



# LAPORAN SKM

## (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

TRIWULAN III 2026



## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDAR LAMPUNG TRIWULAN III (JULI S.D. SEPTEMBER TAHUN 2026)

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Bandar Lampung

Pada, 30 September 2026

Ketua Tim Survei Kepuasan Masyarakat  
Pengadilan Tinggi Agama Bandar  
Lampung



Dra. Hj. Neneng Susilawati, M.H.

## KATA PENGANTAR

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung Triwulan III Tahun 2026 telah terlaksana dengan baik. Survei ini merupakan bagian penting dalam upaya mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur peradilan, sekaligus sebagai wujud komitmen dalam meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.

Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat, mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan, serta menjadi dasar dalam perumusan kebijakan dan langkah strategis guna peningkatan kualitas layanan. Selain itu, survei ini juga diharapkan dapat mendorong transparansi dan akuntabilitas kinerja aparatur peradilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan.

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan survei ini adalah tersedianya data dan informasi yang akurat mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam melakukan perbaikan sistem pelayanan. Disamping itu, hasil survei ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang prima sesuai

dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 dilaksanakan pada periode Juli sampai dengan September 2026 melalui penyebaran kuesioner kepada para pengguna layanan di lingkungan Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung, baik secara langsung maupun melalui media elektronik. Responden dalam survei ini meliputi masyarakat pencari keadilan, kuasa hukum, serta pihak lain yang menerima layanan. Data yang diperoleh kemudian diolah secara sistematis untuk menghasilkan nilai indeks kepuasan masyarakat beserta rekomendasi perbaikan yang diperlukan.

Pelaksanaan survei ini berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, serta didukung oleh berbagai kebijakan Mahkamah Agung Republik Indonesia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan peradilan dan pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

Akhirnya, Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung berharap agar hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 ini dapat menjadi bahan evaluasi yang konstruktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Diharapkan pula hasil survei ini mampu memperkuat komitmen seluruh aparatur dalam memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan berkeadilan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan semakin meningkat.

Bandar Lampung, 30 September 2026

Ketua Tim Survei

Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Neneng Susilawati' with a stylized flourish at the end.

Dra. Hj. Neneng Susilawati, M.H.

## DAFTAR ISI

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| LEMBAR PENGESAHAN.....                        | i  |
| KATA PENGANTAR .....                          | ii |
| DAFTAR ISI.....                               | iv |
| DAFTAR GAMBAR .....                           | v  |
| DAFTAR TABEL .....                            | vi |
| BAB I KUESIONER SURVEI .....                  | 1  |
| BAB II METODOLOGI SURVEI .....                | 3  |
| 2.1. Kriteria Responden.....                  | 3  |
| 2.2. Metode Pencacahan .....                  | 3  |
| 2.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis..... | 3  |
| BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....                | 6  |
| 3.1. Analisis Hasil Survei.....               | 6  |
| 3.2. Tindak Lanjut Hasil Survei.....          | 6  |
| BAB IV DATA SURVEI .....                      | 9  |
| 4.1. Data Responden .....                     | 9  |
| 4.2. Data Dukung Lainnya.....                 | 11 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Form Responden pada Aplikasi Survei Badilag .....                                                               | 2  |
| Gambar 1.2 Pertanyaan Survei SKM pada Aplikasi Survei Badilag .....                                                        | 2  |
| Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                                                | 9  |
| Gambar 4.2 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                                             | 10 |
| Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan.....                                                                   | 10 |
| Gambar 4.4 Diagram Persentase Responden Pengadilan Tinggi Agama Bandar<br>Lampung Berdasarkan Jenis Pengguna Layanan ..... | 11 |
| Gambar 4.5 Indeks Persepsi SKM Triwulan III.....                                                                           | 16 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan .....                                | 5  |
| Tabel 3.1 Hasil Survei SKM Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung..... | 7  |
| Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....              | 9  |
| Tabel 4. 2 Tabel Responden Triwulan III .....                          | 11 |

## BAB I KUESIONER SURVEI

Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap responden penerima layanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Survei dilaksanakan mulai tanggal 1 Juli s.d. 30 September 2026 untuk laporan Triwulan III.

Ruang lingkup kegiatan yang dilaksanakan survei meliputi seluruh proses pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung. Penyusunan survei kepuasan terhadap Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung ini mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### 1.1. Form Data Responden

Berikut form data responden yang diisi oleh responden pengguna layanan melalui Aplikasi Survelag.

Adapun link untuk mengisi survei pelayanan bisa diakses pada laman tautan

<https://survei.badilag.net/home/index/16a35c651159df22178c70cfbc952497/srv>

The screenshot shows the 'Form Responden' in the Survelag application. The header includes the Survelag logo, 'Dashboard', and 'Survei' tabs. The main title is 'Survei Pelayanan Publik PTA BANDAR LAMPUNG'. Below the title, there's a progress bar with four steps: 'Layanan', 'Data Responden', 'Form Kuesioner', and 'Kritik & Saran'. The 'Data Responden' step is currently active. The form fields include: 'Nama Responden', 'NIK (Nomor Identitas)', 'Nomor Ponsel Responden' (with a placeholder 'contoh : 081xxx'), 'Email', 'Jenis Kelamin' (with a dropdown 'Pilih Jenis Kelamin'), 'Usia' (with a dropdown 'Pilih usia'), 'Pekerjaan' (with a dropdown 'Pilih pekerjaan'), and 'Pendidikan' (with a dropdown 'Pilih pendidikan'). There is a checkbox for 'Bahwa saya mengisi data ini dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun'. At the bottom, there are two buttons: '< Kembali' and 'Selanjutnya >'. A blue share icon is visible on the right side of the form.

Gambar 1. 1 Form Responden pada Aplikasi Survelag

## 1.2. Form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berikut form pertanyaan untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan

The screenshot shows the 'Form Kuesioner' in the Survelag application. The header is the same as the previous screenshot. The main title is 'Survei'. Below the title, there's a progress bar with four steps: 'Layanan', 'Data Responden', 'Form Kuesioner', and 'Kritik & Saran'. The 'Form Kuesioner' step is currently active. The form is titled 'Kuesioner Survei Pelayanan Publik' and includes a subtitle 'Form kuesioner untuk survei bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu BERDASARKAN SE-MENPAN NOMOR 4 TAHUN 2023'. The form contains eight numbered questions, each with radio button options and star ratings. The questions are: 1. Apakah Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik; 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya; 3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini; 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan; 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan; 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan; 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan; 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. Each question has five radio button options corresponding to star ratings from 1 to 5.

yang didapat oleh responden.

Gambar 1. 2 Pertanyaan Survei SKM pada Aplikasi Survelag

## BAB II METODOLOGI SURVEI

### 2.1 Kriteria Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan saat menerima layanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung baik secara langsung / *on the spot* maupun tidak langsung seperti pengguna layanan PTSP Online.

### 2.2 Metode Pencacahan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan metode pengisian mandiri oleh responden melalui Aplikasi Survelag. Yang menjadi responden pada survei ini yaitu mereka yang pernah datang langsung ke kantor Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung melalui PTSP ataupun mereka yang pernah mencari data melalui layanan online (website, email dan media sosial).

### 2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisis data untuk menentukan indeks kualitas layanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala antara 1 s.d. 6, dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 6 merupakan skor persepsi paling tinggi. Semakin tinggi nilai nya mencerminkan kualitas pelayanan semakin baik.

Data persepsi kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk skor/angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks persepsi kualitas pelayanan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Persepsi kualitas layanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan bobot total dari masing masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 sd 4 yg dikonversi ke angka 0 sd 100. Skala indeks persepsi kualitas layanan antara 1 sd 4 yang artinya mendekati 4 maka persepsi kualitas layanan semakin baik. Indeks dengan skala 4 menjadi nilai dari komponen hasil “Pelayanan Publik yang prima”.

Adapun rumus yang digunakan dalam pengkonversian ataupun pengolahan data adalah sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara

25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

### SK unit pelayanan x 25

Pengolahan dan Analisis Data yang diperoleh akan menghasilkan output berupa nilai indeks Kepuasan Masyarakat dengan kriteria seperti yang tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 – 2,5996      | 25,00 – 64,99               | D              | Tidak Baik             |
| 2              | 2,60 – 3,0640      | 65,00 – 76,60               | C              | Kurang Baik            |
| 3              | 3,0644 – 3,532     | 76,61 – 88,30               | B              | Baik                   |
| 4              | 3,5324 – 4,00      | 88,31 – 100,0               | A              | Sangat Baik            |

## BAB III PENGOLAHAN SURVEI

### 3.1. Analisis Hasil Survei

Hasil survei terkait persepsi kualitas pelayanan diolah secara deskriptif untuk membantu menggambarkan kualitas dengan menghubungkan angka dan variable penilaian. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung yang dilaksanakan pada 1 Juli s.d. 30 September 2026, nilai SKM yang didapatkan yaitu **3,79 yang masuk dalam kualitas pelayanan sangat baik.**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung mengalami penurunan, namun tidak mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PTA Bandar Lampung, dari sebelumnya sebesar 3,92 pada Triwulan II Tahun 2026 menjadi 3,79 pada Triwulan III Tahun 2026. Berbagai upaya telah dilakukan secara konsisten, antara lain peningkatan profesionalisme aparatur melalui pembinaan dan pelatihan, optimalisasi standar operasional prosedur (SOP) layanan, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah akses layanan

Berikut hasil survei yang disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 3.1 Hasil Survei SKM Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung

| No                   | Kepuasan Masyarakat                                                                                                                      | Nilai | Mutu            |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|
| 1                    | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya                                            | 3,87  | Sangat Baik (A) |
| 2                    | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini                                                             | 3,89  | Sangat Baik (A) |
| 3                    | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan                                                            | 3,96  | Sangat Baik (A) |
| 4                    | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan                                                               | 3,91  | Sangat Baik (A) |
| 5                    | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | 3,96  | Sangat Baik (A) |
| 6                    | Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan                                                        | 4     | Sangat Baik (A) |
| 7                    | Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan                                              | 4     | Sangat Baik (A) |
| 8                    | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana                                                                         | 3,93  | Sangat Baik (A) |
| 9                    | Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan                                                                 | 4     | Sangat Baik (A) |
| Rata-rata tertimbang |                                                                                                                                          | 3,95  | Sangat Baik (A) |

### 3.2. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh nilai rata-rata tertimbang sebesar **3,95** yang termasuk dalam kategori **Sangat Baik (A)**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Seluruh unsur penilaian memperoleh predikat **Sangat Baik (A)**, dengan nilai tertinggi pada aspek antara lain, **kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan, kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan, penanganan pengaduan pengguna layanan** yang memperoleh nilai sempurna / 4 , mencerminkan bahwa pelayanan dinilai transparan, adil, dan responsif terhadap keluhan masyarakat. Hal ini juga menunjukkan peningkatan nilai secara keseluruhan pada triwulan II dengan nilai **3,92** meningkat pada triwulan ke III menjadi **3,95** .

## BAB IV DATA SURVEI

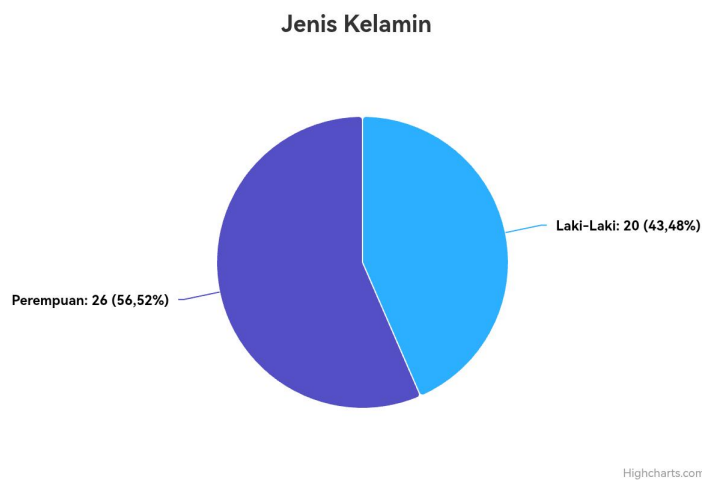
### 4.1. Data Responden

#### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah    | Persentase  |
|---------------|-----------|-------------|
| Laki-laki     | 20        | 43,48%      |
| Perempuan     | 26        | 56,52%      |
| <b>Jumlah</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |



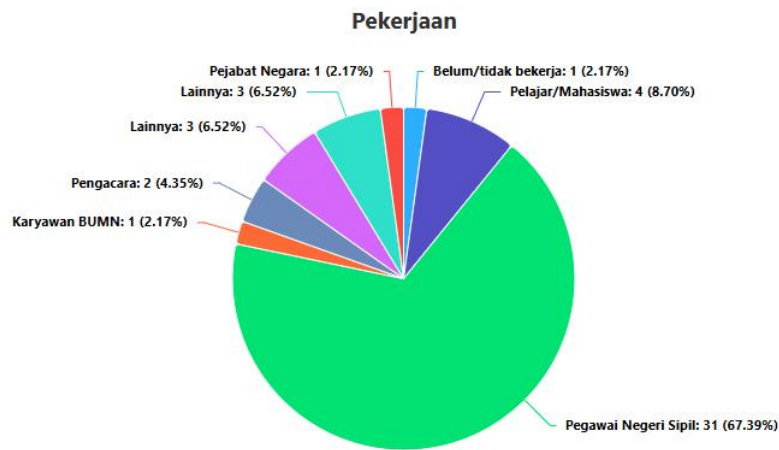
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

#### 2. Pekerjaan

Karakteristik responden di Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung berdasarkan pekerjaan yang paling banyak yakni Pegawai Negeri Sipil 67,39%,

mahasiswa, karyawan BUMN, pejabat negara, pengacara, dan lainnya.

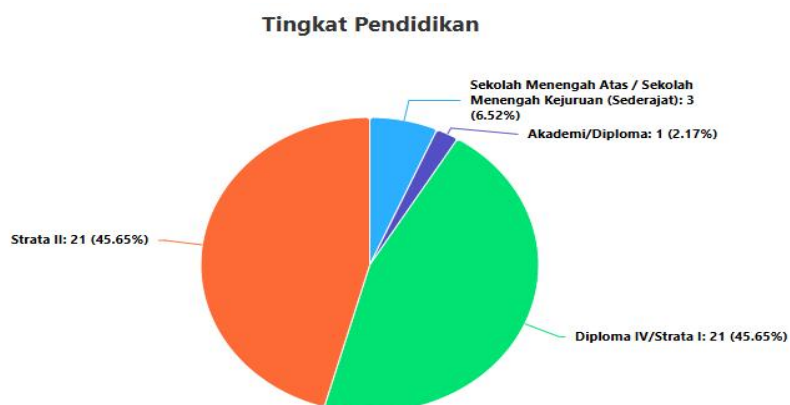
Adapun data statistiknya dapat dilihat pada diagram dibawah ini.



Gambar 4.2 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

### 3. Pendidikan

Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan SMA sederajat, Diploma I, Diploma IV/Strata I hingga Strata II.



Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan

[illegible]

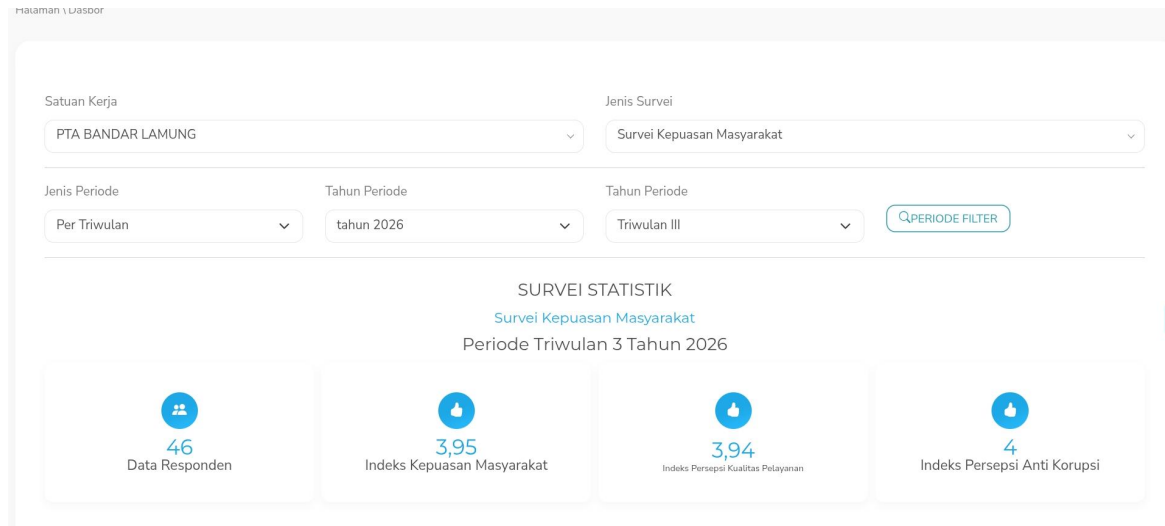
pengadaan

|    |                    |                                                    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |
|----|--------------------|----------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|
| 14 | Nurul Hidayah      | Layanan pembinaan dan Pengawasan                   | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.89 |
| 15 | Indah              | Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4    |
| 16 | Affi Nurul Laily   | Layanan pembinaan dan Pengawasan                   | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.89 |
| 17 | Sri Agustiningasih | Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4    |
| 18 | Trimas             | Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4    |
| 19 | MISINI, S.H., M.H. | Layanan penyerahan produk pengadilan               | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4    |
| 20 | Elok Diantina      | Layanan pembinaan dan Pengawasan                   | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.89 |
| 21 | Angga Saputra      | Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4    |
| 22 | Fadli Akuntanto    | Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4    |
| 23 | Nova Auliani       | Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.89 |

|  |  |  |            |
|--|--|--|------------|
|  |  |  | pengadilan |
|--|--|--|------------|

|    |                  |                                                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |
|----|------------------|---------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|
| 35 | Siti Aminah      | Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4    |
| 36 | Jaka             | Layanan pembinaan dan Pengawasan                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4    |
| 37 | Romala Sembiring | Layanan penyelesaian perkara                      | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.89 |
| 38 | Andriawan kusuma | Layanan penyerahan produk pengadilan              | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.78 |
| 39 | Rangga           | Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.78 |
| 40 | Suhartini,S.H    | Layanan pembinaan dan Pengawasan                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4    |
| 41 | taufik hidayah   | Layanan penyelesaian perkara                      | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.89 |
| 42 | Alia Azizah      | Layanan penyelesaian perkara                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4    |
| 43 | Hastuti Yeni     | Layanan penyelesaian perkara                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4    |
| 44 | Saya             | Layanan pembinaan dan Pengawasan                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4    |
| 45 | Elzha isnaini    | Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.67 |

|    |                           |                                                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |
|----|---------------------------|---------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|
| 46 | Nuril Huda Cyrrill Ukasah | Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.78 |
|----|---------------------------|---------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|



Gambar 4. 5 Indeks Persepsi SKM Triwulan III