

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KELURAHAN KARANG ANYAR KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KOTA SAMARINDA
PERIODE JANUARI-MARET
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Lampiran	16
2. Hasil Olah Data	17

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Karang Anyar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Samarinda, Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Kelurahan Karang Anyar, Kota Samarinda

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Karang Anyar, Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Karang Anyar, Kota Samarinda.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan QR Code SKM dan pengisian kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Karang Anyar Kota Samarinda yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda dan secara manual. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	53
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2026	53
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Karang Anyar Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Karang Anyar Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 250 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu tahun periode SKM adalah 152 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh selama Triwulan 1 (Januari-Maret) yaitu 16 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	5	31.25%
		PEREMPUAN	11	68.75%
2	PENDIDIKAN	SD	1	6.25%
		SLTA	7	43.75%
		D III	4	25%
		SI	4	25%
3	PEKERJAAN	PNS	1	6.25%
		WIRASWASTA	1	6.25%
		LAINNYA	14	87.50%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PEMERINTAHAN	10	62.5%
		LAYANAN KESRA	4	25%
		LAYANAN EKOBANG	1	6.25%
		LAYANAN SEKRETARIAT	1	6.25%

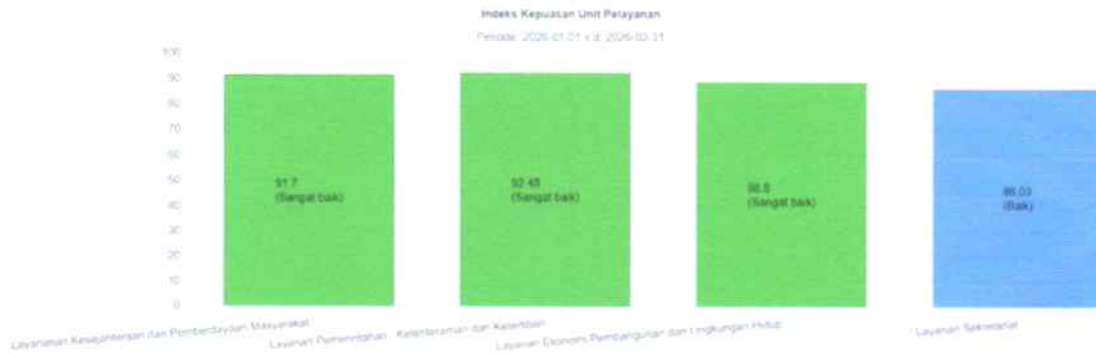
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,563	3,563	3,625	3,938	3,688	3,75	3,5	3.938	3,438
Kategori		B	B	A	A	A	A	B	A	B
IKM	Unit	91,73 (A atau Sangat Baik)								
Layanan										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan



Indeks Kepuasan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat
1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	91.70	Sangat baik
2	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	92.48	Sangat baik
3	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	88.80	Sangat baik
4	Layanan Sekretariat	86.03	Baik

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

- **Gambaran Umum**
- **Jumlah responden:** 16 orang
- **Lokasi pelayanan:** Semua unit pelayanan, Jl. MT. Haryono RT. 015
- **Profil responden:**
 - Pendidikan mayoritas **SMA/Sederajat** dan **D3/D4/S1**
 - Pekerjaan mayoritas kategori **Lainnya**, dengan sebagian kecil PNS dan wiraswasta
 - Usia responden bervariasi antara **21 – 56 tahun**
 - Mayoritas responden perempuan, namun terdapat juga responden laki-laki
- **Analisa Nilai Unsur Pelayanan**

Terdapat 9 unsur pelayanan (U1–U9). Berikut ringkasan nilai rata-rata (NRR):

Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	NRR	Analisa
U1	57	3.563	Baik, namun masih ada responden memberi nilai 3
U2	57	3.563	Sama dengan U1, konsisten baik
U3	58	3.625	Cenderung baik, sedikit lebih tinggi
U4	63	3.938	Tertinggi , menunjukkan pelayanan sangat memuaskan
U5	59	3.688	Baik, relatif stabil
U6	60	3.75	Baik, mendekati sangat baik
U7	56	3.5	Terendah kedua , perlu perhatian
U8	63	3.938	Sama dengan U4, sangat memuaskan
U9	55	3.438	Terendah , menjadi area perbaikan utama

1 Kode Unsur Pelayanan

Kode	Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Pelaksanaan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

1 Predikat Penilaian

Rentang	Predikat
25.00 - 64.99	Tidak baik
65.00 - 76.60	Kurang baik
76.61 - 88.30	Baik
88.31 - 100.00	Sangat baik

1 Formula

Formula
$JNU = \sum(U)$
$NBBU = JNU + n$
$NRRT = NBBU \times 0.111$
$IKM = \sum(NRRT) \times 25$

Temuan Penting

1. **Kekuatan utama:** Unsur **U4 (Biaya/Tarif)** dan **U8 (Penanganan Pengaduan, saran dan masukan)** memperoleh nilai tertinggi (3.938), menunjukkan masyarakat sangat puas pada aspek tertentu (kemungkinan terkait kecepatan pelayanan dan sikap petugas).
2. **Area perbaikan:** Unsur **U9 (sarana dan prasarana) (3.438)** dan **U7 (Perilaku pelaksana) (3.5)** menjadi yang terendah. Hal ini bisa berkaitan dengan fasilitas pendukung, kejelasan prosedur, atau kenyamanan lingkungan pelayanan.
3. **Konsistensi:** Mayoritas unsur berada di kisaran **3.5 – 3.75**, artinya pelayanan sudah baik namun belum mencapai tingkat “sangat memuaskan” secara menyeluruh.
4. **Profil responden:** Variasi usia dan pendidikan menunjukkan survei cukup representatif, namun jumlah responden (16 orang) relatif kecil sehingga hasil lebih bersifat indikatif.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Adapun rekomendasi perbaikan adalah sebagai berikut:

- **Fokus perbaikan pada U9 (sarana dan prasaran) dan U7 (perilaku pelaksana)** dengan meningkatkan kualitas fasilitas, kejelasan informasi, atau aksesibilitas layanan.

- **Pertahankan keunggulan di U4 (Biaya/Tarif) dan U8 (Penanganan Pengaduan, saran dan masukan)** dengan menjaga standar pelayanan prima yang sudah diapresiasi masyarakat.
- **Perluasan jumlah responden** di periode berikutnya agar hasil survei lebih representatif.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal kantor. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

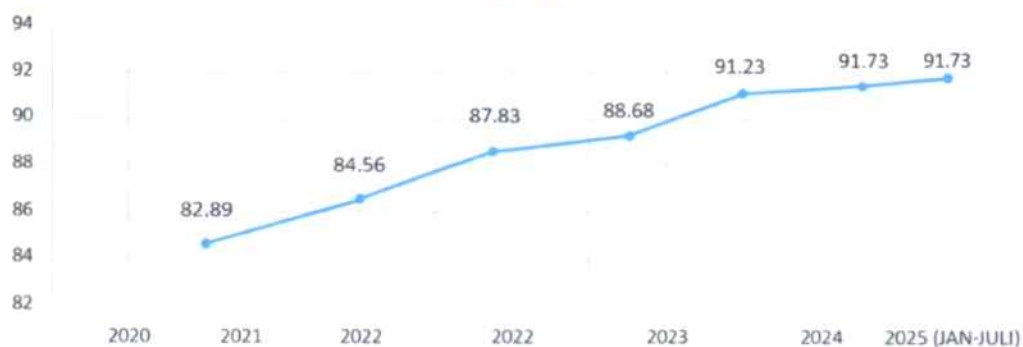
No	Unsur Pelayanan	Nilai NRR	Permasalahan Utama	Rencana Perbaikan	Prioritas Waktu	Penanggung Jawab
1	U9 (NRR 3.438)	Terendah	Fasilitas pendukung dan kenyamanan ruang pelayanan belum optimal	- Perbaikan tata ruang dan kebersihan area pelayanan - Penambahan kursi tunggu dan kipas angin - Pengecekan rutin fasilitas umum	Jangka Pendek (<12 bulan)	Seksi Umum & Sarpras
2	U7 (NRR 3.5)	Rendah	Informasi prosedur pelayanan kurang jelas bagi masyarakat	- Revisi dan pemasangan banner alur pelayanan - Publikasi ulang prosedur di media sosial dan website kelurahan	Jangka Pendek (<12 bulan)	Seksi Pelayanan Umum
3	U1-U3 (NRR 3.563-3.625)	Cukup baik	Konsistensi pelayanan antar petugas belum seragam	- Pelatihan pelayanan prima bagi seluruh staf - Penetapan SOP pelayanan terpadu	Jangka Menengah (12-24 bulan)	Seksi Pemerintahan & Kepegawaian
4	U4 & U8 (NRR 3.938)	Tertinggi	Perlu dipertahankan	- Penguatan budaya kerja positif - Pemberian penghargaan bagi petugas berprestasi	Jangka Panjang (>24 bulan)	Lurah & Sekretariat
5	U5-U6 (NRR 3.688-3.75)	Baik	Perlu peningkatan efisiensi waktu pelayanan	- Digitalisasi proses administrasi - Pengembangan sistem antrean online	Jangka Menengah (12-24 bulan)	Tim IT & Seksi Pelayanan

4.3 Tren Nilai SKM

Tahun	Nilai SKM	Perubahan (%)	Keterangan
2020	82.89	—	Awal pengukuran, masih tahap adaptasi sistem pelayanan
2021	84.56	+2.01%	Mulai ada peningkatan kualitas pelayanan dasar
2022	87.83	+3.86%	Implementasi SOP dan digitalisasi awal
2023	88.68	+0.97%	Stabil, peningkatan kecil namun konsisten
2024	91.23	+2.88%	Peningkatan signifikan, hasil dari inovasi pelayanan publik
2025	91.80	+0.62%	Konsolidasi sistem pelayanan digital dan kepuasan masyarakat tinggi
2026 (TW I)	91.73	-0.08%	Sedikit penurunan, namun masih dalam kategori "Sangat Baik"

- Secara umum, **tren SKM menunjukkan peningkatan berkelanjutan** dari tahun 2020 hingga 2025, dengan lonjakan terbesar terjadi antara **2022–2024**.
- Nilai **Triwulan I 2026 (91.73)** sedikit menurun dibandingkan periode sebelumnya (91.80), namun **masih berada di atas ambang batas kepuasan tinggi (>90)**.

Nilai SKM Kelurahan Karang Anyar Kota Samarinda 2020-TW1 2026



- 📈 **Tren positif** sejak 2020, menunjukkan peningkatan indeks kepuasan masyarakat yang konsisten.
- 🎯 **Nilai SKM TW1 2026 sebesar 91.73**, mendekati dan sedikit lebih tinggi dari pencapaian semester pertama 2025 (91.8).
- 🏆 **Prestasi** ini menunjukkan upaya peningkatan pelayanan tetap berjalan efektif menuju hasil yang optimal.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan 1 tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM Triwulan I 2026 sebesar 91.73, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan berada dalam kategori "Sangat Baik".
- Dibandingkan dengan periode sebelumnya (Semester I 2025 = 91.80), terjadi penurunan tipis sebesar 0.07 poin, namun secara umum kinerja pelayanan tetap stabil dan berkualitas tinggi.
- Tren SKM dari tahun 2020–2026 memperlihatkan peningkatan berkelanjutan, menandakan keberhasilan kelurahan dalam menjaga mutu pelayanan publik dan adaptasi terhadap digitalisasi.
- Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi (U4 dan U8) menunjukkan kecepatan dan sikap petugas yang memuaskan, sedangkan unsur dengan nilai terendah (U7 dan U9) menjadi prioritas perbaikan untuk menjaga keseimbangan kualitas.
- Hasil ini mencerminkan komitmen aparaturnya kelurahan dalam memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Samarinda, 07 April 2026

Lurah Karang Anyar ↓



ZULKARNAIN RAMLI, SH
NIP.197509232008011009

LAMPIRAN

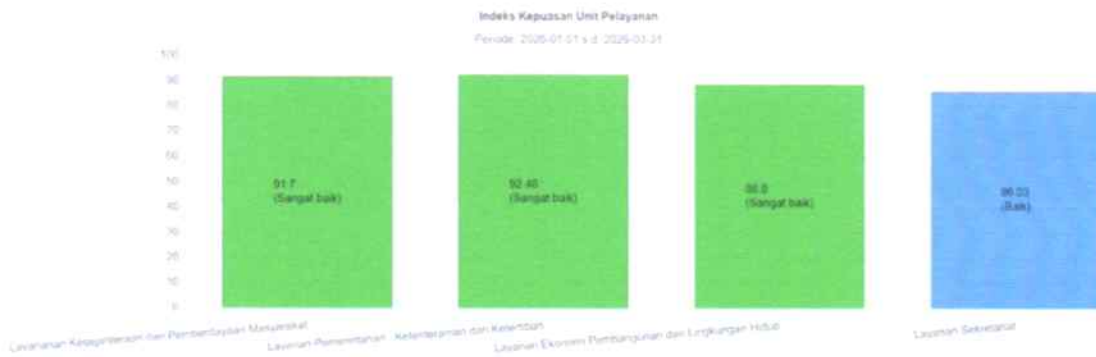
1. Kuesioner bisa di scan langsung oleh warga melalui scan di bawah ini :

<https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/HuqH>



Atau bisa juga di isi secara manual apabila warga merasa susah mengisi secara scan QR Code, kami juga menyediakan template pengisian SKM Secara manual.

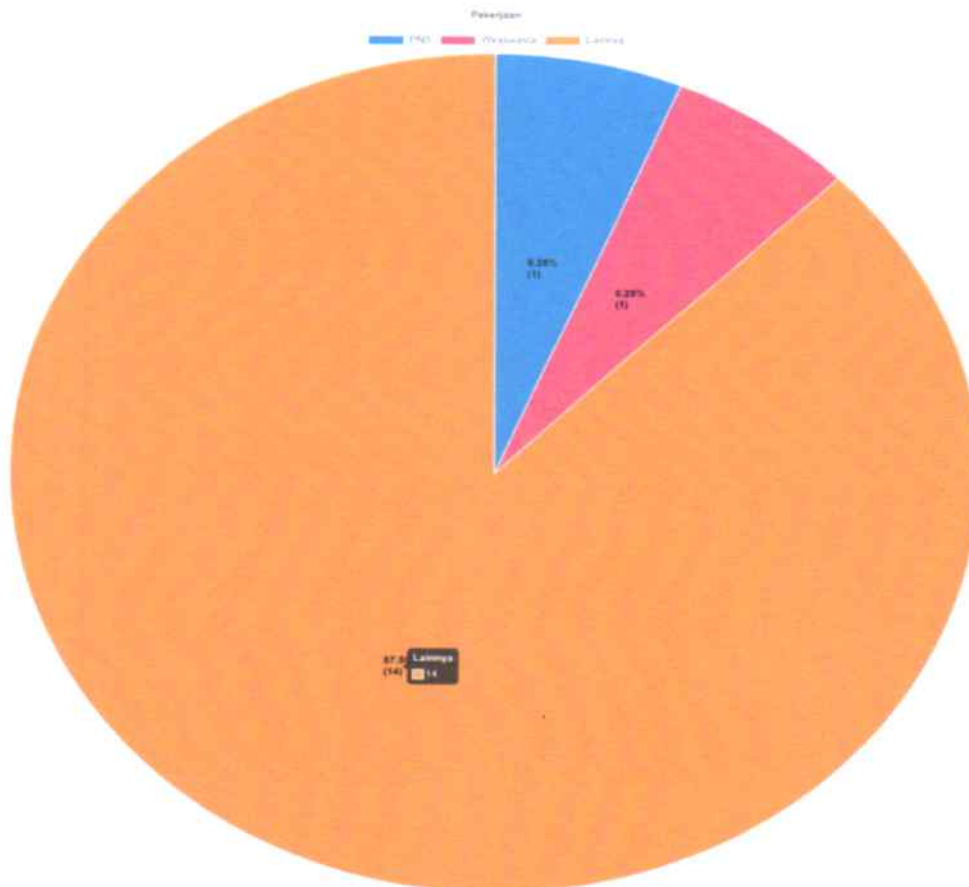
2. Hasil Olah Data SKM

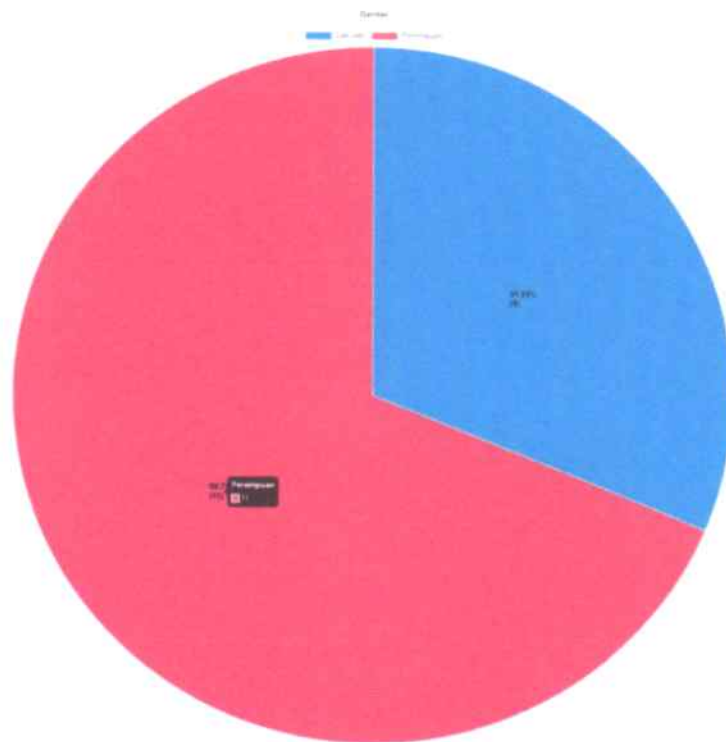
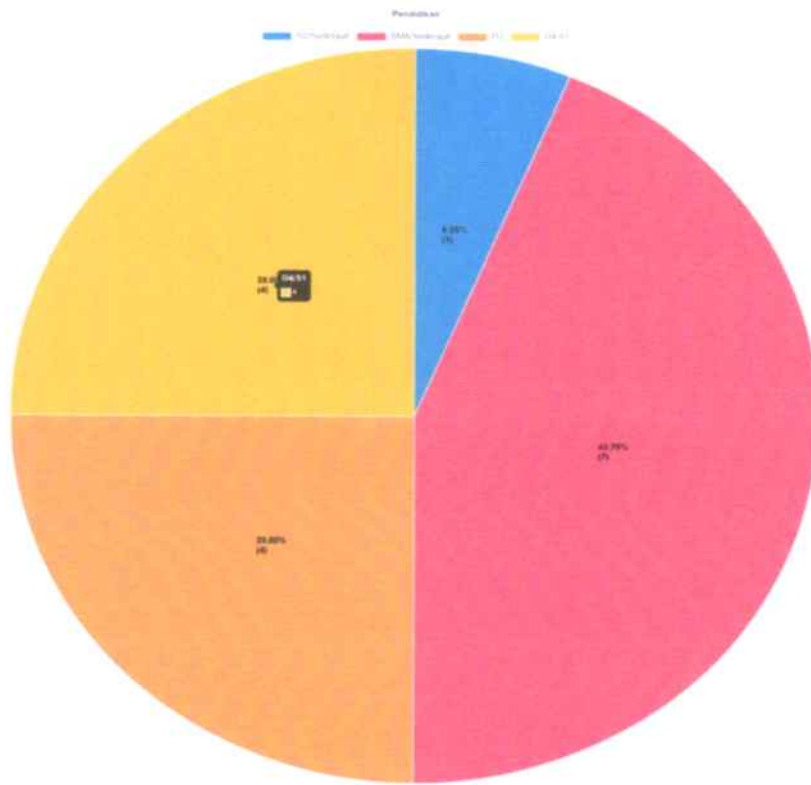


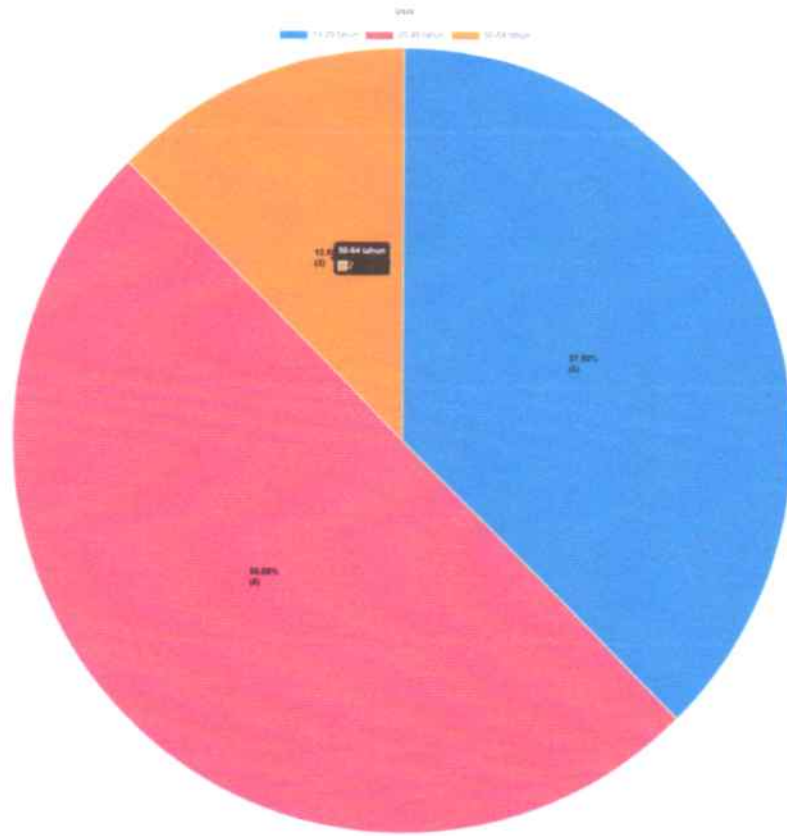
Indeks Kepuasan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat
1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	91.70	Sangat baik
2	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	92.48	Sangat baik
3	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	88.80	Sangat baik
4	Layanan Sekretariat	85.03	Baik

Demografi Responden :







Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Periode: Jan – Mar 2026



Diagram Ragas¹ Penilaian Unsur Pelayanan

