

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Amalia Utami

NPM : 0903320133

Tempat & Tanggal Lahir : Jakarta, 07 November 1981

Alamat : Jl. Dukuh VI No. 6 RT 006/02 Kel. Dukuh
Kec. Kramat Jati, Jakarta Timur 13550

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Nama Ayah : Drs. H. Machzumy Ibrahim, M.Si

Nama Ibu : Hj. Sri Murni

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN FORMAL :

1996 – 1999 : SMUN 42 Halim Perdana Kusuma, Jakarta Timur

1999 – 2002 : Universitas Indonesia, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi D3 Administrasi Perkantoran & Sekretari, Depok

2003 – 2008 : Universitas Indonesia, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Sarjana Ekstensi Ilmu Administrasi Niaga, Depok

DAFTAR PERNYATAAN - PERNYATAAN

No.	Pernyataan - Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
C E P A T						
1	Kecepatan dalam hal pelayanan akan memberikan kepastian dan ketenangan bagi tertanggung maupun bagi karyawan					
2	Karyawan yang tidak responsif terhadap keluhan yang disampaikan oleh Tertanggung maupun sesama karyawan dianggap tidak mengerti dan tidak melaksanakan program CARE (Cepat, Akurat, Ramah, Esisien) dengan baik.					
3	Karyawan dapat bertindak proaktif dengan segera melakukan tindak lanjut atas keluhan yang disampaikan oleh Tertanggung maupun sesama karyawan					
A K U R A T						
4	Karyawan telah melakukan pengecekan data berulang-ulang dalam mendapatkan data yang akurat					
5	Pelaksanaan program CARE dapat memotivasi karyawan untuk dapat bertindak tepat dalam mengambil keputusan					
6	Pelaksanaan program CARE dapat memenuhi kebutuhan karyawan akan informasi terkini dan meningkatkan kualitas diri dalam menghadapi Tertanggung maupun sesama rekan kerja					
7	Kedisiplinan dalam bekerja selalu diterapkan dalam kegiatan kerja sehari-hari di lingkungan kantor					
R A M A H						
8	Selama ini antara karyawan dan Tertanggung sudah tertanam jalinan komunikasi yang baik.					
9	Karyawan selalu bersikap terbuka dalam menerima informasi yang datang dan diberikan oleh Tertanggung, atasan, maupun sesama rekan kerja					
10	Karyawan menghargai pendapat yang disampaikan oleh atasan maupun sesama rekan kerja					
11	Atasan dan karyawan selalu menunjukkan sikap saling hormat menghormati satu sama lain.					
12	Karyawan dalam melayani selalu menunjukkan sikap penuh keramahan dan senyuman serta tulus					
E F I S I E N						
13	Karyawan dapat melaksanakan pekerjaan yang diberikan dengan berpedoman pada tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan perusahaan					
14	Pelaksanaan pekerjaan selalu mempertimbangkan faktor hemat pada waktu dan biaya agar tercipta efisiensi.					
15	Penyelesaian pekerjaan tidak memerlukan proses yang berbelit.					

AKHIR KUESIONER



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI**

Yth. Bapak / Ibu/ Sdr. / Sdri. Responden
Di tempat.

Dengan hormat,

Dengan ini Saya **Amalia Utami (NPM 0903320133)** mahasiswi Jurusan Ilmu Administrasi Niaga, Program Sarjana Ekstensi, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Indonesia, memohon kesediaan Bapak / Ibu / Sdr. / Sdri untuk berpartisipasi mengisi kuesioner dalam rangka melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Persepsi Level Manajerial Atas Pelaksanaan “CARE” (Cepat, Akurat, Ramah, dan Efisien) Oleh Karyawan pada Kantor Pusat PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) “**

Kuesioner ini diajukan sebagai bahan pendukung dalam melakukan penulisan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu ilmu administrasi niaga pada Universitas Indonesia.

Semua jawaban pada kuesioner ini dijamin kerahasiaannya dan hanya akan dipergunakan sebagai bahan dalam penulisan skripsi.

Demikian Saya sampaikan, atas partisipasi dan kerjasamanya, Saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

**AMALIA UTAMI
0903320133**



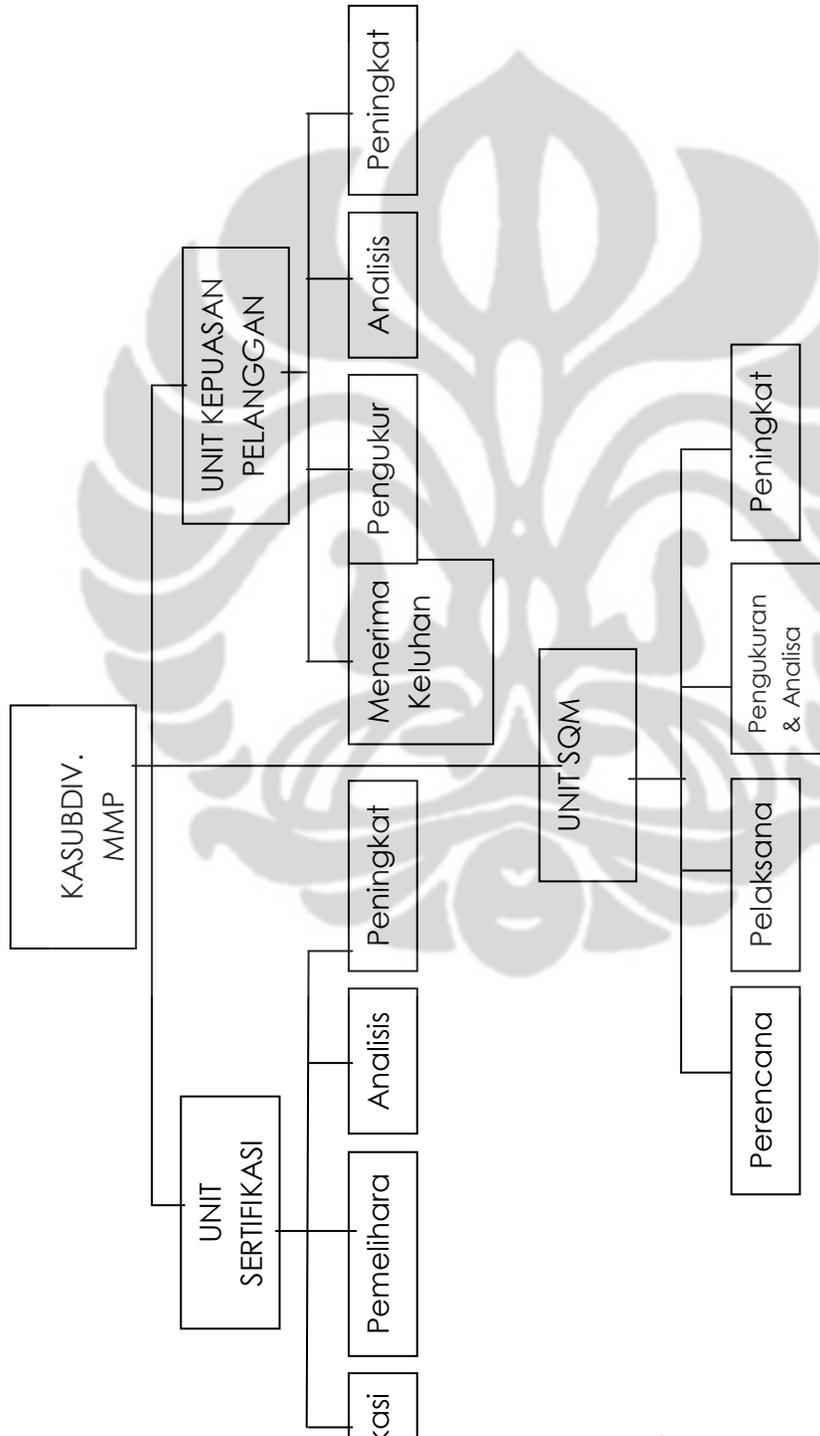
PEDOMAN WAWANCARA

1. Apakah sasaran dan tujuan yang ingin dicapai melalui sosialisasi CARE ini? Apakah semua karyawan sudah mengenal maksud dan tujuan diterapkannya CARE ini?
2. Menurut Ibu bagaimanakah situasi dan iklim kerja di lingkungan pimpinan dan karyawan terkait dengan kedisiplinan dalam kerja dan kerjasama antara sesama rekan kerja?
3. Menurut Ibu adakah hubungannya antara tingkatan umur berpengaruh terhadap cara kerja dan cara karyawan menerapkan CARE dalam pekerjaan sehari-hari?
4. Adakah hubungannya antara masa kerja dengan sikap karyawan terhadap penerapan budaya CARE di lingkungan kantor pusat?
5. Bagaimana dengan jabatan karyawan? Apakah peran Kadiv dan Kasubdiv penting dalam proses sosialisasi CARE, dan apakah jajaran manajemen sudah cukup berperan dalam sosialisasi CARE?
6. Menurut Bapak/Ibu, apakah sosialisasi budaya perusahaan PT. Asuransi Jasindo (Persero) melalui penerapan "CARE" telah dilaksanakan dengan baik ?
7. Bagaimanakah sikap yang ditunjukkan oleh seluruh jajaran pimpinan dan karyawan terhadap CARE tersebut? Apakah mereka dapat menerima secara terbuka setiap informasi yang datang? Apakah selama ini komunikasi yang ditanamkan antara atasan dan bawahan sudah terjalin dengan baik?
8. Apakah dengan pelaksanaan sosialisasi CARE karyawan makin termotivasi untuk meningkatkan kualitas diri dalam menghadapi Tertanggung?
9. Menurut hasil kuesioner yang telah dilakukan, keramahan dalam melayani Tertanggung hanya mencapai 83% atau persentasenya lebih kecil dibandingkan dengan Kecepatan, Keakuratan dan Efisiensi. Bagaimana pendapat Ibu mengenai hal ini? Adakah perbaikan-perbaikan yang dapat dilakukan?
10. Jika Keramahan dalam melayani Tertanggung hanya mencapai 83%, Kecepatan mendapatkan presentase yang paling besar, dengan kata lain hampir seluruh responden menyatakan setuju dengan kecepatan pelayanan yang telah diberikan kepada Tertanggung, bagaimana pendapat Ibu mengenai hal ini?
11. Evaluasi-evaluasi apa yang sudah dilakukan oleh perusahaan dalam menindaklanjuti penerapan sosialisasi CARE ini ?

12. Kendala-kendala apa yang dihadapi perusahaan dalam menerapkan sosialisasi CARE ini? Dan bagaimana perusahaan menyikapi kendala yang muncul tersebut?
13. Apakah saran-saran dan langkah-langkah perbaikan yang perlu diambil dan dilakukan dalam mempertahankan budaya yang dimiliki oleh PT. Asuransi Jasindo (Persero) di dalam menghadapi perubahan lingkungan dan persaingan bisnis sehingga tetap dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat?
14. Apa yang diharapkan oleh perusahaan sehubungan dengan penerapan sosialisasi CARE di masa yang akan datang?



STRUKTUR ORGANISASI SUBDIV. MMP



Analisis persepsi..., Amalia Utami, FISIP UI, 2008



TRANSKRIP WAWANCARA 1

Wawancara dengan : Kepala Sub Divisi Manajemen Mutu dan Pelayanan PT Asuransi Jasindo

Tanggal wawancara : 31 Oktober 2008

Waktu wawancara : 16.20 WIB

Lokasi wawancara : Ruang Kepala Sub Divisi Manajemen Mutu dan Pelayanan PT Asuransi Jasindo

Penulis " Apakah sasaran dan tujuan yang ingin dicapai melalui sosialisasi CARE ini ? apakah semua karyawan sudah mengenal maksud dan tujuan diterapkannya CARE ini ?

Kasubdiv MMP " CARE itu kan sudah dimulai dari Tahun 2001, jadi setiap karyawan-karyawan baru juga diberikan pelatihan-pelatihan mengenai CARE, paling tidak hampir semua karyawan Jasindo itu sudah mengenal CARE. Kita adalah perusahaan jasa, kalau perusahaan jasa itu kan yang penting adalah bagaimana sih budaya kerja kita. CARE itu kan Cepat, Akurat, Ramah, dan Efisien yang harus selalu ditanamkan, mungkin ke depan akan *improving* lagi. "

Penulis " Menurut Ibu bagaimanakah situasi dan iklim kerja di lingkungan pimpinan dan karyawan terkait dengan kedisiplinan dalam kerja dan kerjasama antara sesama rekan kerja?"

Kasubdiv MMP " Kelihatannya hampir semua memahami, ya tapi mungkin kadang ada beberapa yang masih kadang-kadang lupa, ya memang harus selalu *mereminding* aja, jadi kembali ke sikap individu. Ada yang sudah dapat menerima, ada yang masih berontak, tapi paling tidak prosentase terbesar sudah dapat menerima dan memahami, sehingga situasi dan iklim kerja di lingkungan pimpinan dan karyawan tercipta kedisiplinan yang tinggi dan kerjasama antar rekan kerja terjalin dengan baik."

Penulis " Menurut Ibu, apakah ada hubungannya antara tingkatan umur berpengaruh terhadap cara kerja dan cara karyawan menerapkan CARE dalam pekerjaan sehari-hari?"

Kasubdiv MMP " Kayanya kalau CARE itu tidak ada perbedaan umur ya, semua orang harus *commit* terhadap apa yang disampaikan, kalau memang kita sudah harus melakukan ya maka semua harus melakukan, tidak ada yang muda, yang tua juga harus *aware* terhadap keberadaan CARE ini, jadi saya pikir ya,

antara tingkatan umur dan cara karyawan melakukan pekerjaan sehari-hari ya selalu berhubungan karena semua orang harus sadar akan adanya CARE ini."

Penulis " Adakah hubungannya antara masa kerja dengan sikap karyawan terhadap penerapan budaya CARE di lingkungan Kantor Pusat?

Kasubdiv MMP " Sama halnya dengan tingkatan umur, masa kerja juga tidak mempunyai batasan. Semua umur, semua tingkatan jabatan, harus melakukan CARE, harus sadar akan makna CARE. Jadi masa kerja berpengaruh di dalam penerapan CARE ini, karena sebagai *senior* harusnya dapat lebih memperhatikan dan dapat menjadi panutan dalam penerapan CARE ini."

Penulis " Bagaimana dengan jabatan karyawan? Apakah peran Kadiv dan Kasubdiv penting dalam proses sosialisasi CARE, dan apakah jajaran manajemen sudah cukup berperan dalam sosialisasi CARE?"

Kasubdiv MMP " Yang saya lihat, jajaran manajemen sudah memberikan contoh yang baik kepada karyawan yang lain. Sebagai *role model*, jajaran manajemen diharapkan dapat menjadi panutan yang baik, bagaimana bawahan akan melakukan jika atasannya tidak melakukan.

Penulis " Menurut Ibu, apakah sosialisasi budaya perusahaan PT Asuransi Jasindo melalui penerapan CARE telah dilaksanakan dengan baik?"

Kasubdiv MMP " Mungkin ada beberapa yang harus ditingkatkan, tetapi secara prosentase semuanya sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan."

Penulis " Bagaimanakah sikap yang ditunjukkan oleh seluruh jajaran pimpinan dan karyawan terhadap CARE tersebut? Apakah mereka dapat menerima secara terbuka setiap informasi yang datang? Apakah selama ini komunikasi yang ditanamkan antara atasan dan bawahan sudah terjalin dengan baik?"

Kasubdiv MMP " Seperti yang sudah saya katakan, semua kembali kepada individunya, tetapi kalau menyangkut komunikasi, penerapan budaya, itukan memang terus menerus harus dilakukan. Kalau seandainya memang atasan *aware* terhadap bawahan, maka ia sebagai atasan seharusnya bisa melakukan komunikasi yang baik dengan bawahan, jadi komunikasi yang terjalin bukan hanya satu arah saja tetapi dua arah."

Penulis " Apakah dengan pelaksanaan sosialisasi CARE karyawan makin termotivasi untuk meningkatkan kualitas diri dalam menghadapi Tertanggung?"

- Kasubdiv MMP " Sekarang memang semua harus seperti itu, tujuan kita bekerja itu apa sih? Mencari *profit* kan, *profit* tidak bisa kita dapatkan begitu saja kalau kita tidak bekerja dengan baik. Nah bekerja dengan baik, sekarang kita perusahaan apa? Perusahaan jasa kan, kalau perusahaan jasa itu, kalau kita tidak memberikan pelayanan yang baik, tidak memberikan CARE nya, orang juga akan lari, nah terbukti dengan kita kan sekarang sudah ada peningkatan kinerja, berarti kan CARE sudah dilaksanakan dengan baik, karyawan berarti makin termotivasi untuk melakukan sesuatu yang lebih dan lebih."
- Penulis " Menurut hasil kuesioner yang telah dilakukan, keramahan dalam melayani Tertanggung hanya mencapai 83% atau prosentasenya lebih kecil dibandingkan dengan Kecepatan, Keakuratan dan Efisiensi. Bagaimanakah pendapat Ibu mengenai hal ini? Adakah perbaikan-perbaikan yang dapat dilakukan?"
- Kasubdiv MMP " Kita kan berbeda dengan Bank ya, kalau Bank itu dia, orang datang ke dalam, orang datang untuk bertemu, keramahan itu perlu 100%. Tetapi kalau kita itu banyak keluar, jadi mungkin yang mengisi itu dia pikir, ya ramahnya yang harus itu segera, mungkin dengan pengalaman jarang nya orang yang datang ke kita. Sementara kita yang harus datang ke mereka, jadi ya ramahnya orang akan melihat ramah pada saat kita datang berkunjung, tetapi yang diperlukan adalah kecepatan keakuratan dalam suatu polis."
- Penulis " Jika Keramahan dalam melayani Tertanggung hanya mencapai 83%, Kecepatan mendapatkan prosentase yang paling besar, dengan kata lain hampir seluruh responden menyatakan setuju dengan Kecepatan pelayanan yang telah diberikan kepada Tertanggung, bagaimana pendapat Ibu mengenai hal ini?"
- Kasubdiv MMP " Ya itu yang saya katakan tadi, kalau di Asuransi itu kan, kalau Tertanggung minta cepat, kita optimalkan kecepatan itu, kalau sampai terlambat, kan ini proteksi, kita berhadapan dengan waktu, ya waktu itu harus cepat."
- Penulis " Evaluasi-evaluasi apa yang sudah dilakukan oleh perusahaan dalam menindaklanjuti penerapan sosialisasi CARE ini ?"
- Kasubdiv MMP " Mungkin begini, kalau saya melihat evaluasi belum sepenuhnya dilakukan, tetapi kami disini cenderung terus menerus melakukan suatu perbaikan, peningkatan. Sekarang kami ini sedang mencari konsultan pelayanan, *service excellent*, supaya kita mempunyai *tools*, memang *tools* nya itu yang akan digunakan untuk mengevaluasi apakah CARE ini memang sudah masuk sepenuhnya ke kita, jadi *tools* nya itu yang akan dibuat. Hubungannya nanti bersinergi dengan SDM, karena CARE adalah salah satu pilar SDM."

- Penulis " Kendala-kendala apa yang dihadapi perusahaan dalam menerapkan sosialisasi CARE ini? Dan bagaimana perusahaan menyikapi kendala yang muncul tersebut?"
- Kasubdiv MMP " Yang pertama adalah sistem evaluasi. Kita masih belum ada *Tools* nya. Dan *Tools* nya masih agak terpisah dengan KPI, kalau nanti kita sudah membuat suatu *Tools*, dimana antara apa yang dilakukan semua orang masuk ke dalam penilaian, maka itu akan berdampak lebih bagus lagi. Jadi ya itu, *Tools* nya itu yang harus dibuat segera. Sementara ini kan kita cuma ISO, ISO itu lebih cenderung kepada yaitu bagaimana kecepatan pelanggan internal maupun eksternal, jadi ada perbedaan sedikit."
- Penulis " Apakah saran-saran dan langkah-langkah perbaikan yang perlu diambil dan dilakukan dalam mempertahankan budaya yang dimiliki oleh PT Asuransi Jasindo di dalam menghadapi perubahan lingkungan dan persaingan bisnis sehingga tetap dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat?"
- Kasubdiv MMP " Kita tidak boleh mempertahankan sesuatu, semua itu harus dinamis. Jadi kalau seandainya sesuatu dipertahankan dan ternyata harus dinamis, perusahaan akan terjebak disitu situ saja kan, tidak ada greget nya. Jadi ya itu yang saya katakan, kita sekarang bagaimana membuat suatu *service blueprint*, kita juga harus membuat *root core analysis*, kemudian *people value added* nya seperti apa, kemudian kita juga harus membuat suatu, bagaimana pemberian *award*, orang bekerja itu harus *SMART (Specific, Measurable, Achievable, Reasonable, Time Line)*, jadi kita sedang mengarah ke *SMART*, tapi kan *SMART* itu juga harus ada *Tools* nya. Bagaimana melakukan itu semua jika tidak ada *Tools* nya, mustahil. "
- Penulis " Apa yang diharapkan oleh perusahaan sehubungan dengan penerapan sosialisasi CARE di masa yang akan datang?"
- Kasubdiv MMP " Harapan ke depan, kalau semua sudah ada *Tools* nya, kemudian semua sudah memahami, mudah-mudahan *service* di tempat kita itu akan meningkat. Pokoknya kita itu sekarang harus ke *service quality*, karena perusahaan jasa itu tidak terlepas dari *service quality*, kalau *service* nya baik, harga boleh sama, tapi orang akan memilih *service*. Sekarang ini kan sudah jamannya, orang kadang-kadang *rate*, *rate* itu kan susah dihitungnya, jadi ya *service* nya itu."
- Penulis " Menurut Ibu, apakah yang menjadi kebanggaan atau hal apa yang dapat ditonjolkan dari PT Asuransi Jasindo?"
- Kasubdiv MMP " Yang bisa kita banggakan sebenarnya pelayanan. Karena begini, kita itu yang pertama mempunyai reasuransi yang di *back up* oleh reasuradur yang minimal kita itu BBB. Sehingga

ke depan, Tertanggung itu tidak mau beli yang murah, karena kalau asal murah, akhirnya tidak di *back up* kemudian terjadi klaim, akan susah. Sementara kita memberikan, satu dari segi premi, kita juga perhitungan *cost of insurance* nya diperhitungkan dengan matang supaya mendapat *underwriting result* yang baik, tanpa *underwriting result* yang baik perusahaan asuransi ya mau ngapain. Terus yang kedua yaitu *back up* reasuradur, yang ketiga yaitu *service*, peningkatan *service*, yang akan kita ambil konsultan ini, supaya ada *Tools* nya ada penilaiannya juga. "



TRANSKRIP WAWANCARA 2

Wawancara dengan : Staff pada Sub Divisi Manajemen Mutu dan Pelayanan PT Asuransi Jasindo

Tanggal wawancara : 30 Oktober 2008

Waktu wawancara : 11.20 WIB

Lokasi wawancara : Ruang Sub Divisi Manajemen Mutu dan Pelayanan PT Asuransi Jasindo

Penulis " Menurut Ibu, apakah ada hubungannya antara masa bekerja berpengaruh terhadap cara kerja dan cara karyawan menerapkan CARE dalam pekerjaan sehari-hari?"

Staff Subdiv MMP " Diharapkan mereka bisa menerapkan CARE, diharapkan tahu bagaimana mengaplikasikan CARE, mungkin lebih terlihat di Cabang ya, tapi kalau di Kantor Pusat lebih terlihat pada penerapan dengan sesama rekan kerja."

Penulis " Menurut Ibu, apakah ada hubungannya antara tingkatan umur berpengaruh terhadap cara kerja dan cara karyawan menerapkan CARE dalam pekerjaan sehari-hari?"

Staff Subdiv MMP " Kalau yang saya lihat sih berpengaruh ya, kalau yang lebih muda mungkin lebih produktif dan lebih menerapkan CARE nya dibanding dengan yang lebih tua, memang belum ada penelitiannya, tapi dapat dilihat dari cara mereka atau sikap-sikap mereka ke atasan dan rekan kerjanya. Dan lagi senior-senior itu kan merupakan contoh bagi yang muda ya, jadi mereka dapat menjadi panutan dan role model bagi yang lebih muda."

Penulis " Menurut Ibu, apakah jajaran manajemen sudah cukup berperan di dalam pelaksanaan sosialisasi CARE ini ?"

Staff Subdiv MMP " Mungkin kembali ke masalah sikap saja sepertinya, tapi saya lihat jajaran manajemen sudah cukup bisa menerapkan CARE dengan baik, sehingga sebagai panutan mereka dapat memberikan contoh yang baik, tapi memang mungkin masih ada beberapa yang belum dapat menerima dengan baik, misalnya dari contoh kecil aja deh, pemakaian PIN CARE, padahal kan itu sudah ada Surat Keputusannya, tapi masih banyak yang mungkin sudah lupa."

Penulis " Apakah yang menjadi kendala di dalam pelaksanaan sosialisasi CARE ini ?"

Staff Subdiv MMP " Kendala di dalam sosialisasi sebenarnya hampir tidak ada ya, karena setiap karyawan baru itu selalu diberikan sosialisasi, Cuma mungkin belum kena aja atau belum menyentuh ke karyawannya itu dan aplikasinya di cabang maupun di kantor pusat tidak ada alat ukurnya, jadi yang seperti aku bilang, kalau kita tidak pakai Pin CARE atau tidak bersikap CARE, tidak ada sangsi apa-apa. Jadi mereka ya santai aja.

Penulis " Berdasarkan hasil jawaban responden, Keramahan itu hanya mendapatkan prosentase sekitar 83%, apa yang menyebabkan hal ini terjadi?"

Staff Subdiv MMP " Mungkin karena loading pekerjaan, tergantung dari unit nya juga sih, mungkin kalau di unit teknik, karena loading pekerjaan mereka lebih banyak, jadi untuk beramah-ramah itu agak terlupakan, dan juga tekanan dari pekerjaan, beda dengan unit-unit pendukung."

Penulis " Jika dibandingkan dengan Keramahan, Kecepatan mendapatkan presentase yang lebih besar, mengapa demikian?"

Staff Subdiv MMP " Kalau dihubungkan dengan CARE berarti bagus dong, berarti sudah menyatu antara CARE dengan pekerjaan sehari-hari. Karena mungkin kita berhubungan dengan pihak luar yang menginginkan kecepatan dalam hal pembuatan polis dan penanganan klaim."

Penulis " Apakah karyawan semangat dan antusias dalam menerapkan CARE, apakah menjadi kendala bagi karyawan dalam melaksanakan sosialisasi CARE ini?"

Staff Subdiv MMP " Kelihatannya sih tidak menjadi suatu kendala ya bagi karyawan, mereka menerima dan memahami, tapi mungkin faktor nya berbeda-beda bagi masing-masing karyawan, mungkin ada yang mengutamakan kecepatan, di lain pihak ada yang mengutamakan keakuratan, efisiensi, atau lebih menonjolkan keramahannya, tergantung dari unit kerjanya masing-masing saya kira. "

Penulis " Apakah ada saran dan langkah-langkah perbaikan dalam penerapan sosialisasi CARE ini ?"

Staff subdiv MMP " Saya rasa sih perlu ada evaluasinya, dan efektivitas pelaksanaan CARE ini, padahal kita sudah melakukan survey CARE tapi tergantung lagi dari manajemen disini, komitmen bersama, mungkin kalau jajaran manajemen commit, mungkin bawahan juga akan mengikuti, karena mereka adalah panutan. "

Penulis " Bagaimana komunikasi yang tercipta antara atasan dan bawahan, begitu juga sebaliknya? Apakah sudah terlaksana dengan baik?"

Staff Subdiv MMP " Sepanjang ini sih yang saya lihat, cuma atasan ke bawahan, jadi hanya satu arah, belum terjalin komunikasi dua arah antara atasan dengan bawahan."

