

LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN I TAHUN 2026



INSPEKTORAT DAERAH  
KOTA BEKASI  
TAHUN 2026

## DAFTAR ISI

|                                                                                                                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| LAPORAN .....                                                                                                                                                     | 1   |
| PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....                                                                                                                 | 1   |
| BAB I .....                                                                                                                                                       | 1   |
| PENDAHULUAN .....                                                                                                                                                 | 1   |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                                                                                                          | 1   |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat.....                                                                                                                                       | 1   |
| 1.3 Metode Pengumpulan Data.....                                                                                                                                  | 2   |
| 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....                                                                                                                                    | 3   |
| 1.5 Penentuan Jumlah Responden .....                                                                                                                              | 3   |
| BAB II .....                                                                                                                                                      | 4   |
| ANALISIS DATA SKM .....                                                                                                                                           | 4   |
| 2.1 Analisis Responden.....                                                                                                                                       | 4   |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....                                                                                                            | 6   |
| 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....                                                                                                              | 11  |
| 2.4 Tren Nilai SKM .....                                                                                                                                          | 12  |
| BAB III .....                                                                                                                                                     | 13  |
| HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....                                                                                                                  | 13  |
| BAB IV.....                                                                                                                                                       | 15  |
| KESIMPULAN.....                                                                                                                                                   | 15  |
| LAMPIRAN .....                                                                                                                                                    | i   |
| 1. Kuesioner .....                                                                                                                                                | i   |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....                                                                                           | ii  |
| 3. Publikasi Nilai IKM melalui media elektronik dan non elektronik (Website, Media Sosial, Layar TV di Ruang Layanan, Papan Pengumuman, Papan Reklame, dll) ..... | iii |

# 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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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.

INSPEKTORAT DAERAH Kota Bekasi menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### 1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM INSPEKTORAT DAERAH Kota Bekasi yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

#### 1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Populasi penerima layanan sebanyak 65 orang dan sampel sebanyak 57 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 57 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                                      | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|------------------------------------------------|--------|------------|
| 1  | Pendidikan    | S1                                             | 29     | 50.88%     |
| 2  | Pendidikan    | S2                                             | 11     | 19.3%      |
| 3  | Pendidikan    | SMA/ sederajat                                 | 7      | 12.28%     |
| 4  | Pendidikan    | SMK/ sederajat                                 | 5      | 8.77%      |
| 5  | Pendidikan    | D3                                             | 3      | 5.26%      |
| 6  | Pendidikan    | D2                                             | 1      | 1.75%      |
| 7  | Pendidikan    | SMP/ sederajat                                 | 1      | 1.75%      |
| 8  | Pekerjaan     | PNS                                            | 37     | 64.91%     |
| 9  | Pekerjaan     | Lainnya                                        | 10     | 17.54%     |
| 10 | Pekerjaan     | Swasta                                         | 9      | 15.79%     |
| 11 | Pekerjaan     | Wirausaha                                      | 1      | 1.75%      |
| 12 | Jenis Kelamin | L                                              | 31     | 54.39%     |
| 13 | Jenis Kelamin | P                                              | 26     | 45.61%     |
| 14 | Jenis Layanan | Pelayanan<br>Konsultasi Lisan                  | 24     | 42.11%     |
| 15 | Jenis Layanan | Penanganan<br>Pengaduan<br>Masyarakat          | 10     | 17.54%     |
| 16 | Jenis Layanan | Pelayanan<br>Konsultasi Tertulis               | 10     | 17.54%     |
| 17 | Jenis Layanan | Pelayanan<br>Tindaklanjut Hasil<br>Pemeriksaan | 10     | 17.54%     |

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                                          | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|----------------------------------------------------|--------|------------|
| 18 | Jenis Layanan | Pelayanan<br>Penanganan<br>Laporan Gratifikasi     | 2      | 3.51%      |
| 19 | Jenis Layanan | Pelayanan<br>Permintaan Bantuan<br>Keterangan Ahli | 1      | 1.75%      |
|    |               |                                                    |        |            |

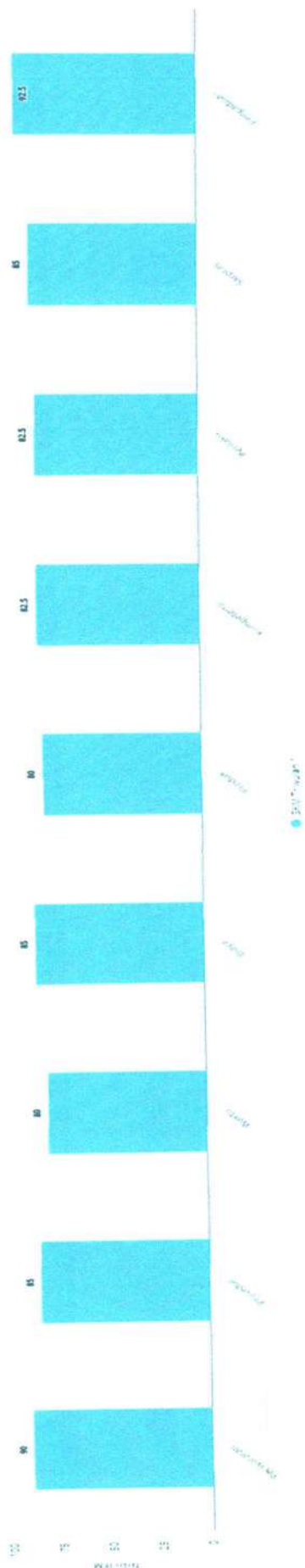
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No. | Jenis Layanan                                            | Jumlah Respon-<br>den | Persyaratan | Prosedur | Waktu  | Biaya  | Produk | Kompetensi | Perilaku | Sarpras | Pengaduan | IKM Per<br>Jenis<br>Layanan |
|-----|----------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|----------|--------|--------|--------|------------|----------|---------|-----------|-----------------------------|
| 1   | Pelayanan<br>Konsultasi<br>Lisan                         | 24                    | 89.58       | 91.67    | 88.54  | 88.54  | 88.54  | 90.63      | 88.54    | 88.54   | 96.88     | 90.16                       |
| 2   | Penanganan<br>Pengaduan<br>Masyarakat                    | 10                    | 90.00       | 85.00    | 80.00  | 85.00  | 80.00  | 82.50      | 82.50    | 85.00   | 92.50     | 84.72                       |
| 3   | Pelayanan<br>Konsultasi<br>Tertulis                      | 10                    | 82.50       | 80.00    | 75.00  | 72.50  | 75.00  | 80.00      | 82.50    | 77.50   | 95.00     | 80.00                       |
| 4   | Pelayanan<br>Tindaklanjuti<br>Hasil<br>Pemeriksaan       | 10                    | 95.00       | 95.00    | 87.50  | 95.00  | 90.00  | 95.00      | 90.00    | 87.50   | 95.00     | 92.22                       |
| 5   | Pelayanan<br>Penanganan<br>Laporan<br>Gratifikasi        | 2                     | 87.50       | 75.00    | 75.00  | 87.50  | 87.50  | 87.50      | 87.50    | 87.50   | 100.00    | 86.11                       |
| 6   | Pelayanan<br>Permintaan<br>Bantuan<br>Keterangan<br>Ahli | 1                     | 100.00      | 100.00   | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00     | 100.00   | 100.00  | 100.00    | 100.00                      |

|                      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Rerata IKM Per Unsur | 89.48 | 88.60 | 84.20 | 86.40 | 85.10 | 88.15 | 86.85 | 85.98 | 95.63 | 87.82 |
| IKM Unit Layanan     | 87.82 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Mutu Unit Layanan    | B     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Penanganan Pengaduan Masyarakat

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Penanganan Pengaduan Masyarakat:  
SKM - Penanganan Pengaduan Masyarakat



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Permintaan Bantuan Keterangan Ahli

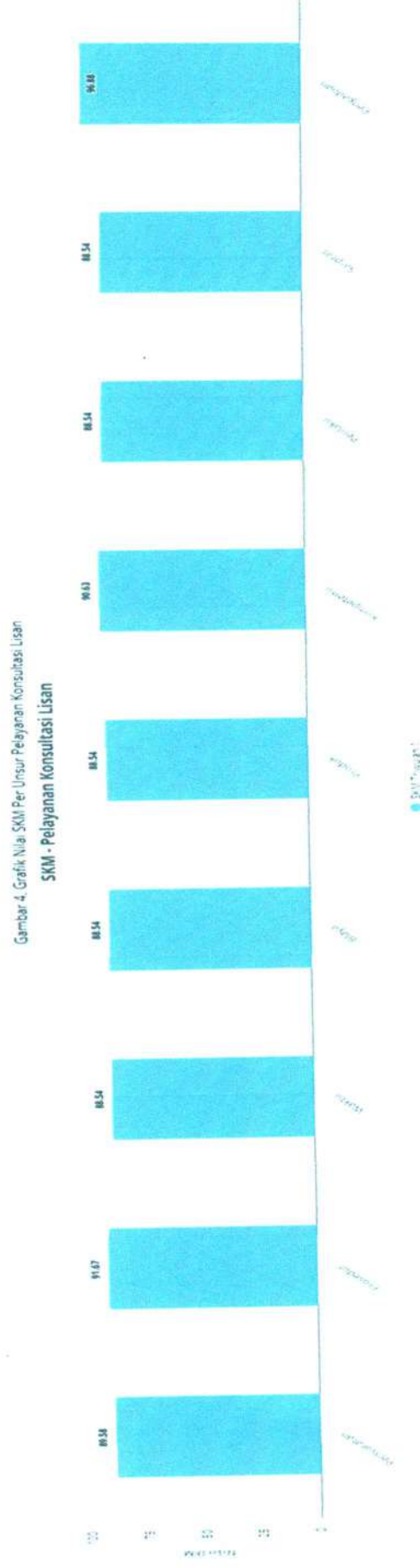
Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Permintaan Bantuan Keterangan Ahli:  
SKM - Pelayanan Permintaan Bantuan Keterangan Ahli



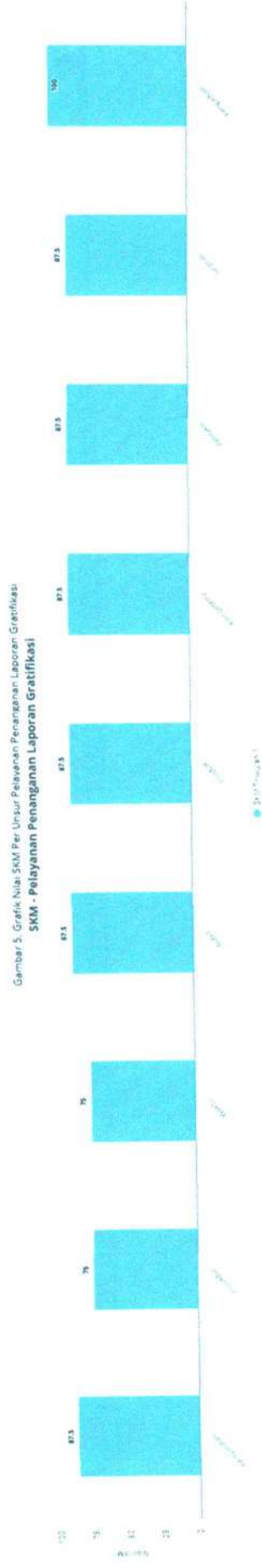
Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Pelayanan Konsultasi Tertulis



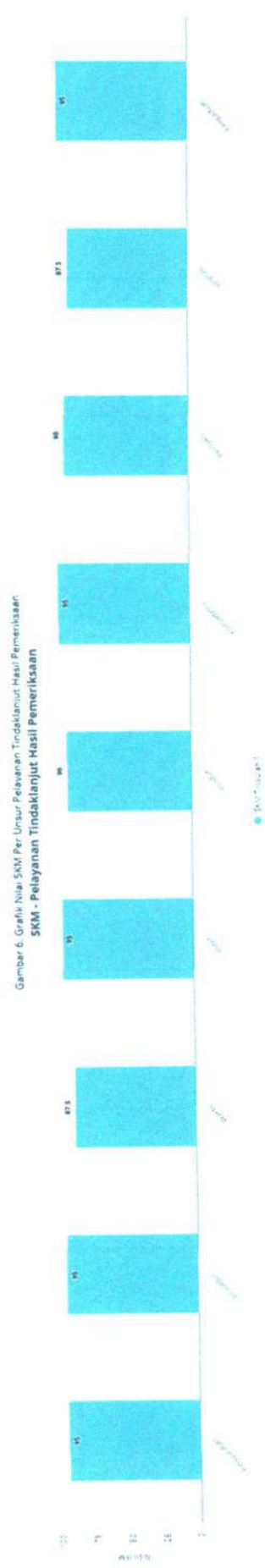
Gambar 4. Grafik Nilai SKM Per Pelayanan Pelayanan Konsultasi Lisan Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut



Gambar 5. Grafik Nilai SKM Per Pelayanan Pelayanan Penanganan Laporan Gratifikasi



Gambar 6. Grafik Nilai SKM Per Pelayanan Pelayanan Tindaklanjuti Hasil Pemeriksaan



## 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Waktu penyelesaian dan Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 84.21. Selanjutnya Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai 85.09 adalah nilai terendah kedua. .

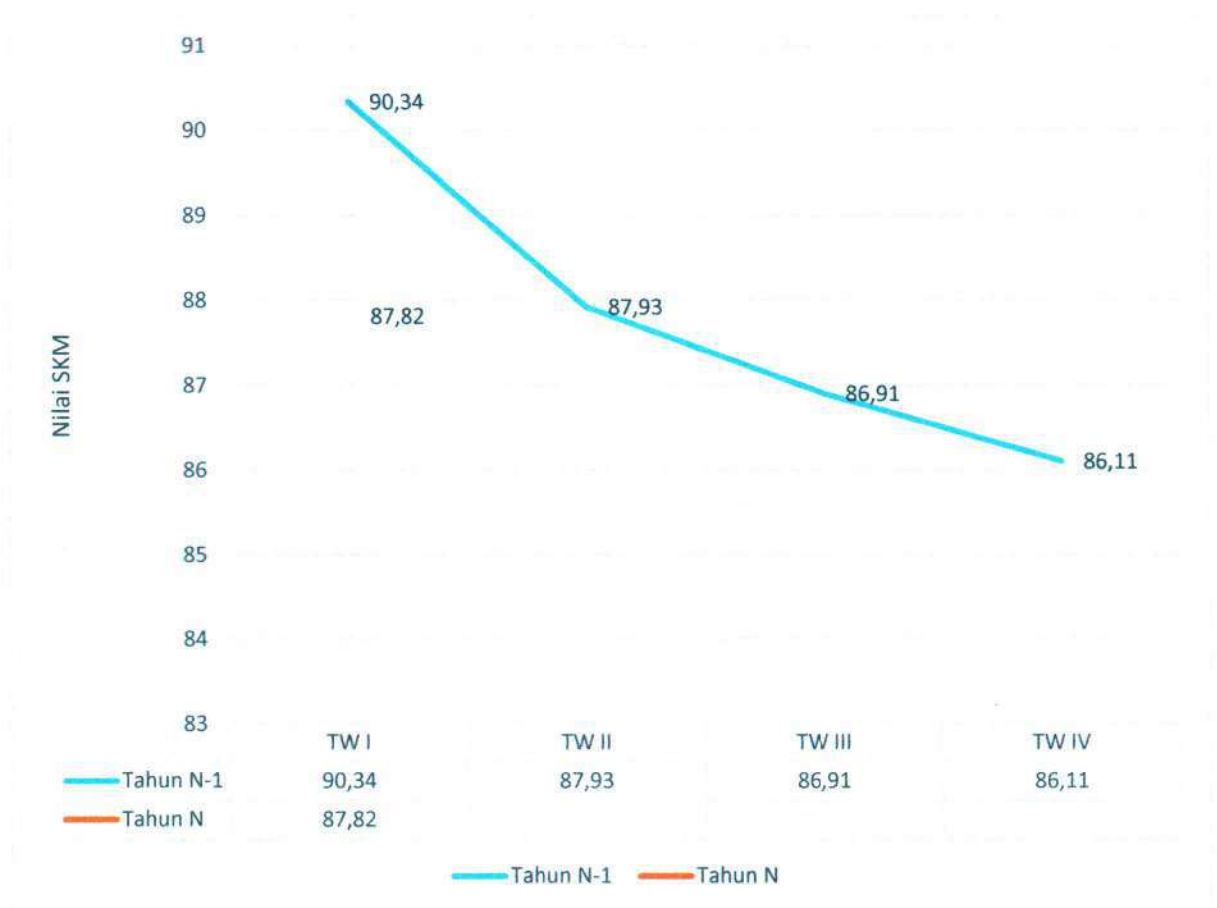
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa Bangun sistem pengawasan yg berkesinambungan dan terintegrasi keseluruhan perangkat daerah dan memberi akses kepada yang menangani layanan

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah memudahkan persyaratan, serta memperbaiki waktu penyelesaian agar lebih cepat dan dirasakan oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

| No. | Unsur                              | Rencana Tindak Lanjut                                  | Waktu | Penanggung Jawab |
|-----|------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------|------------------|
| 1   | Waktu penyelesaian                 | Memberikan sosialisasi kepada petuggas pelayan         | Mei   | Sekretaris       |
| 2   | Produk spesifikasi jenis pelayanan | Evaluasi kesesuaian produk dengan kebutuhan masyarakat | Mei   | Sekretaris       |

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Inspektorat Daerah Kota Bekasi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 1 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Inspektorat Daerah Kota Bekasi telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### BAB III

#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Inspektorat Daerah Kota Bekasi periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

| No | Unsur                                   | IKM |
|----|-----------------------------------------|-----|
| 1  | Persyaratan                             | 75  |
| 2  | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 100 |
| 3  | Waktu penyelesaian                      | 75  |
| 4  | Biaya / tarif                           | 75  |
| 5  | Produk spesifikasi jenis pelayanan      | 100 |
| 6  | Kompetensi pelaksana                    | 100 |
| 7  | Perilaku pelaksana                      | 75  |
| 8  | Sarana dan prasarana                    | 75  |
| 9  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 100 |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Inspektorat Daerah Kota Bekasi telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada **2** unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut                                | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi) | Dokumentasi Kegiatan                                                                  |
|----|------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Melakukan evaluasi rutin                             | Sudah                                          | Rapat Evaluasi<br>8 Januari 2026                                                        |  |
| 2  | Menetapkan standar waktu yang sesuai kapasitas nyata | Sudah                                          | Rapat Perwal Pengendalian<br>8 Januari 2026                                             |    |

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 57 orang mengisi SKM pada Inspektorat Daerah Kota Bekasi di Tahun 2026. Layanan Pelayanan Konsultasi Lisan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 24 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Daerah Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87.82. Meskipun demikian, nilai SKM Inspektorat Daerah Kota Bekasi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik selama kurun waktu 1 tahun terakhir.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu dan Produk spesifikasi jenis Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Inspektorat Daerah Kota Bekasi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%).

Kota Bekasi, 2 April 2026

Plt. Inspektur Kota Bekasi



Dr. Amran S.T., M.Si., CGCAE., CGRS

NIP. 19690923 200212 1 004

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner



### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT INSPEKTORAT DAERAH

PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2026 (01 Januari 2026 s/d 31 Maret 2026)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA  
Pelayanan Tindaklanjut Hasil  
Pemeriksaan

TANGGAL SURVEY  
2026-03-12 10:42:13

NOMOR RESPONDEN  
1

#### IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL)  
Wahyu

USIA  
45

JENIS KELAMIN  
L

PENDIDIKAN  
S1

PEKERJAAN  
PNS

NO WHATSAPP (AKTIF)  
085717843427

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

| NO | PERTANYAAN                                                                                                     | PENILAIAN                  |                                 |                                |                             |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| 1  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan?     | 1<br>Tidak sesuai          | 2<br>Kurang sesuai              | 3<br>Sesuai                    | 4<br>Sangat sesuai          |
| 2  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?                     | 1<br>Tidak mudah           | 2<br>Kurang mudah               | 3<br>Mudah                     | 4<br>Sangat mudah           |
| 3  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian produk pelayanan?                              | 1<br>Tidak cepat           | 2<br>Kurang cepat               | 3<br>Cepat                     | 4<br>Sangat cepat           |
| 4  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif pelayanan dengan yang diinformasikan/dipublikasikan? | 1<br>Tidak Sesuai          | 2<br>Kurang Sesuai              | 3<br>Sesuai                    | 4<br>Sangat Sesuai          |
| 5  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang dimohonkan dengan hasil yang diberikan?    | 1<br>Tidak sesuai          | 2<br>Kurang sesuai              | 3<br>Sesuai                    | 4<br>Sangat sesuai          |
| 6  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?                    | 1<br>Tidak kompeten        | 2<br>Kurang kompeten            | 3<br>Kompeten                  | 4<br>Sangat kompeten        |
| 7  | Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?           | 1<br>Tidak sopan dan ramah | 2<br>Kurang sopan dan ramah     | 3<br>Sopan dan ramah           | 4<br>Sangat sopan dan ramah |
| 8  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan?                              | 1<br>Buruk                 | 2<br>Cukup                      | 3<br>Baik                      | 4<br>Sangat baik            |
| 9  | Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?                                      | 1<br>Tidak ada             | 2<br>Ada tetapi tidak berfungsi | 3<br>Berfungsi kurang maksimal | 4<br>Dikelola dengan baik   |

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN  
Sudah OK

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



3. Publikasi Nilai IKM melalui media elektronik dan non elektronik (Website, Media Sosial, Layar TV di Ruang Layanan, Papan Pengumuman, Papan Reklame, dll)

