



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 1 TAHUN 2025

PERIODE
JANUARI 2025 - MARET 2025





LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGGUNA LAYANAN
PADA FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
TRIWULAN I TAHUN 2025

Periode : Januari s.d Maret 2025

Disahkan di Bandung
Pada hari Rabu, 16 April 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 Januari sampai dengan bulan Maret Tahun 2025.

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.

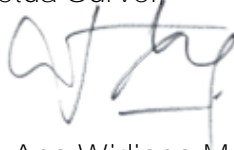
Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim survei, penyusunan Laporan ini juga bermaksud untuk memberikan informasi bahwa Kantor Fakultas Sains dan Teknologi mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan pada Kantor Fakultas Sains dan Teknologi 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 I Tahun 2025 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rabu, 16 April 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	8
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 I periode Januari – Maret tahun 2025 dan diperoleh sebanyak 81 (delapan puluh satu) 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 pengenalan, 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</i>/media <i>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 I (Januari 2025 s.d. Maret 2025). 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 I Tahun 2025

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampling Dengan Taraf Kesalahan 10%
1	Semua layanan	81	81
Jumlah		81	81

B. Metode Pencacahan

1. Persiapan

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

- a. Pelaksanaan survei dilakukan secara **online** dengan menggunakan **link** <https://forms.office.com/r/7WiQHJpsSb?origin=lpLink>
- b. Satuan/unit kerja menyediakan data responden (pengguna layanan) sesuai ketentuan;
- c. Pelaksana survei satuan/unit kerja membagikan link survei kepada responden melalui barcode di meja layanan, saluran **Whatsapp**

(WA).

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 I 2025 di Fakultas Sains dan Teknologi ini dilaksanakan pada tanggal 1 Januari s.d. 31 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 rentang waktu triwulan I tahun 2025.

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 Januari s.d. Maret Tahun 2025 dari 8 aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar **3.80** 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	3.82	3.83	3.80	3.82	3.84	3.73	3.81
IPKP Unit Layanan	3.80/A (Sangat Baik)							

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan triwulan I tahun 2025 pada tanggal 1 Januari s.d. 31 Maret 2025 pada Kantor Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi adalah Sarana prasarana pendukung (P6). Ruang lingkup tersebut berisi pernyataan untuk Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya. Pada ruang lingkup tersebut mendapat indeks 3.84 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. Adanya e-office/PLIS sehingga memudahkan pengguna layanan dapat menerima layanan secara online
 - b. Melakukan penambahan beberapa fasilitas sarana dan prasarana seperti AC, TV, tempat berolahraga, lift, ruang baca untuk memberikan kenyamanan bagi civitas Fakultas sains dan teknologi
2. Ruang lingkup terendah adalah Informasi (P1) dan petugas pelayanan (P7) mendapat indeks 3.73. P1 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. Pada P7 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).

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	P1 (Informasi)	Melakukan sosialisasi yang bekerjasama dengan dema FST terkait layanan yang ada di FST UIN sunan gunung djati bandung	√			Humas FST
2	P1 (Informasi)	Melakukan publikasi layanan yang terdaftar di FST di social media dan media offline yang ditempelkan pada mading.	√			Humas FST
2	P7 (Petugas Pelayanan)	Memberikan pengarahan kepada petugas pada agenda rutin kegiatan SAKINAH agar petugas pelayanan dapat memberikan layanan yang lebih prima.	√			Tim ZI dan Tim unit layanan pengaduan FST

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

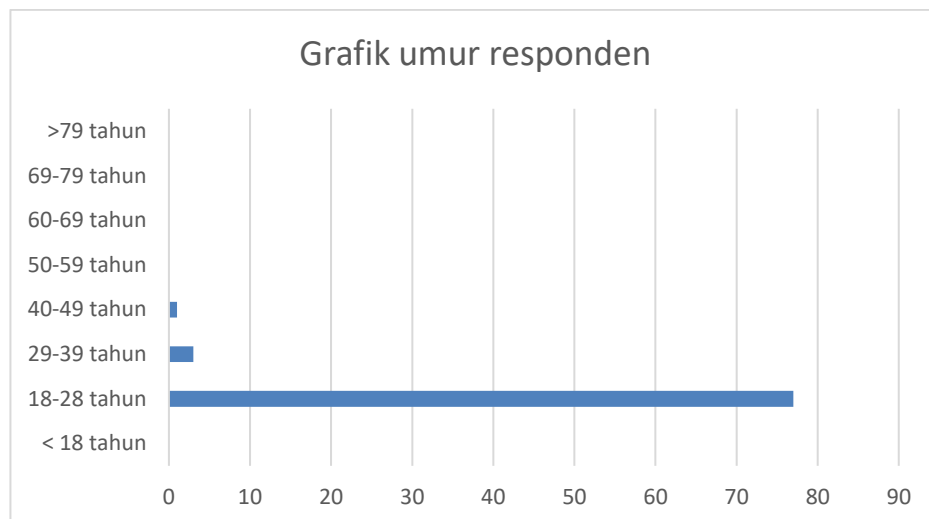
Terdapat 81 Responden yang mengisi survei persepsi kualitas pelayanan FST UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada Triwulan I tahun 2025. Responden merupakan pengguna yang telah mendapatkan layanan FST UIN Bandung pada Triwulan I tahun 2025 yang terdiri dari beberapa kalangan yaitu dosen, mahasiswa, Tata 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	0	0
2	18 – 28 tahun	77	95
3	29 – 39 tahun	3	4
4	40 – 49 tahun	1	1
5	50 – 59 tahun	0	0
6	60 – 69 tahun	0	0
7	69 – 79 tahun	0	0
	Jumlah	81	100

Berdasarkan tabel 2 data umur responden, menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18 - 28 tahun dengan presentase 95% (Sembilan puluh lima persen) .



Gambar 1. Grafik umur responden

Tabel 3.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	34	42
2	Perempuan	47	58
	Jumlah	81	100

Berdasarkan tabel 3 jenis kelamin responden, menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah sebanyak 47 orang dengan presentase 58% dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang dengan presentase 42%.

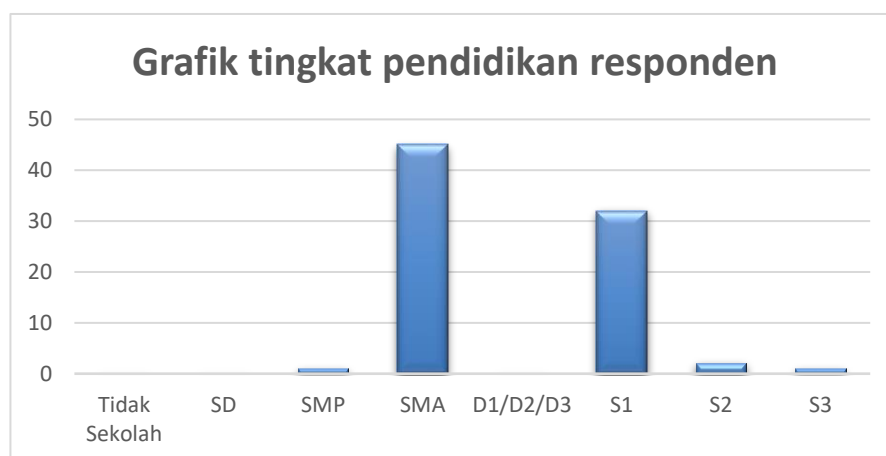


Gambar 2. Grafik jenis kelamin

Tabel 4.
Tingkat Pendidikan Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SLTP	1	1
4	SLTA	45	56
5	Diploma (I, II dan III)	0	0
6	S.1	32	40
7	S2	2	2
8	S3	1	1
	Jumlah	81	100

Berdasarkan tabel 4 pendidikan responden, menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan SLTA sebanyak 45 orang dengan presentase 56%.



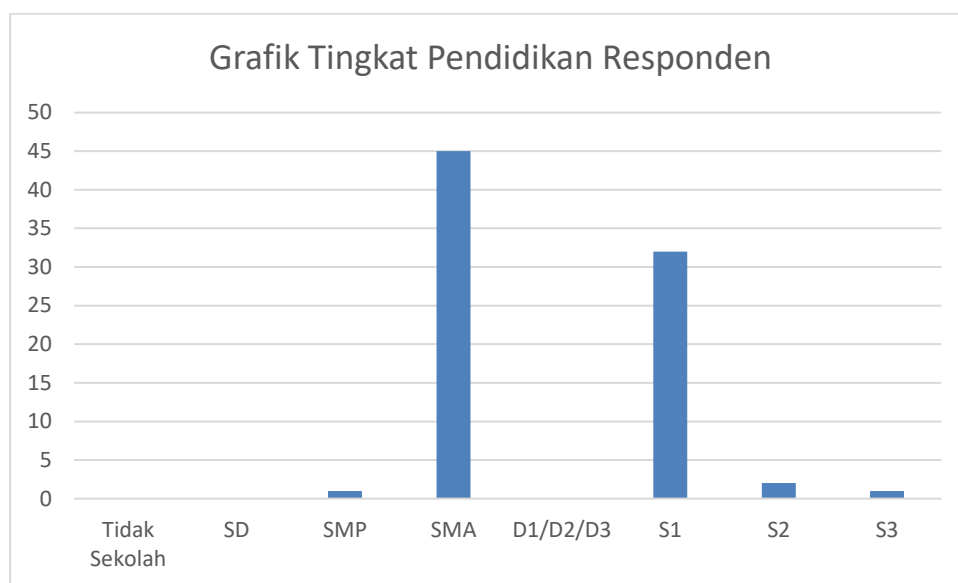
Gambar 3. Grafik tingkat pendidikan responden

Tabel 5.
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	PNS	1	1
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	1	1
5	Wirausaha	2	2
6	Kontrak	3	4

7	Mahasiswa	67	79
8	Lainnya	10	12
	Jumlah	81	100

Berdasarkan tabel 5 jenis pekerjaan responden, menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bepekerjaan Mahasiswa disebutkan dalam angket sebanyak 67 orang dengan presentase 79% 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 I
Januari s.d. Maret 2025

<p>SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)</p> <p>KANTOR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI</p> <p>UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG</p> <p>NILAI INDEKS</p> <p>3,80</p> <p>Sangat Baik</p> <p>Periode Januari 2025 s.d Maret 2025</p>	PENGGUNA LAYANAN KANTOR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUNAN GUNUNG DJATI		
	RESPONDEN		
	Jumlah Jenis kelamin	Laki-laki Perempuan	: 8 1 orang : 3 4 orang : 4 7 orang
	Pendidikan	Belum Sekolah SD SLTP SLTA D.I, II, III S.1 S.2 S.3	: 0 orang : 0 orang : 1 orang : 45 orang : 0 orang : 32 orang : 2 orang : 1 orang
	Pekerjaan	PNS TNI Polri Swasta Wirausaha Tenaga kontrak Mahasiswa Lainnya	: 1 orang : 0 orang : 0 orang : 1 orang : 2 orang : 3 orang : 64 orang : 10 orang

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

Survei Zona Integritas Fakultas Sains dan Teknologi UIN Bandung Tahun 2025

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

17. Informasi pelayanan pada unit ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik *

Sistem informasi pelayanan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ

☆☆☆☆☆☆

18. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini *

Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis layanan serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

☆☆☆☆☆☆

19. Prosedur/Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan *

Informasi Prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

☆☆☆☆☆☆

20. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini *

Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

☆☆☆☆☆☆

21. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan *

Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran

☆☆☆☆☆☆

22. Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan *

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

☆☆☆☆☆☆

23. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat *

petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memaki seragam, tanda pengenal dll) petugas melayani dgn ramah

☆☆☆☆☆☆

24. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses *

Sarana layana konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjutnya jelas.

☆☆☆☆☆☆

25. Kotak Saran *

Enter your answer

Back Submit