayanan

menurut SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Bukti fisik berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, kenyamanan ruang pelayanan, serta penampilan aparatur dalam memberikan layanan. Keandalan menunjukkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Daya tanggap berkaitan dengan kesigapan aparatur dalam membantu masyarakat, memberikan informasi, serta merespons kebutuhan maupun keluhan pemohon layanan. Jaminan mencerminkan kompetensi, kesopanan, serta kemampuan aparatur dalam memberikan rasa aman dan kepastian kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Sementara itu, empati menunjukkan perhatian, keramahan, dan kepedulian aparatur terhadap kebutuhan pengguna layanan tanpa membedakan latar belakang masyarakat.

Secara ideal, pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin PUB diharapkan mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, akurat, serta didukung fasilitas yang memadai dan prosedur yang jelas. Namun, realitas di lapangan masih menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diterima. Penelitian oleh Nurfadillah, Hasanah, dan Putri (2022) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi publik di instansi pemerintah daerah masih menghadapi kendala berupa keterbatasan fasilitas pelayanan, kurang optimalnya penyampaian informasi, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian Pratama dan Sari (2023) juga menemukan bahwa pelayanan perizinan sosial masih terkendala birokrasi yang kompleks, lambatnya respons aparatur, dan belum optimalnya kepastian pelayanan. Selanjutnya, Rahmawati, Nugroho, dan Fadilah (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di bidang sosial

dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, kejelasan standar operasional prosedur (SOP), serta kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat.

Meskipun penelitian terdahulu telah membahas kualitas pelayanan publik dan pelayanan perizinan, belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas pelayanan dalam pembuatan surat rekomendasi izin Pengumpulan Uang dan Barang (PUB) pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan pada objek penelitian, jenis pelayanan administratif sosial, serta fokus analisis kualitas pelayanan berdasarkan pendekatan SERVQUAL.

Berdasarkan hasil observasi awal penelitian, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan rekomendasi izin PUB pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya. Informan berinisial AM menyampaikan bahwa pengawasan terhadap kegiatan penggalangan dana masih belum maksimal serta mekanisme perizinan dinilai cukup rumit. Informan lain berinisial S yang bergerak pada bidang Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) menyatakan bahwa proses pembuatan surat rekomendasi izin PUB masih berbelit-belit, belum terdapat sosialisasi yang memadai mengenai standar operasional prosedur (SOP), serta masih kurangnya kejelasan informasi terkait penyaluran bantuan hasil penggalangan dana.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan berkualitas dengan realitas pelayanan yang dirasakan pengguna layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan dalam pembuatan surat rekomendasi izin Pengumpulan Uang dan

Barang pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya belum optimal dan perlu dikaji lebih mendalam. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang dan Barang pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya.”**

B. Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah: bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan surat rekomendasi izin Pengumpulan Uang dan Barang pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan surat rekomendasi izin Pengumpulan Uang dan Barang pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik terkait kualitas pelayanan publik.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya yang meneliti mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan surat rekomendasi izin Pengumpulan Uang dan Barang pada instansi pemerintah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Sosial Kota Palangka Raya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin Pengumpulan Uang dan Barang. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi layanan, perbaikan standar operasional prosedur (SOP), serta peningkatan kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan surat rekomendasi izin Pengumpulan Uang dan Barang.