



**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN  
REPUBLIK INDONESIA**

**MIDC**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**

**BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI  
LOGAM DAN MESIN**

**PERIODE JUNI - JULI 2024**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 (Periode Juni s.d Juli 2024) di Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin dapat dilaksanakan. Pengukuran Indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan adanya hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini, diharapkan seluruh pimpinan dan pegawai pada Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin mempunyai komitmen yang kuat untuk melaksanakan dan mengimplementasikan peningkatan pelayanan secara terus menerus.

Akhir kata, kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Bandung, 05 Agustus 2024

Penyusun

## **BAB I** **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

### **2. Tujuan**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

### **3. Metodologi**

#### **3.1 Populasi**

Populasi dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah penyelenggara pelayanan publik, yaitu instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, termasuk BUMN / BUMD dan BHMN menyesuaikan dengan lingkup yang akan disurvei.

#### **3.2 Sampel**

Sampel kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ditentukan dengan menggunakan perhitungan Krejcie and Morgan sebagai berikut:

Rumus Krejcie

$$S = \frac{\{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\}}{\{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan  $dk = 1$ , (taraf kesalahan yang digunakan 5%, sehingga nilai lambda 3,841)

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,05

Dari pelaksanaan survei yang dilakukan, jumlah responden yang diperoleh adalah 42 responden.

### 3.3 Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

## 4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan.

## 5. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

## BAB II ANALISIS

### 1. Jenis Pelayanan

Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin

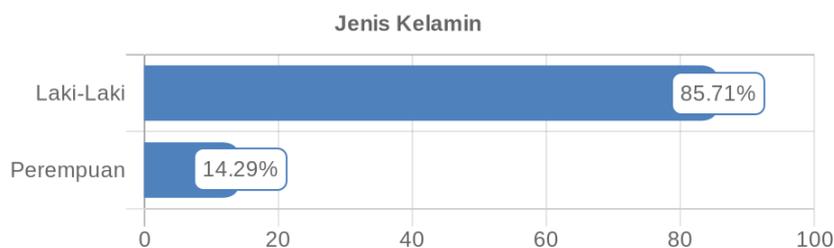
Tabel 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase
1	Konsultasi	11	26.19%
2	Pengujian	21	50%
3	Sertifikasi	10	23.81%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

### 2. Profil Responden

Berikut merupakan karakteristik responden yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin

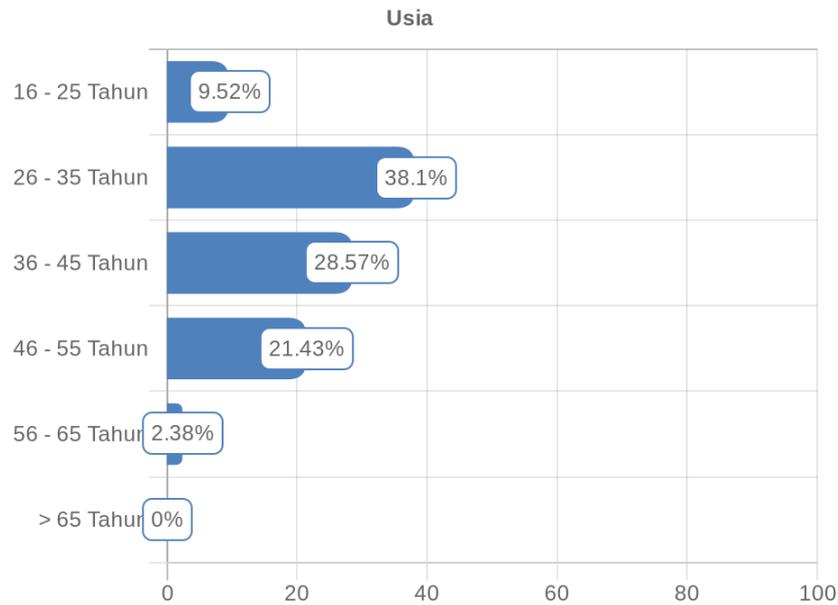
#### 2.1 Jenis Kelamin



Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui untuk profil responden berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 36 orang atau 89% dari total sampel. Sedangkan perempuan hanya berjumlah 6 orang atau 11% dari total sampel.

## 2.2 Usia



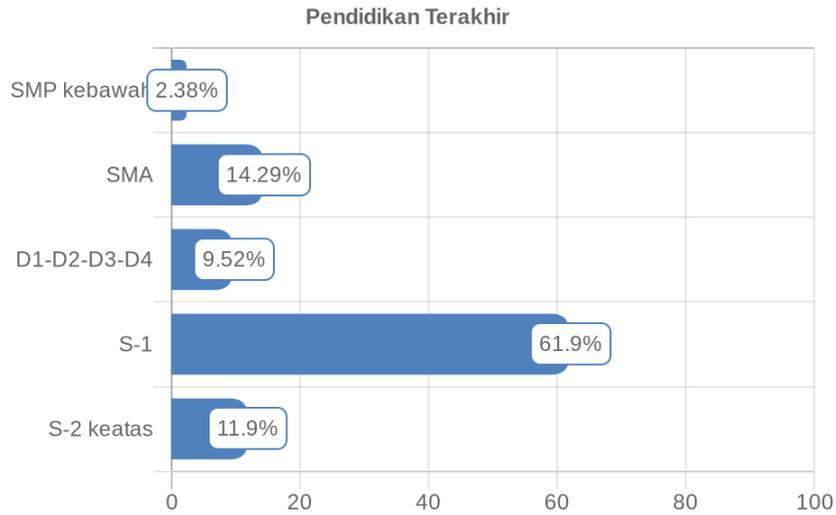
Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui untuk usia responden, pada kelompok usia 16-25 tahun terdiri dari 4 orang, yang mencakup 9,52% dari total sampel. Kelompok usia terbesar adalah berusia 26-35 tahun, dengan jumlah 16 orang atau 38,1% dari keseluruhan sampel. Sebanyak 12 orang atau 28,57% dari responden berada dalam rentang usia 36-45 tahun. Kemudian, 9 orang atau 2,38% dari responden berusia antara 46-55 tahun. Terakhir, kelompok usia 56-65 tahun terdiri dari 1 orang, yang mencakup 2,38% dari total sampel.

**LAPORAN**  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI LOGAM DAN  
MESIN

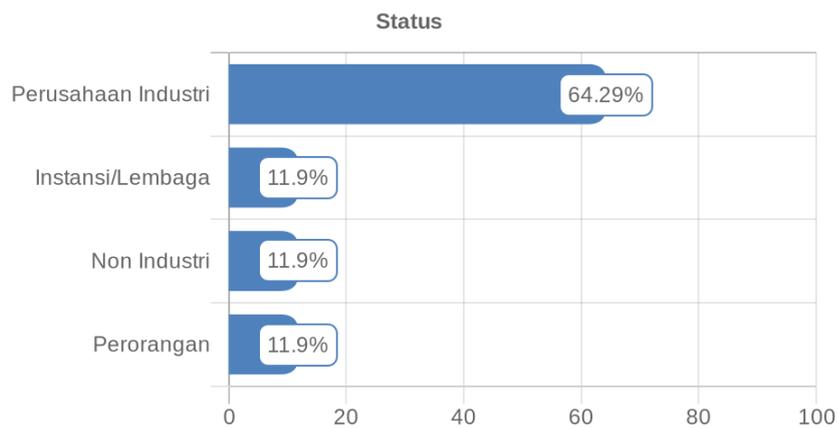
---

### 2.3 Pendidikan Terakhir



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

### 2.4 Status



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Status

**LAPORAN**  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI LOGAM DAN  
MESIN

---

### 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

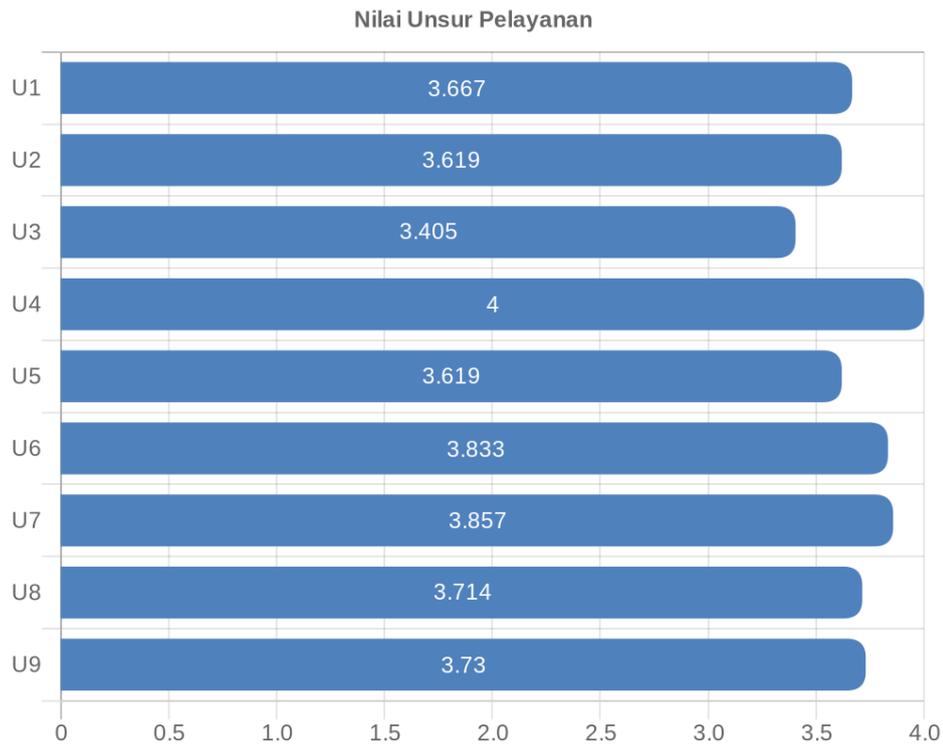
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **92.9**, dengan mutu pelayanan **Sangat Baik**. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Tabel 2. Nilai Unsur Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin

No	Unsur	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan
1	U1. Persyaratan	3.67	Sangat Baik
2	U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.62	Sangat Baik
3	U3. Waktu Penyelesaian	3.4	Baik
4	U4. Biaya/Tarif	4	Sangat Baik
5	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.62	Sangat Baik
6	U6. Kompetensi Pelaksana	3.83	Sangat Baik
7	U7. Perilaku Pelaksana	3.86	Sangat Baik
8	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.71	Sangat Baik
9	U9. Sarana dan Prasarana	3.73	Sangat Baik
<b>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		<b>3.716</b>	Sangat Baik
<b>Nilai Konversi</b>		<b>92.9</b>	<b>Sangat Baik</b>

Nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

**LAPORAN**  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI LOGAM DAN  
MESIN

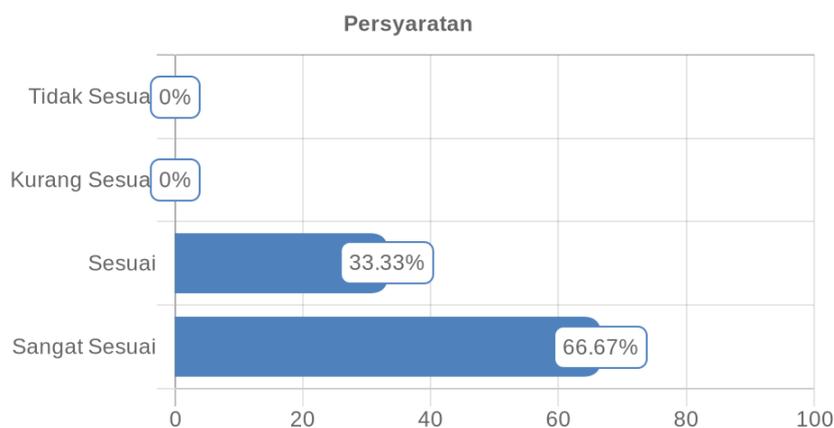


Gambar 5. Grafik Unsur Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin

#### 4. Pembahasan Unsur

Unsur yang dipakai dalam Survei Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui kondisi Unit Pelayanan Publik pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin yang nantinya dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Pada pembahasan ini akan dijelaskan terkait persentase jawaban pada masing-masing unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat.

##### U1. Persyaratan



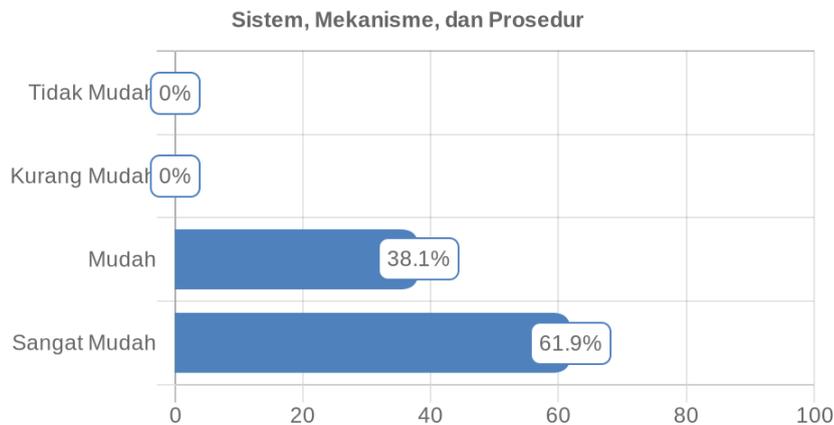
Gambar 6. Grafik Unsur Persyaratan

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI LOGAM DAN**  
**MESIN**

Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	14	33.33%
4	Sangat Sesuai	28	66.67%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

**U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

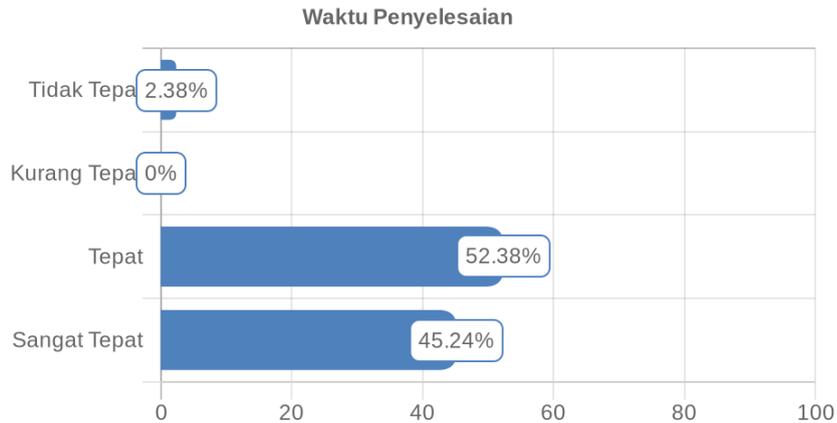


Gambar 7. Grafik Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	0	0%
3	Mudah	16	38.1%
4	Sangat Mudah	26	61.9%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

### U3. Waktu Penyelesaian



Gambar 8. Grafik Unsur Waktu Penyelesaian

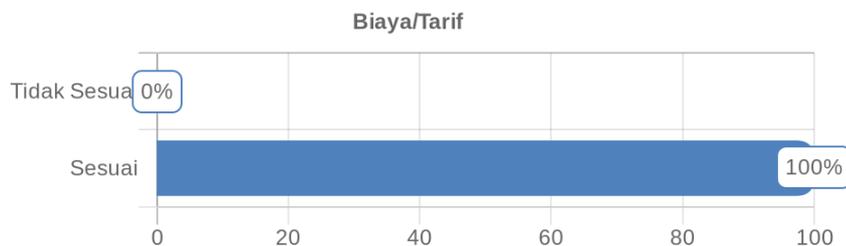
Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Waktu Penyelesaian

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Tepat	1	2.38%
2	Kurang Tepat	0	0%
3	Tepat	22	52.38%
4	Sangat Tepat	19	45.24%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

Alasan yang diberikan responden pada unsur Waktu Penyelesaian

- Terlalu lama hasil pengujian laporannya

### U4. Biaya/Tarif



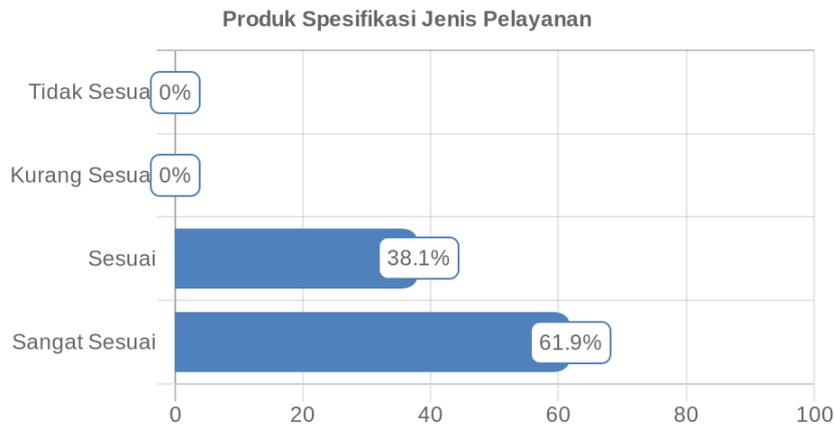
Gambar 9. Grafik Unsur Biaya/Tarif

**LAPORAN**  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI LOGAM DAN  
MESIN

Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Biaya/Tarif

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Sesuai	42	100%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

### U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

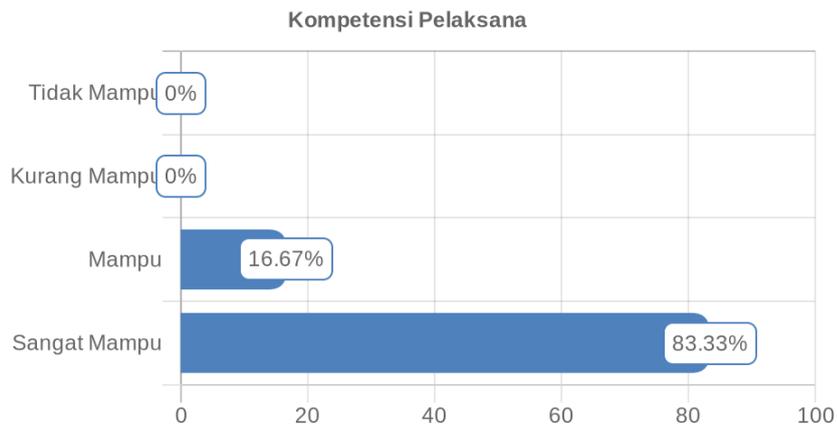


Gambar 10. Grafik Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	16	38.1%
4	Sangat Sesuai	26	61.9%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

### U6. Kompetensi Pelaksana

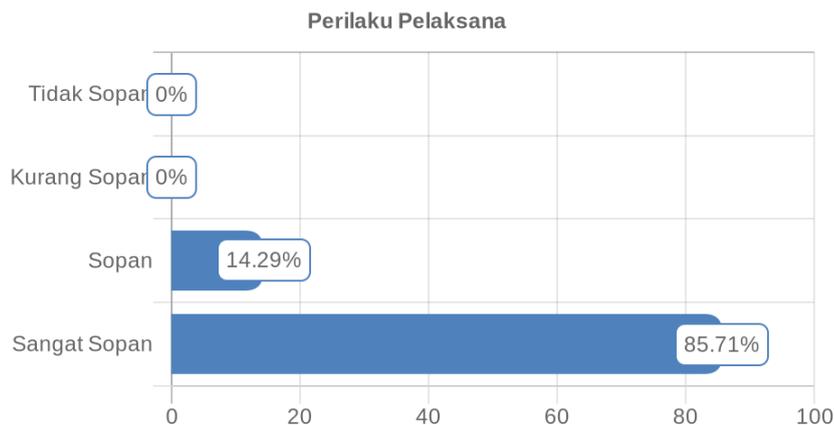


Gambar 11. Grafik Unsur Kompetensi Pelaksana

Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Kompetensi Pelaksana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mampu	0	0%
2	Kurang Mampu	0	0%
3	Mampu	7	16.67%
4	Sangat Mampu	35	83.33%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

### U7. Perilaku Pelaksana



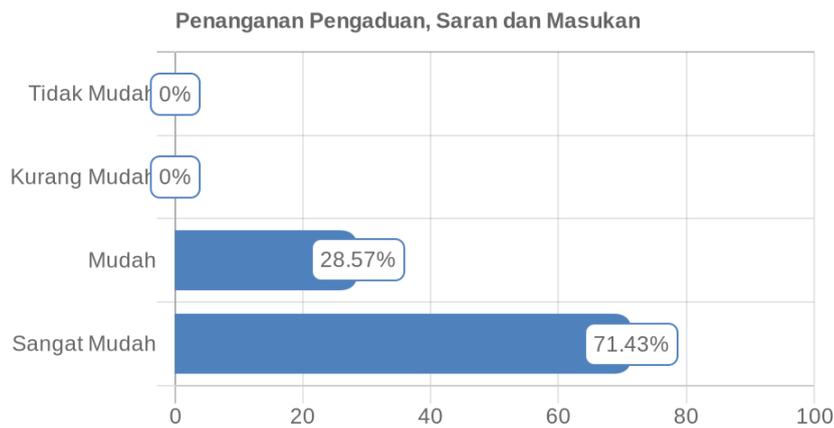
Gambar 12. Grafik Unsur Perilaku Pelaksana

**LAPORAN**  
 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI LOGAM DAN  
 MESIN

Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sopan	0	0%
2	Kurang Sopan	0	0%
3	Sopan	6	14.29%
4	Sangat Sopan	36	85.71%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

**U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**



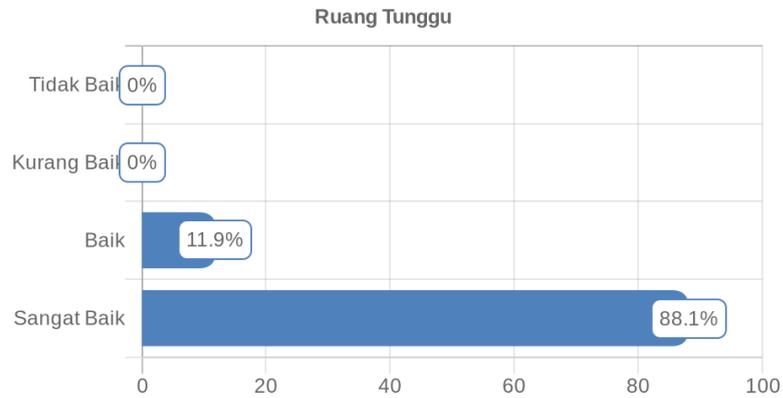
Gambar 13. Grafik Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	0	0%
3	Mudah	12	28.57%
4	Sangat Mudah	30	71.43%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

**U9. Sarana dan Prasarana U9.1.**

**Ruang Tunggu**

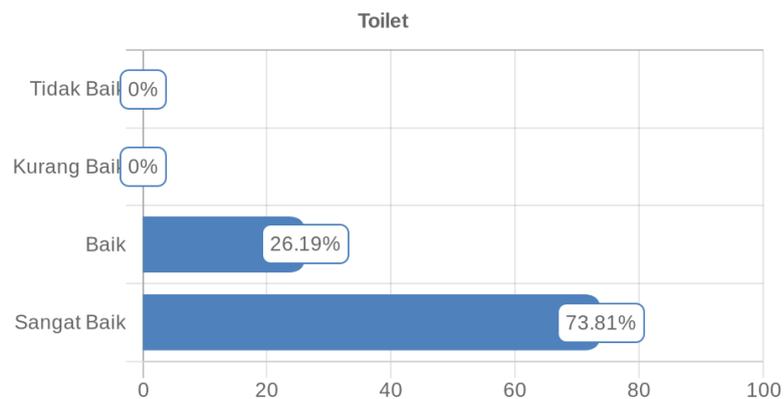


Gambar 14. Grafik Unsur Ruang Tunggu

Tabel 11. Persentase Responden pada Unsur Ruang Tunggu

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	5	11.9%
4	Sangat Baik	37	88.1%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

**U9.2. Toilet**



Gambar 15. Grafik Unsur Toilet

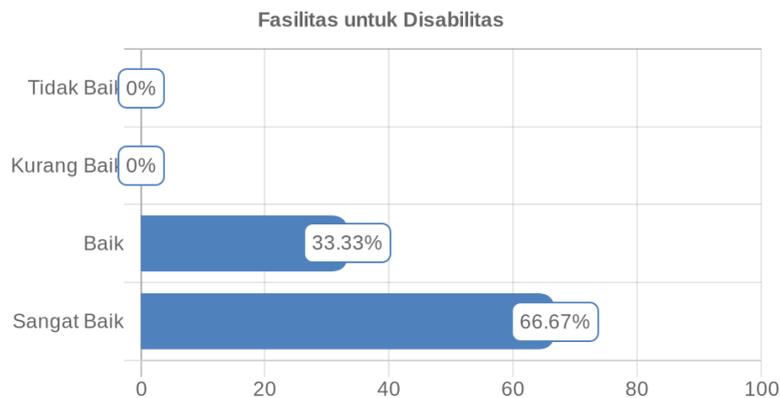
**LAPORAN**  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI LOGAM DAN  
MESIN

---

Tabel 12. Persentase Responden pada Unsur Toilet

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	11	26.19%
4	Sangat Baik	31	73.81%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

### U9.3. Fasilitas untuk Disabilitas

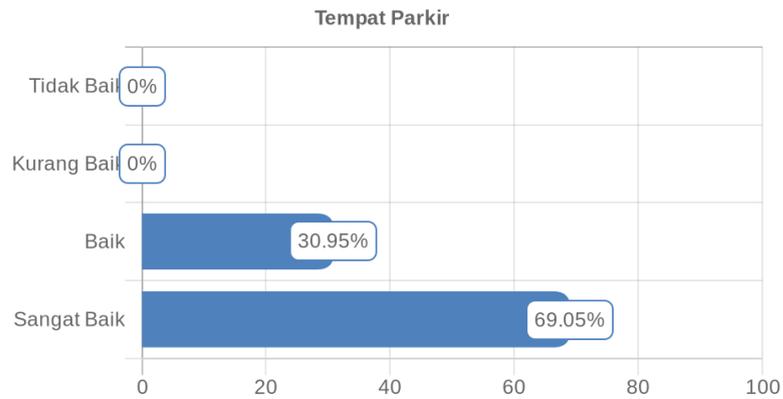


Gambar 16. Grafik Unsur Fasilitas untuk Disabilitas

Tabel 13. Persentase Responden pada Unsur Fasilitas untuk Disabilitas

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	14	33.33%
4	Sangat Baik	28	66.67%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

#### U9.4. Tempat Parkir

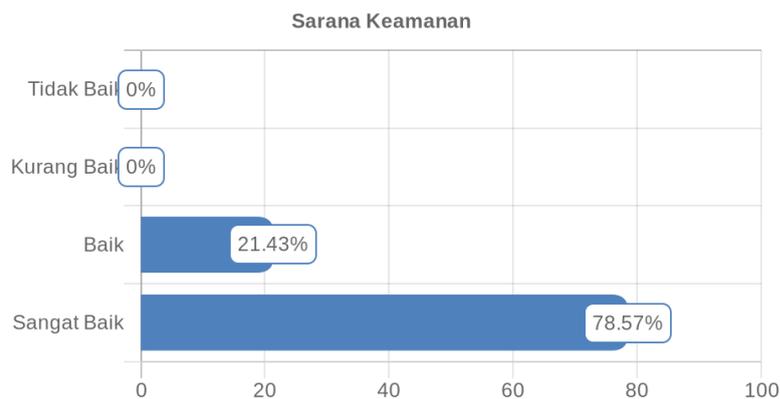


Gambar 17. Grafik Unsur Tempat Parkir

Tabel 14. Persentase Responden pada Unsur Tempat Parkir

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	13	30.95%
4	Sangat Baik	29	69.05%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

#### U9.5. Sarana Keamanan



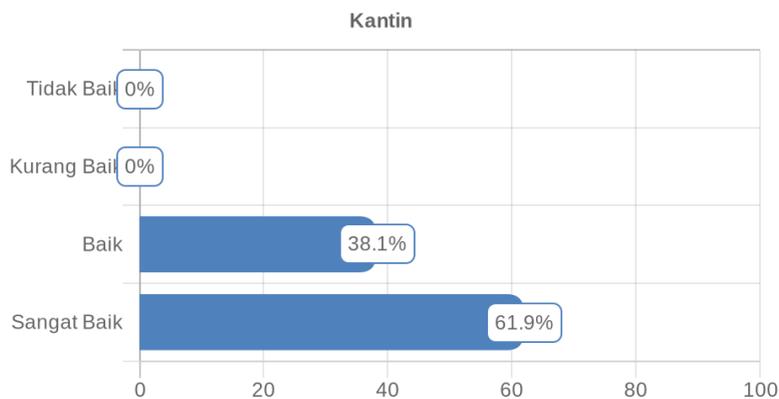
Gambar 18. Grafik Unsur Sarana Keamanan

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI LOGAM DAN**  
**MESIN**

Tabel 15. Persentase Responden pada Unsur Sarana Keamanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	9	21.43%
4	Sangat Baik	33	78.57%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

**U9.6. Kantin**



Gambar 19. Grafik Unsur Kantin

Tabel 16. Persentase Responden pada Unsur Kantin

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	16	38.1%
4	Sangat Baik	26	61.9%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

## 5. Pertanyaan Tambahan

### T1. Media yang digunakan

Tabel 17. Persentase Responden pada Media yang digunakan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Petugas Pelayanan	33	78.57%
2	Website	5	11.9%
3	Call Center	1	2.38%
4	Sosial Media	3	7.14%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

### T2. Kejelasan informasi prosedur dan persyaratan

Tabel 18. Persentase Responden pada Kejelasan informasi prosedur dan persyaratan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Jelas	0	0%
2	Kurang Jelas	0	0%
3	Jelas	16	38.1%
4	Sangat Jelas	26	61.9%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

### T3. Alasan T2

Tabel 19. Jawaban Responden pada Alasan T2

No	Jawaban
1	Jelas
2	Tidak ada

#### T4. Jenis pembebanan biaya

Tabel 20. Jawaban Responden pada Jenis pembebanan biaya

No	Jawaban
1	Sesuai
2	Tidak ada

#### T5. Besar pembebanan biaya

Tabel 21. Jawaban Responden pada Besar pembebanan biaya

No	Jawaban
1	Sesuai
2	Tidak ada

#### T6. Pengajuan keluhan/pengaduan

Tabel 22. Persentase Responden pada Pengajuan keluhan/pengaduan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak	40	95.24%
2	Ya	2	4.76%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

#### T7. Isi keluhan/pengaduan

Tabel 23. Persentase Responden pada Isi keluhan/pengaduan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Persyaratan Pelayanan	0	0%
2	Prosedur Pelayanan	0	0%
3	Ketepatan Waktu Penyelesaian	0	0%
4	Biaya/Tarif	0	0%
5	Petugas Pelayanan	0	0%
6	Sarana dan Prasarana	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0%</b>

### T8. Penyampaian pengaduan

Tabel 24. Jawaban Responden pada Penyampaian pengaduan

No	Jawaban
1	Ya
2	Tidak ada

### T9. Ketanggapan petugas pelayanan

Tabel 25. Persentase Responden pada Ketanggapan petugas pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Tanggap	0	0%
2	Kurang Tanggap	0	0%
3	Tanggap	1	9.09%
4	Sangat Tanggap	10	90.91%
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>

### T10. Alasan T9

Tabel 26. Jawaban Responden pada Alasan T9

No	Jawaban
1	Tidak ada

### T11. Tindak lanjut pengaduan

Tabel 27. Persentase Responden pada Tindak lanjut pengaduan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Sesuai	5	100%
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

### T12. Alasan T11

Tabel 28. Jawaban Responden pada Alasan T11

No	Jawaban
1	Sesuai

### T13. Inovasi Pelayanan

Tabel 29. Jawaban Responden pada Inovasi Pelayanan

No	Jawaban
1	Tidak ada
2	Tidak ada
3	Adanya gratis wifi untuk memudahkan akses operasional

### T14. Alasan adanya inovasi pelayanan

Tabel 30. Jawaban Responden pada Alasan adanya inovasi pelayanan

No	Jawaban
1	Lingkup yg lebih luas waktu proses yg tidak terlalu panjang
2	Kebutuhan primer

**LAPORAN**  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI LOGAM DAN  
MESIN

---

## 6. Saran Responden

Saran responden mengenai Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin sebagai berikut:

Tabel 31. Saran Responden

No	Saran
1	.
2	bagus
3	pertahankan pelayanan
4	cukup
5	Terima kasih BBLM
6	.
7	.
8	pelayanan sudah sangat optimal
9	sejauh ini pelayanan sangat nyaman dan tanggap dalam pelayanan
10	Tingkatkan pelayanan dan inovasinya
11	Memberikan informasi tentang ukuran sampel pengujian supaya tidak salah ketika membuat sampel
12	Semakin terdepan lebih baik lagi meski ada
13	Saran untuk kalibrasi alat dan sertifikat diusahakan selesai secara bersamaan supaya bisa diambil sekaligus tanpa menunggu
14	Terima kasih atas pelayanan terbaik nya terutama Bapak Suhendar sangat sopan, ramah dan cekatan.
15	Sudah baik
16	Lebih Naok Lagi
17	Semakin lebih baik lagi untuk pelayanan yang saat ini sudah sangat baik. Keramahan petugas dipertahankan untuk kenyamanan pengunjung atau pelanggan.
18	Pertahankan dan semoga menjadi lebih baik lagi
19	...

### **BAB III PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai IKM	:	3.716
Nilai Konversi	:	92.9
Mutu Pelayanan	:	Sangat Baik
Unsur Tertinggi	:	U4. Biaya/Tarif U7. Perilaku Pelaksana U6. Kompetensi Pelaksana
Unsur Terendah	:	U3. Waktu Penyelesaian U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

#### **2. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka rekomendasi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

U3. Waktu Penyelesaian:

Beberapa rekomendasi untuk meningkatkan waktu penyelesaian SKM:

- Melakukan analisis terhadap setiap tahapan/ proses kegiatan/ alur layanan untuk mengidentifikasi sumber keterlambatan layanan dan melakukan penyederhanaan prosedur untuk mempercepat waktu penyelesaian.
- Meningkatkan kapasitas dan keterampilan petugas layanan baik front maupun back office melalui pelatihan yang berfokus pada efisiensi kerja dan manajemen waktu.
- Memaksimalkan pengimplementasian aplikasi SALAM seperti penambahan fitur sistem antrian dan pengalihan aplikasi online dalam pengajuan dan pemrosesan permohonan.
- Melakukan monitoring dan evaluasi untuk memastikan setiap permohonan diproses sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan.

U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- Menyederhanakan prosedur layanan
- Menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai prosedur layanan, baik melalui website, aplikasi, maupun papan informasi di lokasi pelayanan.
- Mempertimbangkan partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan mengenai kesulitan yang mereka hadapi terkait prosedur/mekanisme layanan

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Meningkatkan Kualitas Produk layanan
- Komunikasi yang efektif dengan pelanggan sehingga produk /jasa sesuai dengan harapan pelanggan