Kementerian Perindustrian
REPUBLIK INDONESIA

2025

LAPORAN SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (IKM) TRIWULAN II

BBSPJIS
BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI SELULOSA

BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSRI SELULOSA
Jalan Raya Dayeuhkolot No. 132 Bandung 40258
Telp. +62 22 5202980 Fax. +62 22 5202871 E-mail: bbpk@bbpk.go.id

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI **2**
DAFTAR TABEL **3**
KATA PENGANTAR ..... Error! Bookmark not defined.
A. PENDAHULUAN **4**
1. Latar Belakang 4
2. Maksud dan Tujuan 5
3. Metode 5
4. Penetapan Jumlah Responden 6
5. Tim Survei 7
6. Jadwal 7
B. SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT **8**
1. Interpretasi Hasil 8
a) Data Isian Kuesioner dari Setiap Responden 8
b) Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan 10
c) Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan 10
d) Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur Pelayanan 11
e) Nilai IKM Unit Pelayanan 12
2. Analisa Nilai Ikm 12
3. Saran dan Masukan 13
C. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI **14**
1. Kesimpulan 14
2. Rekomendasi 14

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 6
Tabel 2. Sampel Morgan dan Krejcie 6
Tabel 3. Rekap Data Kuesioner 8
Tabel 4. Rincian Nilai Per Persepsi 10
Tabel 5. Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan 10
Tabel 6. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan 11
Tabel 7. Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang 12
Tabel 8. Nilai Ikm Pada Setiap Pernyataan 13

HASIL EVALUASI SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) TRIWULAN I TAHUN 2025

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Balai Besar Standardisasi dan pelayanan Jasa Industri Selulosa (BBSPJIS) adalah sebuah satuan kerja di bawah Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri (BSKJI) - Kementerian Perindustrian.

Berdasarkan Permenperin No.1 Tahun 2022, BBSPJIS mempunyai tugas melaksanakan standardisasi industri, optimalisasi pemanfaatan teknologi industri dan industri 4.0, industri hijau dan pelayanan jasa insustri selulosa.

Dalam operasional kegiatan sehari-hari, pelayanan publik Balai Besar Standardisasi dan pelayanan Jasa Industri Selulosa (BBSPJIS) dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang tersertifikasi. Selain itu untuk pelayanan publik tertentu, seperti pengujian dan kalibrasi serta sertifikasi, pelaksanaannya juga memenuhi standar sistem manajemen tertentu dan diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN). Guna menjamin mutu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan industri, BBSPJIS juga menetapkan Standar Pelayanan Publik yang berisi spesifikasi teknis tentang tolak ukur minimum atas jasa layanan teknis yang diberikan BBSPJIS kepada masyarakat industri dan masyarakat umum berdasarkan tugas pokok dan fungsi serta kewenangan BBSPJIS dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan bagi masyarakat industri.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, BBSPJIS sebagai unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh BBSPJIS saat ini belum memenuhi harapan masyarakat dan industri pengguna layanan jasa teknik BBSPJIS. Hal ini dapat diketahui dari masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung atau tidak langsung, lisan dan tulisan, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan BBSPJIS, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat dan industri pengguna layanan jasa teknik BBSPJIS. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan jasa, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14

Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan ini adalah untuk mendapatkan umpan balik *(feedback)* dari masyarakat.

Tujuan dilaksanakannya kegiatan ini adalah :

1. Menghitung indeks kepuasan masyarakat
2. Mendapatkan saran-saran untuk pengembangan lebih lanjut

3. Metode

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kueseioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Linkert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Setiap pertanyaan survei masing-masing diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memproleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit pelayanan x 25

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (N)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU LAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

4. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Tabel 2. Sampel Morgan dan Krejcie

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

Jumlah pengguna layanan BBSPJIS pada tahun 2025, Triwulan I sebanyak 28 pelanggan.

5. Tim Survei

Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Besar Standardisasi dan pelayanan Jasa Industri Selulosa (BBSPJIS) adalah sebagai berikut :

1) Pengarah : Kepala BBSPJI Selulosa
2) Pelaksana terdiri dari :
   a) Ketua : Ketua Tim Layanan Mitra Industri
   b) Anggota : Tim Layanan Mitra Industri
3) Sekretariat : Tim Layanan Mitra Industri

6. Jadwal

Berikut matrik tahapan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat :

No	KEGIATAN	Bulan ke											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Penyusunan Kuesioner												
2	Penyebaran Kuesioner												
3	Pengolahan Data												
4	Pembuatan Laporan												

B. SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Interpretasi Hasil

Berdasarkan hasil dari penelusuran pendapat responden terhadap pelayanan, maka selanjutnya ditentukan nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Teknik, Balai Besar Standardisasi dan pelayanan Jasa Industri Selulosa (BBSPJIS). Adapun perhitungan dilakukan dengan langkah-langkah perhitungan sebagai berikut :

a) Data Isian Kuesioner dari Setiap Responden

Tahap ini adalah tahap pertama pada pengolahan data, yaitu pemindahan seluruh kuesioner yang telah kembali, dan pemasukan data per responden per nilai unsur pelayanan.

Tabel 3. Rekap Data Kuesioner

PENGELOLAAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	3	3	4	3	4
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	3	3
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	4	3	3	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	3	4	4	4	3
18	4	3	4	4	3	3	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4

20	3	3	3	4	3	4	4	3	3
21	3	4	3	4	4	4	4	4	3
22	3	3	3	4	3	3	4	3	3
23	4	4	3	4	3	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	3	4	3	4	4	4	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	4	4	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	3	4	3	4	4	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	4	3	4	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	4	3	3	4	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	4	4	4	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3

57	4	4	4	4	4	4	4	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4

b) Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan

Pada tahap ini untuk menghitung jumlah per unsur pelayanan yaitu dengan menjumlahkan nilai masing-masing unsur sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.

Berikut adalah tabel hasil bilai per unsur pelayanan yang diolah berdasarkan hasil jawaban setiap unsur jawaban dari 61 responden :

Tabel 4. Rincian Nilai Per Persepsi

	1	2	3	4	Total
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	0	0	13	48	61
Kemudahan Prosedur pelayanan	0	0	9	52	61
Kecepatan pelayanan	0	0	18	43	61
Biaya/tarif	0	0	0	61	61
Kesesuaian Standar Pelayanan	0	0	16	45	61
Kompetensi petugas	0	0	10	51	61
Perilaku petugas layanan	0	0	7	54	61
Penangan pengaduan, saran dan masukan	0	0	12	49	61
Sarana dan prasarana	0	0	22	39	61

Tabel 5. Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan

	1	2	3	4	Total
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	0	0	39	192	231
Kemudahan Prosedur pelayanan	0	0	27	208	235
Kecepatan pelayanan	0	0	54	172	226
Biaya/tarif	0	0	0	244	244
Kesesuaian Standar Pelayanan	0	0	48	180	228
Kompetensi petugas	0	0	30	204	234
Perilaku petugas layanan	0	0	21	216	237
Penangan pengaduan, saran dan masukan	0	0	36	196	232
Sarana dan prasarana	0	0	66	156	222

c) Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan

Nilai Rata-rata (NRR) per unsur pelayanan didapatkan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang

mengisi. Perhitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan untuk U2 sampai U9 dilakukan dengan cara yang sama. Nilai rata-rata U1 samapai U9 untuk setiap responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan

Uraian	NRR per unsur
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,79
Kemudahan Prosedur pelayanan	3,85
Kecepatan pelayanan	3,70
Biaya/tarif	4,00
Kesesuaian Standar Pelayanan	3,74
Kompetensi petugas	3,84
Perilaku petugas layanan	3,89
Penangan pengaduan, saran dan masukan	3,80
Sarana dan prasarana	3,64
rata-rata	3,81

d) Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur Pelayanan

Sebelum menghitung Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan, terlebih dahulu perlu dihitung dan ditentukan nilai bobot rata-rata tertimbang. Adapun untuk mendapatkan nilai bobot rat-rata tertimbang yaitu dengan rumus sebagai berikut :

$$\textbf{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\textbf{Jumlah Bobot}}{\textbf{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Setelah diapatkan nilai bobot rata-rata tertimbang, maka selanjutnya menghitung jumlah NRR tertimbang per unsur layanan dengan rumus sebagi berikut :

Jumlah nilai per unsur pelayanan x 0, 1111 (nilai bobot rata-rata tertimbang)

Sebagai contoh untuk pernyataan 1 (U1) : $\frac{43}{12}$x 0.1111 = 0, 3942

Perhitungan jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan untuk U2 sampai dengan U9 dilakukan dengan cara yang sama. Jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan U1 sampai dengan U14 untuk setiap responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7. Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang

Uraian	NRR per timbang per unsur
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	0,4208
Kemudahan Prosedur pelayanan	0,4281
Kecepatan pelayanan	0,4117
Biaya/tarif	0,4444
Kesesuaian Standar Pelayanan	0,4153
Kompetensi petugas	0,4262
Perilaku petugas layanan	0,4317
Penangan pengaduan, saran dan masukan	0,4226
Sarana dan prasarana	0,4044
Jumlah	3,81

e) Nilai IKM Unit Pelayanan

Berdasarkan jumlah nilai tertimbang maka didapatkan nilai IKM.

Nilai IKM didapatkan dari jumlah nilai IKM tiap pernyataan dikalikan nilai dasar. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Perhitungan nilai IKM tersebut dilakukan sebagai berikut :

Nilai IKM = Jumlah Nilai IKM unit pelayanan x 25
= 3,81x 25
= 95.25

Dengan demikian milai IKM untuk Pelayanan Jasa Teknis BBSPJI Selulosa adalah ***95.25*** atau ***A*** atau ***Sangat Baik***

2. Analisa Nilai Ikm

Analisa IKM dilakukan pada setiap pernyataan yang dilontarkan oleh responden. Analisa nilai IKM tersebut ditentukan berdasarkan urutan dari nilai tertinggi ke nilai terendah. Adapun penyajian nilai tersebut dilakukan dalam bentuk tabel dan grafik. Untuk lebih jelasnya penyajian nilai IKM Pelayanan Jasa Teknik BBSPJIS dilakukan sebagai berikut :

Tabel 8. Nilai Ikm Pada Setiap Pernyataan

UNSUR PELAYANAN	UNSUR PELAYANAN	Indeks	NILAI INDEKS KOMPOSIT
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,79	0,4208
U2	Kemudahan Prosedur pelayanan	3,85	0,4281
U3	Kecepatan pelayanan	3,70	0,4117
U4	Biaya/tarif	4,00	0,4444
U5	Kesesuaian Standar Pelayanan	3,74	0,4153
U6	Kompetensi petugas	3,84	0,4262
U7	Perilaku petugas layanan	3,89	0,4317
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	3,80	0,4226
U9	Sarana dan prasarana	3,64	0,4044

Berdasarkan tabel nilai IKM/SPKP tersebut, maka menurut responden dapat dinyatakan bahwa :

1) Nilai kelompok terkecil yaitu Sarana dan Prasarana. Kelompok nilai ini harus terus ditingkatkan dengan berkoordinasi dengan bagian tat usaha dan tim teknis unttuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana untuk mendukung layanan jasa yang diberikan oleh BBSPJIS.
2) Kelompok nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif yang menujukan bahwa tarif yang diberlakukan di layanan jasa BBSPJIS sudah sesuai dengan tarif yang berlaku.

3. Saran dan Masukan

Saran dan masukan dari pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Sentralisasi lab yg mencover semua termasuk pemgujian kimiawi,Supaya satu pintu dan lebih efektif,Customer centric selalu jadi salah satu objectivenya.
2. Sebaiknya registrasi sertifikasi menggunakan sistem online untuk memudahkan verifikasi dokumen, dan untuk mencegah dokumen registrasi te tercecer

C. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

IKM/SPKP adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarkat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harpan dan kebutuhannya. Dasar hukum terkait dengan penilaian IKM yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraaan Pelayanan Publik.

Penilaian Pelayanan Jasa Teknis BBSPJIS oleh masyarakat pengguna jasa BBSPJIS triwulan II tahun 2025 adalah **dengan Nilai IKM 3,81 dan Nilai Mutu Interval Konversi 95.25** yaitu dengan **Nilai Mutu Pelayanan *A*,** dengan **Kinerja Unit Pelayanan *Sangat Baik***. Nilai ini menunjukan perbandingan antara kepuasan pelanggan terhadap performance BBSPJIS berbanding harapan yang diinginkan pelanggan.

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penilaian tersebut maka rekomendasi untuk meningkatkan mutu pelayanan yang kami dapatkan dari pengguna layanan jasa teknik BBSPJIS adalah yaitu :

a) Peningkatan kualitas sarana dan prasarana untuk mendukung kualitas layanan bagi konsumen.
b) Perlu dilakukan evaluasi terkait dengan jenis layanan dan fasilitas yang mendukung informasi kepada masyarakat sehingga jenis pelayanan mudah dipahami
c) Menelusuri nilai IKM yang berwujud nilai mutu pelayanan dievaluasi secara periodik agar kesenjangan antara keinginan dengan kenyataan dapat dideteksi sedini mungkin
d) Penilai mutu pelayanan ini hendaknya dipublikasikan sebagai wujud pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat

SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI SELULOSA KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN TRIWULAN II TAHUN 2025

NILAI INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

3.81/

95,25%

Responden

Jumlah	:	61 perusahaan
Pengujian	:	perusahaan
Serifikasi	:	perusahaan
Kalibrasi	:	perusahaan
Optimasi Industri	:	perusahaan
Konsultansi	:	perusahaan
Pendampingan Teknis	:	perusahaan

Periode survey 1-01-2025 sampai 30-06-25

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT