



Laporan Singkat Hasil Survei Persepsi Masyarakat Terhadap 32 Mitra Utama MADANI

USAID MADANI

Jakarta, Juli 2021

Laporan ini dimungkinkan dengan dukungan Rakyat Amerika melalui Badan Pembangunan Internasional Amerika Serikat (USAID). Isi laporan ini merupakan tanggung jawab FHI 360 dan tidak mencerminkan pandangan USAID atau Pemerintah Amerika Serikat.

Daftar Isi

Pendahuluan	1
Tujuan dan Ruang Lingkup.....	1
Metodologi.....	2
Temuan Utama Survei.....	2
A. Relevansi.....	3
B. Pelibatan Konstituen/Penerima Manfaat	5
C. Kualitas.....	6
Kesimpulan.....	8
Formulir Survei Persepsi Warga Tentang Kinerja (Nama OMS Mitra Utama MADANI)	9

Pendahuluan

MADANI memberikan dukungan peningkatan kapasitas dan pendampingan teknis kepada 32 Organisasi Masyarakat Sipil (OMS) Mitra Utama untuk memperkuat masyarakat sipil dan perannya dalam peningkatan akuntabilitas dan toleransi di 32 kabupaten/kota di Indonesia. Salah satu kegiatan dukungan yang telah ditetapkan MADANI dalam rencana kerja 32 Mitra Utama tersebut adalah pelaksanaan survei persepsi warga. Kegiatan ini adalah bagian dari upaya peningkatan kapasitas organisasi dalam membaca realitas sosial di masyarakat untuk memproyeksikan perubahan.

Program MADANI dari awalnya tidak dimaksudkan untuk mencetak OMS lokal yang 'baik' menurut standar MADANI, OMS nasional, internasional, lembaga donor, maupun gambaran ideal lainnya dari sudut pandang pihak luar (*outsider*). Sebaliknya, MADANI berkeinginan untuk memfasilitasi keberhasilan OMS sesuai dengan konteks lokal, baik secara internal organisasi mereka dan lingkungan sekitarnya yang khas.

Data monitoring MADANI yang diperoleh dari proses identifikasi kebutuhan dan kapasitas mitra utama maupun pemangku kepentingan lain (OMS anggota Simpul Belajar dan lembaga mitra pemerintah) menunjukkan masih adanya kesenjangan kapasitas yang bermuara pada kurangnya kemampuan pengambilan keputusan yang disebabkan oleh ketersediaan data dan informasi yang kurang memadai. Dalam ranah pelayanan organisasi misalnya, problem pengambilan keputusan ini sangat jelas terlihat dari fakta sederhana bahwa kebijakan program diambil seringkali tidak berdasarkan data dan kebutuhan masyarakat yang meyakinkan.

Dalam proses refleksi yang sebelumnya dipraktikkan oleh OMS dirasakan perlu terus diperkuat agar OMS mampu berkontribusi terhadap perubahan sosial di lingkungannya. Kemampuan ini memang tidak hilang sepenuhnya, tetapi bisa saja melemah manakala OMS tenggelam dalam kesibukan melaksanakan program (termasuk advokasi) secara mekanis, di mana teknikalitas program menjadi tujuan utama.

Berangkat dari sini, kegiatan survei persepsi warga ini menjadi sangat penting. Proses dan temuan hasil dari survei ini diharapkan menjadi bagian dari proses dialektika yang dibangun OMS untuk memahami situasi dan kebutuhan di masyarakat sehingga OMS dapat lebih tepat dalam menentukan kebijakan dan pelaksanaan program.

Tujuan dan Ruang Lingkup

Tujuan umum dari kegiatan ini adalah untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat mengenai peran OMS, terutama OMS Mitra Utama MADANI di kabupaten/kota. Hasil dari kegiatan ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kapasitas internal, sekaligus menjadi bahan dalam penyusunan strategi pelaksanaan program. Selain itu, hasil dari survei ini dapat menjadi bahan untuk mengadvokasi pemerintah daerah dalam rangka memperkuat rencana peningkatan kapasitas OMS.

Ruang lingkup survei ini adalah untuk mengetahui relevansi OMS di kalangan dengan konstituen utama, pelibatan konstituen utama dalam perencanaan OMS Mitra Utama, dan persepsi konstituen utama/penerima manfaat tentang kualitas program yang dilakukan oleh OMS Mitra Utama.

Adapun pertanyaan kunci yang akan dijawab melalui kajian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah **relevansi** kegiatan OMS dengan keprihatinan yang dialami kelompok sasaran? Relevansi adalah sejauh mana kegiatan OMS membantu meningkatkan posisi tawar warga dalam relasinya dengan kondisi sosialnya maupun kekuasaan.
2. Sejauh mana **pelibatan** masyarakat dalam layanan dan segi-segi advokasi OMS? Pelibatan disini diartikan sebagai kondisi dimana warga yang terdampak suatu kebijakan bisa secara efektif ikut menentukan hasil akhirnya.
3. Bagaimanakah **kualitas** program OMS yang ada? Kualitas mencakup kekuatan program dalam menjawab kebutuhan kelompok sasaran.

Metodologi

Responden dari survey ini adalah konstituen utama dari OMS Mitra Utama MADANI yang telah menerima manfaat program setidaknya dalam 5 tahun terakhir. Penentuan batasan waktu ini dimaksudkan agar Mitra Utama memperoleh data yang akurat sesuai dengan situasi lapangan. Kelompok penerima manfaat program yang sudah tidak berinteraksi intensif selama 5 tahun terakhir tidak dijadikan responden.

Jumlah responden di setiap OMS Mitra Utama bervariasi (antara 50-150 di setiap lokasi MADANI), tergantung jumlah dan luasan cakupan penerima manfaat program mereka yang menjadi konstituen utama organisasi.

Pengumpulan data dilakukan dengan survey angket/kuesioner offline dan online. Sebagian besar kabupaten/kota pada saat pengumpulan data tidak termasuk dalam Daerah rawan COVID-19 (atau kategori aman), sehingga Mitra Utama dapat melakukan pengumpulan data dengan wawancara langsung kepada responden menggunakan kuesioner. Sementara daerah yang tergolong rawan saat pengumpulan data oleh Mitra Utama seperti Garut, menggunakan metode pengumpulan data dengan survey online.

Survey ini dilakukan oleh 32 Mitra Utama MADANI menggunakan instrumen kuesioner yang disediakan oleh MADANI (terlampir). Namun di beberapa Mitra Utama, instrumen kuesioner tersebut dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan mereka sehingga terdapat perbedaan saat dikompilasi. Terutama KOMPIP dan Muslimat NU Pekalongan, mereka mengembangkan kuesioner yang 90 persen berbeda dengan format yang disediakan oleh MADANI. Oleh karena itu dalam ringkasan laporan ini ada temuan-temuan utama yang diberi kode N/A (tidak relevan) karena alasan di atas.

Semua Mitra Utama melakukan pengolahan dan analisis data dengan memasukkan semua data ke format Excel dan selanjutnya diproses secara manual juga di format Excel.

Temuan Utama Survei

Sesuai dengan cakupan survey ini, ada 3 aspek yang dilihat melalui survey ini yaitu **relevansi** OMS dengan dengan konstituen utama, **pelibatan konstituen** utama dalam perencanaan OMS Mitra Utama, dan persepsi konstituen utama/penerima manfaat tentang **kualitas** program yang dilakukan oleh OMS Mitra Utama. Ketiga aspek ini dipotret menggunakan sejumlah pertanyaan utama, yaitu:

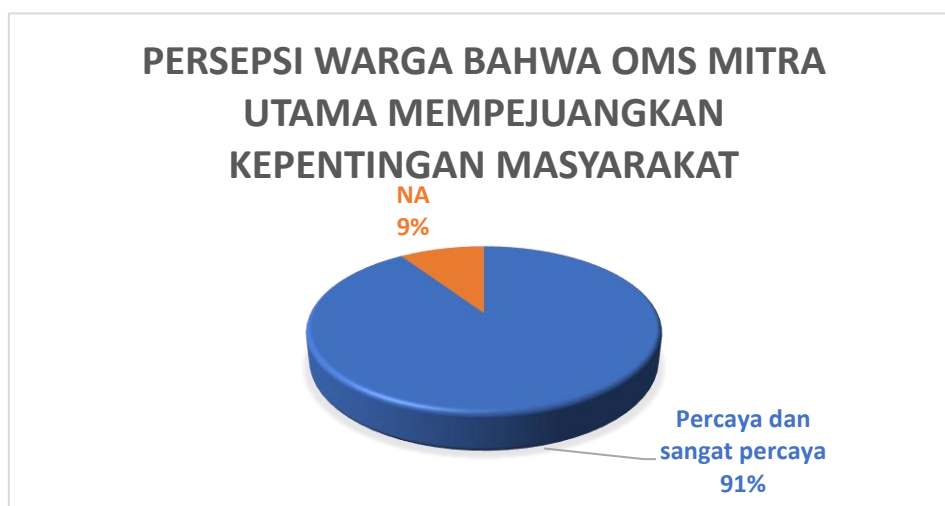
- A. Dalam hal **relevansi** dilihat dari:
 1. Persepsi konstituen bahwa Mitra Utama memperjuangkan kepentingan masyarakat
 2. Persepsi kepercayaan konstituen terhadap Mitra Utama dibandingkan: Wartawan, Pemerintah dan Mahasiswa
- B. Dalam hal **pelibatan konstituen** dilihat dari:

1. Persepsi konsituen mengenai keterlibatan mereka di dalam perencanaan strategis dan perencanaan program lainnya
 2. Persepsi konstituen mengenai keterlibatan mereka di dalam proses evaluasi organisasi/program
- C. Dalam hal **kualitas program** dilihat dari:
1. Persepsi tentang kualitas program yang dilakukan oleh OMS Mitra Utama
 2. Persepsi tentang kinerja OMS Mitra Utama secara umum dalam 12 bulan terakhir
 3. Persepsi tentang perubahan yang dibawa oleh OMS Mitra Utama

Dalam ringkasan laporan ini, hanya ditampilkan sejumlah temuan utama, sedangkan pembahasan temuan secara lebih rinci dapat dibaca di setiap laporan yang dilampirkan. Secara singkat temuan utama di atas dijelaskan sebagai berikut:

A. Relevansi

Dalam hal persepsi konsituen bahwa OMS **Mitra Utama mewakili kepentingan masyarakat**, dari 32 OMS Mitra sebanyak 29 OMS (91 persen) dipersepsikan bahwa mereka dipercaya dan sangat dipercaya oleh konstituennya memperjuangkan kepentingan masyarakat. Sedangkan 3 OMS (9 persen) tidak ada pertanyaan terkait kepercayaan konsituen dalam kuesionernya (NA). Lihat Figur 1.



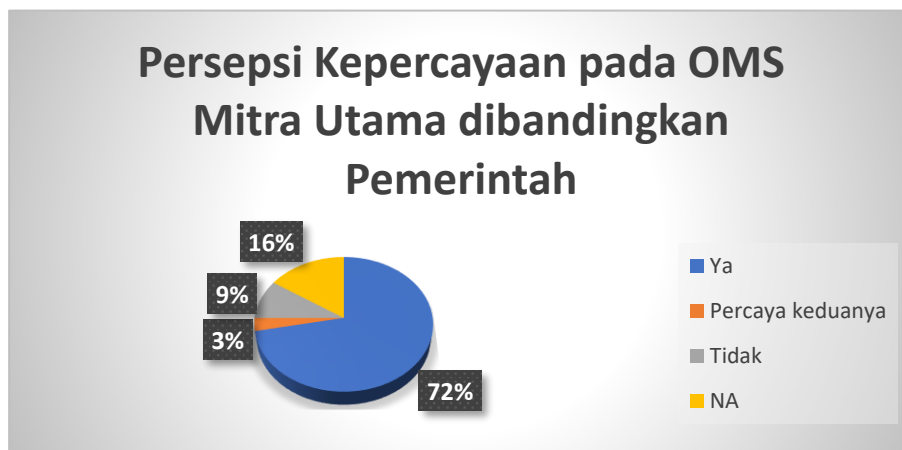
Figur 1: Persepsi warga bahwa OMS Mitra Utama memperjuangkan kepentingan masyarakat.

Untuk melihat lebih jauh apakah kepercayaan ini merupakan indikasi bahwa keberadaan OMS Mitra Utama relevan bagi konstituen, pertanyaan ini diikuti dengan pertanyaan mengenai tingkat kepercayaan konstituen utama terhadap OMS Mitra Utama dibandingkan wartawan, pemerintah dan mahasiswa. Hasil dari survey menunjukkan bahwa sebanyak 27 OMS (85 persen) dari total 32 OMS Mitra Utama MADANI lebih dipercaya konsituennya dibandingkan dengan wartawan. Hanya 2 OMS yang dipercaya sama dengan wartawan, dan sisanya 3 OMS (9 persen) tidak mengajukan pertanyaan ini. Lihat Figur 2.



Figur 2: Persepsi kepercayaan pada OMS Mitra Utama dibandingkan wartawan.

Dibandingkan dengan kepercayaan terhadap pemerintah, temuan survey memperlihatkan bahwa terdapat 23 OMS Mitra Utama (72 persen) yang dianggap lebih dapat lebih dipercaya oleh konstituen utamanya dibandingkan pemerintah. 1 OMS (3 persen) dipercaya sama dengan pemerintah, sedangkan 3 OMS (9 persen) tidak lebih dipercaya dibandingkan pemerintah. 5 OMS (16 persen) tidak ada pertanyaan ini. Lihat Figur 3.



Figur 3: Persepsi kepercayaan pada OMS Mitra Utama dibandingkan pemerintah.

Untuk perbandingan antara kepercayaan konstituen terhadap OMS Mitra Utama dengan mahasiswa, hasil survey memperlihatkan 27 OMS (84 persen) lebih dipercaya dibandingkan dengan mahasiswa, dan 5 OMS (16 persen) tidak memiliki pertanyaan terkait ini. Lihat Figur 4.



Figur 4: Persepsi kepercayaan pada OMS Mitra Utama dibandingkan mahasiswa.

B. Pelibatan Konstituen/Penerima Manfaat

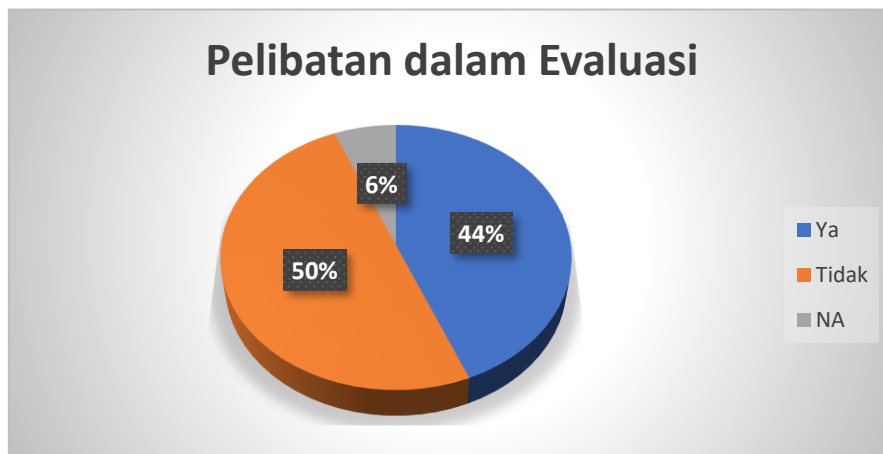
Dalam hal pelibatan penerima manfaat secara bermakna dalam kegiatan OMS Mitra Utama, secara umum survey menunjukkan mayoritas responden masih memiliki persepsi yang rendah. Untuk pertanyaan mengenai tingkat persepsi responden konstituen dalam hal pelibatan dalam proses penyusunan Renstra dan perencanaan program OMS Mitra Utama, 18 OMS (56 persen) OMS Mitra Utama dianggap belum melibatkan konstituen dalam proses penyusunan renstra dan perencanaan program. Hanya 12 OMS (38 persen) yang dianggap sudah melibatkan, dan sisanya tidak ada pertanyaan terkait pelibatan ini. Lihat Figur 5.



Figur 5: Pelibatan dalam rencana strategis dan perencanaan program.

Berdasarkan temuan ini, pekerjaan rumah ke depan masih cukup besar untuk mendorong Mitra Utama agar lebih dapat melibatkan konstituen utama dalam proses perencanaan strategis dan perencanaan program sehingga aktifitas OMS Mitra Utama kedepannya dapat lebih sesuai dengan kebutuhan konstituen utama.

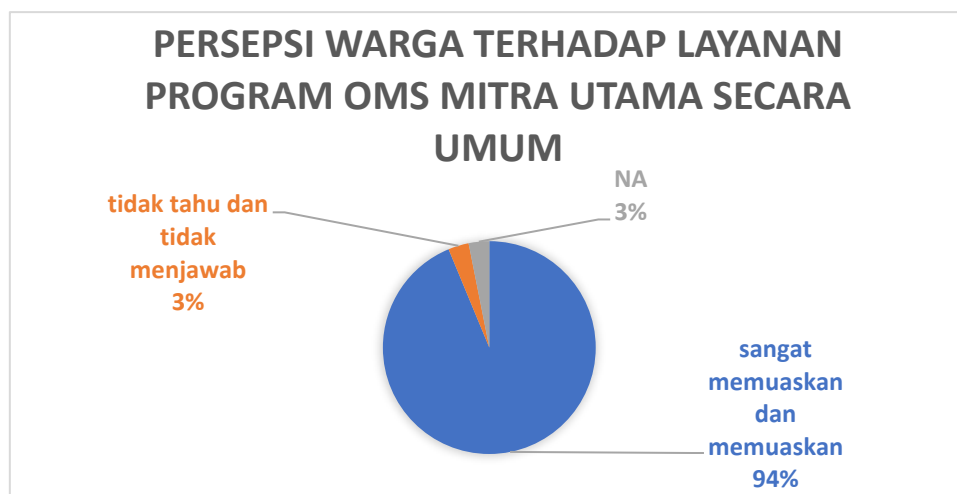
Dalam hal pelibatan dalam tahap evaluasi kegiatan OMS Mitra Utama, hasil survey menunjukkan ada kecenderungan yang hampir sama dengan persepsi mengenai pelibatan dalam prose penyusunan resntra dan perencanaan program. Temuan survey memperlihatkan bahwa hanya 14 OMS (44 persen) yang sudah dianggap melibatkan konstituen utama dalam proses evaluasi, sedangkan sebagian besarnya, yaitu sebanyak 16 OMS (50 persen) belum melibatkan konstituen. Sisanya tidak ada pertanyaan terkait hal ini. Lihat Figur 6.



Figur 6: Pelibatan dalam evaluasi.

C. Kualitas

Dalam hal kualitas layanan program yang disediakan oleh OMS Mitra Utama, sebanyak 30 OMS (94 persen) dinilai memiliki kualitas layanan yang memuaskan dan sangat memuaskan oleh responden konsituen utama. Hanya 1 OMS (3 persen) yang tidak mendapatkan respon positif terhadap kualitas program mereka karena sebagian besar responden dalam survey mereka tidak bersedia menjawab pertanyaan. Sedangkan 1 OMS (3 persen) lainnya tidak ada pertanyaan terkait hal ini. Lihat Figur 7.



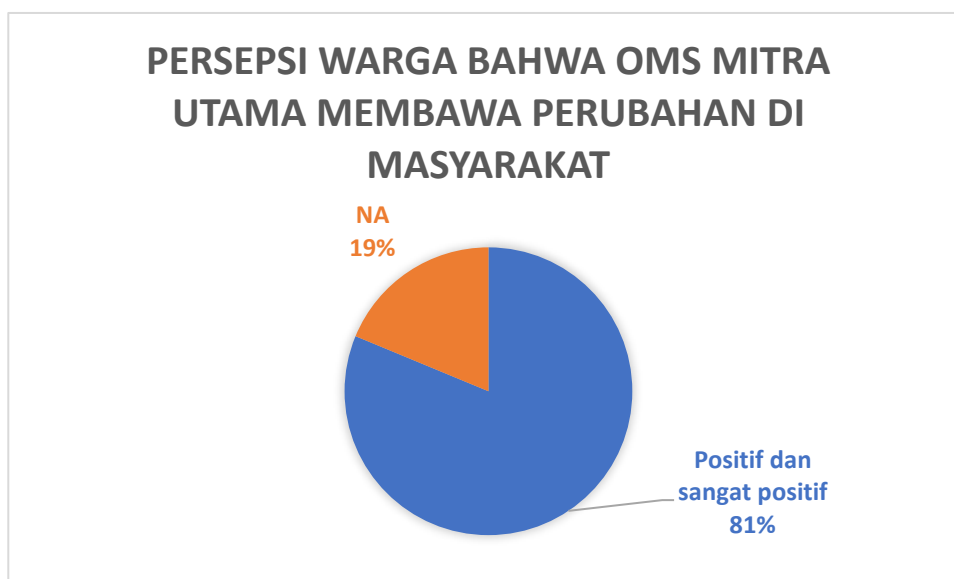
Figur 7: Persepsi warga terhadap layanan program OMS Mitra Utama secara umum.

Dalam kaitan dengan penilaian secara umum kualitas kinerja OMS Mitra Utama, seperti dapat dilihat di Figure 8, hasil survey menunjukkan adanya persepsi konstituen yang positif terhadap 32 OMS Mitra Utama. Terdapat 28 OMS (88 persen) OMS Mitra Utama yang dianggap memiliki kualitas kinerja yang lebih baik dan jauh lebih baik dalam 12 bulan terakhir. Hanya 1 OMS Mitra Utama (3 persen) yang dianggap biasa saja, dan sisanya tidak ada pertanyaan tersebut.



Figur 8: Persepsi warga terhadap kualitas kinerja OMS Mitra Utama dalam 12 bulan terakhir.

Terkait persepsi responden mengenai apakah OMS Mitra Utama telah membawa perubahan di masyarakat, khususnya di kalangan konstituen utama, hasil survey memperlihatkan bahwa mayoritas OMS Mitra Utama, atau sebanyak 26 OMS (81 persen) telah dianggap membawa perubahan positif di masyarakat dan bagi kalangan konstituen utama Lihat Figur 9.



Figur 9: Persepsi warga bahwa OMS Mitra Utama membawa perubahan di masyarakat.

Kesimpulan

Dilihat dari temuan survei di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam hal **relevansi**, sebagian besar dari 32 OMS Mitra Utama MADANI dianggap relevan keberadaannya di mata masyarakat terutama di mata konstituen utamanya. Ada persepsi yang sangat positif terhadap program-program OMS Mitra Utama karena dianggap telah mewakili kepentingan masyarakat. Hasil survey yang menunjukkan persepsi positif ini juga didukung dengan data yang menunjukkan sebagian besar OMS Mitra Utama dianggap lebih dapat dipercaya dibanding pemerintah. Dengan demikian secara umum OMS Mitra Utama MADANI memiliki legitimasi yang kuat di mata konstituennya.
2. Dalam hal **pelibatan konstituen**, hasil survey menunjukkan masih adanya pekerjaan rumah yang signifikan. Mengacu pada prinsip "*nothing about us without us*", OMS Mitra Utama masih perlu meningkatkan tingkat pelibatan dan partisipasi konstituennya dalam kegiatan organisasi, terutama dalam proses penyusunan rencana strategis, evaluasi program dan kegiatan organisasi secara keseluruhan. Hal ini sangat penting agar program yang disusun oleh OMS Mitra Utama untuk merespon kondisi masyarakat dan kebutuhan konstituen utama mereka dapat menjadi lebih relevan dan sesuai kebutuhan. Lebih jauh lagi, dalam proses advokasi, kehadiran dan keterlibatan substantif konstituen utama juga sangat diperlukan agar agenda-advokasi OMS Mitra Utama dapat sejalan dengan kebutuhan masyarakat.
3. Dalam hal **kualitas**, sebagian besar OMS Mitra Utama sudah dipersepsikan secara positif karena memberikan kualitas layanan yang memuaskan, memiliki kinerja yang baik dan membawa perubahan yang baik dan signifikan di masyarakat.

Formulir Survei Persepsi Warga Tentang Kinerja (Nama OMS Mitra Utama MADANI)

INFORMASI BAGI RESPONDEN

NOTE: Pada bagian ini, jelaskan secara singkat mengenai kegiatan ini, tujuannya, latar belakang OMS Mitra Utama, bagaimana informasi dari responden akan digunakan, bagaimana kerahasiaan informasi responden dijaga. Jelaskan pula lama waktu survei dan proses tanya jawabnya.

1. IDENTIFIKASI LOKASI

1. Kabupaten/Kota* : _____
2. Kecamatan : _____
3. Desa/Kelurahan* : _____
4. Nama Responden : _____
5. Jenis Kelamin** : Laki-laki - 1 Perempuan - 2
6. Nomor Urut Responden : _____
7. Pekerjaan Utama Responden: _____

2. DATA KUNJUNGAN

1. Tanggal Kunjungan : Tanggal () Bulan () Tahun ()
2. Mulai Wawancara :
Jam _____
3. Selesai Wawancara :
Jam _____
4. Nama Pewawancara :
5. Kode Pewawancara : _____
6. Hasil Kunjungan*** : _____

*) Coret yang tidak sesuai

**) Lingkari salah satu pilihan jawaban yang tersedia

***) Pilih salah satu dan isikan hasil kunjungan:

1. Selesai

2. Responden tidak berada di tempat atau tidak ada responden yang berkompeten
3. Ditolak (Responden tidak bersedia diwawancara)
4. Rumah atau alamat tidak ditemukan
5. Rumah atau tempat tidak berpenghuni
6. Lainnya (sebutkan)

3. KUALITAS LAYANAN/PROGRAM OMS

No.	Pertanyaan	Kode dan Pilihan Jawaban
301	Dalam 12 bulan terakhir, apakah anda pernah terlibat sebagai penerima manfaat dari layanan atau program (nama OMS Mitra Utama)?	1. Tidak → 306 2. Ya, sebutkan _____
302	Jika ya, menurut anda layanan atau program yang disediakan:	1. Sangat memuaskan 2. Memuaskan 3. Tidak memuaskan → 304 4. Sangat tidak memuaskan → 304 10. MENOLAK MENJAWAB → 305 11. TIDAK TAHU → 305
303	Dalam hal apa layanan/program memuaskan? [302 == 1 ATAU 302 == 2] [PILIH SEMUA JAWABAN YANG SESUAI]	A. Jumlahnya sesuai dengan kebutuhan B. Kualitasnya menjawab kebutuhan C. Sikap staf/pelaksana program D. Membela masyarakat E. Mengubah situasi F. Ada mekanisme umpan balik G. Keluhan cepat ditanggapi H. LAINNYA, SEBUTKAN _____
304	Dalam hal apa layanan/program tidak memuaskan? [302 == 3 ATAU 302 == 4] [PILIH SEMUA JAWABAN YANG SESUAI]	A. Jumlahnya tidak sesuai kebutuhan B. Kualitasnya tidak menjawab kebutuhan C. Sikap staf/pelaksana program D. Tidak membela masyarakat E. Tidak mengubah situasi F. Tidak ada mekanisme umpan balik G. Keluhan lambat ditanggapi H. LAINNYA, SEBUTKAN _____
305	Dalam hal apa layanan/program sebaiknya ditingkatkan?	A. Jumlah layanan/kegiatan B. Kualitas dalam menjawab kebutuhan C. Sikap staf/pelaksana program D. Pembelaan terhadap masyarakat E. Kekuatan program untuk mengubah situasi F. Mekanisme umpan balik G. Penanganan keluhan H. LAINNYA, SEBUTKAN _____
306	Mohon uraikan secara singkat jawaban untuk pertanyaan 305.	

No.	Pertanyaan	Kode dan Pilihan Jawaban
307	Dalam 12 bulan terakhir, menurut anda secara keseluruhan (nama OMS Mitra Utama) (pengurus, staf, program):	1. Jauh lebih baik 2. Lebih baik 3. Lebih buruk 4. Jauh lebih buruk 10. MENOLAK MENJAWAB → 309 11. TIDAK TAHU → 309
308	Menurut anda, dalam membantu membawa perubahan dalam komunitas/daerah Anda, (nama OMS Mitra Utama) telah berperan:	1. Sangat positif 2. Positif 3. Tidak berpengaruh 4. Negatif/merusak 10. MENOLAK MENJAWAB → 309 11. TIDAK TAHU → 309
309	Bagaimana sikap dan perlakuan (nama OMS Mitra Utama) terhadap anda?	1. Memperlakukan sangat respek 2. Memperlakukan dengan respek 3. Memperlakukan tidak respek 4. Memperlakukan sangat tidak respek 10. MENOLAK MENJAWAB 11. TIDAK TAHU
310	Seberapa mungkin anda akan merekomendasikan (nama OMS Mitra Utama) kepada pihak lain untuk bekerjasama?	1. Sangat ingin 2. Ingin 3. Tidak ingin 4. Sangat tidak ingin 10. MENOLAK MENJAWAB 11. TIDAK TAHU

4. RELEVANSI

No.	Pertanyaan	Kode dan Pilihan Jawaban
401	Seberapa percayakah anda bahwa (Nama OMS Mitra Utama) memperjuangkan atau mewakili kepentingan masyarakat luas?	1. Sangat percaya 2. Percaya 3. Ragu-ragu 4. Tidak percaya 5. Sangat tidak percaya
402	Mohon jelaskan secara singkat alasan anda menjawab demikian.	
403	Apabila anda memiliki masalah dengan layanan pemerintah, seberapa anda akan bersedia mewakilkan penyelesaiannya kepada (Nama OMS Mitra Utama)?	1. Sangat bersedia 2. Bersedia 3. Ragu-ragu 4. Tidak bersedia 5. Sangat tidak bersedia
404	Jika bisa memilih, apakah anda lebih percaya kepada media massa/wartawan atau aktivis (Nama OMS Mitra Utama)?	1. Media massa 2. (Nama OMS Mitra Utama) 3. Tidak kedua-duanya
405	Jika bisa memilih, apakah anda lebih percaya kepada aparat pemerintah atau (Nama OMS Mitra Utama)?	1. Aparatur pemerintah 2. (Nama OMS Mitra Utama)

No.	Pertanyaan	Kode dan Pilihan Jawaban
		3. Tidak kedua-duanya
406	Jika bisa memilih, apakah anda lebih percaya kepada mahasiswa atau (Nama OMS Mitra Utama)?	1. Mahasiswa 2. (Nama OMS Mitra Utama) 3. Tidak kedua-duanya
407	Seberapa yakin anda bahwa program-program (Nama OMS Mitra Utama) cocok dengan kebutuhan anda dan masyarakat lainnya?	1. Sangat Yakin 2. Yakin 3. Ragu-ragu 4. Tidak yakin 5. Sangat tidak yakin

5. PARTISIPASI/PELIBATAN

No.	Pertanyaan	Kode dan Pilihan Jawaban
501	Apakah anda pernah terlibat dalam rapat pembahasan rencana program di (nama OMS Mitra Utama)	1. Tidak 2. Ya, sebutkan kapan _____
502	Apakah anda pernah terlibat dalam rapat evaluasi program yang sedang berjalan atau yang sudah selesai di (nama OMS Mitra Utama)	3. Tidak → selesai 4. Ya, sebutkan kapan _____
503	Berapa kali anda sudah terlibat dalam 2 jenis pertemuan di atas baik salah satunya atau keduanya?	1. 1 kali 2. Lebih dari 2 kali
504	Berdasarkan ingatan anda, unsur mana saja yang terlibat dalam pertemuan tersebut? (PILIH SEMUA JAWABAN YANG SESUAI)	1. Staf/pengurus (nama OMS Mitra Utama) 2. Perwakilan kelompok dampingan 3. Perwakilan pemerintah desa/kecamatan/kabupaten 4. Perwakilan OMS lain di desa/kecamatan/kabupaten 5. Pihak lainnya, sebutkan _____
505	Bagaimana menurut anda peran para peserta dalam memberikan masukan di pertemuan-pertemuan tersebut kepada (nama OMS Mitra Utama)	1. Sangat aktif 2. Aktif 3. Kurang aktif 4. Tidak aktif sama sekali

--selesai--