



# **LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KELURAHAN PADANGSAMBIAN TAHUN 2021**



Jln. Gn. Tangkuban Perahu II, Telp. (0361) 427617  
[www.padangsambian.denpasarkota.go.id](http://www.padangsambian.denpasarkota.go.id)  
email : [padangsambian@denpasarkota.go.id](mailto:padangsambian@denpasarkota.go.id)

## KATA PENGANTAR

*Om Swastyastu*

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat Asung Kertha Wara Nugraha-Nya, maka Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Padangsambian Tahun 2021 dapat terselesaikan dengan baik.

Survey Kepuasan Masyarakat ini merupakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil penyebaran quisioner yang diisi oleh masyarakat pada saat menerima pelayanan, sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan masyarakat yang kami berikan di Kantor Lurah Padangsambian.

Laporan yang kami susun ini tentu belum sempurna dan masih banyak kekurangan, untuk itu saran, masukan, dan bimbingan sangat kami harapkan. Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam proses penyusunan laporan ini.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Kelurahan Padangsambian ini kami susun, mudah-mudahan ada manfaatnya bagi kita semua.

*Om Shantih Shantih Shantih Om*

Denpasar, 6 Januari 2022

Plt. Kepala Kelurahan Padangsambian



**LILISRI UMA SARASWATI**

Penata

Nip. 19710123 199003 2 001

# DAFTAR ISI

Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
<b>Bab I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Landasan Hukum .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b>	
2.1. Metode Pengumpulan Data .....	3
2.2. Waktu Pengumpulan Data .....	3
2.3. Sasaran .....	3
2.4. Ruang Lingkup .....	3
2.5. Jenis Layanan .....	4
2.6. Metode Pengolahan Data .....	4
<b>BAB III HASIL YANG DICAPAI</b>	
3.1. Nilai SKM setiap Jenis Layanan .....	5
3.2. Nilai Rata-Rata SKM .....	7
3.3. Unsur Pelayanan dengan Nilai Terendah .....	8
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
4.1. Kesimpulan .....	9
4.2. Saran .....	9

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kelurahan adalah bagian wilayah dari Kecamatan sebagai perangkat kecamatan, yang merupakan unit organisasi pemerintahan yang terbawah dan merupakan lini terdepan dalam memberikan pelayanan publik. Sehingga keberadaan Kelurahan sering diibaratkan sebagai ujung tombak pemerintah.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Unit Pelayanan Instansi Pemerintah mengacu kepada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diatur dengan Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Oleh karena itu diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, disamping pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang menilai tingkat kualitas pelayanan sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi yang diperoleh dari pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan yang mendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Disamping itu pula melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendukung penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Pemerintahan yang transparan, partisipatif, akuntabel, dan berorientasi pada hasil yaitu kualitas pelayanan publik adalah salah satu kondisi yang ingin dicapai, karena

kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat.

## **1.2. Landasan Hukum**

2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
4. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63/KEP/M.2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Instansi pemerintah dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan, khususnya Kelurahan Padangsambian.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1. Metode Pengumpulan Data**

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan memberikan kuisioner kepada pengguna layanan maupun melalui fasilitas Google Form. Pengisian ini dilakukan secara mandiri oleh responden/pengguna layanan tanpa intervensi dari pihak manapun.

#### **2.2. Waktu Pengumpulan Data**

Pengisian kuisioner dilakukan oleh pengguna layanan yang menerima pelayanan mulai Bulan Januari sampai dengan Bulan Desember 2021.

#### **2.3. Sasaran**

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **2.4. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan
4. Biaya Pelayanan
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6. Kompetensi/kemampuan Petugas Pelayanan
7. Perilaku/sikap Petugas Pelayanan
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana Pelayanan

## 2.5. Jenis Layanan

Adapun jenis layanan yang dinilai adalah sebagai berikut :

1. Layanan Administrasi Pendukung Dokumen Kependudukan
2. Layanan Administrasi Pendukung Dokumen Perijinan
3. Layanan Administrasi Pendukung Dokumen Pertanahan
4. Layanan Administrasi Pendukung Dokumen Kesejahteraan Sosial
5. Layanan Pengaduan Masyarakat

## 2.6. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data untuk mendapatkan nilai Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menganalisa kuisisioner yang sudah terisi dengan perhitungan sebagai berikut :

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

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Klasifikasi penilaian mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,96	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 86,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	86,31 - 100,00	A	Sangat Baik

### BAB III HASIL YANG DICAPAI

#### 3.1. Nilai SKM setiap Jenis Layanan

Nilai SKM untuk Layanan Administrasi Pendukung Dokumen Kependudukan adalah sebagai berikut :

Periode	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan									Jumlah Responden	Nilai SKM
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Januari	3.72	3.65	3.68	3.67	3.68	3.72	3.71	3.69	3.63	114	92.08
Pebruari	3.68	3.95	3.62	3.92	3.94	3.69	3.64	3.58	3.66	157	93.56
Maret	3.69	3.29	3.92	3.58	3.29	3.69	3.92	3.73	3.76	128	91.31
April	3.42	3.42	3.45	3.39	3.39	3.38	3.35	3.27	3.30	140	84.36
Mei	3.52	3.70	3.61	3.52	3.65	3.65	3.57	3.61	3.52	132	89.86
Juni	3.62	3.65	3.58	3.58	3.62	3.60	3.58	3.57	3.52	69	89.78
Juli	3.85	3.63	3.62	3.52	3.56	3.59	3.59	3.55	3.48	134	89.97
Agustus	3.35	3.40	3.35	3.25	3.20	3.65	3.55	3.30	3.25	109	84.17
September	3.63	3.47	3.42	3.53	3.23	3.53	3.32	3.47	3.58	139	86.61
Oktober	3.33	3.26	3.33	3.23	3.31	3.33	3.26	3.45	3.25	113	82.64
Nopember	3.46	3.59	3.52	3.41	3.47	3.52	3.46	3.34	3.33	124	86.39
Desember	3.32	3.24	3.22	3.27	3.28	3.29	3.22	3.28	3.22	118	81.50
Rata-rata	3.55	3.52	3.53	3.49	3.47	3.55	3.51	3.49	3.46	1,477	87.69

Nilai SKM untuk Layanan Administrasi Pendukung Dokumen Perijinan adalah sebagai berikut :

Periode	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan									Jumlah Responden	Nilai SKM
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Januari	3.68	3.62	3.75	3.63	3.61	3.88	3.72	3.68	3.29	56	91.28
Pebruari	3.94	3.64	3.87	3.66	3.57	3.49	3.69	3.62	3.62	49	91.94
Maret	3.69	3.29	3.29	3.76	3.58	3.29	3.69	3.92	3.37	43	88.56
April	3.39	3.35	3.42	3.30	3.39	3.39	3.58	3.45	3.27	86	84.83
Mei	3.65	3.57	3.70	3.52	3.52	3.65	3.65	3.61	3.61	58	90.22
Juni	3.62	3.58	3.64	3.52	3.58	3.62	3.60	3.58	3.57	117	89.75
Juli	3.56	3.59	3.63	3.48	3.52	3.56	3.59	3.62	3.55	115	89.17
Agustus	3.20	3.75	3.62	3.52	3.25	3.45	3.65	3.35	3.30	62	86.36
September	3.23	3.32	3.47	3.58	3.53	3.23	3.53	3.42	3.47	79	85.50
Oktober	3.31	3.66	3.26	3.25	3.23	3.31	3.33	3.33	3.55	84	83.97
Nopember	3.47	3.46	3.59	3.33	3.41	3.47	3.52	3.52	3.34	76	86.42
Desember	3.28	3.22	3.24	3.22	3.27	3.28	3.29	3.22	3.28	63	81.39
Rata-rata	3.50	3.50	3.54	3.48	3.46	3.47	3.57	3.53	3.44	888	87.45

Nilai SKM untuk Layanan Administrasi Dokumen Pendukung Pertanahan adalah sebagai berikut :

Periode	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan									Jumlah Responden	Nilai SKM
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Januari	3.72	3.63	3.68	3.65	3.68	3.77	3.69	3.71	3.69	4	92.28
Pebruari	3.77	3.66	3.49	3.59	3.62	3.29	3.69	3.64	3.29	3	89.00
Maret	3.69	3.56	3.29	3.52	3.52	3.58	3.72	3.29	3.73	3	88.61
April	3.52	3.30	3.39	3.42	3.45	3.39	3.38	3.65	3.27	2	85.47
Mei	3.42	3.52	3.65	3.70	3.71	3.52	3.65	3.57	3.61	2	89.86
Juni	3.62	3.52	3.62	3.65	3.58	3.58	3.60	3.58	3.57	2	89.78
Juli	3.55	3.48	3.56	3.63	3.62	3.52	3.59	3.59	3.55	6	89.14
Agustus	3.35	3.55	3.20	3.40	3.35	3.25	3.75	3.35	3.66	4	85.72
September	3.63	3.58	3.23	3.47	3.42	3.53	3.53	3.32	3.47	2	86.61
Oktober	3.33	3.55	3.31	3.26	3.33	3.23	3.33	3.26	3.45	5	83.47
Nopember	3.46	3.33	3.47	3.59	3.52	3.41	3.52	3.46	3.34	8	86.39
Desember	3.32	3.22	3.28	3.24	3.22	3.57	3.29	3.22	3.28	2	82.33
Rata-rata	3.53	3.49	3.43	3.51	3.50	3.47	3.56	3.47	3.49	43	<b>87.39</b>

Nilai SKM untuk Layanan Administrasi Dokumen Pendukung Kesejahteraan Sosial adalah sebagai berikut :

Periode	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan									Jumlah Responden	Nilai SKM
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Januari	3.52	3.22	3.66	3.65	3.68	3.67	3.68	3.71	3.69	22	90.22
Pebruari	3.63	3.69	3.66	3.95	3.62	3.92	3.94	3.64	3.69	22	93.72
Maret	3.69	3.29	3.76	3.92	3.92	3.58	3.29	3.92	3.73	19	91.94
April	3.42	3.38	3.30	3.42	3.45	3.39	3.39	3.35	3.27	39	84.36
Mei	3.52	3.65	3.52	3.70	3.61	3.52	3.65	3.57	3.61	19	89.86
Juni	3.62	3.60	3.52	3.65	3.58	3.58	3.62	3.58	3.57	10	89.78
Juli	3.55	3.59	3.48	3.63	3.62	3.52	3.56	3.59	3.55	23	89.14
Agustus	3.35	3.15	3.25	3.40	3.35	3.25	3.20	3.15	3.30	22	81.67
September	3.56	3.53	3.58	3.47	3.42	3.53	3.23	3.32	3.47	18	86.42
Oktober	3.33	3.33	3.25	3.26	3.33	3.23	3.31	3.26	3.45	16	82.64
Nopember	3.46	3.52	3.33	3.59	3.52	3.41	3.47	3.46	3.34	12	86.39
Desember	3.32	3.29	3.22	3.24	3.22	3.27	3.28	3.22	3.28	29	81.50
Rata-rata	3.50	3.44	3.46	3.57	3.53	3.49	3.47	3.48	3.50	251	<b>87.30</b>

Nilai SKM untuk Layanan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai berikut :

Periode	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan									Jumlah Responden	Nilai SKM
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Januari	3.52	3.52	3.61	3.70	3.65	3.65	3.57	3.61	3.52	2	92.08
Pebruari	3.62	3.82	3.58	3.65	3.62	3.60	3.85	3.57	3.58	1	95.03
Maret	3.76	3.33	3.52	3.59	3.47	3.72	3.46	3.34	3.41	4	94.72
April	3.32	3.56	3.22	3.24	3.28	3.89	3.52	3.28	3.27	2	85.19
Mei	3.72	3.63	3.68	3.65	3.68	3.72	3.71	3.69	3.67	3	89.86
Juni	3.87	3.66	3.62	3.95	3.94	3.69	3.64	3.92	3.92	2	91.36
Juli	3.69	3.76	3.92	3.92	3.89	3.69	3.92	3.73	3.58	2	87.72
Agustus	3.42	3.30	3.45	3.42	3.39	3.68	3.35	3.27	3.39	1	84.31
September	3.56	3.59	3.55	3.59	3.63	3.62	3.52	3.55	3.48	2	88.79
Oktober	3.20	3.15	3.35	3.15	3.40	3.53	3.65	3.30	3.25	2	83.28
Nopember	3.23	3.53	3.63	3.32	3.47	3.82	3.53	3.47	3.58	1	87.78
Desember	3.31	3.33	3.33	3.26	3.26	3.63	3.53	3.45	3.25	2	84.94
Rata-rata	3.52	3.52	3.54	3.54	3.56	3.69	3.60	3.52	3.49	24	<b>88.76</b>

### 3.2. Nilai Rata-Rata SKM

Dari data nilai SKM setiap jenis layanan maka didapat nilai rata-rata SKM Kelurahan Padangsembian Tahun 2021 yaitu **87,72** sehingga kinerja unit pelayanan, dalam hal ini Kelurahan Padangsembian, berada dalam *mutu pelayanan B* dengan kategori *Baik*, karena berada dalam nilai interval konversi 76,61 - 88,30.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur	Nilai Rata-Rata Per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	0.39	3.52
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	0.39	3.49
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	0.39	3.50
4	Biaya Pelayanan	0.39	3.52
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0.39	3.50
6	Kompetensi/kemampuan Petugas Pelayanan	0.39	3.53
7	Perilaku/sikap Petugas Pelayanan	0.39	3.52
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0.39	3.50
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	0.39	3.48

### 3.3. Unsur Pelayanan dengan Nilai Terendah

Adapun unsur pelayanan dengan nilai terendah pada masing-masing layanan adalah sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Nilai Unsur Terendah
1	Layanan Administrasi Pendukung Dokumen Kependudukan	U9 (Sarana dan Prasarana Pelayanan)
2	Layanan Administrasi Pendukung Dokumen Perijinan	U9 (Sarana dan Prasarana Pelayanan)
3	Layanan Administrasi Pendukung Dokumen Pertanahan	U3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan)
4	Layanan Administrasi Pendukung Dokumen Kesejahteraan Sosial	U2 (Sistem, Mekaniame, dan Prosedur)
5	Layanan Pengaduan Masyarakat	U9 (Sarana dan Prasarana Pelayanan)

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1. Kesimpulan**

Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Kelurahan Padangsambian dipersepsikan dengan kategori Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimana nilai rata-rata SKM Kelurahan Padangsambian Tahun 2021 yaitu **87,72** sehingga kinerja unit pelayanan, berada dalam *mutu pelayanan B* dengan kategori *Baik*, karena berada dalam nilai interval konversi 76,61 - 88,30.

Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden dan perlu dipertahankan adalah Kompetensi/keemapuan Petugas Pelayanan dengan nilai rata-rata per unsur 3,53.

Unsur pelayanan yang perlu diperhatikan atau ditingkatkan kualitasnya adalah Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan nilai rata-rata per unsur 3,48.

#### **4.2. Saran**

Diperlukan upaya-upaya yang lebih intensif dan efektif agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan terutama unsur pelayanan yang nilainya masih rendah, sebagailangkah-langkah perbaikan/evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.