

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025



DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN
JL. JOKOTOLE NO. 143 PAMEKASAN

KABUPATEN PAMEKASAN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
PENUTUP	12
5.1 Kesimpulan	12
5.2 Rekomendasi	12
LAMPIRAN14	14
1. Tabel Perhitungan SKM	14
2. Diagraf Pengunjung MPP/DPRKP	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pamekasan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pamekasan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di bidang perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pamekasan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pamekasan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pamekasan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti : unit Pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu survey antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) Tahun sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Juli 2025	12
2	Pengumpulan Data	Juli - November 2025	100
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	12
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli - November 2025	12

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pamekasan. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 12 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

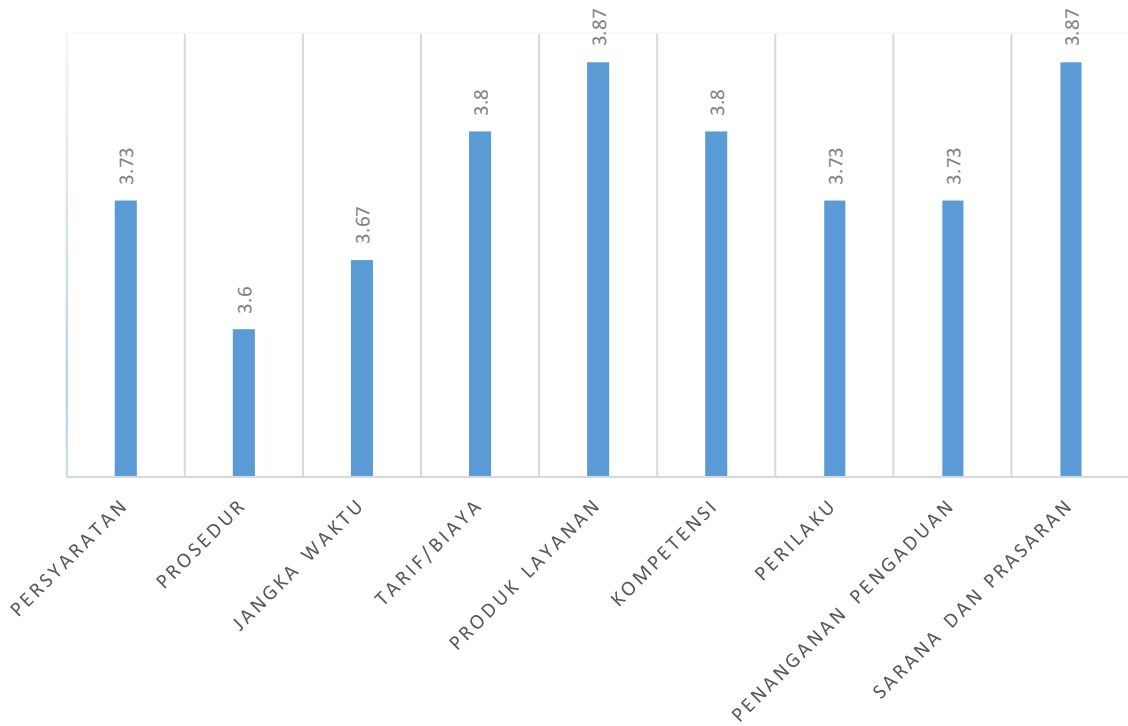
No	KARAKTERISTIK	KETERANGAN	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	14
		PEREMPUAN	1
2	PENDIDIKAN	SMA	0
		D3	2
		D4/S1	12
		S2	1
3	PEKERJAAN	PNS	8
		PETANI/NELAYAN	0
		TNI/ POLRI	0
		SWASTA	2
		WIRASWASTA	2
		LAINNYA	3
4	LAYANAN	LAYANAN PBG/SLF/PENGESAHAN SITEPLAN/PENGELOLA TEKNIS BG/ANALISIS BG	7
		LAYANAN AIR MINUM	4
		LAYANAN SANITASI / DRAINASE	1
		LAYANAN RUMAH TIDAK LAYAK HUNI	3

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
IKM Per Unsur	3,6	3,73	3,8	3,67	3,8	3,73	3,73	3,87	3,8	3,87	3,67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	85.61 (Baik)										

**IKM PER UNSUR PADA DINAS PERUMAHAN
RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN PAMEKASAN
SEMESTER II TAHUN 2025**



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku mendapatkan nilai terendah yaitu 3.60. Selanjutnya Produk Layanan yang mendapatkan nilai 3.67 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3.87 dari unsur Tari/layanan serta Kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.80.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan SLF/PBG lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

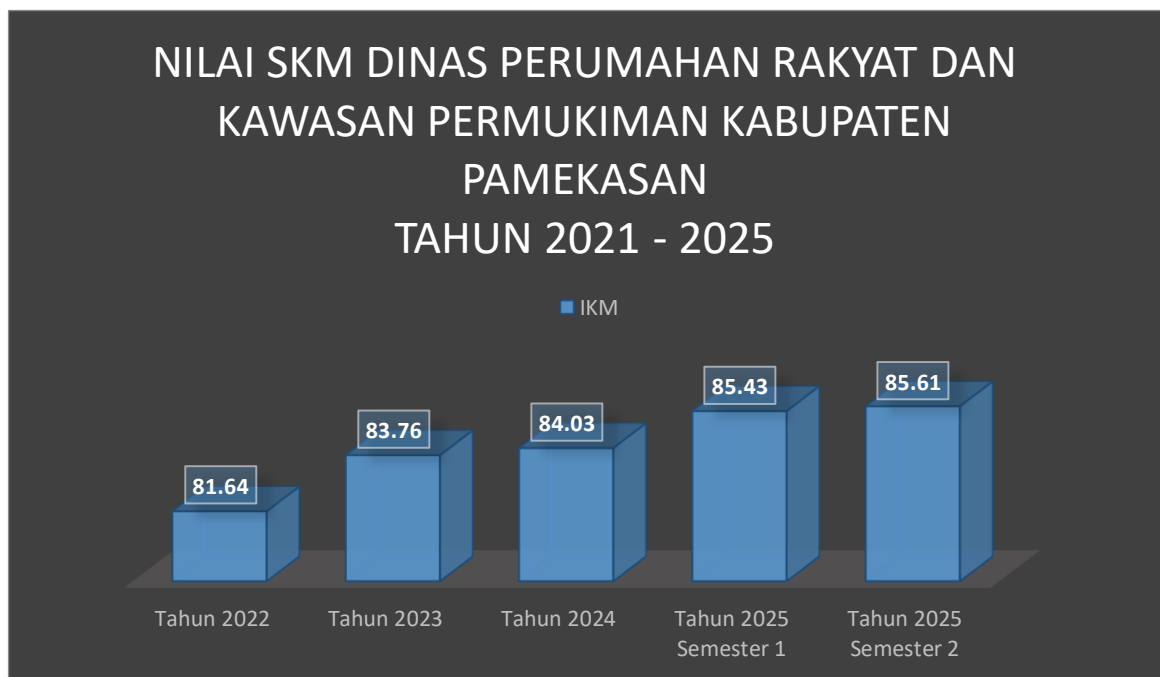
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan melakukan peningkatan kuantitas dan kualitas SDM dan penyempurnaan standar operasional prosedur.
- b. Meningkatkan Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan melalui peningkatan sarana dan prasarana di tempat pelayanan, ketepatan waktu pelayanan dan keterampilan petugas pelayanan
- c. Kegiatan penyusunan SKM kiranya dapat dilakukan per semester sebagai salah satu cara untuk mengontrol kualitas pelayanan publik agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pamekasan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pamekasan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari Hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pamekasan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan Nilai SKM 85.61.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 3.67 dan prosedur layanan dengan Nilai 3.27.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk Layanan mendapatkan nilai tertinggi 3.87 dan Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.80.

5.2 Rekomendasi

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi dari beberapa unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pamekasan pada Tahun 2025 disarankan sebagai berikut :

1. Fasilitas sarana dan prasarana diperbaharui secara terus menerus agar pelayanan berjalan dengan baik.
2. Untuk bisa melaksanakan pelayanan prima dengan baik diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas baik oleh pengambil keputusan (Top Manajer), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka dan mudah dilaksanakan secara tidak diskriminatif.

Dengan telah disusunnya Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan

administrasi pemerintahan dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.

Pamekasan, 21 November 2025

**KEPALA DINAS PERUMAHAN
RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN PAMEKASAN**



(MUHARRAM ST.)
NIP. 19680330 199803 1 006

LAMPIRAN

1. Tabel Perhitungan SKM Semester 2 Tahun 2025

No	Responden	Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	RSP1	Layanan Air Minum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	RSP2	Layanan Air Minum	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	RSP3	Layanan RTLH	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	RSP4	Layanan RTLH	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
5	RSP5	Layanan PBG/SLF	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
6	RSP6	Layanan PBG/SLF	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
7	RSP7	Layanan PBG/SLF	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
8	RSP8	Layanan PBG/SLF	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
9	RSP9	Layanan Air Minum	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
10	RSP10	Layanan Air Minum	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
11	RSP11	Layanan RTLH	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
12	RSP12	Layanan PBG/SLF	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
13	RSP13	Layanan PBG/SLF	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	RSP14	Layanan PBG/SLF	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	RSP15	Layanan Sanitasi/Drainase	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
Nilai Unsur			54	56	57	55	57	56	56	58	57	58	55
NRR / Unsur			3,60	3,73	3,80	3,67	3,80	3,73	3,73	3,87	3,80	3,87	3,67
NRR Tertimbang			0,33	0,34	0,35	0,33	0,35	0,34	0,34	0,35	0,35	0,35	0,33
Jumlah Total NRR Tertimbang			3,4										
Nilai IKM (Total NRR Tertimbang X 25)			85,61										

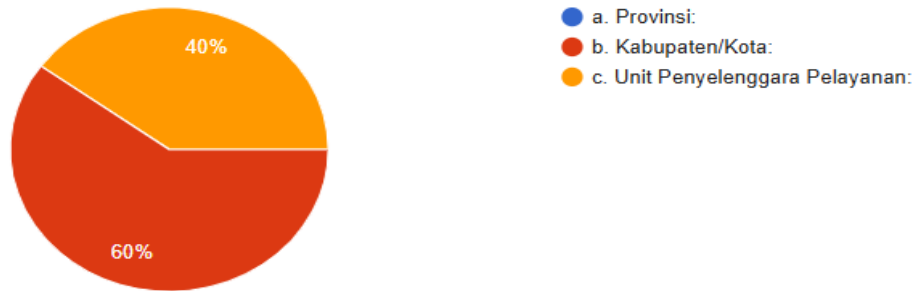
BAGIAN 1

 Salin diagram

Informasi Responden Survei

1. Dimana anda mengakses unit pelayanan Anda? Dimana anda mengakses unit pelayanan Anda?

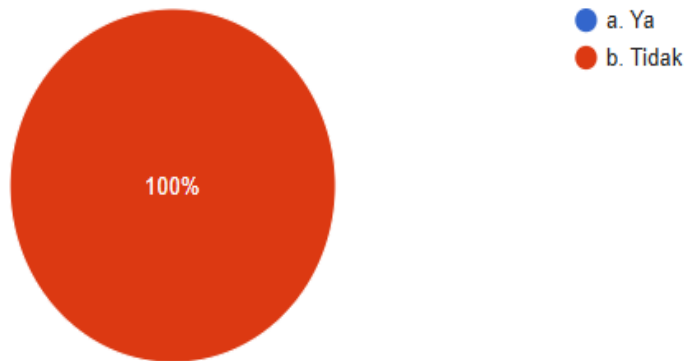
15 jawaban



2. Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas?

 Salin diagram

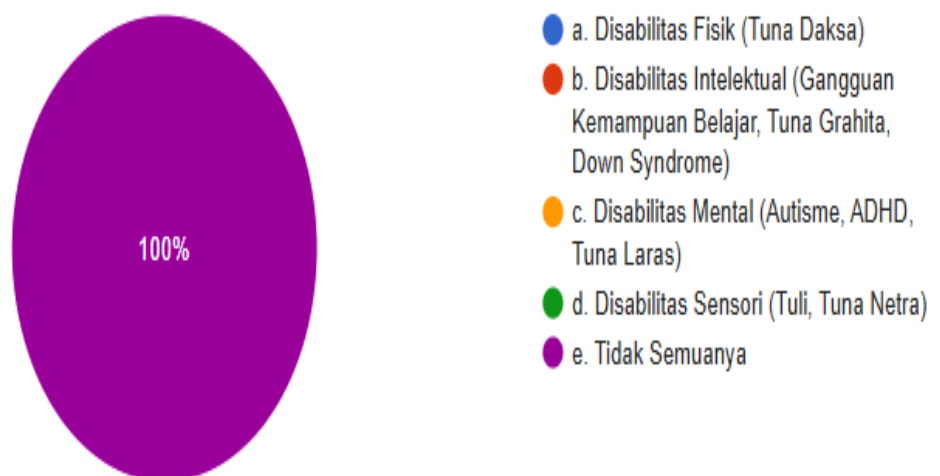
15 jawaban




3. Jika ya, jenis disabilitas apa yang anda miliki? (Jika tidak, lewati)

 Salin diagram

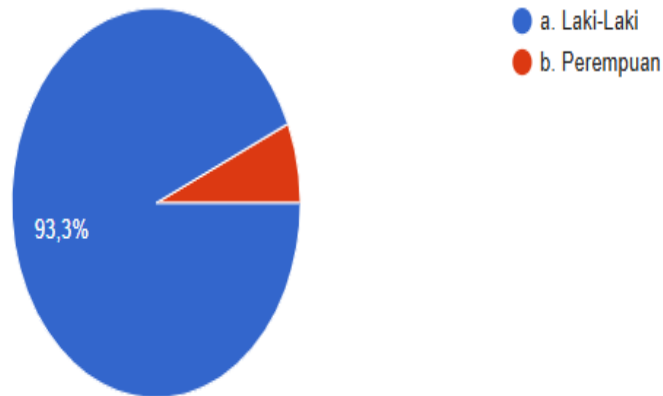
15 jawaban



4. Apa Jenis Kelamin Anda?

 Salin diagram

15 jawaban




5. Sebutkan Usia Anda? _____ tahun

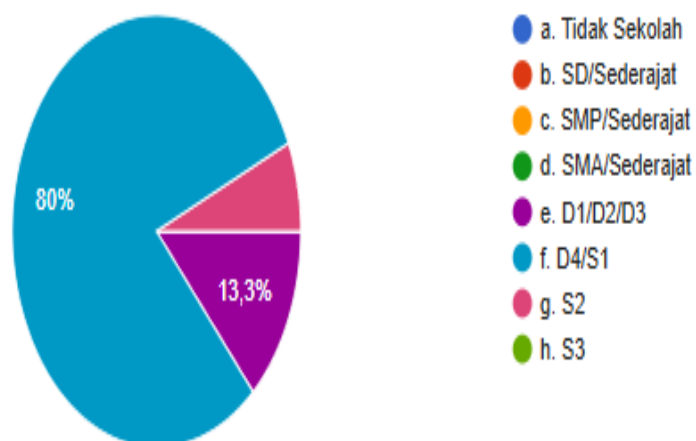
15 jawaban

40
33
30
29
32
39
36
43
25

6. Apa pendidikan terakhir yang Anda selesaikan?

 Salin diagram

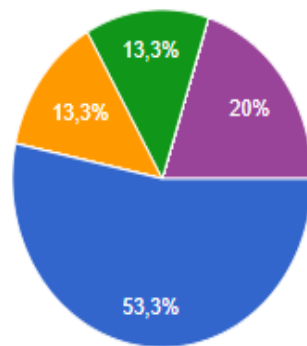
15 jawaban



7. Apa pekerjaan Anda?

[Salin diagram](#)

15 jawaban



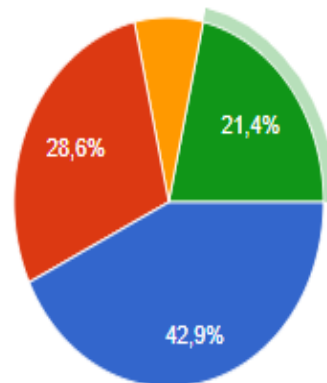
- a. PNS (ASN/PPPK)
- b. TNI/Polri
- c. Swasta
- d. Wiraswasta
- e. Ibu Rumah Tangga
- f. Pelajar/Mahasiswa
- g. Petani/Nelayan
- h. Pekerja Lepas/Freelance

▲ 1/2 ▼

8. Apa jenis pelayanan yang Anda akses di unit pelayanan tersebut?

[Salin diagram](#)

14 jawaban




- (1) LAYANAN PBG/SLF/PENGESAHAN SITEPLAN/PENGELOLA TEKNIS BG/ ANALISIS BG
- (2) LAYANAN AIR MINUM
- (3) LAYANAN SANITASI / DRAINASE
- (4) LAYANAN RUMAH TIDAK LAYAK HUNI

9. Tanggal berapa Anda menerima produk akhir dari pelayanan tersebut? _____

12 jawaban



10. Jam berapa Anda menerima produk akhir/konsultasi layanan?

 Salin diagram

14 jawaban

