DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Semester 1
Periode Januari - Juni 2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas rahmat dan hidayahNya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2022. Pelaksanaan Survei Kepuasan telah ditetapkam dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Tujuan kegiatan ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan , meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik dan mendapatkan *feedback regularly* atas capaian kinerja /kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Hasil survei akan menjadi bahan untuk menetapkan kebijakan guna peningkatan kualitas pelayanan publik kedepan secara berkesinambungan.

Kami mengharapkan saran, kritik dan masukan yang konstruktif sebagai bahan masukan dalam mengambil kebijakan dan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna membahagiakan masyarakat. Ucapan terima kasih dan penghargan yang tulus disampaikan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir, seluruh staf dan semua pihak yang telah memberikan bantuan tenaga, fikiran dan dukungan sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Indralaya, 30 Juni 2022

Kepala Dinas
Kependukan dan Pencatatan Sipll
Kabupaten Ogan Ilir

PEMERINTAH KABUPATEN OGAN ILIR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Zaidan, S.Sos.,M.Si
NIP. 19700828 199303 1 002

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses pelayanan publik di setiap institusi baik pemerintahan maupun non pemerintahan berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja pengguna layanan/ *customer* sebagai pihak yang dilayani terhadap institusi tersebut. Oleh karena itu menjadi sebuah kewajiban bagi institusi untuk melayani dengan baik sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) dan aturan

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat. Pemerintah wajib untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana yang tercantum dalam UU nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017. Hal ini pula yang menjadi dasar bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir untuk melakukan evaluasi secara berkala melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dalam memberikan Pelayanan Publik terbaik untuk mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance)

Salah satu usaha pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik / pelayanan administrasi kependudukan dengan memberikan kemudahan dalam kepengurusan dokumen kependudukan secara online Kemudahan dalam layanan administrasi kependudukan secara online antara lain waktu yang diperlukan singkat, bisa dikerjakan dari rumah, bisa dicetak sendiri dan masih banyak lagi. Layanan online merupakan layanan untuk membahagiakan masyarakat

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir adalah :

1. Undang – Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Repblik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat di segala bidang baik dari administrasi pelayanan maupun peningkatan kualitas pelayanan langsung terhadap masyarakat, sebagai upaya untuk menjaring aspirasi dari masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir.

2. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

a) mewujudkan good governance;
b) meningkatkan citra aparatur Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dengan memberikan palayanan yang mudah, cepat, aman, transparan, akuntabel, nyaman, dsb.;
c) Mendapatkan *feedback* secara berkala atas capaian kinerja/kualitas pelayanan serta ;
d) meningkatkan kompetensi dan profesionalitas sumber daya manusia (SDM).

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir meliputi Metode Survei dan Unsur Survei, Langkah – langkah penyusunan dan Pengolahan Data, Laporan Hasil Penyusunan Survei, Pembahasan, Rencana Tindaklanjut dan Kesimpulan serta Saran dan Masukan.

D. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini antara lain :

1. Mengetahui Kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilakanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan ;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publi pada linfkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan yang positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

a. Definisi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarkat yang telah medapat pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan Survei diberikana pada masyarakat baik secara langsung maupun online. Secara langsung diberikan pada pengguna layanan setelah selesai layanan tatap muka. Secara online dilakukan setelah pengguna layanan melakukan layanan online dengan mengisi form yang ada pada link layanan online. Survei dilakukan secara periodik 1 (satu) tahun sekali.

b. Metode dan Unsur Survei

Metode dalam Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran ***Likert Scale*** yaitu metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif maupun negarif terhadap suatu pernyataan dan tidak ada pilihan "netral" yang tersedia pada pilihan.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Ada 9 unsur dalam survei kepuasan masyarakat sesuai dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan

   Merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam kepengurusan semua jenis layanan, baik teknis maupun administratif

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

   Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan

3. Waktu Pelayanan

   Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelasaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Pelayanan Gratis

Semua pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya/tidak berbayar/gratis.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil yang diberikan dan diterima dari setiap jenis pelayanan sesuai dengan ketentuan adalah produk layanan

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana/penyelenggara pelayanan melputi keahlian, keterampilan dan pengalaman

7. Perilaku Pelaksana

Sikap/*atitude* petugas dalam memberikan pelayanan termasuk, tata bahasa, keramahan, *appearance*, atensi dan antuasiasme dalam mendengarkan permasalahan masyarakat pengguna serta semangat dalam menyelesaikan masalah tersebut

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk penyelesaiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku

9. Sarana dan Prasarana

Merupakan segala sesuatu yang berkaitan untuk meningkatkan pelayanan termasuk benda bergerak dan tidak bergerak

c. Langkah – langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan survei kepuasan masyarakat melalui beberapa tahapan sebagai berikut :

2.3.1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang

2.3.2. Penyiapan Bahan Survei

Bahan survei dalam bentuk kuisioner yang harus diisi responden sebanyak 10 (sepuluh) pertanyaan dan saran

2.3.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Responden adalah semua pengguna layanan baik yang datang langsung (tatap muka) maupun online. Lokasi pengisian data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir (tatap muka) dan di tempat masing –masing (untuk online). Pengumpulan data dilakukan langsung setelah selesai mengurus administrasi kependudukan baik tatap muka mapun online.

2.3.4. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei ada 9 (sembilan) unsur pelayanan dengan cara penimbangan yang sama.

a). Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan dijumlahkan ke bawah sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata , masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan dikaitkan dengan 0,11 sebaagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b). Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei pelayanan, ke-9 unsur dari rata-rata tertimbang dijumlahkan.

c). Nilai Indeks Pertanyaan

Untuk mendapkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlah jumlah X

d). Pengujian Kualitas Data

Kuisioner dari responden disusun dengan mengkompilasi berdasarkan jenis kelamin, kelompok umumr, pendidikan dan pekerjaan. Informasiini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima pelayanan.

d. Populasi

Populasi penelitian penyusunan SKM adalah seluruh masyarakat yang mendapat layanan administrasi kependudukan baik yang datang langsung maupun online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

e. Sampel

Sampel penelitian dilakukan secara random kepada masyarakat yang dilayani atau yang berhubungan dengan urusan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir yang berjumlah sebanyak 150 (seratus lima puluh) orang responden.

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian SKM adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir Komplek Perkantoran Pemda Lama Jalan Lintas Timur Km. 35 Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir (untuk layanan tatap muka) dan tempat masing-masing (untuk layanan online).

Waktu penelitian SKM adalah Bulan Januari tahun 2022 sampai dengan Juni Tahun 2022 (6 bulan / semester I).

BAB III HASIL SURVEI

A. Deskripsi Responden

Tabel 1. Jenis kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Perempuan	81
2.	Laki-Laki	69
	Jumlah	150

Tabel 2. Jenis Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Jumlah
1.	Pegawai Negeri Sipil	17
2.	TNI	2
3.	POLRI	1
4.	Masyarakat	126
5.	BUMN/BUMD	4
	Jumlah	150

B. Hasil Indentifikasi Per Unsur Pelayanan

Hasil SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir dapat diidentifikasi nilai dari unsur terendah adalah **Unsur Waktu Pelayanan (U3)** dengan nilai **2,980**. Sedangkan **Unsur Biaya/Tarif (U3)** masih merupakan unsur dengan nilai tertinggi yaitu **4,00**

BAB IV TINDAK LANJUT

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir telah melaksanakan SKM Tahun 2022 dan telah menindaklanjuti 1 (satu) nilai unsur yang terendah dari 10 (sepuluh) unsur yang ada dalam quesioner terhadap 150 orang responden/masyarakat, tindak lanjut unsur terendah tersebut adalah:

Tabel 3. Tindak lanjut

No.	Keterangan	Nilai	Tindak lanjut
1.	Unsur Waktu Pelayanan	2,980	▪ Membentuk 2 (dua) tim pelayanan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan dan evaluasi. ▪ Mengevaluasi semua bentuk layanan secara berkala ▪ Menggiatkan pelayanan online di kios-kios pelayanan desa yang telah tersedia ▪ Menyiapkan sarana pengaduan, saran, kritik dan masukan pada aplikasi hotline yang tersedia seperti *whatsApp*, *website*, *email*, *facebook* dll.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir telah menyusun laporan SKM Tahun 2022 dengan hasil nilai 85,554

b. Teridentifikasi 1 (satu) unsur terendah dalam melaksanakan pelayanan yaitu Unsur Waktu Pelayanan (Unsur 3) dengan nilai 2,980

c. Unsur terendah dalam pelaksanaan SKM telah ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mengadakan Rapat Staf secara berkala yang di hadiri oleh PNS dan operator yang ada di Disdukcapil, dengan hasil rapat:

   1. Membentuk 2 (dua) tim pelayanan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan dan evaluasi (online dan tatap muka);
   2. Mengevaluasi semua bentuk layanan secara berkala;
   3. Menggiatkan pelayanan online di kios-kios pelayanan desa yang tersedia;
   4. menyiapkan sarana pengaduan, saran kritik dan masukan yang tersedia pada aplikasi hotline yang tersedia seperti *whatsApp, website, email, facebook* dll.

BAB VI PENUTUP

Laporan SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2020 disusun berdasarkan hasil SKM terhadap 150 orang responden, dari hasil SKM tersebut terindentifikasi 1 (satu) unsur nilai yang terendah yaitu unsur perilaku pelaksana, dimana nilai terendah tersebut sudah ditindaklanjuti oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Dalam rangka mewujudkan *good governance*, pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir terhadap masyarakat diharap lebih meningkat, seiring peningkatan pengawasan disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan tenaga Honorer dalam melaksanakan tugas sehari-hari berdasarkan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Indralaya, 30 Juni 2022

Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Ogan Ilir,

ZAIDAN, S.Sos., M.Si.
Pembina Tk.I
NIP 19700828 199303 1 002

LAPORAN
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN OGAN ILIR
PERIODE : MEI TAHUN 2021 - MARET TAHUN 2022

METODE PERHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Per Unsur Pelayanan

Setiap unsur diwakili dengan skala penilaian 1-4 dengan total jumlah sebanyak 10 unsur. Skala Penilaian 1-4 adalah rentang penilaian dengan kategori:

Nilai	Kategori
0,1-1,0	Tidak Baik
1,1-2,0	Cukup Baik
2,1-3,0	Baik
3,1-4,0	Sangat Baik

Indeks Per Unsur Pelayanan adalah satuan ukur yang digunakan pada setiap elemen unsur dalam menilai tingkat pelayanan kepada masyarakat. Indeks Per Unsur Pelayanan diperoleh dari nilai rata-rata penjumlahan nilai setiap unsur dari seluruh responden yang dikali dengan koefisien (nilai penyeimbang) sebesar 0,11

$$\text{NRR per Unsur} = \frac{\Sigma \text{ Nilai Kuisioner}}{\Sigma \text{ Kuisioner Terisi}}$$

$$\text{NRR Tertimbang per Unsur} = \Sigma \text{ NRR per Unsur x koefisein}$$

Dari hasil survey yang dilakukan diketahui bahwa nilai tiap tiap unsur adalah :

No	Unsur Pelayanan		Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur Pelayanan	Kategori (Skala 1-4)
1	Persyaratan Pelayanan	U1	3,315	SANGAT BAIK
2	Prosedur Pelayanan	U2	3,094	SANGAT BAIK
3	Waktu Pelayanan	U3	2,980	BAIK

No	Unsur Pelayanan		Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur Pelayanan	Kategori (Skala 1-4)
4	Biaya Tarif	U4	4,000	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	3,201	SANGAT BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	U6	3,554	SANGAT BAIK
7	Perilaku Pelaksana	U7	3,376	SANGAT BAIK
8	Maklumat Pelayanan	U8	3,617	SANGAT BAIK
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U9	3,530	SANGAT BAIK
10	Sarana dan Prasarana	U10	3,779	SANGAT BAIK

Dengan demikian Nilai Rata-rata tertimbang untuk Kepuasan masyarakat adalah :

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	Koefisien	NRR Tertimbang Perunsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,315	0,11	0,332
2	Prosedur Pelayanan	3,094	0,11	0,309
3	Waktu pelayanan	2,980	0,11	0,298
4	Biaya Tarif	4,000	0,11	0,400
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,201	0,11	0,320
6	Kompetensi Pelaksana	3,376	0,11	0,338
7	Perilaku Pelaksana	3,329	0,11	0,333
8	Maklumat Pelayanan	3,617	0,11	0,362
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,530	0,11	0,353
10	Sarana dan Prasarana	3,779	0,11	0,378
Jumlah NRR Tertimbang Per Unsur				**3,422**

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan Masyarakat adalah nilai ukur yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat penerima pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat dipeoleh dari Nilai Rata-rata Terbagi Perunsur dikali dengan jumlah Nilai rata-rata tertimbang yaitu 25.

IKM = NRR Tertimbang per Unsur x 25

IKM mencerminkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang dikategorikan ke dalam 4 kategori penilaian yaitu :

Nilai Mutu Pelayanan	Kategori/ Makna
81,26 - 100,060	**A** (Sangat Baik)
62,51 - 81,25	**B** (Baik)
43,76 - 62,50	**C** (Kurang Baik)
25,00 - 43,75	**D** (Tidak Baik)

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

3,422 x 25 = 85,55 *dibulatkan menjadi* **86**

Dengan demikian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah 86 dan masuk dalam kategori **A (Sangat Baik)**

PRIORITAS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

Tindak lanjut dari SKM adalah upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan melihat hasil dari penilaian yang dilakukan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yg mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Berdasarkan hasil suvey diketahui bahwa indeks Nilai Rata-rata Per Unsur Penilaian tertinggi berada pada ***Unsur U4 (Biaya tarif)*** dengan NRR perunsur Penilaian sebesar **4,000,** unsur ini menjadi perhatian utama serta harapan utama masyarakat karena pelayanan "gratis" memiliki daya tarik tersendiri. Pelayanan administrasi kependudukan secara gratis merupakan Kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Ilir yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir.

Kondisi ini akan terus diterapkan dan dipertahankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di masa mendatang.

Adapun untuk indeks Nilai Rata-rata Per Unsur Penilaian terendah berada pada ***Unsur U3 (Waktu Pelayanan)*** dengan NRR perunsur Penilaian sebesar **2,980**. Hal ini dikarenakan proses verifikasi berkas yang masuk melalui beberapa tahapan, mulai dari penerima berkas, staf verifikator, kasi yang membidangi, kepala bidang yang membidangi, serta kepala dinas yang turut memverifikasi dengan membubuhkan paraf sebagai persetujuan untuk di proses lebih lanjut. Proses inilah yang menjadikan unsur U3 terlihat rendah.

Dengan demikian, untuk mengatasi permasalahan tersebut, upaya yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah dengan:

1. membentuk 2 (dua) tim pelayanan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan dan evaluasi (online dan tatap muka);
2. Mengevaluasi semua bentuk layanan secara berkala;
3. Menggiatkan pelayanan secara online pad kios-kios pelayanan di desa yang telah tersedia;
4. Menyiapkan sarana pengaduan, saran, kritik dan masukan pada aplikasi hotline yang tersedia seperti *WhatsApp, Website, Email, Facebook*, dll