



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER 1 (JANUARI-JUNI) TAHUN 2023**

**DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ISLAM  
KEMENTERIAN AGAMA RI  
TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT, sehingga laporan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Semester I (Januari s/d Juni) Tahun 2023 selesai disusun.

Pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini dilaksanakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Laporan ini merupakan representasi persepsi kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam. Hasil dari laporan survei ini berupa angka indeks kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil dari survei kepuasan masyarakat ini dijadikan sebagai acuan untuk melakukan perbaikan layanan secara terus menerus.

Kami berterima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi pada pelaksanaan survei maupun penyelesaian laporan ini.

Jakarta, Juni 2023

Direktur Jenderal,



Muhammad Ali Ramdhani

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai satuan kerja Pemerintahan yang memberikan pelayanan publik, Direktorat Jenderal Pendidikan Islam dituntut untuk mengevaluasi layanannya dan mempublikasikan hasilnya kepada publik.

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan menggunakan *e-kuesioner (barcode dan link)* dengan menggunakan pilihan jawaban menggunakan skala *likert* berupa sangat baik (nilai 4), baik (nilai 3), kurang baik (nilai 2), dan buruk (nilai 1). Terdapat 29 layanan yang menjadi sasaran survei dengan melihat 8 (delapan) unsur layanan, yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, kesesuaian produk layanan, kompetensi petugas, kesopanan dan keramahan petugas, dan kualitas sarana prasarana.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam memperlihatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,17 dalam skala 4 atau 79,34 dalam skala 100. Nilai Mutu Pelayanannya berada pada kategori “B” dengan Nilai Unit Pelayanan dalam kategori “Baik”. Di antara tingginya kinerja unsur kepuasan layanan tersebut terdapat beberapa unsur yang berada di bawah tingkat unsur pelayanan lainnya yaitu: sistem, mekanisme, dan prosedur (76,15%), waktu penyelesaian (72,96%), dan kualitas sarana prasarana (76,06%).

Survei kepuasan masyarakat ini merekomendasikan perlunya: meningkatkan nilai kepuasan layanan pada Triwulan II tahun layanan 2023; dan melakukan langkah perbaikan unsur-unsur tersebut yaitu: sistem, mekanisme, dan prosedur (76,15%), waktu penyelesaian (72,96%), dan kualitas sarana prasarana (76,06%).

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
RINGKASA EKSEKUTIF.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Batasan Masalah .....	2
1.3. Rumusan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Keluaran.....	5
1.6. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II</b> <b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
2.1. Hasil.....	6
2.2. Pembahasan .....	7
<b>BAB III</b> <b>PENUTUP</b>	
3.1. Kesimpulan.....	12
3.2. Saran.....	12

## DAFTAR GAMBAR

- a. Gambar 2.1 *Barcode* dan *link* SKM Layanan pada Ditjen Pendidikan Islam..... 6
- b. Gambar 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing unsur layanan..... 7
- c. Gambar 2.3. Data Responden SKM berdasarkan status kepegawaian..... 8
- d. Gambar 2.4. Data Responden SKM berdasarkan tingkat pendidikan ..... 8

## DAFTAR TABEL

- a. Tabel 2.1. Tingkat respon terhadap layanan pada Ditjen Pendidikan Islam..... 9
- b. Tabel 2.2. Hasil SKM Semester 1 (Januari s/d Juni) 2023 ..... 10
- c. Tabel 2.3. Kualitas Mutu Layanan ..... 11

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan masyarakatnya. Pemerintahan eksis bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Pelayanan pemerintah yang demikian kemudian dikenal dalam istilah pelayanan. Dalam bahasa yang sangat sederhana pelayanan publik dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Berbagai barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Dalam kalimat lain dinyatakan bahwa "*what government does is public service*". Istilah tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah Republik Indonesia sebagai bagian dari Negara, berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik berdasarkan amanat Undang-undang Dasar 1945 Pasal 20 dan 21.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Pemerintah memandang berbagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan norma hukum. Dari pertimbangan tersebut melahirkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang

Pelayanan Publik yang memberi pengaturan secara jelas tentang Pelayanan Publik.

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Konsideran tersebut menjadi dasar bagi diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Setelah berlakunya Undang-undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, peraturan tersebut diganti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan.

Sebagai bagian dari konsekuensi regulasi tersebut maka diperlukan adanya evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik. Pada tahun 2014 Kemenpan RB mengeluarkan pedoman survei kepuasan masyarakat dengan diterbitkannya Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Regulasi tersebut kemudian dicabut karena dianggap kurang memenuhi kebutuhan akan konsistensi atas indikator dan metodologi yang dibutuhkan secara nasional. Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik kemudian diterbitkan untuk menggantikannya.

Dengan latar belakang tersebut, maka Direktorat Jenderal Pendidikan Islam untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat.

## 1.2. Batasan Masalah

Survei ini pada dasarnya adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan



Islam. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Direktorat Jenderal Pendidikan Islam menyelenggarakan layanan dalam bidang pendidikan umum berciri khas Islam, pendidikan agama dan pendidikan keagamaan.

Survei ini dibatasi pada:

a. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap 29 layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam sebagaimana berikut:

- 1) Penyetaraan Ijazah Luar Negeri tingkat Dasar dan Menengah
- 2) Permohonan Penerbitan Ijin Operasional Pendirian Madrasah Yang Diselenggarakan Oleh Masyarakat
- 3) Permohonan Penegerian Madrasah Yang Diselenggarakan Oleh Masyarakat
- 4) Izin Pendirian Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Swasta
- 5) Izin Pembukaan Program Studi Jenjang Sarjana (S1)
- 6) Izin Pembukaan Program Studi Jenjang Magister (S2)
- 7) Izin Pembukaan Program Studi Jenjang Doktor (S3)
- 8) Izin Pembukaan Program Studi Jenjang Profesi
- 9) Penyetaraan Ijazah Studi Islam Luar Negeri
- 10) Ijin Pendirian Ma'had Aly
- 11) Ijin Pendirian Satuan Pendidikan Muadalah (SPM)
- 12) Ijin Pendirian Pendidikan Diniyah Formal (PDF)
- 13) Legalisasi Ijazah Ma'had Aly, Satuan Pendidikan Muadalah (SPM) dan Pendidikan Diniyah Formal (PDF)
- 14) Rekomendasi Belajar ke Luar Negeri Lulusan Ma'had Aly/SPM/PDF
- 15) Pendaftaran Keberadaan Pesantren
- 16) Rekomendasi Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA)
- 17) Rekomendasi Izin Menggunakan Tenaga Asing (IMTA)
- 18) Rekomendasi Izin Tinggal Terbatas (ITAS)
- 19) Rekomendasi Izin Tinggal Tetap (ITAP)
- 20) Rekomendasi Visa Tinggal Terbatas (VTT)

- 21) Rekomendasi Dana Kompensasi Penggunaan Orang Asing (DKP)
- 22) Rekomendasi Naturalisasi
- 23) Rekomendasi Belajar di Luar Negeri Lulusan Pesantren
- 24) Legalisir Ijazah Pesantren
- 25) Surat Keterangan Penyetaraan Ijazah Pesantren
- 26) Rekomendasi Pembebasan Fiskal PPN/PPH
- 27) Pendaftaran Keberadaan Lembaga Pendidikan Al-Qur'an
- 28) Pendaftaran Pendidikan Profesi Guru dalam Jabatan
- 29) Pengajuan Tunjangan Insentif Guru Madrasah

b. Periode survei pada semester I (Januari s/d Juni) tahun 2023.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas, maka masalah survei secara umum hendak mengungkapkan tentang bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam.

Selanjutnya rumusan masalah tersebut dirinci kembali dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

- a. Berapakah indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam pada semester 1 (Januari s/d Juni) tahun 2023?
- b. Unsur-unsur pelayanan apa saja yang memerlukan prioritas perbaikan pada semester 1 (Januari s/d Juni) tahun 2023?

### 1.4. Tujuan Penelitian

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk:

- a. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam pada semester 1 (Januari s/d Juni) tahun 2023.
- b. Mengetahui unsur-unsur pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan pada semester 1 (Januari s/d Juni) tahun 2023.

### 1.5. Keluaran

Keluaran dari survei ini berupa:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam pada semester 1 (Januari s/d Juni) tahun 2023; dan
- b. Unsur pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan pada semester 1 (Januari s/d Juni) tahun 2023.

### 1.6. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan akan dapat diperoleh beberapa manfaat, yaitu:

- a. menambah hasanah studi ilmiah tentang penyelenggaraan layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam.
- b. memberikan umpan balik dan reformulasi kebijakan bagi Direktorat Jenderal Pendidikan Islam.
- c. menjadi dasar/acuan dalam perbaikan secara terus menerus terhadap layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam

## BAB II

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 2.1. Hasil

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam diberikan kepada pengguna layanan dalam bentuk *e-kuesioner (barcode dan link)*. Pemilihan *e-kuesioner* dilakukan dengan pertimbangan efektivitas dan efisiensi. *E-kuesioner* tersebut dapat diakses oleh pengguna layanan dengan mudah karena tersedia di tempat/unit pember layanan maupun di portal resmi Direktorat Jenderal Pendidikan Islam.

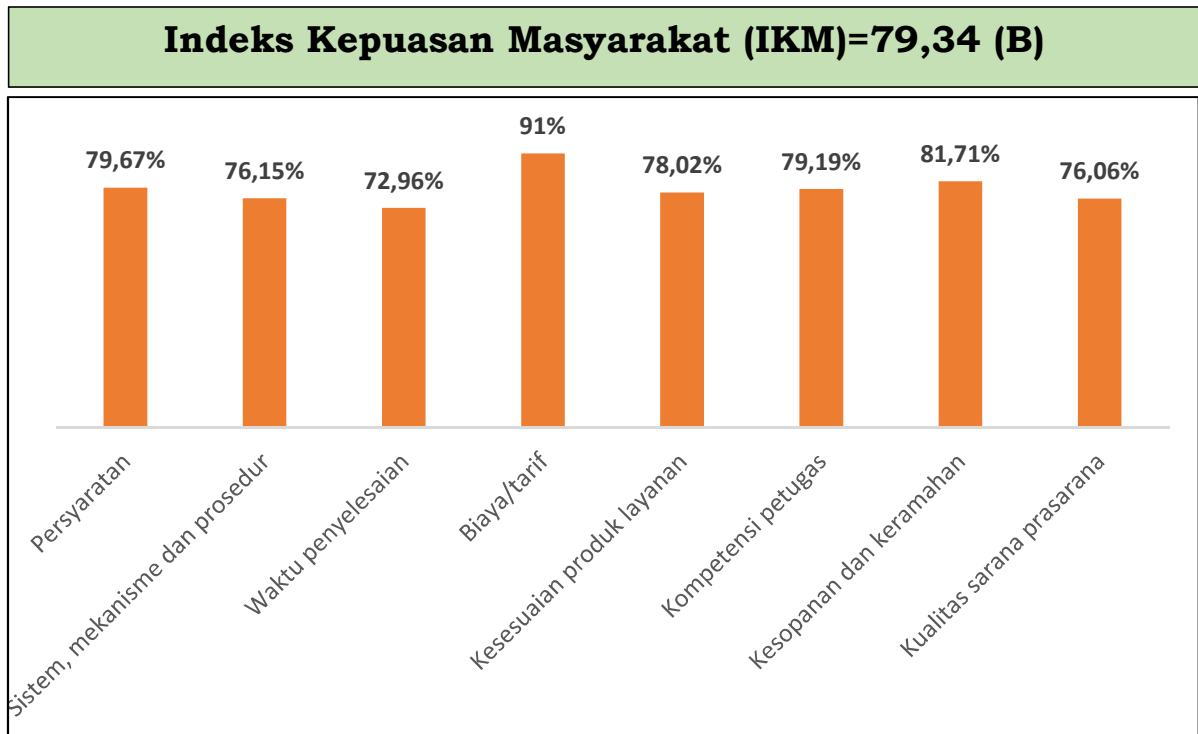


Gambar 2.1. Barcode dan link SKM Layanan pada Ditjen Pendidikan Islam

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam pada semester I (Januari s/d Juni) tahun 2023, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai **3,17** (skala 4) atau **79,34** (skala 100).

Berdasarkan tabel kualitas mutu layanan sebagaimana ditetapkan di dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kualitas mutu layanan pada Direktorat Jenderal

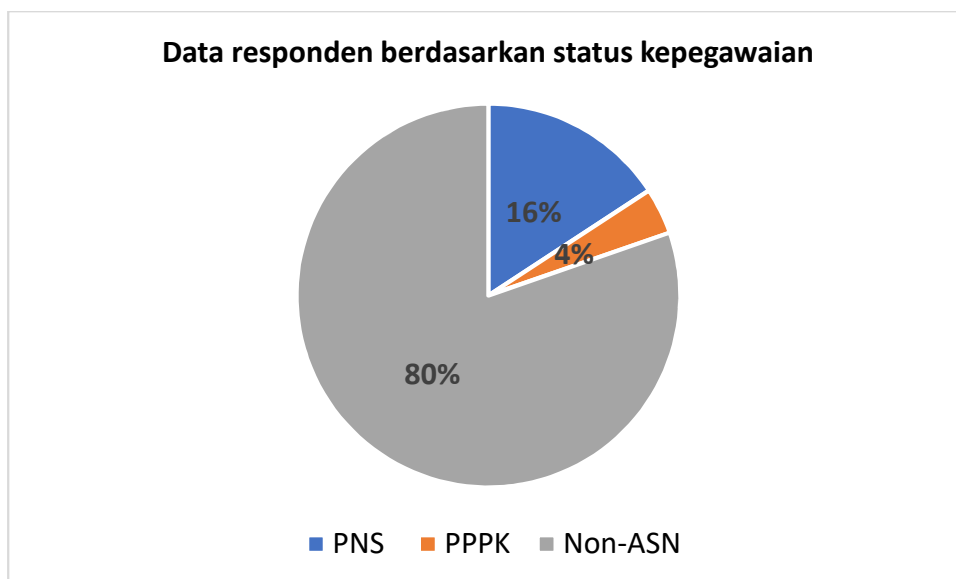
Pendidikan Islam pada semester I (Januari s/d Juni) Tahun 2023 adalah **B** dengan kategori **Baik**.



Gambar 2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing unsur layanan

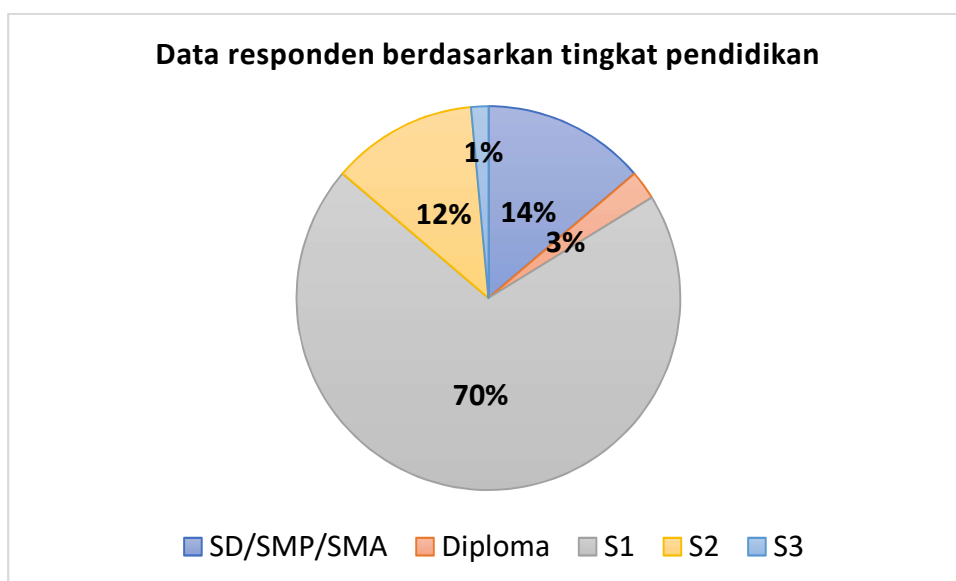
## 2.2. Pembahasan

Responden yang terlibat dalam SKM ini sebanyak 894 orang. Dilihat dari status kepegawaiannya, responden SKM ini didominasi oleh responden non-ASN sebagaimana digambarkan pada grafik berikut:



Gambar 2.3. Data Responden SKM berdasarkan status kepegawaian

Jika dilihat dari tingkat pendidikannya, responden yang terlibat dalam SKM ini mayoritas sarjana (S1) sebagaimana digambarkan pada grafik berikut:



Gambar 2.4. Data Responden SKM berdasarkan tingkat pendidikan

Adapun layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam yang paling banyak mendapatkan respon pada SKM (dari unsur yang paling banyak mendapat respon ke unsur yang paling sedikit) pada semester 1 (Januari s/d Juni) tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1. Tabel tingkat respon terhadap layanan pada Ditjen Pendidikan Islam

No.	Nama Layanan	Jumlah Responden	%
1	Sistem Informasi dan Manajemen Mahasantri PBSB/SIMORA (SIMORA)	279	31,21
2	Pendaftaran Keberadaan Lembaga Pendidikan Al-Qur'an	128	14,32
3	Pembayaran Tunjangan Profesi Guru (TPG)	121	13,53
4	Pendidikan Profesi Guru dalam Jabatan	97	10,85
5	Pendaftaran Keberadaan Pesantren	78	8,72
6	Pembayaran Insentif Guru Madrasah	54	6,04
7	Pembayaran Tunjangan Profesi Guru PAI	46	5,15
8	Pendirian Madrasah Swasta	39	4,36
9	Pendirian PDF	11	1,23
10	Legalisasi Ijazah Pesantren	9	1,01
11	Penyetaraan Ijazah Studi Islam Luar Negeri	6	0,67
12	Izin Pendirian Ma'had Aly	5	0,56
13	Pendirian Program Studi Jenjang S1	5	0,56
14	Penegerian Madrasah	4	0,45
15	Surat Keterangan Penyetaraan Ijazah Pesantren	4	0,45
16	Penyetaraan Ijazah Luar Negeri tingkat Dasar dan Menengah	3	0,34
17	Legalisasi Ijazah Ma'had Aly, SPM dan PDF	1	0,11
18	Pendirian SPM	1	0,11
19	Rekomendasi Belajar di Luar Negeri Lulusan Pesantren	1	0,11
20	Rekomendasi Ijin Belajar di Luar Negeri Lulusan Ma'had Aly, SPM, dan PDF	1	0,11
21	Rekomendasi Izin Tinggal Terbatas (ITAS)	1	0,11
22	Pendirian PTKIS	0	0,00
23	Pendirian Program Studi Jenjang S2	0	0,00
24	Pendirian Program Studi Jenjang S3	0	0,00
25	Pendirian Program Studi Jenjang Profesi	0	0,00
26	Pendirian Satuan Pendidikan Mu'adalah	0	0,00
27	Standar Pelayanan Rekomendasi Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA)	0	0,00
28	Standar Pelayanan Rekomendasi Izin Menggunakan Tenaga Asing (IMTA)	0	0,00
29	Standar Pelayanan Rekomendasi Izin Tinggal Tetap (ITAP)	0	0,00
<b>Total Jumlah Responden</b>		<b>894</b>	<b>100%</b>

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam pada semester 1 (Januari s/d Juni) tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2. Tabel Hasil SKM Semester 1 (Januari s/d Juni) 2023

No	Unsur Pelayanan	$\Sigma$ Nilai per Unsur	NRR per Unsur	Bobot	NRR Tertimbang per Unsur	Konversi 100
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Persyaratan	2.849	3,19	0,125	0,40	79,67
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	2.723	3,05	0,125	0,38	76,15
3	Waktu penyelesaian	2.609	2,92	0,125	0,36	72,96
4	Biaya/tarif	3.254	3,64	0,125	0,45	91,00
5	Kesesuaian produk layanan	2.790	3,12	0,125	0,39	78,02
6	Kompetensi petugas	2.832	3,17	0,125	0,40	79,19
7	Kesopanan dan keramahan	2.922	3,27	0,125	0,41	81,71
8	Kualitas sarana prasarana	2.720	3,04	0,125	0,38	76,06
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</b>					<b>3,17</b>	<b>79,34</b>

Penjelasan terhadap tabel di atas adalah sebagai berikut:

- (1) Unsur Pelayanan Persyaratan adalah unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan kepada responden, yang terdiri atas 8 (delapan) yaitu 1) persyaratan, 2) sistem, mekanisme, dan prosedur, 3) waktu penyelesaian, 4) biaya/tarif, 5) kesesuaian produk layanan, 6) kompetensi petugas, 7) kesopanan dan keramahan, dan 8) kualitas sarana prasarana.



- (2)  $\Sigma$ Nilai per unsur adalah penjumlahan nilai kepuasan masyarakat seluruh responden yang dikumpulkan untuk setiap unsur pelayanan.
- (3) NRR per unsur adalah nilai rata-rata per unsur yang diperoleh dari  $\Sigma$ Nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.
- (4) Bobot adalah hasil pembagian dari bilangan 1 dibagi jumlah unsur pelayanan yang menjadi komposit IKM yang berjumlah 8 (delapan) unsur pelayanan sehingga perhitungannya menjadi  $1:8=0,125$ .
- (5) NRR Tertimbang per unsur merupakan hasil perkalian dari NRR/UNSUR dengan Bobot.
- (6) Konversi 100 merupakan hasil dari NRR Tertimbang di bagi 0,5 (NRR Tertimbang Maksimal) dikalikan 100.

Berdasarkan data hasil SKM, maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam pada semester I (Januari s/d Juni) Tahun 2023 adalah 3,17 (skala 4) atau 79,34 (skala 100).

Berdasarkan tabel kualitas mutu layanan sebagaimana ditetapkan di dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kualitas mutu layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam pada semester I (Januari s/d Juni) Tahun 2023 adalah B dengan kategori Baik.

Tabel 2.3. Kualitas Mutu Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Nilai Unit Pelayanan
1	1,00-2,599	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,065-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,533-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik

## BAB III PENUTUP

### 3.1. Kesimpulan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 3,17 (skala 4) atau 79,34 (skala 100). Nilai tersebut berada pada Mutu Pelayanan “B” dengan kategori Nilai Unit Pelayanan “Baik”.

Nilai Rata-rata (NRR) unsur pelayanan yang menjadi komponen IKM terhadap layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan: 79,67%
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur: 76,15%
- c. Waktu penyelesaian: 72,96%
- d. Biaya/tarif: 91%
- e. Kesesuaian produk layanan: 78,02%
- f. Kompetensi petugas: 79,19%
- g. Kesopanan dan keramahan: 81,71%
- h. Kualitas sarana prasarana: 76,06%

Berdasarkan NRR pada masing-masing unsur pelayanan tersebut, terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah, yaitu sistem, mekanisme, dan prosedur (76,15%), waktu penyelesaian (72,96%), dan kualitas sarana prasarana (76,06%). Oleh karena itu, ketiga unsur tersebut menjadi prioritas perbaikan pelayanan.

### 3.2. Saran

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, perlu melakukan langkah-langkah kongkrit sebagai berikut:

- a. Direktorat Jenderal Pendidikan Islam perlu menyelenggarakan kegiatan pelatihan kepada petugas pelayanan secara berkala untuk memastikan petugas mengetahui dan memahami standar pelayanan yang telah ditetapkan.

- b. Melakukan perbaikan yang sesuai dengan peta persoalan di lapangan.
- c. Melakukan update sistem pada layanan online Direktorat Jenderal Pendidikan Islam yang sudah ada sehingga selaras dengan sistem layanan online yang beredar saat ini.
- d. Mengkaji ulang persyaratan dan prosedur pelayanan yang berpotensi menyulitkan masyarakat dalam memenuhinya.
- e. Melakukan evaluasi apakah penempatan petugas sudah sesuai dengan kompetensinya.
- f. Perlu adanya media sosialisasi tambahan untuk umat yang memiliki koneksi internet yang tidak stabil, terutama untuk umat yang berada di daerah pedesaan.
- g. Mengkaji proses penanganan pengaduan supaya lebih efektif dan penanganannya tepat.