



LAPORAN

HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

*Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2024*

TRIWULAN IV TAHUN 2024

PERIODE
OKTOBER-DESEMBER 2024





LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA LAYANAN PADA FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI TRIWULAN IV TAHUN 2024

Disahkan di Bandung
Pada hari Rabu, 12 Maret 2025

Mengetahui
Dekan Fakultas Sains dan
Teknologi,



Prof. Dr. Hasniah Aliah, M.Si
NIP. 197806132005012014

Pelaksana Survei
Tim Kerja Pembangunan ZI,

Dr. Ana Widiana, M.Si
NIP. 197003052009122002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung periode bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2024.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut Kantor Fakultas Sains dan Teknologi melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

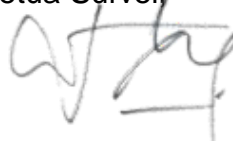
Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim survei, penyusunan Laporan ini juga bermaksud untuk memberikan informasi bahwa Kantor Fakultas Sains dan Teknologi mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan pada Kantor Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Kantor Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi, agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung Triwulan IV Tahun 2024 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rabu, 12 Maret 2025

Ketua Survei,



Dr. Ana Widiana, M.Si

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I . KUESIONER SURVEI	1
BAB II. METODOLOGI SURVEI	
A. Kriteria Responden	3
B. Metode Pencacahan	3
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	4
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI	
A. Analisis Hasil Survei	6
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	7
BAB IV. DATA SURVEI	
A. Data Responden	9
B. Data Dukung Lainnya	16

BAB I

KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung dilakukan dengan menggunakan kuesioner berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas. Survei ini diberikan kepada pengguna layanan pada triwulan IV periode Oktober – Desember 2024 dan diperoleh sebanyak 70 (tujuh puluh) responden.

Kuesioner pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik memuat ruang lingkup sebagai berikut:

No	Ruang Lingkup
1	Informasi Berisi pernyataan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.
2	Persyaratan Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan prosuk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
3	Prosedur/Alur Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
4	Jangka waktu Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
5	Tarif/Biaya Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran.
6	Sarana prasarana pendukung Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung

No	Ruang Lingkup
	pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.
7	<p>Petugas pelayanan</p> <p>Berisi pernyataan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).</p>
8	<p>Layanan konsultasi dan pengaduan</p> <p>Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/<i>hotline/callcenter/media online</i>), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.</p>

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Kriteria Responden

Populasi dalam survei ini adalah pengguna layanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang menerima layanan pada periode Triwulan IV (Oktober 2024 s.d. Desember 2024). Besaran sampel yang digunakan dalam survei mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Apratur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dengan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Dengan menggunakan table tersebut, diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah Populasi Dan Sampel Responden Survei
Persepsi Kualitas Pelayanan Pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN
Sunan Gunung Djati Bandung Triwulan IV Tahun 2024

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampling Dengan Taraf Kesalahan 10%
1	Semua layanan	85	70
Jumlah		85	70

B. Metode Pencacahan

1. Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan beberapa persiapan yang perlu perhatikan adalah sebagai berikut.

- a. Pelaksanaan survei dilaukan secara *online* dengan menggunakan *link* https://s.id/SurveiSPAK_SPKP2024
- b. Satuan/unit kerja menyediakan data responden (pengguna layanan) sesuai ketentuan;
- c. Pelaksana survei satuan/unit kerja membagikan link survei kepada responden melalui saluran *Whatsaps (WA)* atau *email* masing-

masing responden.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- a. Isian data terhadap 8 (delapan) ruang lingkup ditetapkan di dalam kuesioner.
- b. Pengisian Kuesioner dilakukan oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu tentang tata cara penggunaan *link* survei dari petugas satuan/unit kerja.
- c. Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner akan secara otomatis masuk ke *link* mengenai identitas responden sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

3. Waktu Survei

Pengukuran/Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan IV 2024 di Fakultas Sains dan Teknologi ini dilaksanakan pada tanggal 1 November 2024 s.d. 3 Maret 2025.

4. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung, artinya Responden dalam survei ini yaitu siapa saja yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Fakultas Sains dan Teknologi dalam rentan waktu triwulan IV tahun 2024.

5. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Penelitian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu

variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Kantor Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kelima ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 (delapan) ruang lingkup dengan menyajikan bintang antara 1 – 6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan responden semakin setuju bahwa kualitas pelayanan di Kantor Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung semakin baik. Adapun tingkat penilaian skors menggunakan skala likert dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), dimana setiap bintang diberikan skor 0,7. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus) dan kategorisasi mutu pelayanan di Kantor Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.

Kategori Mutu Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Nilai Interval
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

Berdasarkan hasil analisis data responden terhadap SPKP pada Kantor Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung menunjukkan bahwa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung periode Oktober s.d. Desember Tahun 2024 dari 8 aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar **3.74** atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori A “Sangat Baik”, dengan rerata masing-masing pernyataan sebagai berikut:

	Nilai Per Pernyataan Kualitas Pelayanan							
IPAK Per Aspek	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Kategori	3.73	3.76	3.75	3.74	3.73	3.76	3.79	3.70
IPKP Unit Layanan	A (Sangat Baik)							

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan triwulan IV 2024 pada tanggal 1 November 2024 s.d. 3 Maret 2025 pada Kantor Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi adalah Petugas Pelayanan (P7). Ruang lingkup tersebut berisi pernyataan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun. Pada ruang lingkup tersebut mendapat indeks 3.79 dengan kategori sangat baik, hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan puas dengan petugas pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

hal ini sangat relevan dengan upaya yang telah dilakukan, yaitu:

- a. Pembinaan pegawai pada program SAKINAH yang rutin dilakukan. Pegawai diberikan pengarahan, evaluasi dan saran perbaikan oleh KABAG TU Fakultas Sains dan Teknologi UIN Bandung untuk meningkatkan pelayanan prima
 - b. Evaluasi kinerja pegawai yang rutin dilakukan.
 - c. Pelatihan staff course yang rutin dilakukan untuk meningkatkan pelayanan prima pegawai
2. Ruang lingkup terendah adalah Layanan Konsultasi Pengaduan (P8). Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan

pengaduan/hotline/callcenter/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas. Pada ruang lingkup tersebut mendapat indeks 3.70.

Berdasarkan hal tersebut, Kantor Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang telah melakukan rencana tindak lanjut yang meliputi:

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan			Penanggung Jawab
			TW I 2025	TW II 2025	TW III 2025	
1	P8 (Layanan Konsultasi dan Pengaduan)	Melakukan publikasi layanan pengaduan dan konsultasi di media sosial dan media lainnya	√			Humas FST
2	P8 (Layanan Konsultasi dan Pengaduan)	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan pengarahan kepada petugas yang bertanggung jawab menangani layanan pengaduan untuk rutin melakukan pengecekan aduan pada sistem - Menjamin perlindungan pelapor pengaduan 	√			Tim ZI dan Tim unit layanan pengaduan FST
3	P5 (Tarif dan Biaya)	Membuat publikasi biaya layanan secara resmi di sosial media, dan media publikasi lainnya untuk memastikan masyarakat memiliki informasi yang jelas dan akurat.	√			Humas FST

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

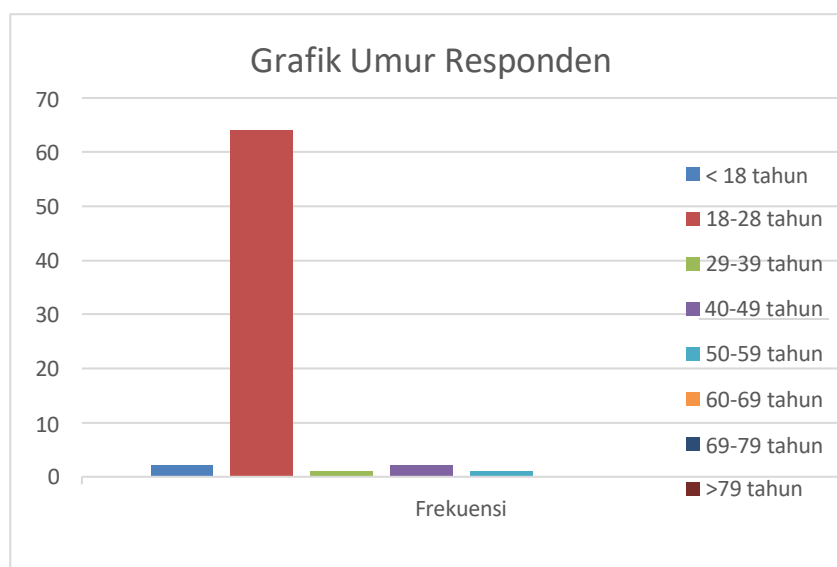
Terdapat 70 Responden yang mengisi survey persepsi kualitas pelayanan FST UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada Triwulan IV. Responden merupakan pengguna yang telah mendapatkan layanan FST UIN Bandung pada Triwulan IV yang terdiri dari beberapa kalangan yaitu dosen, mahasiswa, Tata Usaha, Orang Tua Mahasiswa, Cleaning Service, Pihak Swasta dan Alumni.

Pada tabel 2 menunjukkan data umur responden survei.

Tabel 2.
Data Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	<18 Tahun	2	3
2	18 – 28 tahun	64	91
3	29 – 39 tahun	1	1
4	40 – 49 tahun	2	3
5	50 – 59 tahun	1	1
6	60 – 69 tahun	0	0
7	69 – 79 tahun	0	0
	Jumlah	70	100

Berdasarkan tabel 2 data umur responden, menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18 - 28 tahun dengan presentase 91% (Sembilan puluh satu).

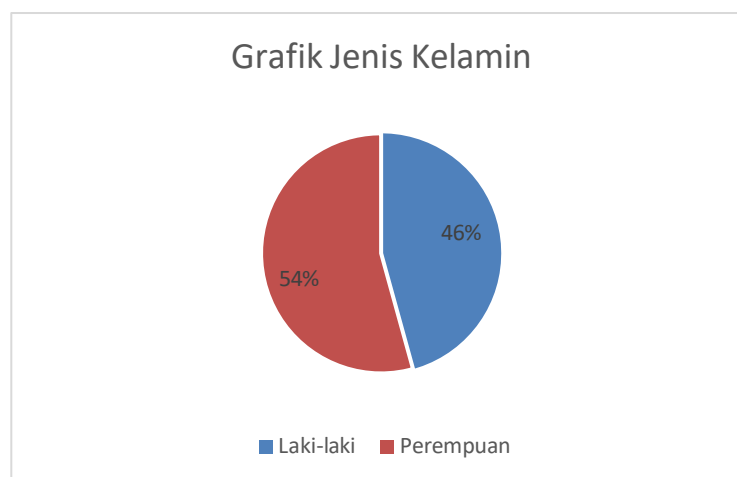


Gambar 1. Grafik umur responden

Tabel 3.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	32	46
2	Perempuan	38	54
	Jumlah	70	100

Berdasarkan tabel 3 jenis kelamin responden, menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah sebanyak 38 orang dengan presentase 54% dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang dengan presentase 46%.

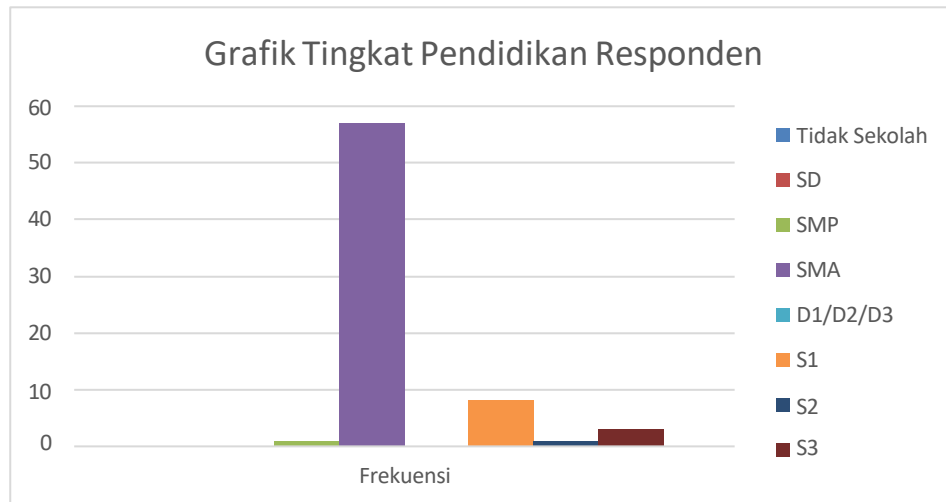


Gambar 2. Grafik jenis kelamin

Tabel 4.
Tingkat Pendidikan Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SLTP	1	1
4	SLTA	57	81
5	Diploma (I, II dan III)	0	0
6	S.1	8	11
7	S2	1	1
8	S3	3	4
	Jumlah	70	100

Berdasarkan tabel 4 pendidikan responden, menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan SLTA sebanyak 57 orang dengan presentase 81%.



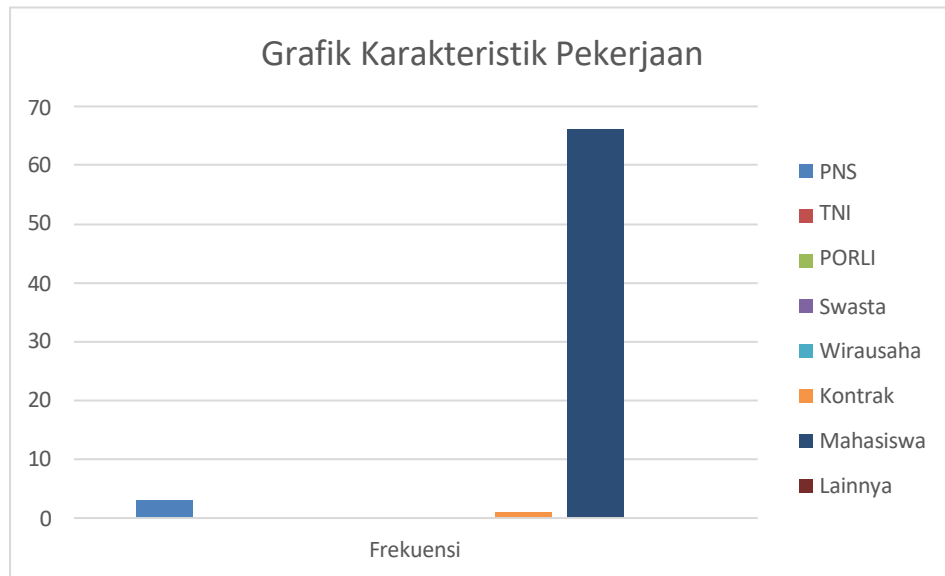
Gambar 3. Grafik tingkat pendidikan responden

Tabel 5.

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	PNS	3	4
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	0	0
5	Wirausaha	0	0
6	Kontrak	1	1
7	Mahasiswa	66	94
8	Lainnya	0	0
	Jumlah	70	100

Berdasarkan tabel 5 jenis pekerjaan responden, menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bepekerjaan Mahasiswa disebutkan dalam angket sebanyak 66 orang dengan presentase 94% persen.



Gambar 4. Gambar grafik karakteristik pekerjaan

B. Data Dukung Lainnya

Presentase Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung dapat diketahui melalui aplikasi PMPZI, sebagai berikut:

INDEKS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PENGGUNA LAYANAN PADA KANTOR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

Periode Triwulan IV
Oktober s.d. Desember 2024

<

Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri SPKP dapat diakses pada tautan <https://fst.uinsgd.ac.id/lainnya/> dan hasilnya dipublikasikan di Instagram FST UIN Bandung @fst.uinbandung. Selain itu, contoh formulir pengisian survei disajikan sebagaimana terlampir pada lampiran 1.

Lampiran 1. Pertanyaan survei

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

A. Informasi

17. Sistem Informasi Pelayanan Selalu Tersedia *

☆☆☆☆☆

18. Sistem Informasi Pelayanan dapat Menjawab kebutuhan Pengguna Layanan *

☆☆☆☆☆

19. Sistem Informasi Pelayanan mudah Digunakan *

☆☆☆☆☆

20. Sistem Informasi Pelayanan Memiliki Fasilitas Interaktif dan FAQ *

☆☆☆☆☆

[Back](#) [Next](#) Page 7 of 14

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

B. Persyaratan

21. Informasi Persyaratan dapat difahami dengan Jelas *

☆☆☆☆☆

22. Informasi Persyaratan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis layanan *

☆☆☆☆☆

23. Penerapan Persyaratan Pelayanan sesuai dengan yang di informasikan *

☆☆☆☆☆

[Back](#) [Next](#) Page 8 of 14

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

C. Prosedur/Alur

24. Informasi Prosedur/Alur Layanan dapat dipahami dengan Jelas *

☆☆☆☆☆

25. Informasi Prosedur/Alur Layanan sesuai untuk mendapatkan Produk/Jenis Layanan *

☆☆☆☆☆

26. Penerapan Prosedur/Alur Pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan *

★★★★★★

Back Next

Page 9 of 14

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

D. Jangka Waktu

27. Informasi Jangka Waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas *

★★★★★★

28. Jangka Waktu penyelesaian pelayanan tersebut Wajar *

★★★★★★

29. Jangka Waktu penyelesaian Pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan *

★★★★★★

Back Next

Page 10 of 14

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

E. Tarif/Biaya

30. Informasi Biaya Pelayanan dapat dipahami dengan Jelas *

★★★★★★

31. Biaya Pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan (termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran) *

★★★★★

Back Next

Page 11 of 14

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

F. Sarana Prasarana Pendukung

32. Sarana Prasarana Pendukung pelayanan/sistem layanan online sudah mempermudah pelayanan *

★★★★★★

33. Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan Online sudah meringkas waktu *

★★★★★★

34. Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan Online sudah hemat biaya *

★★★★★★

Back Next

Page 12 of 14

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

G. Petugas Pelayanan

35. Petugas pelayanan mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring * 

★ ★ ★ ★ ★ ★

36. Petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenalan, dll) * 

★ ★ ★ ★ ★ ★

37. Petugas melayani dengan Ramah (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) * 

★ ★ ★ ★ ★ ★

[Back](#) [Next](#) Page 13 of 14

00

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

H. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

38. Layanan Konsultasi Pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call centre/media online) * 

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

39. Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan Mudah * 

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

40. Respon Konsultasi dan Pengaduan Cepat * 

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

41. Tindaklanjut proses Penanganan Konsultasi dan Pengaduan Jelas * 

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

[Back](#) [Submit](#) Page 14 of 14