



## LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

KELURAHAN GUNUNG ELAI

KOTA BONTANG TAHUN

2025

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan	9
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>11</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>15</b>
1. Kuesioner	15
2. Hasil Pengolahan Data	16
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	21
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	23

# 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 Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur , 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 administrasi yang telah diberikan oleh Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

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 DPRD;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan DPRD 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 Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (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 Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang 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, keterampilan 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada surveyor. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan ataupun dari surveyor yang sedang bertugas.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Mei - Juni 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 235 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 66 orang.

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 66 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	51	70%
		PEREMPUAN	22	30%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	2	3%
		SLTA	32	43,8%
		DI-DIII	11	15,1%
		SI	25	34,2%
		S2-S3	3	4%
3	PEKERJAAN	PNS	5	12.1%
		TNI/POLRI	1	1.5%
		Swasta	26	39.4%
		Wirausaha	18	27.3%
		Pelajar/Mahasiswa	5	7.6%
		Lainnya	8	12.1%
4	JENIS LAYANAN	Surat Keterangan Tidak Mampu	1	1,4%
		Surat Keterangan Lainnya	24	32,9%
		Surat Keterangan Ahli Waris	3	4,1%
		Surat Keterangan Domisili Penduduk Sementara	2	2,7%
		Surat Keterangan Domisili Organisasi	1	1,4%
		Surat Keterangan Nikah	2	2,7%
		Surat Keterangan Belum Menikah	1	1,4%
		Surat Keterangan Domisili Usaha	4	5,5%
		Pelayanan KTP	12	16,4%
		Surat Keterangan Kelahiran	2	2,7%
		Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	3	4,1%
		Surat Keterangan Domisili Penduduk	8	11,0%
		Surat Keterangan Kurang Mampu	2	2,7%
		Surat Keterangan PDAM/PLN	2	2,7%
		Pelayanan KK	6	8,2%

Karakteristik responden penerima layanan berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 70% laki-laki dan 30% perempuan. Berdasarkan tingkat pendidikan responden penerima layanan persentase tertinggi adalah responden berpendidikan terakhir

SLTA 48.5%, sedangkan terendah adalah SMP 3% dan DI-DIII 15.1% Serta S1 34.2%. Selanjutnya berdasarkan indikator pekerjaan responden penerima layanan didominasi oleh lainnya 34.2% Yang terdiri dari pegawai BUMN dan Pensiunan , swasta 31,5%, dan wirausaha 19.2%. Berikutnya persentase berdasarkan karakteristik jenis layanan yang diberikan paling banyak yakni Pelayanan surat keterangan tidak lainnya 32,9% dan paling rendah yaitu surat keterangan tidak mampu 1,4%.

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

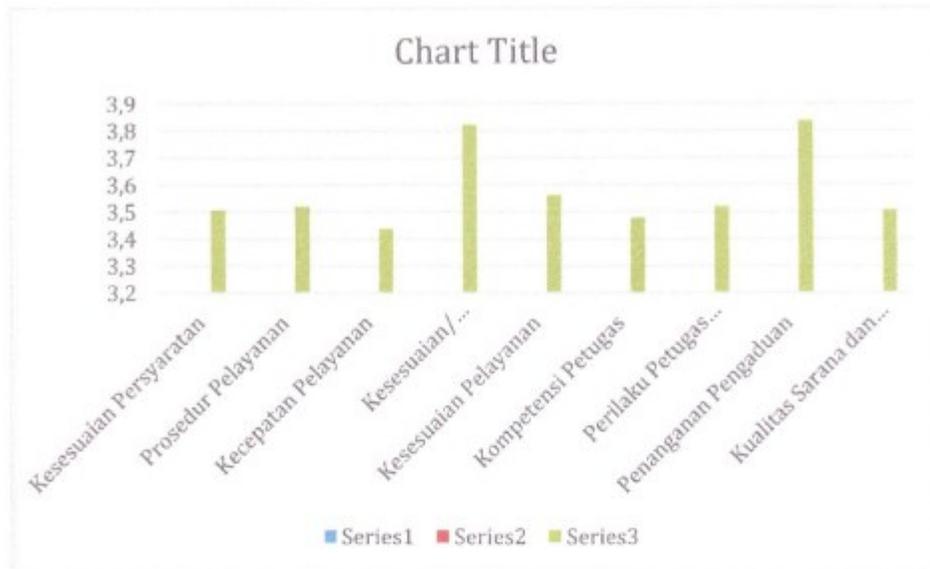
Indeks kepuasan masyarakat diolah berdasarkan data hasil survei per unsur layanan yang terdiri dari U1 sampai dengan U9 dan kemudian digambarkan secara detail dalam bentuk tabel yang memuat kategori IKM per unsur (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), dan Kategori.

Hasil survei IKM di Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang pada tahun 2025 menunjukkan capaian Sangat Baik, yaitu nilai IKM 89.33. Berdasarkan Permenpan No. 14/2017, nilai tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur (NI)</b>	3,507	3,521	3,438	3.826	3.582	3.479	3.521	3.836	3.507
<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	0,389	0,391	0.382	0.424	0.386	0.391	0.391	0.426	0.389
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>89.33 (Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Pada Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur tergambar grafik capaian nilai SKM berdasarkan sembilan unsur SKM layanan. Unsur Kewajaran biaya menempati urutan teratas dengan nilai 3.882 diikuti unsur Penanganan Pengaduan 3,836 dan Prosedur 3,536. Sedangkan dua unsur yang menempati urutan terbawah yakni unsur Kecepatan Pelayanan dengan nilai 3,438; dan kompetensi 3,479. Tidak ada unsur yang memperoleh nilai maksimum empat namun seluruh unsur telah melampaui nilai tiga yang bermakna seluruh unsur pelayanan telah mencapai nilai interval diatas 70.

### 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan

Indek kepuasan masyarakat berdasarkan jenis layanan dinilai dan dikategorikan berdasarkan bentuk layanan yang diberikan, berikut capaian SKM berdasarkan Jenis Layanan di Kantor Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang pada tahun 2025.

Tabel 3.2.  
Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Gunung Elai

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2025	Kategori
1	Pelayanan ,Kartu Tanda Penduduk	94,88	<b>SANGAT BAIK</b>
2	Surat Keterangan Domisili	95,82	<b>SANGAT BAIK</b>
3	Surat Keterangan Tidak Mampu	95,00	<b>SANGAT BAIK</b>
4	Surat Keterangan Menikah	92,40	<b>SANGAT BAIK</b>
5	Surat Keterangan Izin Usaha	88,88	<b>SANGAT BAIK</b>
6	Surat Keterangan Keramaian	88,12	<b>BAIK</b>
7	Surat Keterangan Domisili Usaha	91,66	<b>SANGAT BAIK</b>

Hasil capaian SKM berdasarkan jenis layanan di Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang tahun 2025 seluruh jenis layanan memperoleh kategori sangat baik dengan nilai Hasil SKM yang bervariasi, namun demikian ada layanan yang memperoleh nilai baik yaitu layanan surat keterangan keramaian.

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Dua unsur dengan nilai terendah ialah: **Kecepatan Pelayanan 3.438, kompetensi 3.479**
2. Dua unsur dengan nilai tertinggi ialah: **Tarif 3,822 dan Pengaduan 3,836**

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 :

- "Pelayanannya lebih diingkatkan lagi".
- "Dipertahankan yg sudah baik, individu atau oknum yg kurang baik mesti di Carikan job atau tugas yg sesuai"
- "Pertahankan kepedulian anda, jika perlu tingkatkan agar beda dg yg lainnya".
- "Harap Tetap sabar dan ramah dlm melayani kepentingan masyarakat"

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan kemungkinan disebabkan

- Terbatasnya anggaran yang tersedia untuk peningkatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana
- Gedung kantor kelurahan yang sudah tidak layak
- Strategi pelayanan belum memenuhi kebutuhan pelanggan
- Perlunya peningkatan kompetensi petugas

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut (BERDASARKAN 2 UNSUR TERENDAH)

Berdasarkan hasil analisis di atas, secara umum penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh Kelurahan Gunung Elai sudah berada pada kategori Sangat Baik. Namun demikian, dalam rangka meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan publik, perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan

prioritas dimulai dari unsur layanan yang berada pada peringkat bawah. Selain itu evaluasi rutin juga perlu tetap dilakukan sebagai bahan *maintenance* kualitas layanan. Penyusunan Rencana Tindak Lanjut juga dapat mempertimbangkan masukan dan saran dari pengguna layanan.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T	T	T	T	
			W	W	W	W	
			I	II	III	IV	
1	<b>Kecepatan Pelayanan</b>	Pelatihan Prima bagi seluruh pegawai pelayan		√	√	√	<b>Seklur</b>
2	<b>Kompetensi Petugas</b>	Perbaikan sistem dan strategi pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendorong otomasi pelayanan</li> <li>- Meningkatkan kompetensi pegawai dengan pelatihan</li> </ul>	√	√	√	√	<b>Lurah</b>

### 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 Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tren tingkat kepuasan di atas dapat disimpulkan terjadi inkonsisten capaian Nilai SKM Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang dari tahun 2021 hingga 2025. Capaian nilai SKM Tahun 2025 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Pencapaian nilai SKM tahun 2004 masih lebih tinggi dibanding tahun tahun sebelumnya namun peningkatan yang terjadi di tahun 2025 mengindikasikan diperlukan upaya perbaikan layanan secara komprehensif agar Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang dapat menjaga konsistensi kenaikan tren nilai SKM.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89.33 Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang menunjukkan inkonsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas Perbaikan **Senyum,Sapa dan Salam** serta **Kecepatan, Tepat dan peningkatan Kompetensi pelaksana**.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Penanganan pengaduan**.
- Saran dan perbaikan berdasarkan dua unsur terendah yaitu: **Evaluasi petugas pelayanan dan Perbaikan sistem serta strategi pelayanan berupa (1) Mendorong otomasi pelayanan dan meningkatkan SDM petugas dengan pelatihan**.

Bontang, 30 Juni 2025

Lurah,



Sulistyo SE, M.A.P

NIR. 198310112010011001

## **LAMPIRAN**

- 1. Kuesioner Online**
- 2. PENGOLAHAN DATA LAYANAN**