

Rapat Tinjauan Manajemen (RTM-2)

17 Juli 2024

Pusat Pengembangan Pembelajaran dan
Penjaminan Mutu-
Polibatam



Pembukaan
Oleh
Manajemen



Presentasi P4M
dan Diskusi



Presentasi Unit
dan Diskusi

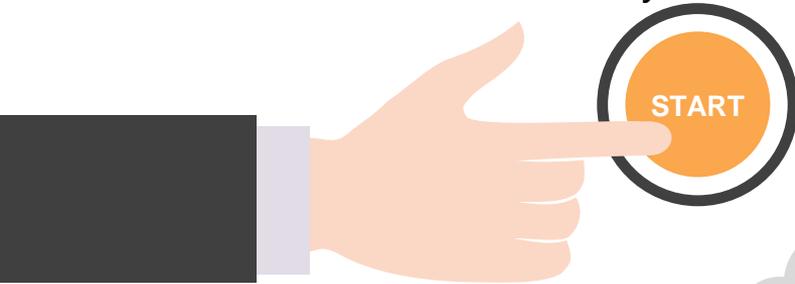


Penutup

1. Pembukaan

Diawali dengan pembukaan dan arahan dari Manajemen Politeknik Negeri Batam

Isu-isu terbaru, dan lainnya.



Presentasi P4M

1. **Closing AMI**
2. **Laporan Tindakan Peningkatan Mutu-Tindak Lanjut RTM-1**
3. **Pengaduan, Kritik dan Saran**
4. **Evaluasi Ketercapaian Target Mutu, LED dan Manajemen Risiko**
5. **Pelaksanaan Kegiatan SPMI**
6. **Evaluasi-Kepuasan Layanan**
7. **Evaluasi-Hasil FKP**

HASIL AMI 2024 - Jur/ Prodi

JURUSAN/PRODI	JUMLAH BUTIR STANDAR	JUMLAH PROSEDUR	SPMI		ISO 9001:2015			Persentase Pemenuhan Unit Terhadap SPMI	Persentase Proses Bisnis yang Tidak Ada Temuan D/NC
			OB	KTS	PNC	D	NC		
JUR. MB	57	31	0	5	3	0	0	91%	90%
Prodi AB			0	2	2	1	0	97%	88%
Prodi AK			0	4	5	2	0	94%	71%
Prodi AM			0	4	5	3	0	94%	67%
Prodi LPI			0	1	1	0	0	98%	96%
Prodi DB			0	1	0	2	0	98%	92%
JUR. IF	57	31	3	0	0	0	0	100%	100%
Prodi IF			0	3	0	0	0	95%	100%
Prodi TRM			2	0	0	0	0	100%	100%
Prodi GM			0	3	0	0	0	95%	100%
Prodi AN			0	0	0	0	0	100%	100%
Prodi RKS			0	0	0	0	0	100%	100%
Prodi TRPL			0	0	0	0	0	100%	100%
Prodi T.Kom			0	0	0	0	0	100%	100%
Prodi Permainan	0	0	1	0	0	100%	96%		
JUR. EL	57	31	10	23	6	4	2	60%	61%
Prodi TRE			0	4	0	3	0	94%	88%
Prodi MK			2	5	1	2	0	92%	88%
Prodi EM			1	4	3	4	1	94%	67%
Prodi IN			0	7	0	4	0	89%	83%
Prodi RE			3	2	1	2	0	97%	88%
Prodi TRPE			3	3	0	1	1	95%	92%
JUR. MS	57	31	6	1	4	0	1	98%	84%
Prodi MS			1	1	2	0	0	98%	92%
Prodi TRKP			3	1	2	2	0	98%	83%
Prodi TPPU			5	4	4	4	1	94%	63%
Prodi TRPF			3	1	2	2	0	98%	83%
Prodi Insinyur			2	4	0	1	4	94%	79%
Prodi MET			0	0	0	0	0	100%	100%
TOTAL			44	83	42	37	10		

HASIL AMI 2024 - Unit

UNIT	JUMLAH BUTIR STANDAR	JUMLAH PROSEDUR	SPMI		ISO 9001:2015			Persentase Pemenuhan Unit Terhadap SPMI	Persentase Proses Bisnis yang Tidak Ada Temuan D/NC
			OB	KTS	PNC	D	NC		
Manajemen	34	16	0	10	2	1	3	71%	63%
P3M	72	26	8	12	3	4	3	83%	62%
P4M	35	26	0	0	0	0	0	100%	100%
SPI	8	14	0	0	0	0	0	100%	100%
UPA-PKPK	31	20	0	0	0	0	0	100%	100%
SENAT	-	8	0	0	1	0	0	-	88%
SHILAU	9	17	0	4	2	2	8	56%	29%
Sub Bagian Akademik	36	28	2	3	2	2	1	92%	82%
Pokja Kemahasiswaan	27	17	1	1	1	2	0	96%	82%
Pokja Perencanaan	23	16	2	4	6	3	2	83%	31%
Pokja Humas dan Kerjasama	33	20	2	4	5	0	4	88%	55%
Pokja OSDM	25	43	0	1	0	0	0	96%	100%
Pokja Keuangan	18	15	0	0	1	0	0	100%	93%
Sub Bagian Umum	18	29	0	8	3	6	6	56%	48%
Pokja BMN & Pengadaan	35	17	0	15	0	0	9	57%	47%
UPA-TIK	20	22	1	2	2	2	0	90%	82%
UPA Perpustakaan	23	17	0	1	0	1	0	96%	94%
UPA-PP	18	14	0	1	1	0	0	94%	93%
TOTAL			16	66	29	23	36		

2. Tindak Lanjut RTM

Tindakan Peningkatan Mutu

SBUM

Pemantauan dan evaluasi pengelolaan Parkir



01

Keuangan

Penyelesaian LPJ melebihi waktu yang ditetapkan



02

OSDM

1. Pengurusan kenaikan gaji berkala ASN
2. Penambahan mesin finger print



03

P4M

Pengisian target mutu, manrisk dan LED sudah difasilitasi dengan kegiatan Bersama selama 1 minggu di ruang 301 Gedung utama, namun belum banyak hang berpartisipasi



04

2024

2. Tindak Lanjut RTM

Konfirmasi

Perencanaan

- TOR dan RAB tidak lengkap
- Jadwal pelaksanaan kegiatan unit tidak terisi
- Dokumen pendukung tidak lengkap

Perlu menyiapkan helpdesk pendampingan

01

Jurusan

- Pengelolaan dokumen kurikulum belum terpusat di jurusan
- Masih ditemukan beberapa prodi belum ada inventarisasi kurikulum dan matriks kompetensi dosen/dosen wali

02

Jur MS

1. Kebutuhan ruangan sebagai syarat dalam kegiatan training
2. Kapasitas ruangan yang terbatas

Perlu Koordinasi dengan unit-unit terkait

03

Prodi AM

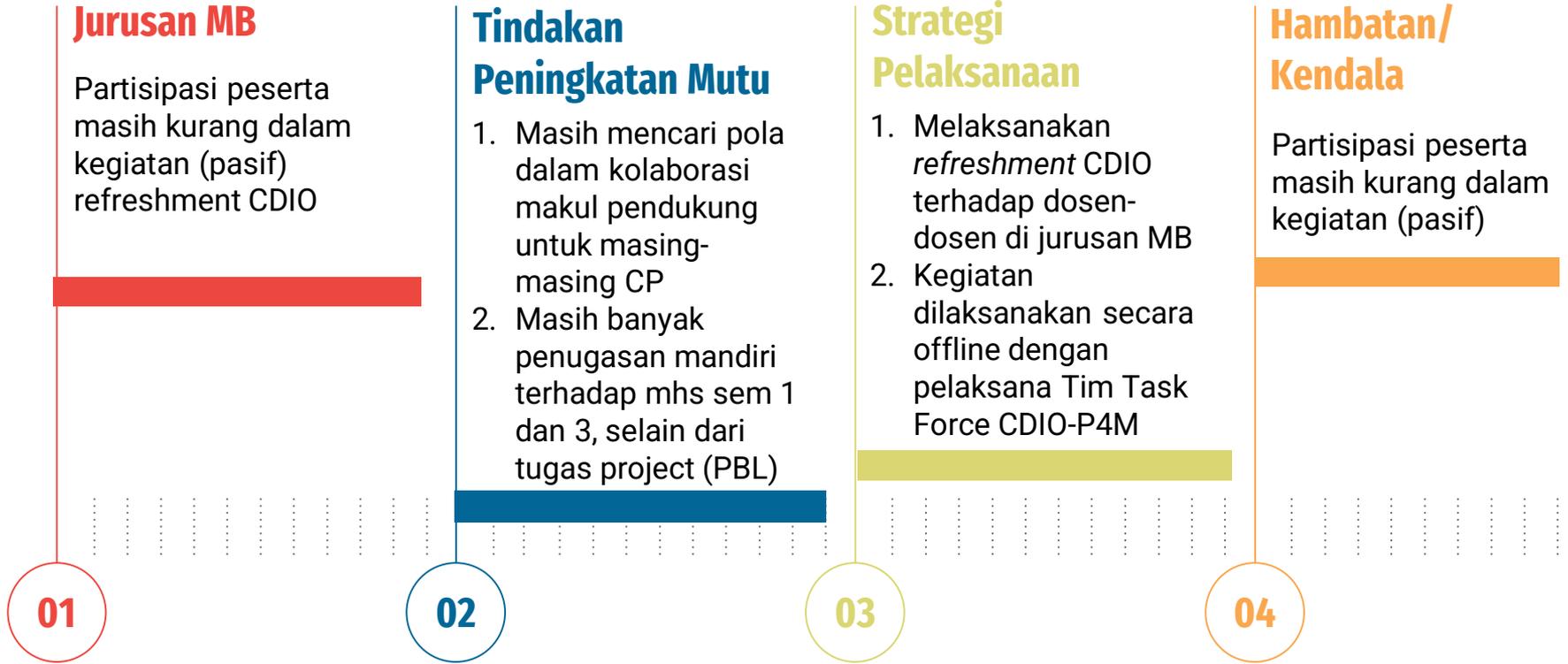
- Mahasiswa tidak dapat di yudisiumkan
- Akreditasi Internasional

Kelanjutannya?

04

2. Tindak Lanjut RTM

Perlu tindak lanjut penerapan CDIO di prodi-prodi



3. Pengaduan/Kritik dan Saran

Unit	Pengaduan/Saran	Penyebab	Tindakan Koreksi
JURUSAN	Mahasiswa mengalami kendala dalam berkomunikasi dengan dosen pembimbing yang sedang tugas ke luar kota	-	Konfirmasi?
JURUSAN	Mahasiswa mendapatkan tindak laku intoleran dari Tim PBL karena tidak diijinkan untuk melaksanakan ibadah.		Kepala P4M telah mengirim email ke Kajor untuk mengarahkan dosen wali menyampaikan hal-hal positif terkait softskill kepada mahasiswa di kegiatan perwalian. Barangkali ada bentuk yang lain, sehingga hal-hal pengaduan serupa bisa tidak ada lagi ke depan.
JURUSAN	Mahasiswa mengalami kendala untuk akses ke SILAM		Kepala P4M telah mengirim email ke kajor, Mohon dapat mengarahkan mahasiswa untuk mengirim helpdesk UPA-TIK (ada di Footer Web SILAM) melalui dosen wali di kegiatan perwalian. Semoga hari-hari ke depan-nya, mahasiswa lebih peduli terhadap info-info/sign-sign digital yang sudah di sistem-sistem yang kita gunakan (seperti learning, SILAM, Siap PBL, dll).

3. Pengaduan/Kritik dan Saran

Unit	Saran	Penyebab	Tindakan Koreksi
JURUSAN	<ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana sikap Kajur terhadap etika bekerja dosen PNS yang berstatus dan terdaftar sebagai karyawan di perusahaan swasta lain?2. Sertifikasi yang diambil oleh para dosen ini sebetulnya adalah sertifikasi profesi kompetensi yang dipersyaratkan di perusahaan swasta. Kalo digunakan untuk meningkatkan kompetensi dosen dalam menambah ilmu pengetahuan dan disampaikan ilmunya kepada mahasiswa ini sangat bagus. Namun kebanyakan disalahgunakan secara pribadi oleh personil dosen tersebut untuk menambah pundi-pundi dapurnya. Biaya peningkatan kompetensi dibiayai oleh Negara, namun dosen tersebut menggunakan sertifikat kompetensinya untuk bekerja di luar polibatam untuk mendapatkan salary standar perusahaan swasta.3. Bentuk unit usaha dari jurusan tidak merepresentasikan jurusan mesin itu sendiri. Alangkah baiknya dengan sumber daya alat-alat yang sudah disupport oleh Polibatam digunakan untuk memproduksi part part yang dikerjasamakan dengan perusahaan swasta/merakit part part yang disupply swasta, kemudian unit bisnis mesin merakit menjadi sebuah mesin, sehingga menghasilkan produk dalam negeri/memproduksi mesin yang dijual untuk skala SMK. Bukannya masing-masing personil dosen ngobek cari penghasilan di perusahaan swasta untuk kepentingan pribadinya.		Konfirmasi?

3. Pengaduan/Kritik dan Saran

Unit	Saran	Penyebab	Tindakan Koreksi
SBUM	<ol style="list-style-type: none">1. Dimohon kepada Tim di SBUM lebih responsive dan jangan suka lempar-lempar kerjaan ke tim lain2. Kalau ada permintaan dari unit lain, agar diutamakan yang urgent3. Lebih banyak kerja anak magang daripada Tim utama, termasuk reply email dan mengerjakan Surat/SK	<ol style="list-style-type: none">1. Pekerjaan di SBUM sudah ada PIC yang bertanggung jawab, untuk di admin, tenaga staf hanya ada 2 orang dengan ritme pekerjaan tidak hanya tupoksi utama akan tetapi dibebankan dengan tugas tambahan lainnya, hal ini bukan dilempar, tapi lebih ke menunjuk ke PICnya. Jika memang PIC tersebut tidak hadir bekerja, tetap akan dibackup oleh tim lain akan tetapi dengan mengutamakan pekerjaan utama.2. Mohon dapat dipahami semua unit/ semua pengajuan SK ataupun surat tugas di Polibatam persifat Urgensi, yang mana memang ada prioritas khusus bagi kami dimulai dari antrian email masuk dan seurgensi apa SK/surat tugas tersebut dibutuhkan. jika Bapak/Ibu tidak dapat melengkapi kekurangan itu akan menjadi kesulitan kami untuk memproses SK /Surat tersebut. Hal yang sering kami alami: dari pengaju surat yang Urgent, surat/SK tersebut selesai diproses dan diterima oleh unit yang mengajukan, dan kemudian berselang jam/menit bahkan SK/Surat tersebut mengalami pengajuan REVISI, tidak hanya 1 kali revisi tapi berkali2.3. Untuk anak magang, hal ini memang kami akui jika ada beberapa hal pekerjaan yang memang ditangani anak magang, tapi untuk pembuatan dan finishing tetap dilakukan oleh tim admin,	Sudah dikomunikasikan Bersama dengan Tim.

3. Pengaduan/Kritik dan Saran

Unit	Saran	Penyebab	Tindakan Koreksi
SBUM	<ol style="list-style-type: none">1. Dimohon kepada Tim di SBUM job desk-nya diutamakan. Jangan sibuk keperluan pribadi atau kegiatan di luar job desk2. Mohon Tim SBUM mengecek standar kelayakan surat dan SK serta perbaikan EYD nya3. Usahakan ruangan ADMIN tidak kosong di jam kerja	<ol style="list-style-type: none">1. Untuk sibuk keperluan pribadi atau kegiatan di luar jobdesk; mohon untuk dapat dipahami tim umum ketika terlibat di kegiatan itu bukan menjadi keperluan pribadi, akan tetapi kegiatan yang memang ditugaskan dari Polibatam, dan memang mengurus kegiatan menjadi tupoksi utama bagian umum yang tertuang dalam matriks Rincian tugas unit yaitu: melakukan urusan keprotokolan; melakukan urusan rapat dinas pimpinan.2. Mengecek standar kelayakan surat dan SK di POLBAT juga perbaikan EYD nya; proses pembuatan SK, Perdir, dan Surat melalui proses: (a.) pengecekan Draft dari unit yang mengajukan, hal ini dikarenakan untuk pembuatan content atau isi surat dan SK kami yakin Bapak dan Ibu lebih mengerti kebutuhan isi dan konten dari SK/Suratnya. (b.) Selanjutnya draft tersebut kami proses dan diperbaiki, setelah diproses surat/SK tersebut juga di review oleh kaSBUM, Wadir 1 dan Wadir 2, jadi tidak serta merta hanya membutuhkan dicetak, tempel KOP dan ttd pimpinan saja, semuanya melalui proses.3. Usahakan ruangan SBUM/ADMIN tidak boleh kosong; jika bapak ibu membutuhkan urusan administrasi dan saat bapak dan ibu tidak dapat menemui kami ditempat/ruangan bapak dan Ibu bisa menghubungi kami lewat Nomor WA, dan usaha terakhir kami dengan adanya anak magang diruangan yang dapat membantu bapak ibu atau sebagai penyambung komunikasi sesuai kebutuhan bapak dan ibu.	<p>Untuk tambahan kegiatan lainnya akan kami lakukan evaluasi jika memang sangat menyita waktu, mungkin tim umum bisa tidak diikutkan dalam kegiatan</p> <p>Saat ini sudah kami ajukan aplikasi distribusi SK jadi bapak dan ibu bisa melihat proses pengajuan SK, saat ini aplikasi dalam pengerjaan anak PBL</p> <p>Akan diusahakan ruangan tidak kosong</p>

3. Pengaduan/Kritik dan Saran

Unit	Saran	Penyebab	Tindakan Koreksi
SBUM/ BMN	Lambatnya Tindakan untuk penggantian mesin fotokopi di ruangan PI.	Koordinasi yang sudah dilakukan adalah permintaan melalui helpdesk dan sudah direspon.	Tanggal 26 April dijadwalkan pemindahan mesin fotokopi dari Shilau ke PI >> Konfirmasi?
SBUM	Mahasiswa PMM4 kehilangan paket di Gedung Tower A, dan sudah dilakukan komunikasi dengan Pemdal, namun belum ada solusi	Data penerima paket lengkap termasuk foto penerima paket. Mahasiswa juga sudah beberapa kali komunikasi dengan Pemdal, namun belum ada solusi.	Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pemdal di rpat evaluasi bulanan dengan penyediaan di akhir bulan Mei 2024. Konfirmasi?
Akademik	<ol style="list-style-type: none">1. Pendaftaran mahasiswa baru yang menyatakan salah transfer2. Pendaftaran mahasiswa baru yang terlambat dan masalah akses yang tidak bisa ke web	Beberapa analisis dari tim Akademik: <ol style="list-style-type: none">1. Calon mahasiswa baru kurang teliti membaca panduan di website2. Proses daftar tidak dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan sudah dijelaskan melalui email	Proses pendaftaran mahasiswa baru mengikuti prosedur/mekanisme yang sudah ditetapkan
Akademik	Mahasiswa kehilangan uang di Asrama Gedung A.	??	??

3. Pengaduan/Kritik dan Saran

Unit	Saran	Penyebab	Tindakan Koreksi
Keuangan	<ol style="list-style-type: none">1. Periksa setiap dokumen yang akan dicairkan dengan teliti dan hati22. Bila ada aturan dan sistem yang baru tolong kami di unit lain disosialisasikan dan diajarkan cara penggunaannya3. Follow-up segera ke unit bila ada pemberkasan yg kurang atau salah4. lebih responsif, teliti dan gesit dalam bekerja	<p>Sebelumnya terima kasih atas kritik dan saran yang diberikan, tetapi karena kritik yang diberikan tidak spesifik terkait permasalahan apa jadi kami bingung menjelaskan apa penyebabnya, mungkin bisa dibantu ditanyakan ke pemberi kritik dan saran untuk menjelaskan spesifik permasalahannya yah. Terima kasih.</p>	<p>Ketika ada masukan seperti ini, barangkali dapat dievaluasi mengenai penerapan nilai-nilai Polibatam</p> <p>>> ACTION KUADRAT</p>

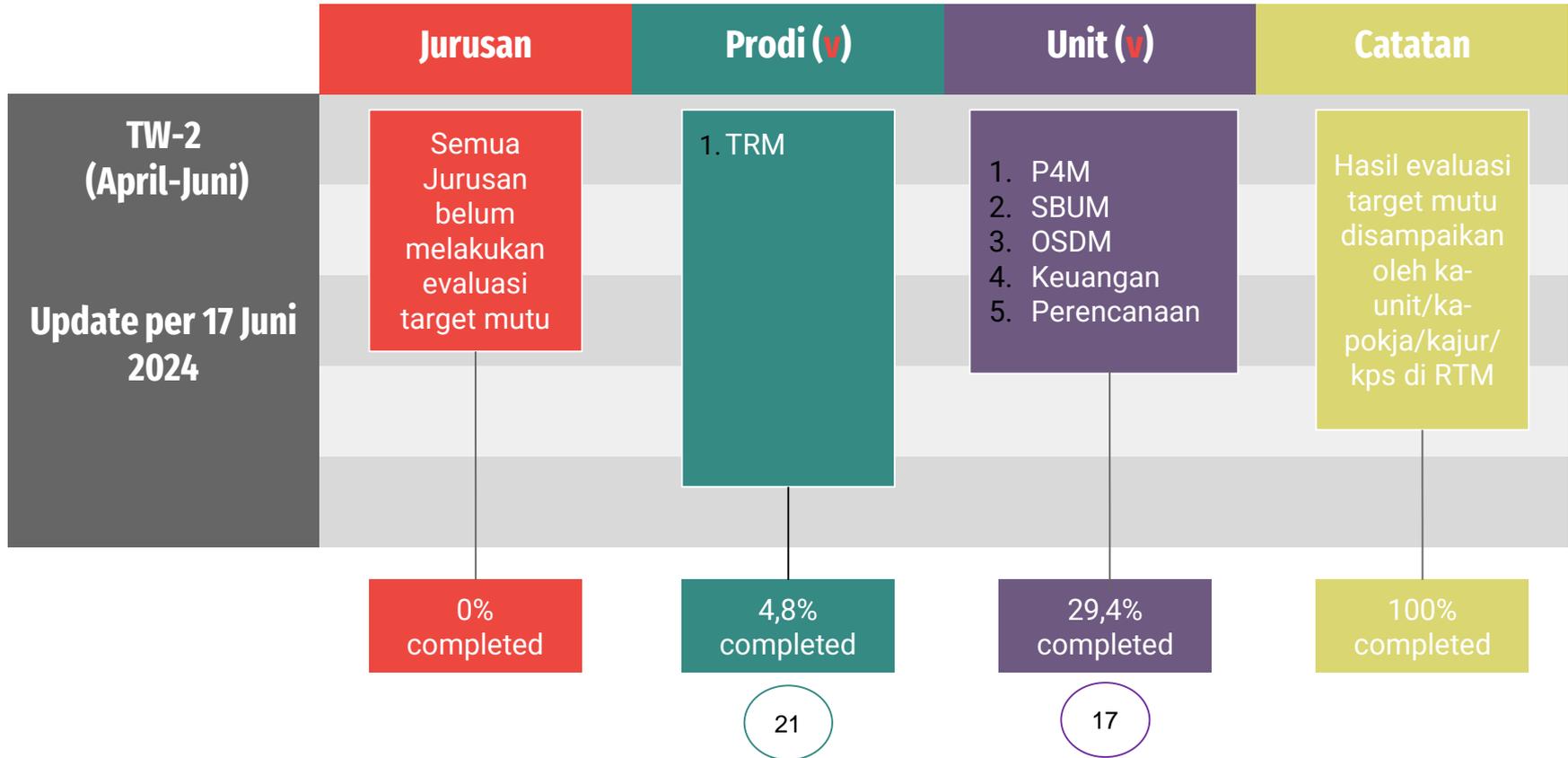
3. Pengaduan/Kritik dan Saran

Unit	Saran	Penyebab	Tindakan Koreksi
Perencanaan	<ol style="list-style-type: none">1. Menjalankan tugas sesuai tupoksi, perencanaan, monitoring dan evaluasi anggaran dengan baik, jangan cuma minta data jadi ke unit lain, tolong data yang kami berikan di olah lagi agar sesuai dengan kebutuhan perencanaan2. Jangan suka melempar pekerjaan ke unit lain, jemput bola ke unit/jurusan terkait biar lebih cepat3. Kompetensi SDM ditingkatkan, jangan hanya bertumpu pada 1 atau 2 orang saja yang paham, semua harus bisa semua harus punya kompetensi yang sama sehingga bisa saling backup pekerjaan4. Ka. Unit tolong lebih care dan tanggungjawab dengan pekerjaannya sebagai kepala, tolong dibimbing dan diarahkan anggotanya dengan lebih baik5. Menjalankan kegiatan monev sesuai dengan tupoksi-nya, unit lain akan membantu memberikan data sesuai dengan format data yang ada di unit tersebut. Apabila dari Kementerian meminta data monev dengan format yang berbeda-beda untuk setiap anggaran silakan diolah sendiri oleh unit perencanaan, tidak dibebankan kepada unit lain.6. Jangan segan-segan main ke unit/jurusan kalo memerlukan data sekalian silaturahmi (jemput bola);7. Kepala unit agar bisa membimbing, mengarahkan dan membagi ilmunya kepada staf-nya		

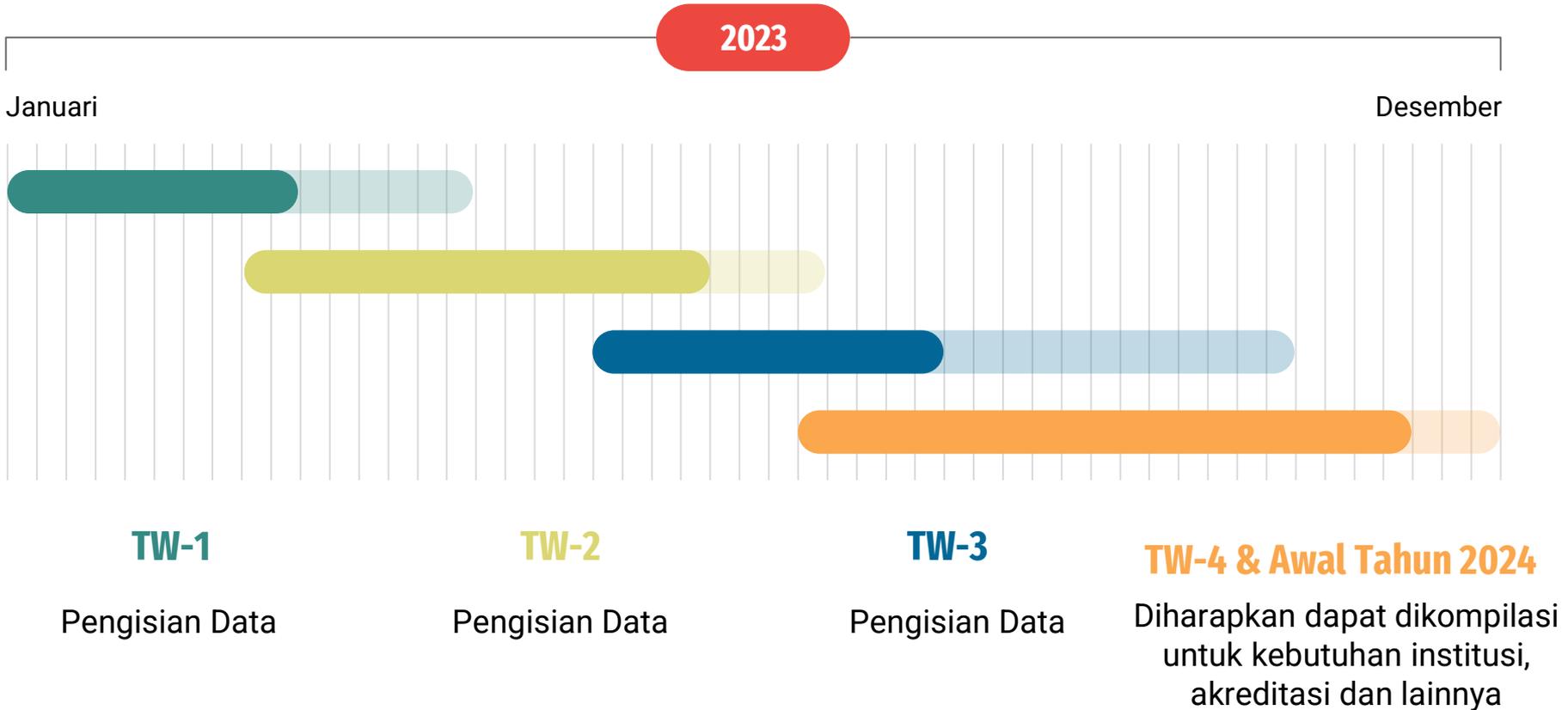
3. Pengaduan/Kritik dan Saran

Unit	Saran	Penyebab
OSDM	<ol style="list-style-type: none">1. tolong cairkan uang makan dan tukin maksimal tanggal 15 jangan lewat dr tanggal 20 krn jatuh tempo pembayaran kewajiban rata2 paling lambat tanggal 202. tolong ingatkan para atasan dari unit2 lain untuk segera menilai SKP anggotanya3. jangan bosan mengingatkan dan mengarahkan semua pegawai POLBAT karena memang itu bagian dari tugas kepegawaian4. ketika sudah ganti bulan, sebaiknya proses penghitungan dan pencairan uang makan segera diproses.5. Kepegawaian aktif konfirmasi ke pegawai jika kehadiran tidak sesuai dengan data mesin finger. Para pegawai dalam pleno juga dihimbau agar tertib administrasi personalia. Punishment potong uang makan bagi pegawai yang lambat menyerahkan borang cuti6. sebisa mungkin uang makan dan tukin paling lambat tgl 15 sudah mendarat ke rekening pegawai, karena terkait bayar2 tagihan rutin maks semuanya tanggal 20 setiap bulan7. kepegawaian aktif mengingatkan atasan yang belum menilai SKP stafnya8. status dosen PNS yang bekerja dan terdaftar sebagai karyawan di perusahaan swasta itu bagaimana ketegasannya?terkait etika bekerja, beban kerja dan tanggungjawab di instansi polibatam nya	<p>Banyaknya tanggal merah dari bulan April s.d. juni, keterlambatan dari para pegawai dalam mengisi SKP dan mendapatkan penilaian dari atasan serta banyak tugas tambahan akhir-akhir ini (ZI WBBM, Maturity, dll)</p> <p>Karena kesibukan para atasan, akan tetapi dari kepegawaian sudah senantiasa mengingatkan para atasan, mungkin bisa dicek ke para atasan.</p> <p>Bagian kepegawaian sudah senantiasa mengingatkan para pegawai untuk disiplin dan taat aturan</p> <p>Bagian kepegawaian sudah sering konfirmasi ke pegawai yang kehadirannya tidak sesuai dengan finger. Terkait tertib administrasi personalia dari kepegawaian sudah selalu mengarahkan, akan tetapi itu kembali ke personal masing-masing</p>

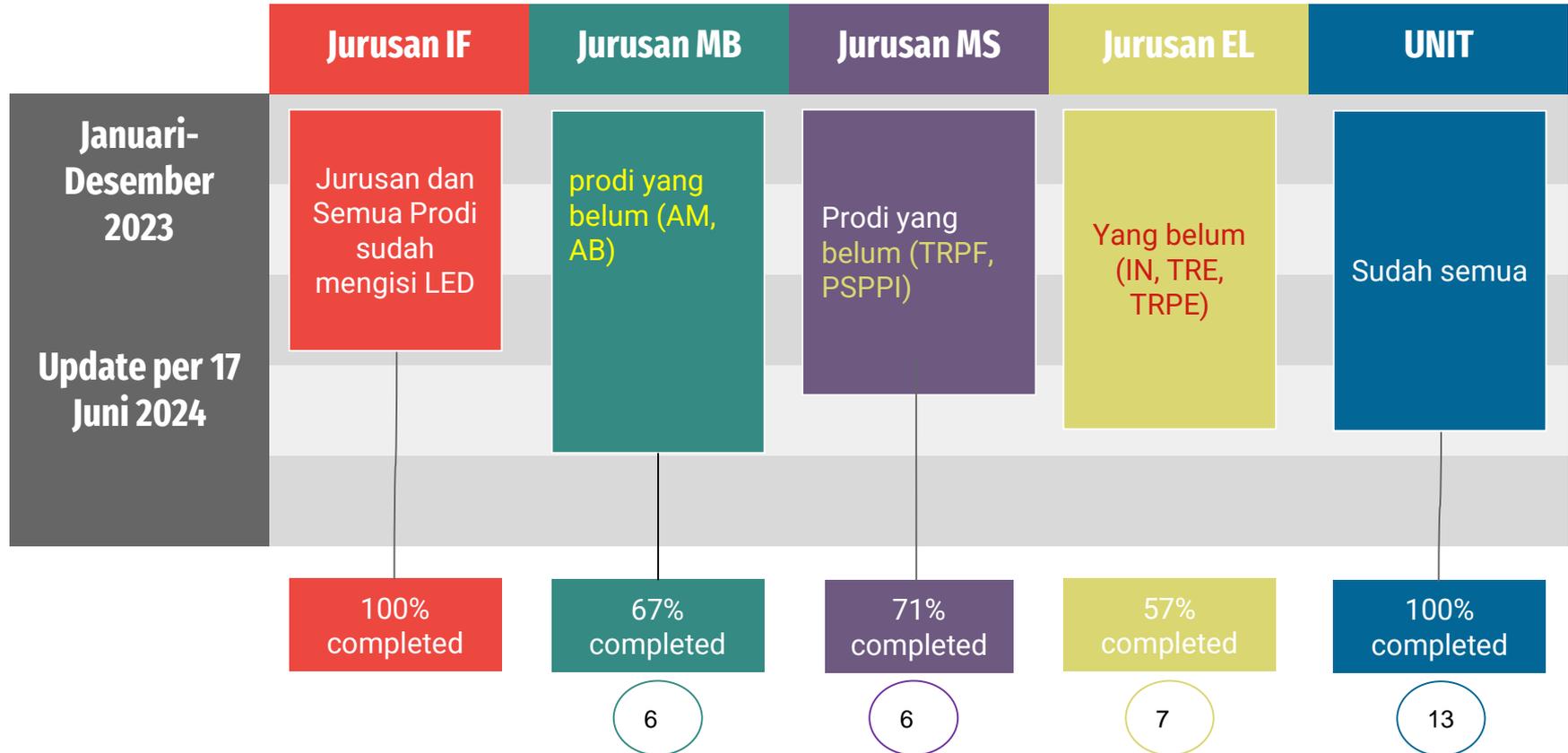
4. Evaluasi Target Mutu



5. Laporan Evaluasi Diri Tahun 2023 (LED)



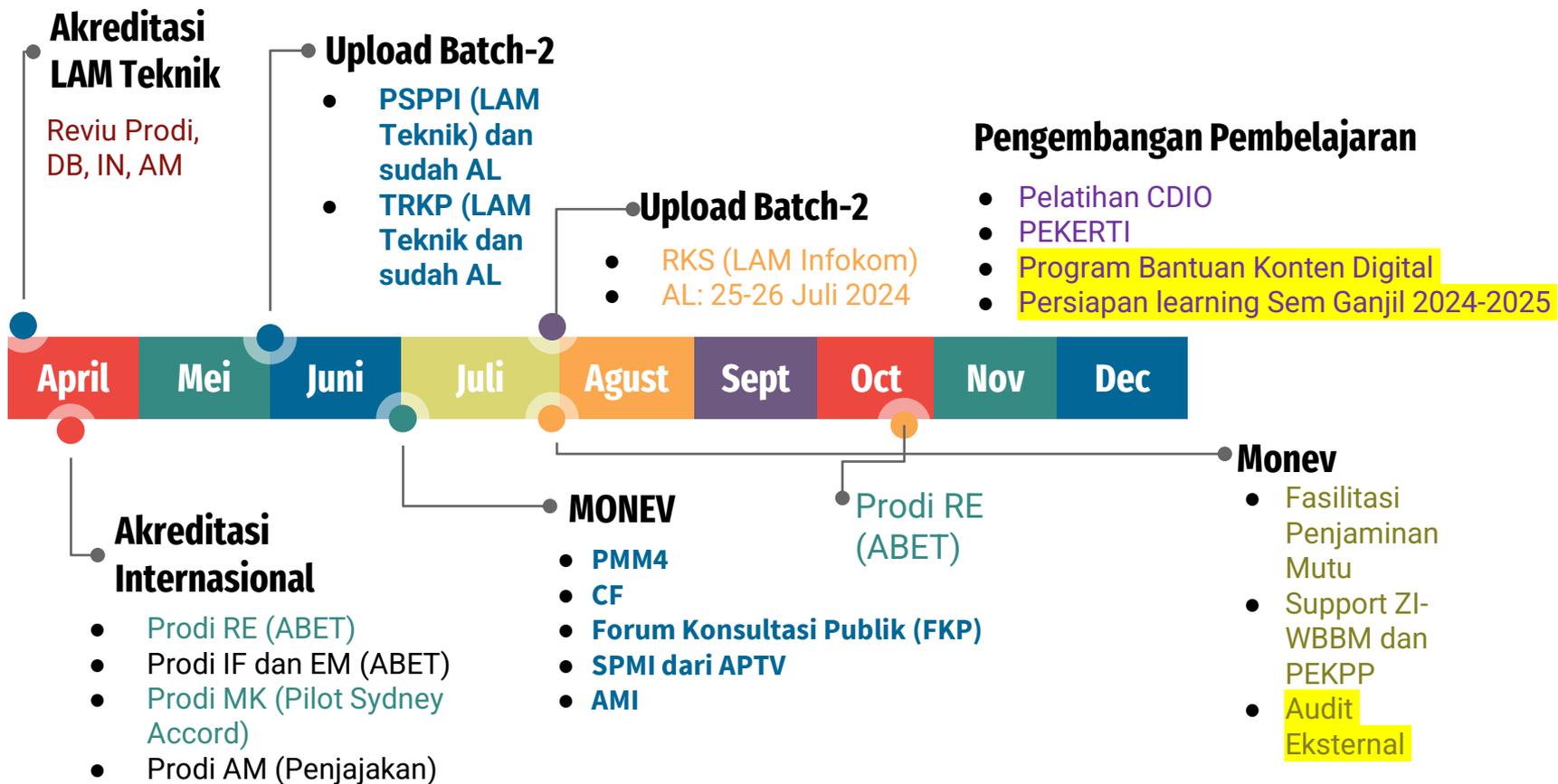
5. LED 2023



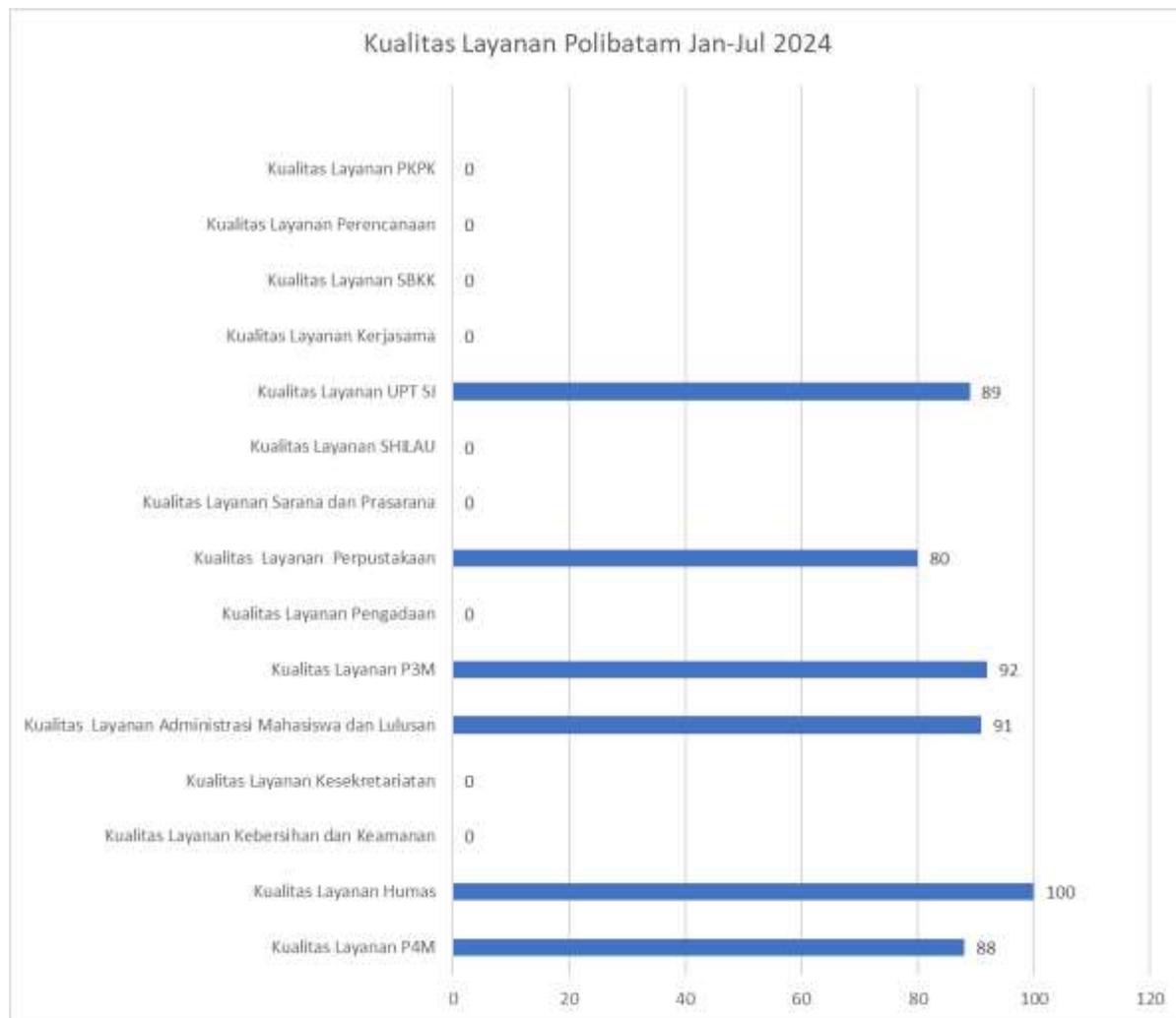
6. Pengendalian: “Manajemen Risiko”

	Jurusan	Prodi (x)	Unit (x)	Catatan
TW-2 (April-Juni 2024) Update per 17 Juni 2024	Semua Jurusan sudah melakukan mitigasi risiko	<ol style="list-style-type: none">1. TRPE2. MK3. TRE4. DB5. GM6. TRPF7. PSSPPI	<ol style="list-style-type: none">1. SHILAU2. UPA-TIK3. Akademik4. BMN & Pengadaan5. Humas & Kerja Sama6. Kemahasiswaan	Hasil mitigasi risiko disampaikan oleh ka-unit/ka-pokja/kajur/kps di RTM
	100% completed	57% completed	65% completed	100% completed
		21	17	

7. Kegiatan SPMI



Kegiatan SPMI – Kepuasan Layanan (Jan-Juli 2024)



Hasil Forum Konsultasi Publik (FKP)

Mitra Industri:

- a. Mahasiswa magang di Galaksi: perlu dilakukan pembekalan (contoh: softskill, disiplin waktu, kurang kreatifitas, kurang SAP mengelola tekanan Ketika deadline, kurang bisa menggunakan formula di excel)
- b. Motivasi untuk mahasiswa magang sangat kurang (berorientasi kurangnya uang saku) harusnya mahasiswa magang bisa memberikan kontribusi lebih lagi
- c. Kesiapan belajar: bersikap terbuka untuk belajar & cepat memahami tugas
- d. Kinerja: mampu menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai deadline
- e. Keterampilan komunikasi khususnya bahasa inggris
- f. Profesionalisme: datang tepat waktu dan siap menerima kritik
- g. Kemauan untuk belajar menerima tugas-tugas yang baru yang mungkin belum pernah diberikan sebelumnya
- h. Inisiatif & Kreativitas: menyumbang ide-ide kreatif
- i. Responsibilitas: bertanggung jawab, termasuk mengakui kesalahan dan bekerja untuk memperbaiki
- j. Kemandirian: mampu bekerja tanpa perlu diawasi
- k. Mengubah perspektif: fokus pada pengalaman, jaringan professional dan keterampilan yang tidak dapat dinilai dengan uang

Ikatan Alumni:

- ❖ Mengapresiasi perubahan yang sudah dilakukan Polibatam, dari pelayanan dan fasilitas yang ada sudah jauh lebih baik

Hasil Forum Konsultasi Publik (FKP)

Akademisi:

- ❖ Mahasiswa kurang membaca informasi yang diumumkan perlu peningkatan literasi dalam membaca
- ❖ Memberikan saran untuk ormawa, teman-teman punya dosen wali silakan dimanfaatkan dan lebih dekat dengan dosen walinya
- ❖ Untuk layanan akademik dirasa masih kurang prima pelayanannya, karena responnya masih lambat

Masyarakat Umum (calon mahasiswa):

- ❖ Cukup puas dengan layanan yang diberikan
- ❖ Informasi tersampaikan dengan baik

Organisasi Mahasiswa:

Dokumen Kurikulum

- ❖ Informasi mengenai dokumen kurikulum belum tersampaikan ke mahasiswa
- ❖ Informasi visi dan misi program studi/jurusan di SILAM tidak ada, fokusnya ini di **Layanan Informasi dari Prodi TRE**

Standar Pendidikan

- ❖ Penerima KIP kebanyakan salah sasaran serta proses penurunan harap dipermudah
- ❖ Transparansi untuk mahasiswa baru terkait UKT jika ada pengaduan, pengaduannya kemana
- ❖ Beasiswa dari Polibatam hanya sedikit, kebanyakan beasiswa dari pihak eksternal
- ❖ Penyampaian master plan Polibatam tidak tersampaikan ke mahasiswa

Keamanan dan Kenyamanan

- ❖ Standar pelayanan keamanan dan kenyamanan (Pamdal, PPKS, CS, dll)
- ❖ Pekerja yang dari luar yang dikampus di Polibatam, banyak bersikap kurang baik/sopan kepada mahasiswa/i (Satgas PPKS), K3L.
- ❖ Proses pengajuan konseling mahasiswa kurang tersampaikan ke mahasiswa
- ❖ Petugas Kesehatan tidak ada ditempat (klinik), jika ada keadaan darurat pada mahasiswa

Presentasi SPI

1. **Monitoring dan Evaluasi ZI-WBBM**
2. **Monitoring dan Evaluasi PEKPP**

Presentasi OSDM

Laporan Kecukupan SDM

Presentasi SBUM

**Laporan Rencana
Pengembangan SarPras**

Presentasi BMN & Pengadaan

1. Analisis Kepuasan Pengguna Jasa
2. Kinerja Penyedia Eksternal



Terima kasih