



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP PELAYANAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**



**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH  
2018**

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur senantiasa kita panjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan HidayahNYA, Selawat dan Salam juga kita sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan sehingga survei kepuasan masyarakat periode Januari sampai dengan Juni 2018 dapat terlaksana dengan lancar.

Melalui hasil survei ini, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat.

Kami mengharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini sehingga pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh ke depannya menjadi lebih baik sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

Banda Aceh, 04 Juni 2018  
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kota Banda Aceh

Dra. Emila Sovayana  
Pembina Utama Muda  
Nip. 19740604 199302 2 001

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR -----	i
DAFTAR ISI -----	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang -----	1
1.2 Tujuan -----	1
1.3 Manfaat -----	2
1.4 Metode Survei -----	2
<b>BAB II DISKRIPSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL</b>	
2.1 Tugas Pokok dan Fungsi -----	4
2.2 Struktur Organisasi -----	5
2.3 Personil -----	6
2.4 Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil -	7
<b>BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEI</b>	
3.1 Nilai Rata-rata Perunsur Pelayanan -----	8
3.2 Kesimpulan -----	8
<b>Lampiran-lampiran</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Sebagaimana kita ketahui bahwa salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi untuk kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai unit organisasi atau perangkat daerah.

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan kepada seluruh Institusi Pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan, disamping itu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

### **1.2 TUJUAN**

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh adalah:
  - Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat tahun berikutnya.

2. Mengidentifikasi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Banda Aceh.

### **1.3 MANFAAT**

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.
- Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian Indikasi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Banda Aceh.

### **1.4 METODE SURVEI**

#### 1. Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

#### 2. Penentuan Responden

Pada pelaksanaan survey responden dipilih secara acak (random sampling) dengan berpedoman pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan 9 unsur pelayanan yang terdiri dari 9 kelompok variable utama:

##### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

##### 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

##### 3. Kecepatan Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

##### 4. Layanan bebas biaya/tarif

- Adanya Informasi tentang pelaksanaan pelayanan bebas biaya/tarif.
5. Produk spesifikasi jenis layanan  
Produk pelayanan adalah kualitas produk yang diberikan disesuaikan dengan hasil pelayanan.
  6. Kompetensi pelaksana  
Kemampuan pelaksana dalam melaksanakan tindak lanjut pelayanan.
  7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
  8. Sarana dan Prasarana  
Kualitas sarana dan prasarana adalah penunjang kerja dan kenyamanan pelayanan (ruang tunggu, ruang menyusui, kursi roda toilet).
  9. Penanganan Pengaduan  
Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**BAB II**  
**DISKRIPSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA BANDA ACEH**

Berdasarkan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor: 51 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

**2.1 Tugas Pokok dan Fungsi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai unsur pelaksana Otonomi Daerah Kota Banda Aceh di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang melaksanakan urusan umum pemerintahan di bidang kependudukan badan pencatatan sipil berdasarkan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor: 51 Tahun 2016 tentang Susunan, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh yaitu Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Akta-akta Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Banda Aceh sudah menggunakan Program SIAK Versi 6. Dengan Program SIAK Versi 6 membutuhkan data yang lengkap, maka sebelum melaksanakan Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Akta-akta Catatan Sipil harus diketahui terlebih dahulu bahwa data penduduk atau keluarga yang akan dilayani sudah ada pada data base/server dan jika belum ada maka harus dilaksanakan entry data terlebih dahulu, setelah itu baru kegiatan pelayanan dapat dilaksanakan.

Dalam memberikan pelayanan tersebut tentu ada persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan tahapan-tahapan yang harus dilalui. Persyaratan yang harus dipenuhi tersebut merupakan syarat yang mutlak karena dalam pelayanan tersebut harus ada verifikasi dan validasi data. Setelah dilaksanakan verifikasi dan validasi data, baru dikeluarkan dokumen yang diminta.

Sistem, prosedur dan mekanisme dalam pelayanan Dokumen Kependudukan dan Akta-akta Catatan Sipil dilaksanakan agar Dokumen Kependudukan dan Akta-akta Catatan Sipil yang dihasilkan tertib, akurat dan dinamis.

Sedangkan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Perumusan Kebijakan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Pelaksanaan Kebijakan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
4. Pelaksanaan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan lingkungan tugasnya; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan Tugas dan Fungsinya.

Dalam menyelenggarakan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai Kewenangan:

- a. Melakukan Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- b. Melakukan Pelayanan Pencatatan Sipil;
- c. Melakukan Pemanfaatan dan Penyajian Database Kependudukan; dan
- d. Menyusun Profil Kependudukan.

## **2.2 STRUKTUR ORGANISASI**

Dalam menyelenggarakan kewenangannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh di dukung oleh Pejabat dan Staf yang tersebar di beberapa bidang sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor: 51 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi,



Kewenangan dan Tata Keja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Struktur Dinas terdiri dari:

- A. Kepala Dinas
  - B. Sekretariat
  - C. Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan
  - D. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
  - E. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi kependudukan
  - F. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
- Sekretariat terdiri dari :
    - a. Subbagian Program dan Pelaporan;
    - b. Subbagian Keuangan; dan
    - c. Subbagian umum, Kepegawaian dan Aset.
  - Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan terdiri dari :
    - a. Seksi Identitas, Pendataan dan Pendaftaran Penduduk; dan
    - b. Seksi Pindah Datang Penduduk.
  - Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari :
    - a. Seksi Kelahiran, Perkawinan dan Perceraian; dan
    - b. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
  - Bidang Pengelolaan Informasi, Administrasi Kependudukan, terdiri dari :
    - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Sumber Daya IT; dan
    - b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data.
  - Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, terdiri dari :
    - a. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan; dan
    - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan.
- a. Personil  
Personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 43 orang dengan komposisi 17 orang Pejabat Struktural 26 orang Staf.
  - b. Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 17 jenis yang meliputi:

- Kartu Keluarga (KK)
- Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- Surat Keterangan Pindah Datang (SKP)
- Akta Kelahiran
- Akta Perkawinan
- Akta Perceraian
- Akta Kematian
- Akta Pengakuan Anak
- Akta Pengesahan Anak
- Pencatatan Pengangkatan Anak
- Pembatalan Perkawinan
- Pembatalan Perceraian
- Pencatatan Perubahan Nama
- Perubahan Status Kewarganegaraan
- Pelaporan Kelahiran WNI di Luar Negeri
- Pelaporan Perkawinan WNI di Luar Negeri
- Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya.

Proses pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan berkoordinasi dengan pihak Kecamatan dan Gampong dalam wilayah kerja Kota Banda Aceh.

### **BAB III**

#### **HASIL PELAKSANAAN SURVEI**

Berdasarkan isian responden pada Quesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka dapat diperoleh jumlah nilai perunsur pelayanan, jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan nilai persepsi pada masyarakat. Unsur pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner. Adapun jumlah nilai perunsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

#### **3.1 Nilai Rata-rata Perunsur Pelayanan**

<b>NO.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
U 1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3.67
U 2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	3.65
U 3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.64
U 4	Adanya Konsekuensi tentang informasi biaya/tarif dalam pelayanan	3.13
U 5	Kesesuaian produk pelayanan (antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan)	3.6
U 6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.74
U 7	Perilaku petugas (kesopanan keramahan) dalam pelayanan	3.72
U 8	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3.71
U 9	Penanganan pengaduan pengguna pelayanan	3.62

#### **3.2 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Januari sampai dengan Juni 2018 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Banda Aceh dengan nilai 90.22222. Meskipun secara umum hasil survey pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam kategori sangat baik namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih

perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu berprestasi sebagai unit pelayanan publik berkinerja tinggi.

b. Rencana tindak (Rekomendasi)

Berdasarkan hasil survei yang meliputi 9 unsur pelayanan maka pelayanan yang diberikan oleh Petugas Pelaksana mendapatkan penilaian yang sangat baik dari para pengguna layanan.

Secara umum pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh disemua unit pelayanan masuk dalam kategori Baik yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

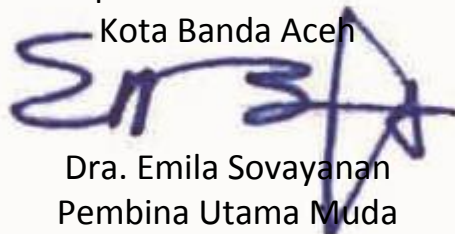
Untuk unsur respon terhadap pengaduan selain telah tersedianya Counter pengaduan, pengaduan via telepon Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menerima pengaduan lewat media sosial (Wibesite, Facebook, Instagram, Twitter), sedangkan untuk unsur kenyamanan tempat dan sarana penunjang (ruang tunggu, ruang menyusui, toilet, dll) juga akan mengupayakan adanya peningkatan sarana dengan penambahan AC, kursi tunggu dan sarana penunjang lainnya melalui koordinasi dengan Sekretariat Pemerintah Kota Banda Aceh.

Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada pada Kategori Sangat Baik. Unsur pelayanan tersebut terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapainya pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

Banda Aceh, 04 Juni 2018

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Banda Aceh



Dra. Emila Sovayanan  
Pembina Utama Muda

Nip. 19740604 199302 2 001

Responden	PERTANYAAN									RATA-RATA	NILAI SKM
	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Adanya konsekuensi tentang informasi biaya/tarif dalam pelayanan	Kesesuaian produk Pelayanan (antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan)	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	Perilaku petugas (kesopanan, keramahan) dalam pelayanan	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	Penanganan pengaduan pengguna layanan		
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
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	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	4	4	4	3	4	4	3	3	3		
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
18	4	4	4	4	3	4	4	4	3		
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
22	3	3	4	4	3	4	4	4	3		
23	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
27	4	4	4	0	4	4	4	4	3		
28	4	3	4	4	4	4	3	3	4		
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
36	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
38	4	4	3	3	4	4	4	4	4		
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
41	4	4	3	0	3	4	4	4	4		
42	4	4	4	0	4	4	4	4	0		
43	4	4	4	0	3	4	4	4	4		
44	4	3	3	3	4	4	4	4	3		
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
48	4	4	4	4	0	4	4	4	4		
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
53	4	3	3	3	3	4	3	3	3		
54	3	4	3	0	4	3	3	3	3		
55	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
57	4	3	3	3	3	4	4	4	4		
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
64	3	3	3	0	3	3	4	3	3		
65	3	3	3	3	4	3	3	4	3		
66	4	4	3	3	4	4	3	4	4		
67	3	3	3	0	3	4	4	4	3		
68	3	3	3	0	3	4	4	4	3		
69	4	3	4	3	4	4	3	4	4		
70	3	3	4	4	3	3	4	4	3		
71	4	4	3	3	4	4	4	3	4		
72	4	3	3	4	4	3	3	4	4		
73	4	4	3	4	3	4	3	3	4		
74	4	3	3	3	3	3	4	3	3		
75	4	4	4	0	3	3	4	4	3		
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
77	3	3	4	0	4	4	4	4	4		
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
82	3	4	4	3	3	4	4	4	4		
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
87	3	3	3	4	4	3	4	3	3		
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
89	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
93	3	3	3	0	3	3	3	3	3		
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
95	4	4	4	0	3	4	4	4	3		
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
97	3	4	4	3	3	3	3	4	4		
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
99	3	3	3	0	3	4	3	4	4		
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
<b>Jumlah</b>	<b>367</b>	<b>365</b>	<b>364</b>	<b>313</b>	<b>360</b>	<b>374</b>	<b>372</b>	<b>371</b>	<b>362</b>		
<b>NRR per Unsur</b>	3.67	3.65	3.64	3.13	3.6	3.74	3.72	3.71	3.62	3.608889	90.22222

NRR IKM IKM  
Tertimbang

BOBOT terhadap 9 Unsur persepsi penerima layanan  
TIDAK BAIK 1  
KURANG BAIK 2  
BAIK 3  
SANGAT BAIK 4

NILAI INTERVAL MUTU PELAYANAN  
25,00-64,99 D Tidak Baik  
65,00-76,60 C Kurang Baik  
76,61-88,30 B Baik  
88,31-100,00 A Sangat Baik

POSISI MUTU PELAYANAN A