



**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN PELAYANAN KEUANGAN BAGI
MAHASISWA, DOSEN DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN
TAHUN 2021**

**BIRO ADMINISTRASI KEUANGAN
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG
2021**

DAFTAR ISI

JUDUL	
DAFTAR ISI	2
HALAMAN PENGESAHAN	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan	4
C. Sasaran	4
D. Dasar Hukum	5
BAB II METODE SURVEY	6
A. Waktu dan Tempat	6
B. Metode Evaluasi	6
C. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut	6
D. Profil Responden	6
BAB III HASIL SURVEY	7
A. Penilaian Mahasiswa	7
B. Penilaian Dosen dan Tenaga Kependidikan	8
1. Pelayanan Umum	8
2. Urusan Anggaran	9
3. Urusan Pajak	10
4. Urusan Gaji	11
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT	12
LAMPIRAN	
Lampiran 6. Form Kuesioner Mahasiswa	13

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELAYANAN KEUANGAN BAGI MAHASISWA,
DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TAHUN 2021
BIRO ADMINISTRASI KEUANGAN UNIVERSITAS
BANDAR LAMPUNG**

Telah diperiksa dan disetujui oleh Kepala Biro dan Wakil Rektor II

Bandar Lampung, 13 September 2021

Mengetahui,

**Kepala Biro Administrasi
Keuangan**

Samsul Bahri, SE., M. Ak

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Biro Administrasi Keuangan sebagai bagian integral dari Universitas Bandar Lampung menetapkan visi dan misi serta dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survey kepuasan. Salah satu bentuknya adalah survey kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan serta ketersediaan sarana dan prasarana.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu 1) Keandalan (*reability*) : kemampuan staf dalam memberikan pelayanan, 2) Daya tanggap (*responsiveness*) : kemampuan dari staf dalam membantu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan memberikan jasa dengan cepat, 3) Kepastian (*assurance*) : kemampuan staf untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 4) Empati (*empathy*) : kesediaan/kepedulian staf dan Kepala Biro untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan, 5) *Tangible* : penilaian mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Survey kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan ini dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan di Biro Administrasi Keuangan UBL. Hasil survey akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan keuangan di Biro Administrasi keuangan UBL di masa selanjutnya.

B. Tujuan

1. Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan, dan Dosen terhadap pelayanan keuangan di Biro Administrasi Keuangan UBL
2. Survey dilakukan untuk menjaring informasi guna pembuatan keputusan perbaikan Layanan di Biro Administrasi Keuangan UBL

C. Sasaran

Tersedianya dokumen laporan survey kepuasan pelayanan keuangan bagi mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan Tahun 2021 serta rekomendasi perbaikan sistem penyelenggaraan dan pengelolaan layanan keuangan di lingkup Biro Administrasi keuangan UBL.

D. Dasar Hukum

1. Buku Standar Mutu Keuangan UBL Tahun 2020 dengan nomor dokumen 43/SK/UBL/VI/2/2020
2. Buku SOP pelayanan keuangan UBL Tahun 2020 dengan nomor dokumen PM-SOP/BAK/KEU/01
3. Buku Panduan dengan nomor dokumen 38/SK/UBL/VIII/2017

BAB II METODE SURVEY

A. Waktu dan Tempat

Survey dilakukan pada Bulan Agustus 2021 s/d September 2021, bertempat di Biro Administrasi Keuangan, Gedung Rektorat Lantai Dasar, Universitas Bandar Lampung.

B. Metode Evaluasi

Pada tahun anggaran ini, penilaian dilakukan secara offline dan online. Mahasiswa, Tenaga Kependidikan dan dosen, diberi kesempatan untuk mengisi kuesioner secara manual atau menggunakan google form. Jumlah responden sebanyak 198 mahasiswa dan 94 dosen dan tenaga kependidikan.

C. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut

Hasil laporan disampaikan kepada Kepala Biro Administrasi keuangan dan Wakil Rektor II di UBL. Laporan ini disertai dengan rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut dapat ditindak lanjut oleh pimpinan untuk perbaikan ke depan tentang Pelayanan Biro Administrasi keuangan UBL kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan.

D. Profil Responden

Dalam survey ini terdapat 2 kelompok responden, yaitu mahasiswa dan dosen serta tenaga kependidikan. Kriteria mahasiswa yang dipilih adalah mahasiswa UBL yang masih aktif. Kriteria dosen dan tenaga kependidikan yang dipilih adalah seluruh dosen dan tenaga kependidikan dengan status tetap, kontrak universitas yang masih aktif.

BAB III HASIL SURVEY

A. Penilaian Mahasiswa

Hasil analisis data penilaian terhadap mahasiswa pada 15 indikator yang disajikan dalam Tabel 1 dan Lampiran 1. Secara umum, penilaian kepuasan mahasiswa pada layanan keuangan berkisar antara nilai 4 dan 5 (puas – sangat puas). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan ke arah nilai sangat puas.

Tabel 1. Hasil survey oleh mahasiswa

No	Indikator	Tingkat Kepuasan ^{*)}				
		1	2	3	4	5
1	Keramahan petugas dalam pelayanan	1.16	0.58	2.33	61.63	34.30
2	Kecepatan petugas dalam pelayanan	1.16	0.58	5.23	64.53	27.91
3	Ketelitian dan kecermatan petugas dalam pelayanan	1.16	0.00	2.33	66.28	30.23
4	Kedisiplinan petugas dalam pelayanan	1.16	0.58	1.16	74.42	22.67
5	Kerapian dan kesopnan petugas dalam pelayanan	1.16	0.00	1.74	68.60	28.49
6	Tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan	1.16	0.00	7.56	63.95	27.33
7	Kelengkapan informasi yang diberikan petugas pelayanan	1.16	0.58	2.33	68.60	27.33
8	Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan	1.16	0.00	1.16	68.60	28.49
9	Kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan	1.16	0.00	6.40	62.79	29.65
10	Syarat-syarat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan	1.16	0.00	2.33	71.51	23.84
11	Prosedur pelayanan yang ada sangat jelas	0.58	0.58	6.40	69.77	22.09
12	Petugas yang akan ditemui/berwenang untuk pelayanan sangat jelas	1.16	0.00	2.33	58.72	37.79
13	Kecepatan petugas dalam menanggapi kritik dan saran	0.58	1.16	6.98	73.84	16.28
14	Ketersediaan jumlah petugas yang mencukupi	2.33	2.33	15.70	63.95	15.70

15	Kenyamanan ruang pelayanan	1.16	2.91	12.79	63.37	19.77
----	----------------------------	------	------	-------	-------	-------

Keterangan: *) Persentase dari responden

B. Penilaian Dosen dan Tenaga Kependidikan

1. Pelayanan Umum

Hasil analisis data penilaian terhadap dosen dan tenaga kependidikan pada 15 indikator yang disajikan dalam Tabel 2 dan Lampiran 2. Secara umum, penilaian kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada layanan keuangan berkisar antara nilai 4 dan 5 (puas – sangat puas). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan ke arah nilai sangat puas.

Tabel 2. Hasil survey oleh mahasiswa

No	Indikator	Tingkat Kepuasan ^{*)}				
		1	2	3	4	5
1	Keramahan petugas dalam pelayanan	0.00	0.00	5.79	49.59	44.63
2	Kecepatan petugas dalam pelayanan	0.00	3.31	9.92	61.98	24.79
3	Ketelitian dan kecermatan petugas dalam pelayanan	0.00	0.83	4.96	55.37	38.84
4	Kedisiplinan petugas dalam pelayanan	0.00	0.00	5.79	57.85	36.36
5	Kerapian dan kesopnan petugas dalam pelayanan	0.00	0.83	3.31	63.64	32.23
6	Tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan	0.00	3.31	13.22	61.16	22.31
7	Kelengkapan informasi yang diberikan petugas pelayanan	0.00	0.83	9.09	62.81	27.27
8	Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan	0.00	0.83	3.31	67.77	28.10
9	Kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan	0.00	3.31	8.26	64.46	23.97
10	Syarat-syarat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan	0.00	0.83	4.13	67.77	27.27
11	Prosedur pelayanan yang ada sangat jelas	0.00	1.65	9.92	67.77	20.66
12	Petugas yang akan ditemui/berwenang untuk pelayanan sangat jelas	0.00	0.00	1.65	59.50	38.84

13	Kecepatan petugas dalam menanggapi kritik dan saran	0.00	0.83	14.05	71.90	13.22
14	Ketersediaan jumlah petugas yang mencukupi	3.31	3.31	10.74	66.12	16.53
15	Kenyamanan ruang pelayanan	0.83	0.83	3.31	66.94	28.10

Keterangan: *) Persentase dari responden

2. Urusan Anggaran

Hasil analisis data penilaian terhadap dosen dan tenaga kependidikan pada 9 indikator yang disajikan dalam Tabel 3 dan Lampiran 3. Secara umum, penilaian kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada layanan keuangan khususnya Urusan Anggaran berkisar antara nilai 4 dan 5 (puas – sangat puas). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan ke arah nilai sangat puas.

Tabel 3. Hasil survey Urusan Anggaran

No	Indikator	Tingkat Kepuasan*)				
		1	2	3	4	5
1	Informasi pengajuan dan pencairan anggaran cukup jelas dan dimengerti	0.00	2.48	11.57	61.98	23.97
2	Kepala Biro Administrasi keuangan memberikan solusi apabila ada permasalahan terkait pengajuan atau pencairan	0.00	3.31	14.88	62.81	19.01
3	System anggaran mudah untuk diakses	0.00	0.00	4.13	63.64	32.23
4	Petugas memberikan layanan yang sama kepada semua unit kerja	1.65	1.65	3.31	66.12	25.62
5	Petugas anggaran selalu mengingatkan apabila tanggal pengajuan anggaran sudah akan mencapai batas akhir	3.31	5.79	15.70	57.02	17.36
6	Petugas anggaran selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua unit kerja	0.00	3.31	7.44	69.42	19.83
7	Petugas selalu siap apabila diminta bantuan terkait masalah anggaran	0.00	4.13	9.92	66.12	19.83

8	Apabila system terkunci petugas selalu siap apabila diminta bantuan untuk mengatasi masalah tersebut	0.00	0.83	10.74	67.77	20.66
9	Saya merasa nyaman untuk konsultasi masalah anggaran	0.00	4.13	11.57	66.12	18.18

Keterangan: *) Persentase dari responden

3. Urusan Pajak

Hasil analisis data penilaian terhadap dosen dan tenaga kependidikan pada 11 indikator yang disajikan dalam Tabel 4 dan Lampiran 4. Secara umum, penilaian kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada layanan keuangan khususnya Urusan Pajak berkisar antara nilai 4 dan 5 (puas – sangat puas). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan ke arah nilai sangat puas.

Tabel 4. Hasil survey Urusan Pajak

No	Indikator	Tingkat Kepuasan ^{*)}				
		1	2	3	4	5
1	Layanan pendampingan pelaporan e-SPT tahunan perlu diadakan setiap tahun di UBL	0.00	0.83	7.44	61.16	29.75
2	Layanan pendampingan pembuatan kode efin perlu diadakan setiap tahun di UBL	0.00	0.83	9.09	62.81	26.45
3	Saya merasa terbantu dengan adanya layanan e-SPT di UBL	0.00	0.00	13.22	59.50	26.45
4	Sosialisasi tentang layanan e-SPT tahunan sudah menjangkau semua civitas akademika	1.65	1.65	19.01	62.81	14.05
5	Sistem pemungutan pajak kegiatan saat ini sudah membantu, tetapi perlu disempurnakan	0.83	0.83	13.22	64.46	20.66
6	Sosialisasi system pemungutan pajak kegiatan belum menjangkau admin di semua unit kerja	1.65	3.31	25.62	53.72	14.88
7	Adanya workshop tentang perpajakan sangat membantu bagi dosen dan karyawan di lingkungan UBL	0.00	1.67	8.33	54.17	35.83

8	Perlu diadakan workshop tentang perhitungan pajak penghasilan bagi dosen dan karyawan	0.00	0.00	9.92	48.76	41.32
9	Bukti potong pajak yang diterbitkan oleh BAK sudah tersosialisasi ke seluruh unit kerja	3.31	2.48	19.83	61.16	11.57
10	Bukti potong pajak yang diterbitkan oleh BAK sudah tercetak lebih awal	1.65	4.13	15.70	65.29	11.57
11	Saya merasa pelayanan tentang pajak yang telah dilakukan oleh BAK sudah cukup baik	0.00	2.48	16.53	71.90	8.26

Keterangan: *) Persentase dari responden

4. Urusan Gaji

Hasil analisis data penilaian terhadap dosen dan tenaga kependidikan pada 11 indikator yang disajikan dalam Tabel 5 dan Lampiran 5. Secara umum, penilaian kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada layanan keuangan khususnya Urusan Gaji berkisar antara nilai 3 dan 5 (cukup puas – sangat puas). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan ke arah nilai sangat puas.

Tabel 5. Hasil survey Urusan Gaji

No	Indikator	Tingkat Kepuasan *)				
		1	2	3	4	5
1	Pembayaran gaji selalu tepat waktu	2.48	0.00	0.00	4.13	43.80
2	Jumlah gaji yang ditransfer selalu tepat	2.48	2.48	1.65	11.57	39.67
3	Pencairan dana SPMU selalu tepat waktu	2.48	0.83	9.92	19.83	54.55
4	Jumlah dana SPMU yang ditransfer selalu tepat	3.31	0.83	3.31	16.53	49.59
5	Pencairan honor mengajar selalu tepat waktu	13.22	0.00	0.83	19.01	48.76
6	Jumlah honor mengajar yang ditransfer selalu tepat	15.70	0.00	0.00	13.22	52.07
7	Pencairan honor lembur selalu tepat waktu	15.70	3.31	4.96	16.53	49.59
8	Jumlah honor lembur yang ditransfer selalu tepat	14.88	2.48	1.65	15.70	51.24

Keterangan: *) Persentase dari responden

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survey, secara umum tingkat kepuasan layanan di BAK UBL kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan masih pada poin 4 yaitu "PUAS". Sehingga untuk menuju ke poin 5 yaitu "SANGAT PUAS" diperlukan upaya tindak lanjut yang akan dilaksanakan pada Tahun Anggaran 2021/2022 yaitu peningkatan kualitas layanan di BAK UBL.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Kuesioner Dosen dan Tenaga Kependidikan

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI BIRO ADMINISTRASI KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN UNIT KERJA UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat,
Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu mengisi kuesioner yang telah kami siapkan. Pertanyaan-pertanyaan berikut bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Biro Administrasi Keuangan. Kami akan menjaga kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i. atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i diucapkan terima kasih.

Jenis kelamin: () Laki-Laki () Perempuan	Usia saat ini: () < 23 tahun () 24-30 tahun () 31-45 tahun () 46-60 tahun () > 60 tahun	Status pegawai: () Dosen tetap () Dosen kontrak () Pegawai tetap () Pegawai kontrak () Temporary staff	Lama bekerja: () < 3 tahun () 4-15 tahun () 16-30 tahun () > 30 tahun
--------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

A. Petunjuk Pengisian

Pilihlah satu jawaban dari masing-masing indikator yang disediakan dan berikan tanda (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i pilih:

1. Sangat tidak puas
2. Kurang puas
3. Cukup puas
4. Puas
5. Sangat puas

B. Kuesioner

Pelayanan Umum

No	Indikator	Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Keramahan petugas dalam pelayanan					
2	Kecepatan petugas dalam pelayanan					
3	Ketelitian dan kecermatan petugas dalam pelayanan					
4	Kedisiplinan petugas dalam pelayanan					
5	Kerapian dan kesopnan petugas dalam pelayanan					
6	Tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan					

7	Kelengkapan informasi yang diberikan petugas pelayanan					
8	Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan					
9	Kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan					
10	Syarat-syarat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan					
11	Prosedur pelayanan yang ada sangat jelas					
12	Petugas yang akan ditemui/berwenang untuk pelayanan sangat jelas					
13	Kecepatan petugas dalam menanggapi kritik dan saran					
14	Ketersediaan jumlah petugas yang mencukupi					
15	Kenyamanan ruang pelayanan					

Pelayanan Anggaran

No	Indikator	Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Informasi pengajuan dan pencairan anggaran cukup jelas dan dimengerti					
2	Kepala Biro Administrasi Keuangan memberikan solusi apabila ada permasalahan terkait pengajuan atau pencairan anggaran					
3	System anggaran mudah untuk diakses					
4	Petugas memberikan layanan yang sama kepada semua unit kerja					
5	Petugas anggaran selalu mengingatkan apabila tanggal pengajuan anggaran sudah akan mencapai batas akhir					
6	Petugas anggaran selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua unit kerja					
7	Petugas selalu siap apabila diminta bantuan terkait masalah anggaran					
8	Apabila system terkunci petugas selalu siap apabila diminta bantuan untuk mengatasi masalah tersebut					
9	Saya merasa nyaman untuk konsultasi masalah anggaran					

Pelayanan Pajak

No	Indikator	Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Layanan pendampingan pelaporan e-SPT tahunan perlu diadakan setiap tahun di UBL					
2	Layanan pendampingan pembuatan kode efin perlu diadakan setiap tahun di UBL					
3	Saya merasa terbantu dengan adanya layanan e-SPT di UBL					
4	Sosialisasi tentang layanan e-SPT tahunan sudah menjangkau semua civitas akademika					
5	Sistem pemungutan pajak kegiatan saat ini sudah membantu, tetapi perlu disempurnakan					
6	Sosialisasi system pemungutan pajak kegiatan belum menjangkau admin di semua unit kerja					
7	Adanya workshop tentang perpajakan sangat membantu bagi dosen dan karyawan di lingkungan UBL					
8	Perlu diadakan workshop tentang perhitungan pajak penghasilan bagi dosen dan karyawan					
9	Bukti potong pajak yang diterbitkan oleh BAK sudah tersosialisasi ke seluruh unit kerja					
10	Bukti potong pajak yang diterbitkan oleh BAK sudah tercetak lebih awal					
11	Saya merasa pelayanan tentang pajak yang telah dilakukan oleh BAK sudah cukup baik					

Pelayanan Gaji

No	Indikator	Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Pembayaran gaji selalu tepat waktu					
2	Jumlah gaji yang ditransfer selalu tepat					
3	Pencairan dana SPMU selalu tepat waktu					
4	Jumlah dana SPMU yang ditransfer selalu tepat					
5	Pencairan honor mengajar selalu tepat waktu					
6	Jumlah honor mengajar yang ditransfer selalu tepat					
7	Pencairan honor lembur selalu tepat waktu					

8	Jumlah honor lembur yang ditransfer selalu tepat					
---	--------------------------------------------------	--	--	--	--	--

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI BIRO ADMINISTRASI KEUANGAN
TERHADAP KEPUASAN UNIT KERJA
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat,
 Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu mengisi kuesioner yang telah kami siapkan. Pertanyaan-pertanyaan berikut bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Biro Administrasi Keuangan. Kami akan menjaga kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i. atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i diucapkan terima kasih.

Jenis kelamin: () Laki-Laki () Perempuan	Usia saat ini: () < 18 tahun () 18-30 tahun () > 30 tahun	Program Studi: 	Semester yang sedang ditempuh:
--------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------------

C. Petunjuk Pengisian

Pilihlah satu jawaban dari masing-masing indikator yang disediakan dan berikan tanda (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i pilih:

1. Sangat tidak puas 2. Kurang puas 3. Cukup puas 4. Puas
 5. Sangat puas

D. Kuesioner

Pelayanan Umum

No	Indikator	Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Keramahan petugas dalam pelayanan					
2	Kecepatan petugas dalam pelayanan					
3	Ketelitian dan kecermatan petugas dalam pelayanan					
4	Kedisiplinan petugas dalam pelayanan					
5	Kerapian dan kesopnan petugas dalam pelayanan					
6	Tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan					
7	Kelengkapan informasi yang diberikan petugas pelayanan					
8	Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan					

9	Kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan					
10	Syarat-syarat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan					
11	Prosedur pelayanan yang ada sangat jelas					
12	Petugas yang akan ditemui/berwenang untuk pelayanan sangat jelas					
13	Kecepatan petugas dalam menanggapi kritik dan saran					
14	Ketersediaan jumlah petugas yang mencukupi					
15	Kenyamanan ruang pelayanan					