



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**PENGGUNA LAYANAN PUBLIK DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA  
MARGA DAN BINA KONSTRUKSI KABUPATEN DELI SERDANG  
APRIL - JUNI TAHUN 2023**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat limpah Rahmat dan Karunia-Nya, kami dapat melakukan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara Pelayanan Publik. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilandasi suatu pemikiran bahwa tantangan yang dihadapi Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang dalam mengimplementasikan Reformasi Birokrasi masih perlu ditingkatkan.

Diharapkan setelah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan, hasilnya dapat menjadi acuan kerja aparatur penyelenggara pelayanan untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik pada masa yang akan datang.

Diharapkan kegiatan ini akan memberi manfaat bagi jajaran Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang dalam Rangka mempercepat terciptanya reformasi birokrasi yang diharapkan oleh pemerintah pusat khususnya oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Lubuk Pakam, Juli 2023

Kepala Dinas  
Sumber Daya Air, Bina Marga dan  
Bina Konstruksi  
Kabupaten Deli Serdang



JANSO SIPAHUTAR, S.T., M.T.  
Pembina Tk. I  
NIP. 19710113 200312 1 001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Tujuan dan Sasaran.....</b>	<b>2</b>
<b>C. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB II : TAHAPAN SURVEI .....</b>	<b>4</b>
<b>A. Tahapan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....</b>	<b>5</b>
1. Menyusun Instrumen Survei .....	5
2. Menentukan Besaran Sampel .....	5
3. Menentukan Responden .....	5
<b>B. Tahap Pelaksanaan .....</b>	<b>6</b>
1. Melaksanakan Suvei .....	6
2. Mengolah Hasil Survei.....	6
<b>C. Tahap Pelaporan.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB III : DESKRIPSI RESPONDEN .....</b>	<b>7</b>
<b>A. Jumlah Responden.....</b>	<b>7</b>
<b>B. Klasifikasi Responden .....</b>	<b>8</b>
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	8
2. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan .....	9
3. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	10
<b>BAB IV : HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK .....</b>	<b>11</b>
<b>A. Hasil Analisa Data Pada Tiap Jenis Layanan Publik.....</b>	<b>11</b>
1. Kualitas Layanan IKM Jalan dan Jembatan.....	11
2. Kualitas Layanan IKM Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU).....	18
3. Kualitas Layanan IKM Alat Berat .....	25
4. Kualitas Layanan IKM Irigasi .....	32

<b>BAB V</b>	<b>: KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>40</b>
	<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>40</b>
	<b>B. Saran .....</b>	<b>42</b>
<b>BAB VI</b>	<b>: PENUTUP .....</b>	<b>43</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>		

# **BAB I PENDAHULUAN**

- 1. Perangkat Daerah / Unit Kerja : DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI**
- 2. Alamat : Jalan Mahoni No. 1 Lubuk Pakam**
- 3. Pelayanan : 1. Jalan dan Jembatan  
2. Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)  
3. Alat Berat  
4. Irigasi**

## **A. Latar Belakang**

Seiringan dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menjadi unsur penunjang Pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam urusan bidang pekerjaan umum dan penataan ruang sektor sumber daya air, sektor bina marga, sektor bina konstruksi yang menjadi kewenangan daerah. Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan sasaran : (1) meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada pemangku kepentingan, (2) meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standardisasi pelayanan, dan (3) meningkatnya indeks kepuasan pemangku kepentingan terhadap pelayanan. Untuk mengetahui apakah masyarakat pengguna layanan telah merasa puas, diperlukan sebuah instrumen atau alat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat adalah berupa survei kepuasan masyarakat.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

Tujuan dan sasaran survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang.

Survei ini dimaksudkan sebagai masukan dari pengguna layanan pada unit pelayanan publik Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 sebagai salah satu sumber informasi dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik di Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang Bulan April s.d. Juni Tahun 2023. Adapun sasaran - sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

## **C. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat**

Manfaat dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Dapat diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga

dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang.

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II TAHAPAN SURVEI

1. Kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat
2. Tempat Survei : Wilayah UPTD I s/d VI
3. Waktu Pelaksanaan Survei : Bulan April s.d. Juni 2023
4. Respoden : Masyarakat Umum
5. Metode : Per Responden Per Unsur Layanan Survei
6. Dasar Hukum : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tanggal 09 Mei 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik
7. Jumlah Responden : 350 Orang
8. Jumlah Unsur Layanan : 9 Unsur Layanan
  1. Kejelasan Persyaratan Pelayanan
  2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
  3. Kecepatan Waktu Pelayanan
  4. Maklumat Pelayanan
  5. Kesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan
  6. Kompetensi / Kemampuan Petugas
  7. Perilaku Petugas Pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan
  8. Kualitas Sarana dan Prasarana di Lingkungan Unit Pelayanan
  9. Penanganan Pengaduan
9. Analisa Perhitungan : 
$$SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter Yang Terisi}} \times \text{Bobot}$$

Bobot = 1 / Jumlah Parameter  
= (1 / 9)  
= 0,111

IKM Unit Pelayanan x 25



## 10. Penilaian

:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik dilaksanakan dengan rencana kerja dan tahapan sebagai berikut:

### A. Tahapan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan melakukan langkah – langkah sebagai berikut antara lain:

#### 1. Menyusun Instrumen Survei

Pada tahap ini dilakukan identifikasi terhadap instrumen survei yang diperlukan sesuai dengan metode dan tujuan survei yang dilakukan. Instrumen survei kepuasan masyarakat yang telah ditentukan Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang terhadap layanan publik disusun yang terdiri dari kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur.

#### 2. Menentukan Besaran Sampel

Menentukan besaran sampel yaitu penentuan besaran sampel dengan merujuk sistem pengolahan data survei kepuasan masyarakat 9 (sembilan) unsur serta mengacu kepada ketentuan perundang – undangan yang berlaku.

#### 3. Menentukan Responden

Pada tahap ini adalah identifikasi responden. Responden yang menjadi sasaran survei ini adalah masyarakat umum dilingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.

## **B. Tahap Pelaksanaan**

Tahap pelaksanaan dilaksanakan dengan melakukan langkah – langkah berikut anantara lain :

### **1. Melaksanakan Suvei**

Setiap UPTD yang ditetapkan menjadi objek/unit penelitian di Kabupaten Deli Serdang, masing – masing memiliki 6 Unit Pelayanan Teknis (UPT). Survei dilaksanakan dengan metode kusioner yang dibagikan kepada setiap masyarakat umum sebagai pengguna Sarana bidang PU (Jalan dan Jembatan, Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), Alat Berat dan Irigasi).

### **2. Mengolah Hasil Survei**

Data yang diperoleh dari hasil survei kemudian diolah dengan menggunakan prosedur yang telah ditentukan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **C. Tahap Pelaporan**

Tahap pelaporan dilaksanakan dengan menyusun laporan dan hasil analisis data serta pengambilan kesimpulan terhadap survei kepuasan masyarakat dengan melampirkan tabel mutu pelayanan dan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.

## BAB III DESKRIPSI RESPONDEN

### A. Jumlah Responden

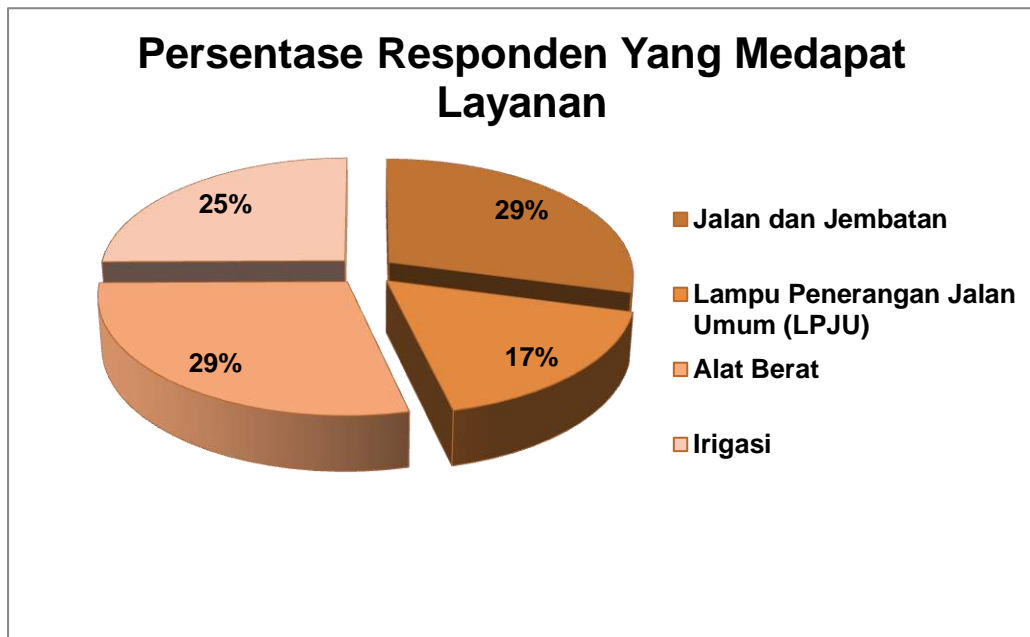
Sebagaimana telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada setiap orang yang berada di Wilayah UPTD Wilayah I s.d. UPTD Wilayah VI Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang untuk mendapatkan pelayanan publik.

Jumlah responden pada survei ini berjumlah 350 kuesioner yang terdiri dari 4 jenis layanan publik dan dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 3.1**  
**Komposisi Responden**  
**Berdasarkan Jenis Layanan**

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persentase
1	Jalan dan Jembatan	102	29%
2	Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)	60	17%
3	Alat Berat	100	29%
4	Irigasi	88	25%
<b>Jumlah</b>		350	100%

Gambar 3.1



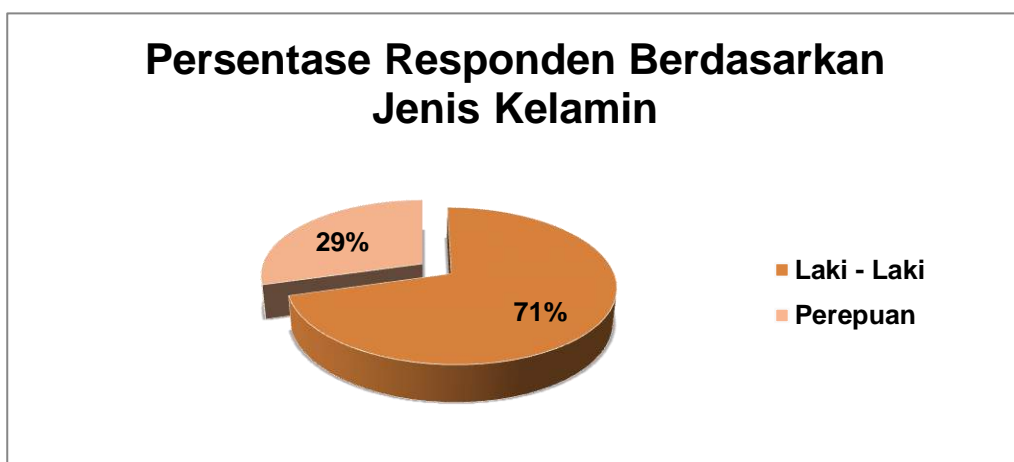
## B. Klasifikasi Responden

Responden pada penelitian ini dengan jumlah sebanyak 350 orang masyarakat, dapat diklasifikasikan berdasarkan beberapa kategori sebagai berikut :

### 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jika ditinjau dari jenis kelamin, komposisi responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat disajikan sebagaimana grafik berikut :

Gambar 3.2



**Tabel 3.2**  
**Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

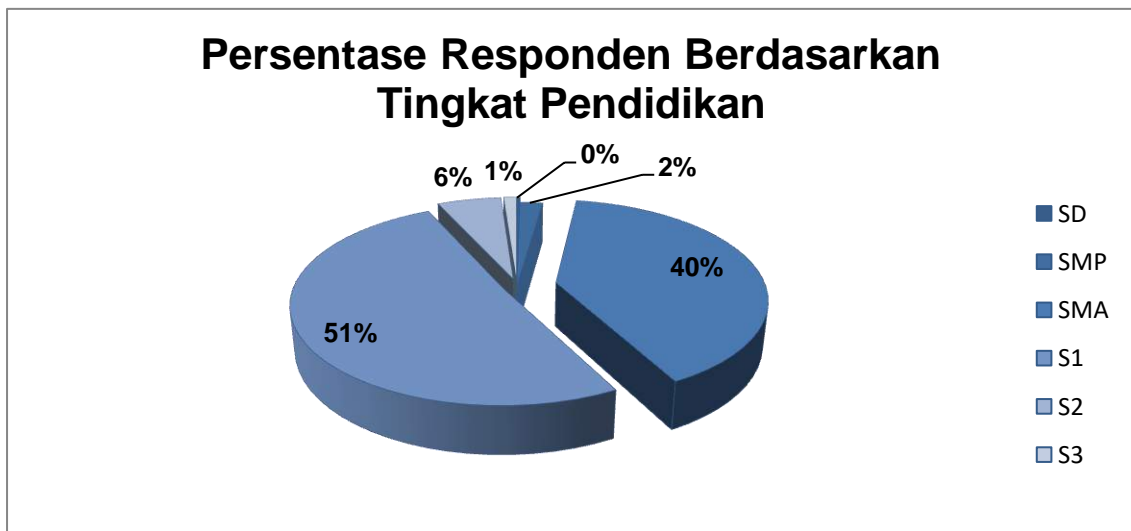
No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki - Laki	247	71%
2	Perempuan	103	29%
<b>Jumlah</b>		<b>350</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel grafik di atas dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh Laki -Laki sebanyak 247 orang dari 350 orang atau sebesar 71%

2. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Komposisi responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini juga ditampilkan berdasarkan Tingkat Pendidikan dengan grafik sebagai berikut :

**Gambar 3.3**



**Tabel 3.3**  
**Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

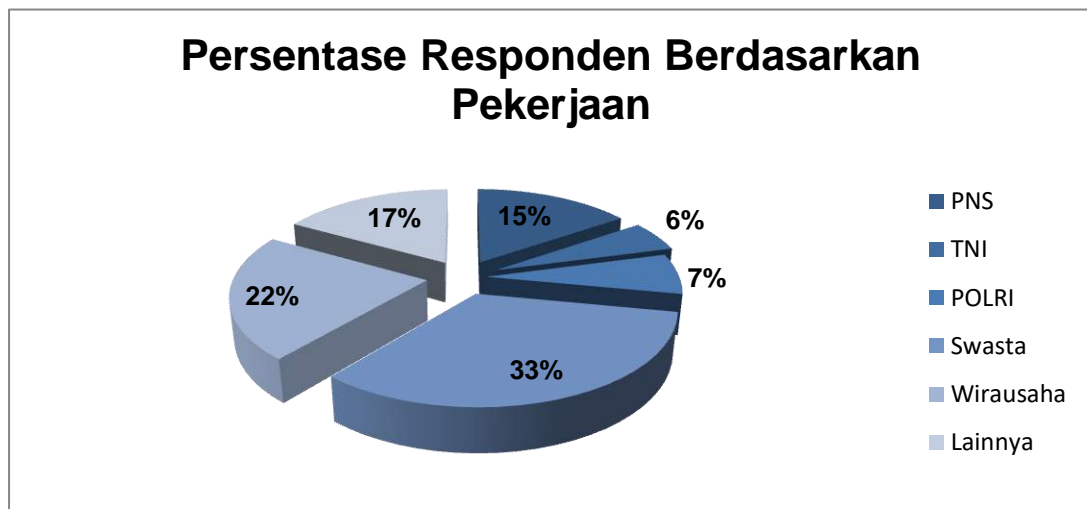
No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	SD	1	0%
2	SMP	7	2%
3	SMA	140	40%
4	S1	178	51%
5	S2	20	6%
6	S3	4	1%
<b>Jumlah</b>		<b>350</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan S1 sebanyak 178 orang atau 51%.

### 3. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Komposisi responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini juga ditampilkan berdasarkan Jenis Pekerjaan dengan grafik sebagai berikut :

**Gambar 3.4**



**Tabel 3.4**

**Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	PNS	54	15%
2	TNI	19	6%
3	POLRI	25	7%
4	Swasta	116	33%
5	Wirausaha	77	22%
6	Lainnya	59	17%
<b>Jumlah</b>		<b>348</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh masyarakat yang memiliki pekerjaan Swasta sebanyak 116 orang atau 33%.

## **BAB IV**

### **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Setelah dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan selama Bulan April s.d. Juni 2023, kemudian dilakukan pengolahan dan analisa data untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

#### **A. Hasil Analisa Data Pada Tiap Jenis Layanan Publik**

Hasil analisa data pada 4 (empat) jenis layanan publik yang menjadi fokus dalam survei ini, terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang menjadi fokus survei untuk melihat kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik dari Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang.

##### **1. Kualitas Layanan IKM Jalan dan Jembatan**

Setelah dilakukan perhitungan terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dengan cara perhitungan yang telah ditentukan maka jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hasil Pengolahan data kuesioner atas Pelayanan Jalan dan Jembatan dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut:

**TABEL 4.1**  
**HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**KATEGORI PELAYANAN JALAN DAN JEMBATAN**  
**DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI KABUPATEN DELI SERDANG**

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN				TOTAL PELANGGAN	SCORING				TOTAL NILAI	NRR UNSUR	NRR TERTIMBANG
		SB	B	KB	TB		4	3	2	1			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	33	60	9	0	102	132	180	18	0	330	3,235294118	0,359117647
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	18	76	8	0	102	72	228	16	0	316	3,098039216	0,343882353
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	24	71	7	0	102	96	213	14	0	323	3,166666667	0,3515
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang Pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan maklumat pelayanan.	18	74	10	0	102	72	222	20	0	314	3,078431373	0,341705882
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	17	76	9	0	102	68	228	18	0	314	3,078431373	0,341705882
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	17	81	4	0	102	68	243	8	0	319	3,12745098	0,347147059
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	20	70	12	0	102	80	210	24	0	314	3,078431373	0,341705882
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	22	71	9	0	102	88	213	18	0	319	3,12745098	0,347147059
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	32	67	3	0	102	128	201	6	0	335	3,284313725	0,364558824
<b>TOTAL NILAI</b>											28,2745098	3,138470588	
<b>NILAI RATA - RATA</b>												<b>78,46</b>	

**Kesimpulan :**

Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah : 78,46

**BAIK**

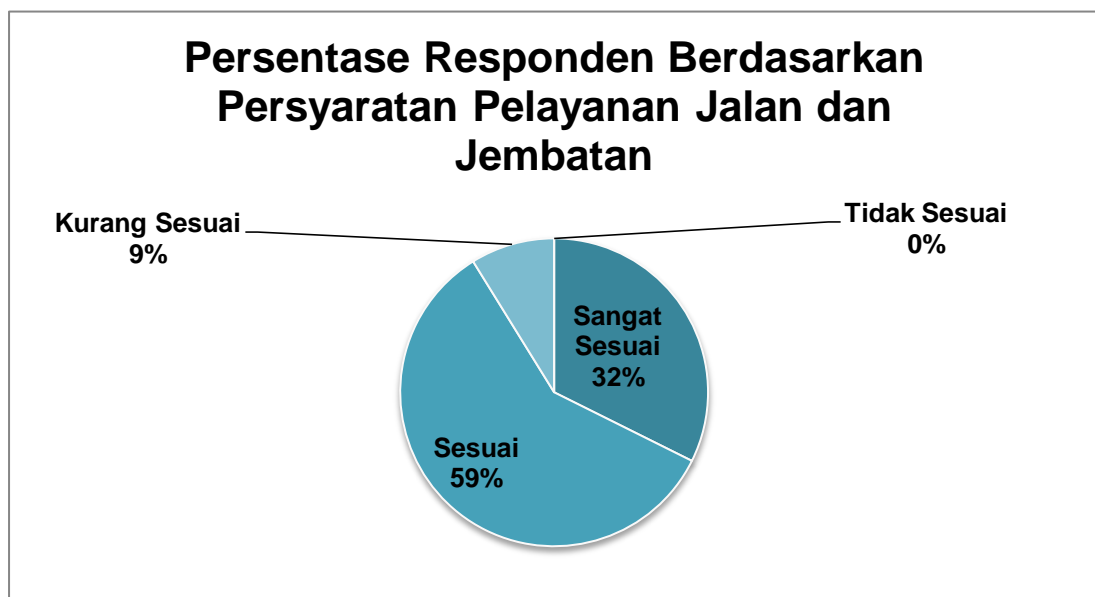
KRITERIA PENILAIAN		
NO	Kriteria	Score
1	Sangat Baik	= 90 - 100
2	Baik	= 70 - 89
3	Kurang Baik	= 40 - 69
4	Tidak Baik	= 00 - 39





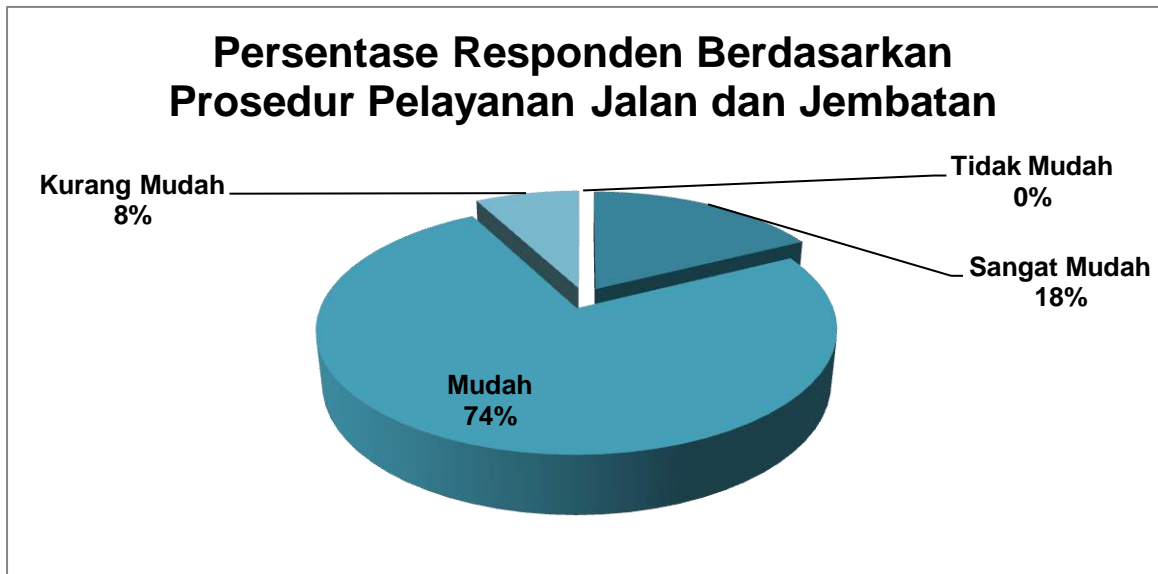
Tabel 4.1 memperlihatkan bahwa secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Jalan dan Jembatan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang untuk Bulan April s.d. Juni 2023 adalah **3,13847058823529**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **78,46**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan Jalan dan Jembatan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang adalah **BAIK**. Dari 9 unsur layanan yang ada, maka dapat dibandingkan tingkat kepuasan masyarakat yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan sebagai berikut :

**Gambar 4.1**



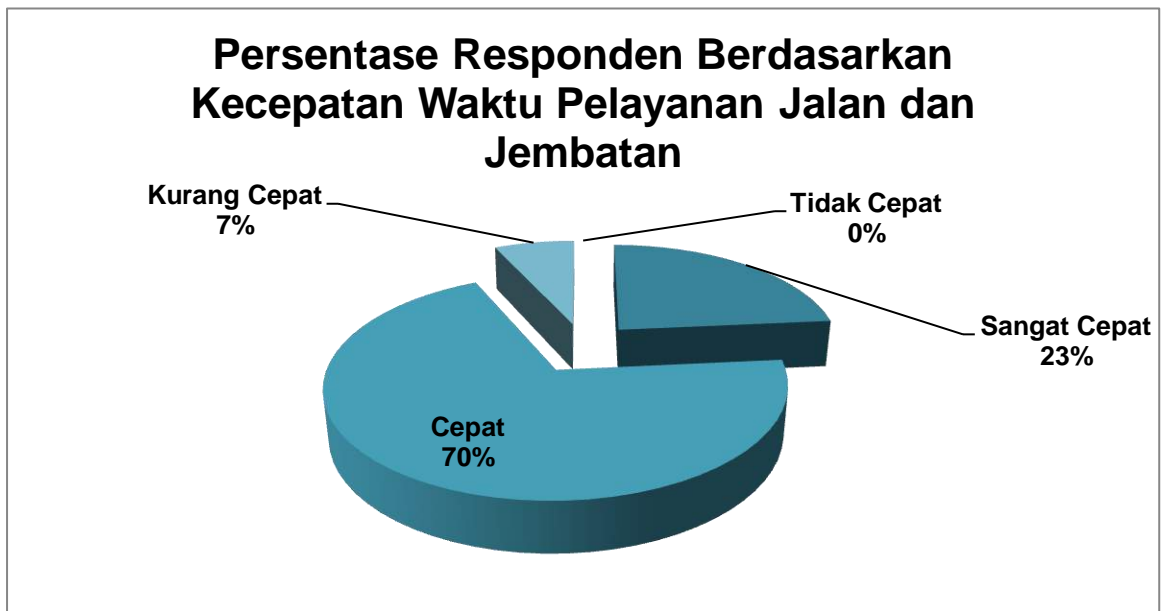
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 102 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 60 orang atau 59% menyatakan bahwa persyaratan untuk Jalan dan Jembatan sesuai, sebanyak 33 orang atau 32% menyatakan sangat sesuai, sebanyak 9 orang atau 9% menyatakan kurang sesuai, dan sebanyak 0 orang atau 0% menyatakan tidak sesuai.

Gambar 4.2



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 102 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 76 orang atau 74% menyatakan bahwa prosedur pelayanan untuk Jalan dan Jembatan mudah, 18 orang atau 18% menyatakan sangat mudah, 8 orang atau 8% menyatakan kurang mudah, dan 0 orang atau 0% menyatakan tidak mudah.

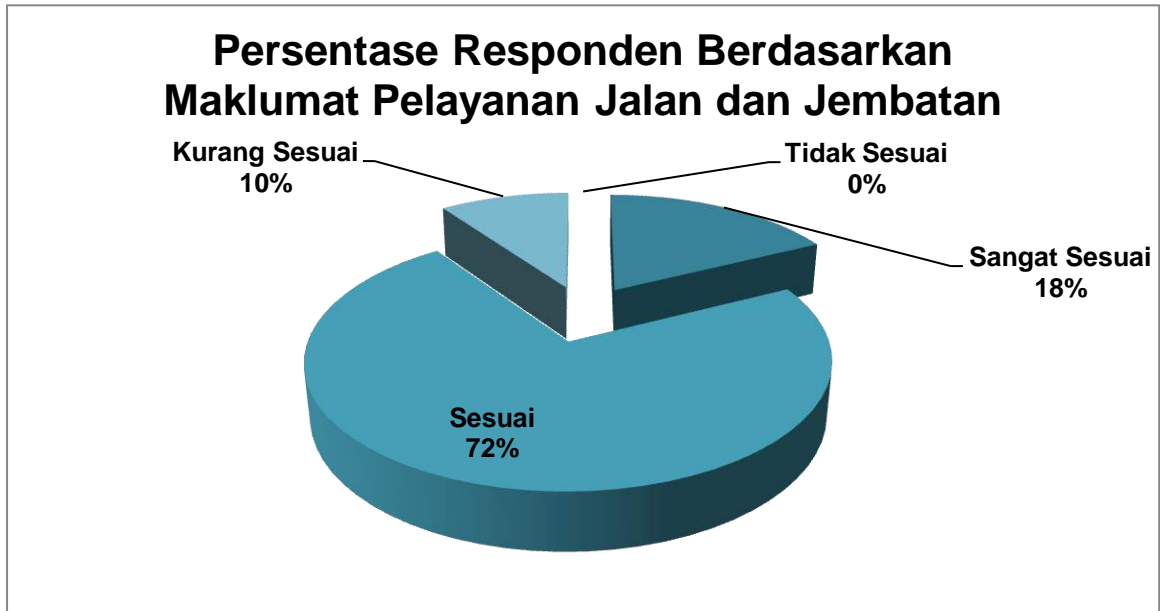
Gambar 4.3



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 102 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 71 orang atau 70% menyatakan bahwa

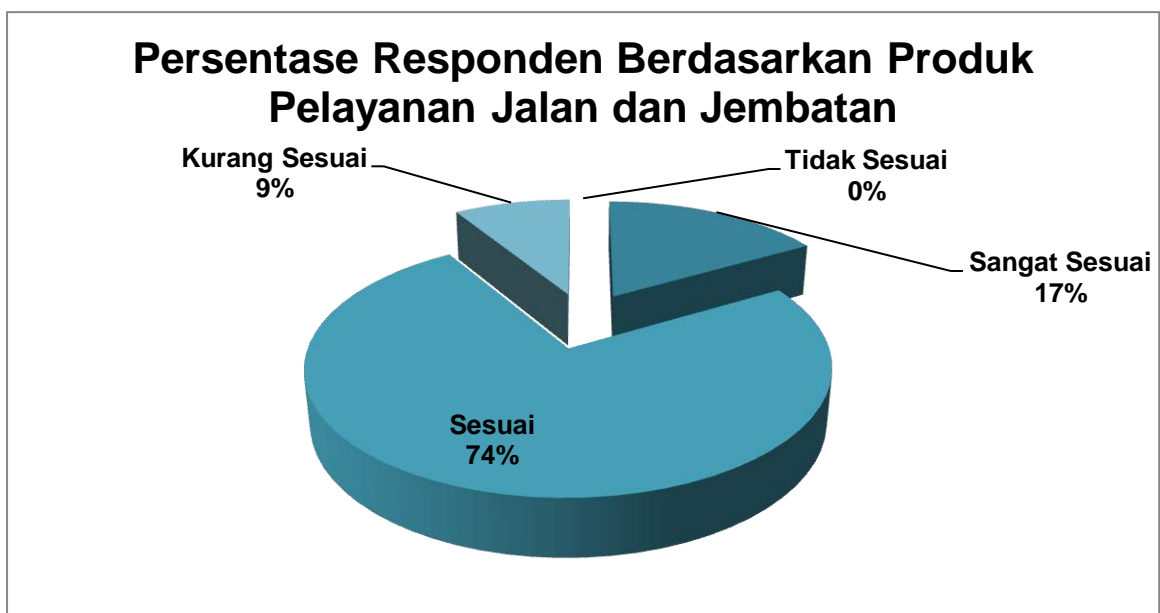
kecepatan waktu pelayanan untuk Jalan dan Jembatan cepat, 24 orang atau 23% menyatakan sangat cepat, 7 orang atau 7% yang menyatakan kurang cepat, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak cepat.

**Gambar 4.4**



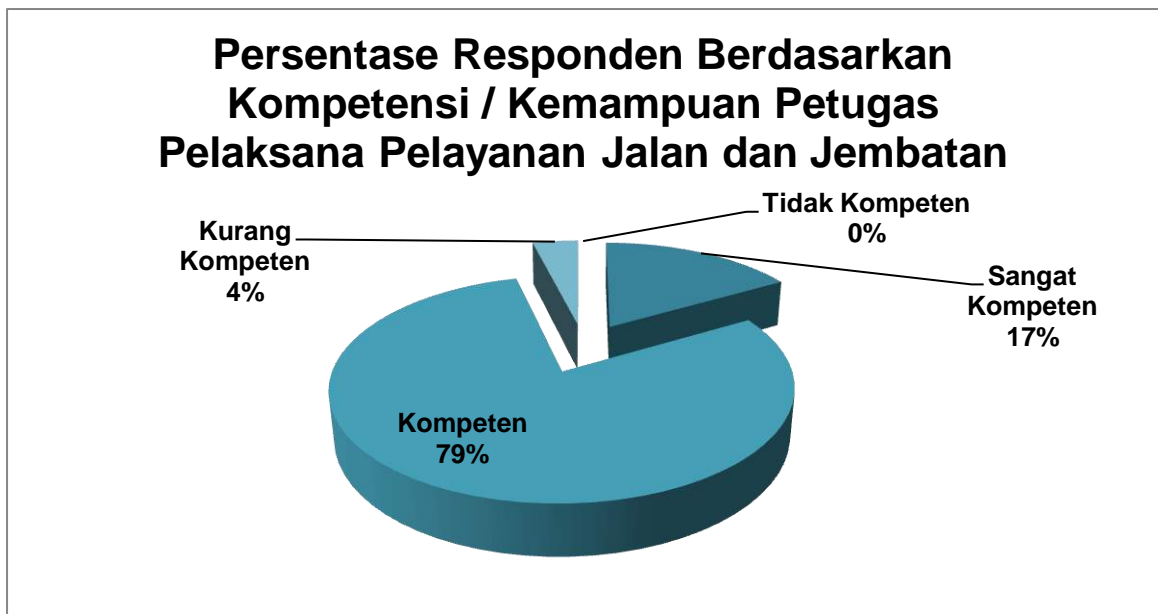
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 102 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 74 orang atau 72% menyatakan bahwa maklumat pelayanan untuk Jalan dan Jembatan sesuai, 18 orang atau 18% menyatakan sangat sesuai, 10 orang atau 10% yang menyatakan kurang sesuai, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan tidak sesuai.

**Gambar 4.5**



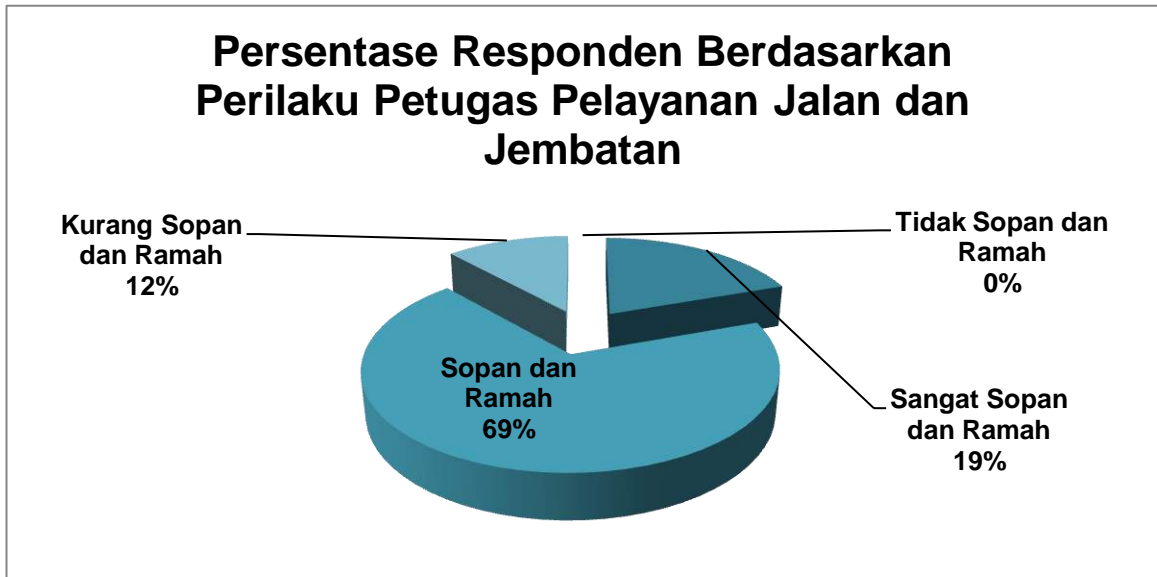
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 102 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 76 orang atau 74% menyatakan bahwa produk pelayanan untuk Jalan dan Jembatan sesuai, 17 orang atau 17% menyatakan sangat sesuai, 9 orang atau 9% yang menyatakan kurang sesuai, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan tidak sesuai.

**Gambar 4.6**



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 102 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 81 orang atau 79% menyatakan bahwa kompetensi / kemampuan petugas pelaksana pelayanan untuk Jalan dan Jembatan kompeten, 17 orang atau 17% menyatakan sangat kompeten, 4 orang atau 4% yang menyatakan kurang kompeten, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan tidak kompeten.

Gambar 4.7



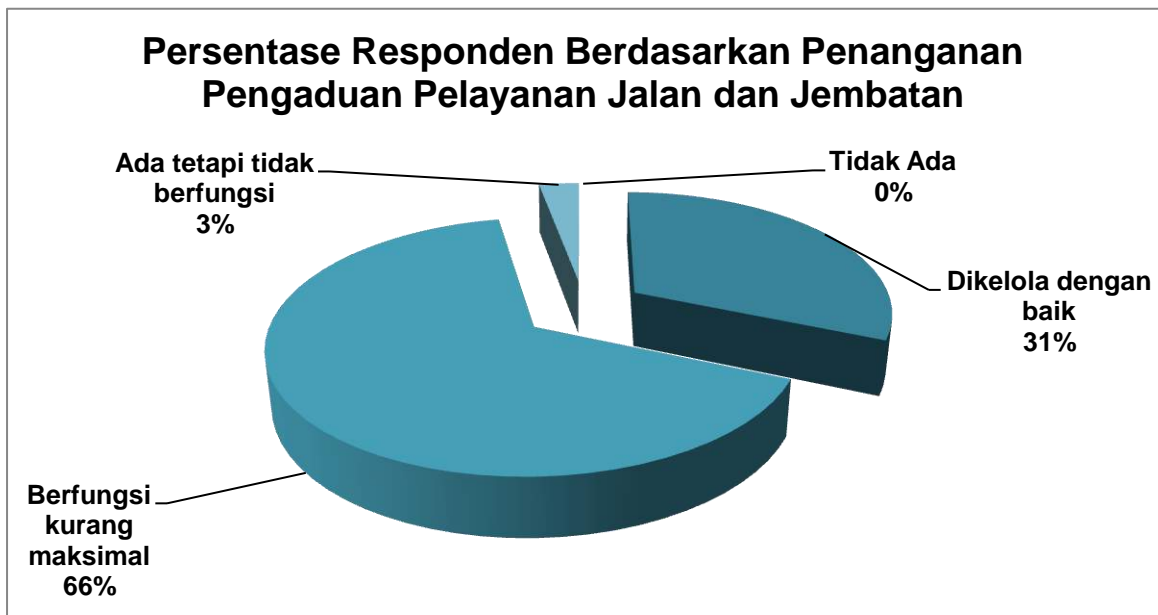
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 102 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 70 orang atau 69% menyatakan bahwa perilaku petugas pelayanan untuk Jalan dan Jembatan sopan dan ramah, 20 orang atau 19% menyatakan sangat sopan dan ramah, 12 orang atau 12% yang menyatakan kurang sopan dan ramah, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak sopan dan ramah.

Gambar 4.8



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 102 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 71 orang atau 70% menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan Jalan dan Jembatan baik, 22 orang atau 21% menyatakan sangat baik, 9 orang atau 9% yang menyatakan cukup, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan buruk.

**Gambar 4.9**



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 102 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 67 orang atau 66% menyatakan bahwa penanganan pengaduan dalam pelayanan Jalan dan Jembatan berfungsi kurang maksimal, 32 orang atau 31% menyatakan dikelola dengan baik, 3 orang atau 3% yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan tidak ada.

2. Kualitas Layanan IKM Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)

Setelah dilakukan perhitungan terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dengan cara perhitungan yang telah ditentukan maka jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hasil Pengolahan data kuesioner atas Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut :

**TABEL 4.2**  
**HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**KATEGORI PELAYANAN LAMPU PENERANGAN JALAN UMUM**  
**DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI KABUPATEN DELI SERDANG**

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN				TOTAL PELANGGAN	SCORING				TOTAL NILAI	NRR UNSUR	NRR TERTIMBANG
		SB	B	KB	TB		4	3	2	1			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	18	41	1	0	60	72	123	2	0	197	3,283333333	0,36445
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	17	41	2	0	60	68	123	4	0	195	3,25	0,36075
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	13	44	3	0	60	52	132	6	0	190	3,166666667	0,3515
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang Pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan maklumat pelayanan.	10	48	2	0	60	40	144	4	0	188	3,133333333	0,3478
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	17	42	1	0	60	68	126	2	0	196	3,266666667	0,3628
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	18	41	1	0	60	72	123	2	0	197	3,283333333	0,36445
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	17	41	2	0	60	68	123	4	0	195	3,25	0,36075
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	11	48	1	0	60	44	144	2	0	190	3,166666667	0,3515
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	10	50	0	0	60	40	150	0	0	190	3,166666667	0,3515
<b>TOTAL NILAI</b>											28,96666667	3,2153	
<b>NILAI RATA - RATA</b>												<b>80,38</b>	

**Kesimpulan :**

Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah : 80,38

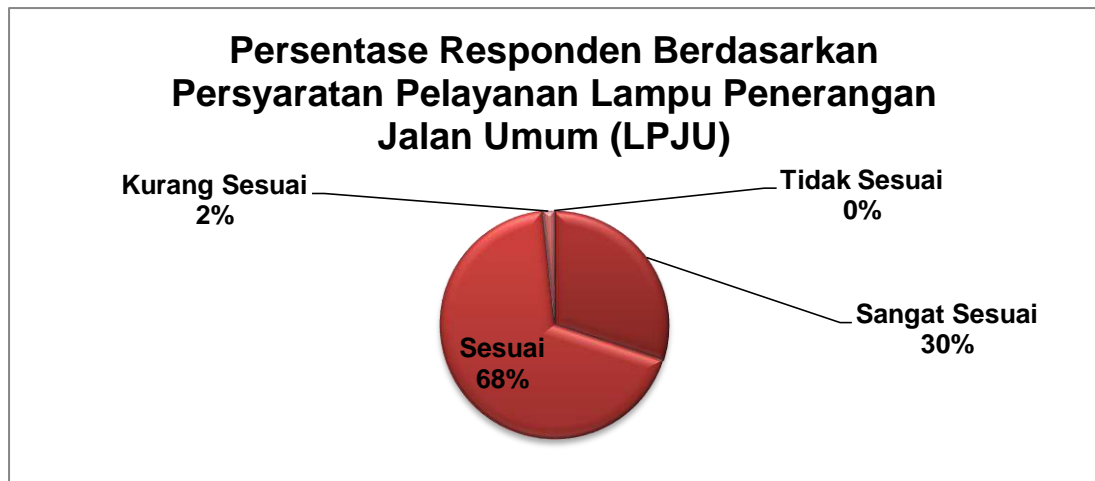
**BAIK**

KRITERIA PENILAIAN		
NO	Kriteria	Score
1	Sangat Baik	= 90 - 100
2	Baik	= 70 - 89
3	Kurang Baik	= 40 - 69
4	Tidak Baik	= 00 - 39

  
**Kepala Dinas**  
**Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi**  
**Kabupaten Deli Serdang**  
 Janso Sjahutar, S.T., M.T.  
 Pembina Tk. I  
 NIP. 19710113 200312 1 001

Tabel 4.2 memperlihatkan bahwa secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) Pemerintah Kabupaten Deli Serdang untuk Bulan April s.d. Juni 2023 adalah **3,2153**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **80,38**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) Pemerintah Kabupaten Deli Serdang adalah **BAIK**. Dari 9 unsur layanan yang ada, maka dapat dibandingkan tingkat kepuasan masyarakat yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) sebagai berikut :

**Gambar 4.10**



Dari gambar diatas dapat lihat, bahwa dari 60 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 41 orang atau 68% menyatakan bahwa persyaratan untuk Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) sesuai, sebanyak 18 orang atau 30% menyatakan sangat sesuai, sebanyak 1 orang atau 2% menyatakan kurang sesuai, dan sebanyak 0 orang atau 0% menyatakan tidak sesuai.

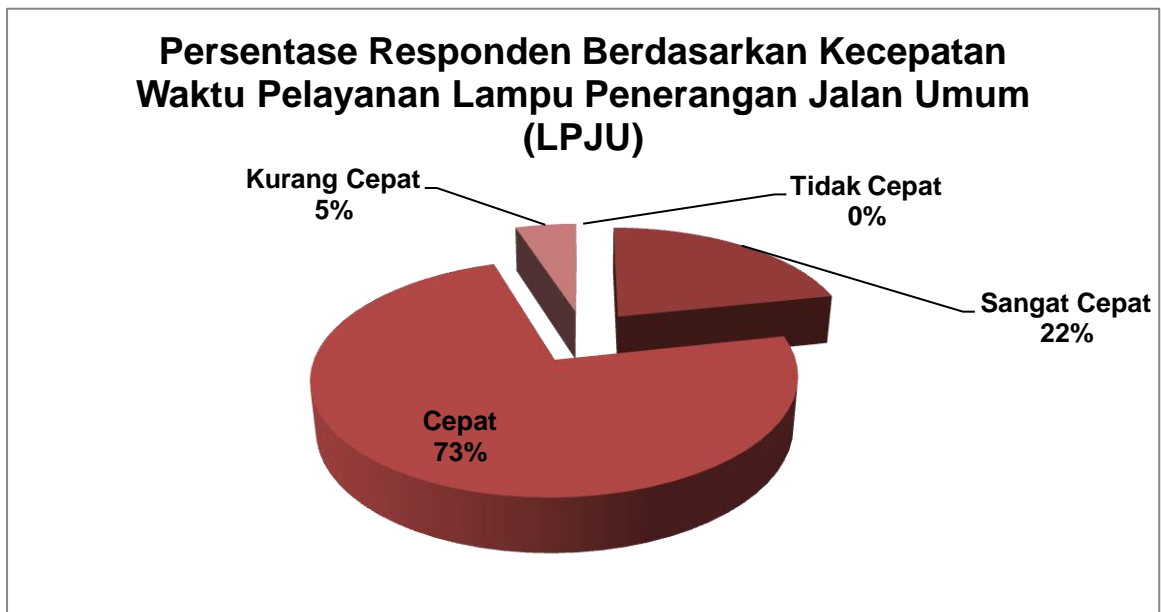


Gambar 4.11



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 60 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 41 orang atau 68% menyatakan bahwa prosedur pelayanan untuk Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) mudah, sebanyak 17 orang atau 28% menyatakan sangat mudah, 2 orang atau 4% menyatakan kurang mudah, dan 0 orang atau 0% menyatakan tidak mudah.

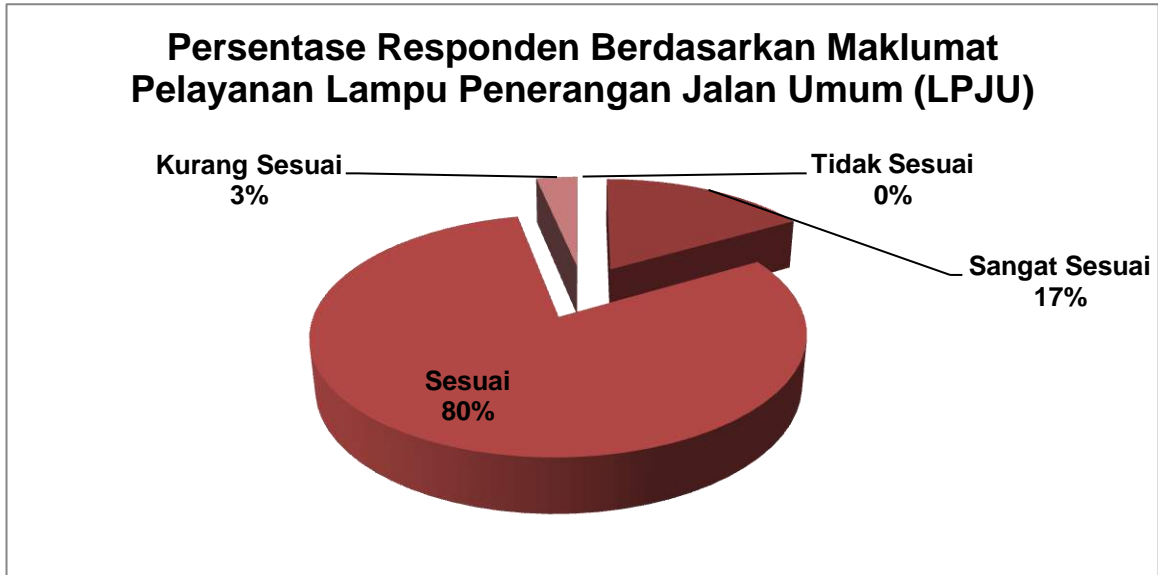
Gambar 4.12



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 60 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 44 orang atau 73% menyatakan bahwa kecepatan waktu pelayanan untuk Lampu Penerangan Jalan

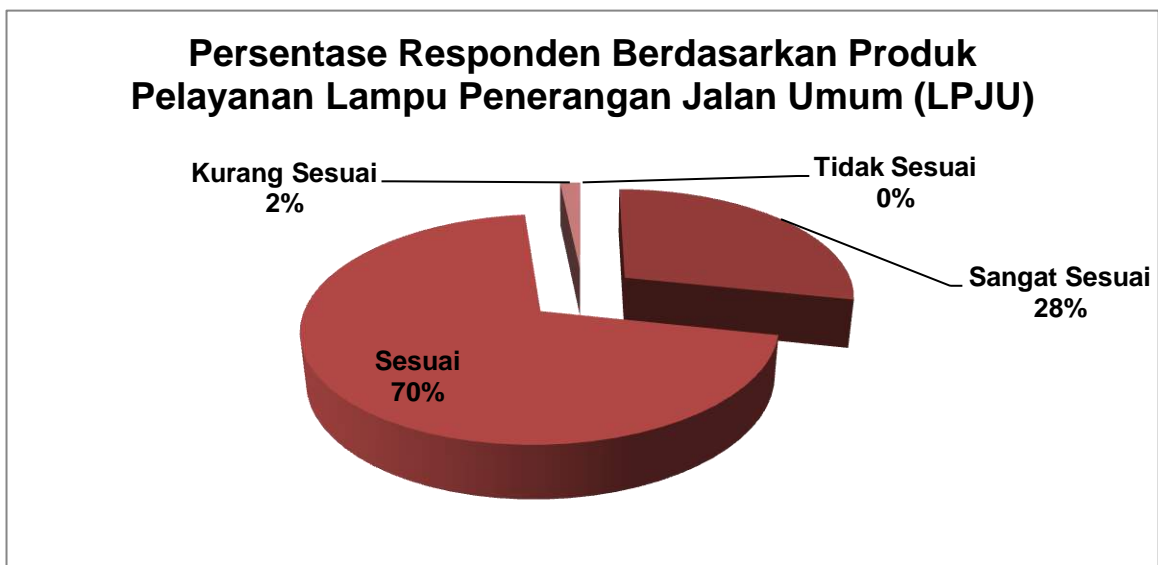
Umum (LPJU) cepat, sebanyak 13 orang atau 22% menyatakan sangat cepat, sebanyak 3 orang atau 5% yang menyatakan kurang cepat, dan sebanyak 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak cepat.

**Gambar 4.13**



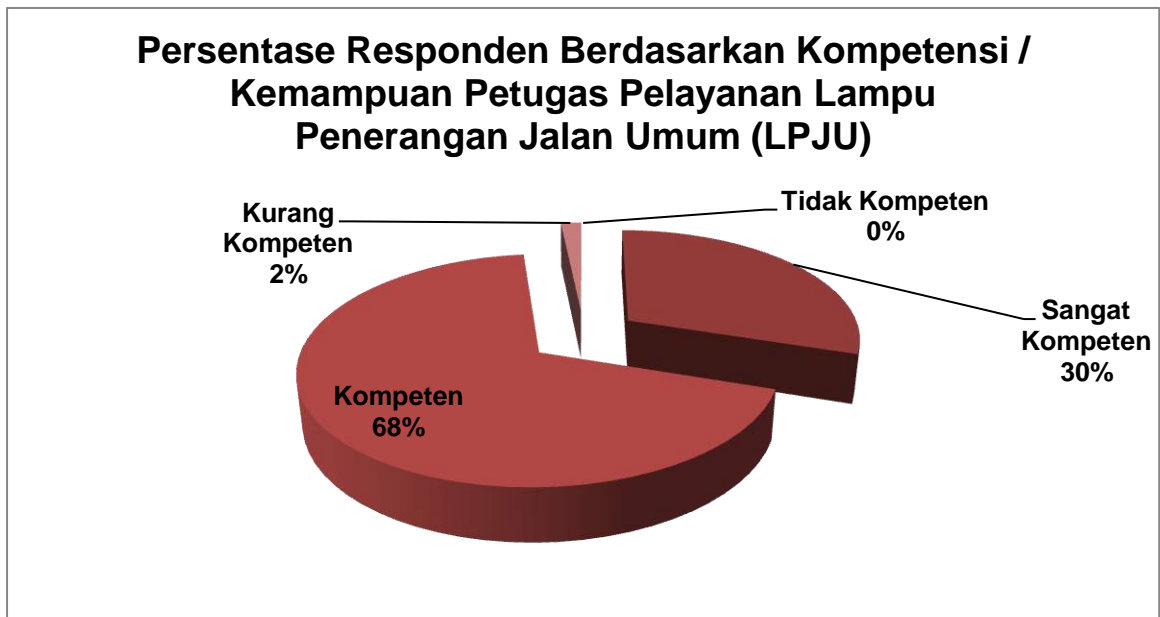
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 60 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 48 orang atau 80% menyatakan bahwa maklumat pelayanan untuk Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) sesuai, 10 orang atau 17% menyatakan sangat sesuai, 2 orang atau 3% yang menyatakan kurang sesuai, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan tidak sesuai.

**Gambar 4.14**



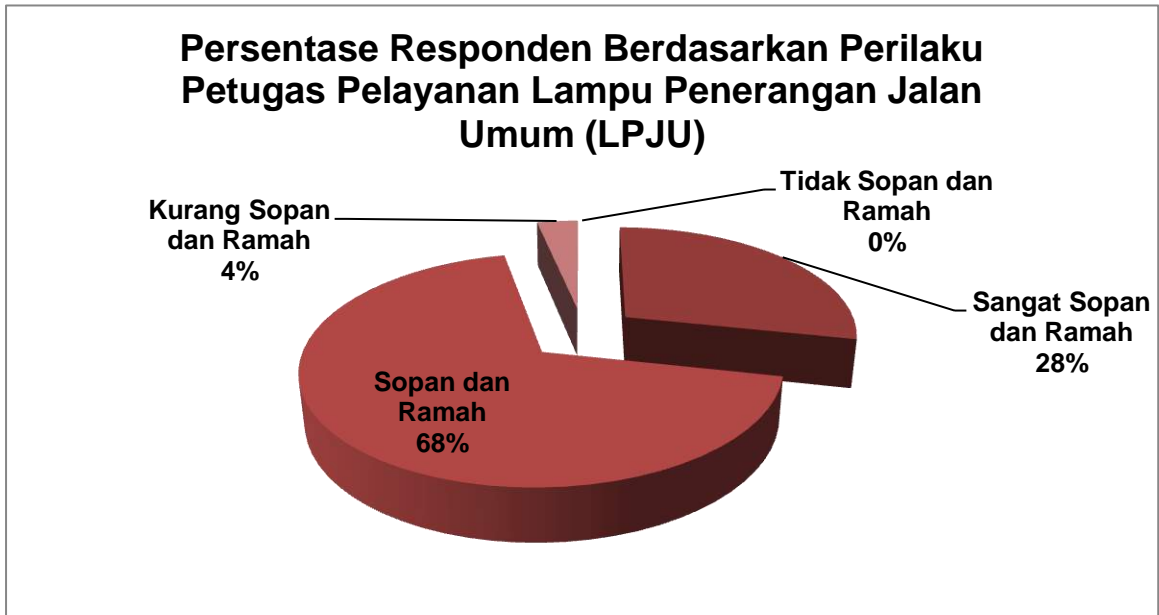
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 60 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 42 orang atau 70% menyatakan bahwa produk pelayanan untuk Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) sesuai, 17 orang atau 28% menyatakan sangat sesuai, 1 orang atau 2% yang menyatakan kurang sesuai, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak sesuai.

**Gambar 4.15**



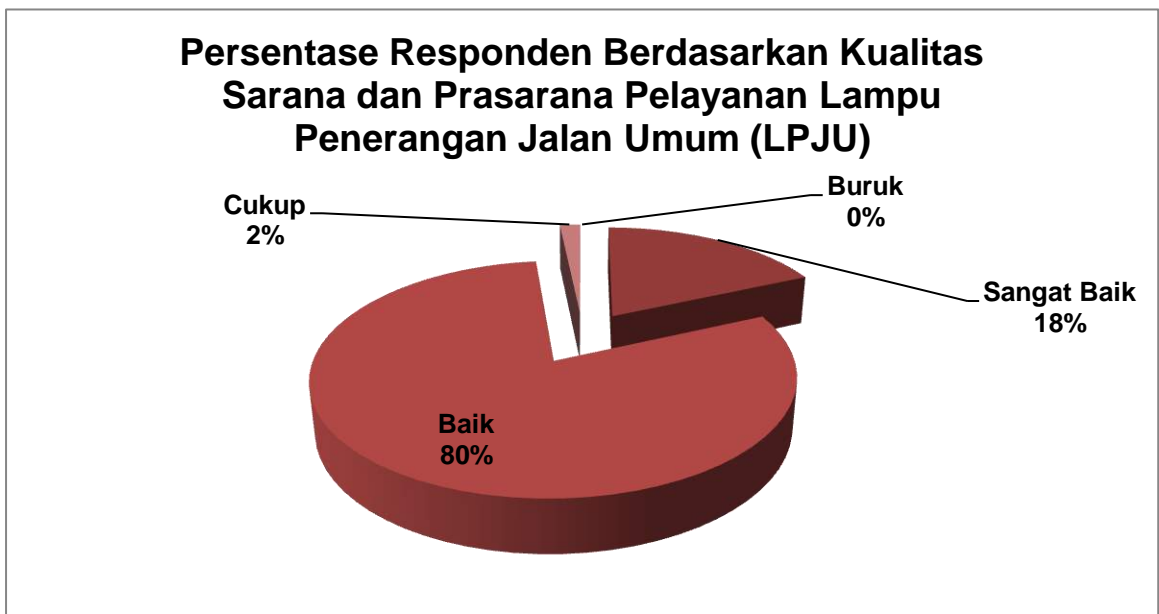
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 60 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 41 orang atau 68% menyatakan bahwa kompetensi / kemampuan petugas pelayanan untuk Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) kompeten, 18 orang atau 30% menyatakan sangat kompeten, 1 orang atau 2% yang menyatakan kurang kompeten, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak kompeten.

Gambar 4.16



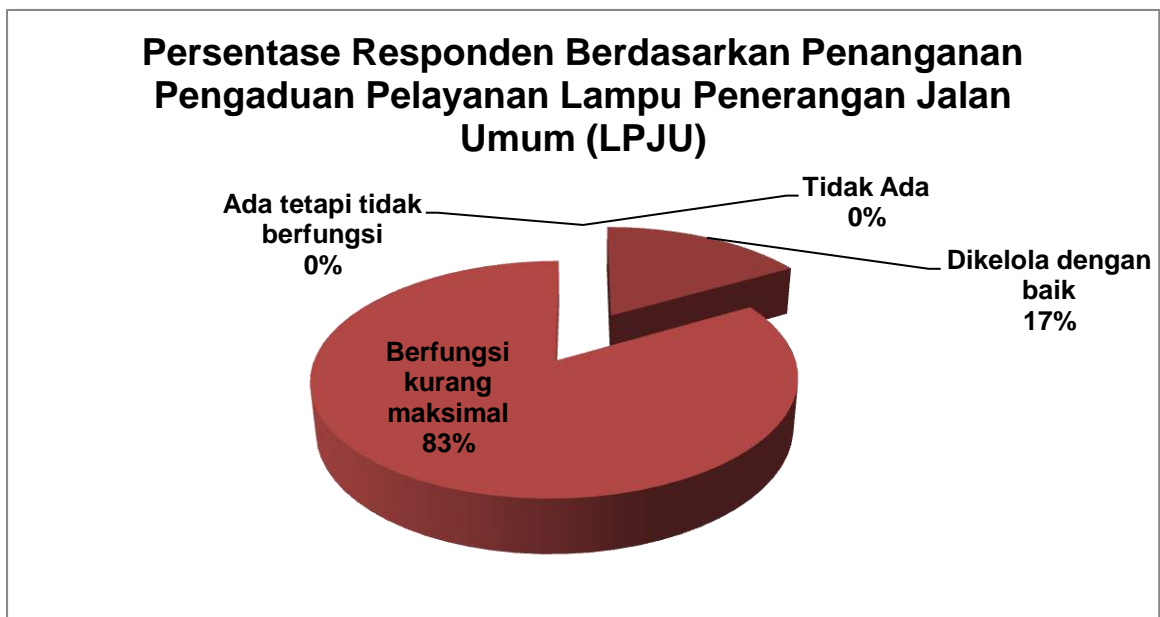
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 60 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 41 orang atau 68% menyatakan bahwa perilaku petugas pelayanan untuk Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) sopan dan ramah, 17 orang atau 28% menyatakan sangat sopan dan ramah, 2 orang atau 4% yang menyatakan kurang sopan dan ramah, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan tidak sopan dan ramah.

Gambar 4.17



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 60 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 48 orang atau 80% menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) baik, 11 orang atau 18% menyatakan sangat baik, 1 orang atau 2% yang menyatakan cukup, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan buruk.

**Gambar 4.18**



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 60 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 50 orang atau 83% menyatakan bahwa penanganan pengaduan dalam pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) berfungsi kurang maksimal, 10 orang atau 17% menyatakan dikelola dengan baik, 0 orang atau 0% yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak ada.

### 3. Kualitas Layanan IKM Alat Berat

Setelah dilakukan perhitungan terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dengan cara perhitungan yang telah ditentukan maka jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hasil Pengolahan data kuesioner atas pelayanan alat berat dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut :

**TABEL 4.3**  
**HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**KATEGORI PELAYANAN ALAT BERAT**  
**DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI KABUPATEN DELI SERDANG**

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN				TOTAL PELANGGAN	SCORING				TOTAL NILAI	NRR UNSUR	NRR TERTIMBANG
		SB	B	KB	TB		4	3	2	1			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	44	56	0	0	100	176	168	0	0	344	3,44	0,38184
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	42	58	0	0	100	168	174	0	0	342	3,42	0,37962
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	37	63	0	0	100	148	189	0	0	337	3,37	0,37407
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang Pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan maklumat pelayanan.	52	48	0	0	100	208	144	0	0	352	3,52	0,39072
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	48	52	0	0	100	192	156	0	0	348	3,48	0,38628
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	47	53	0	0	100	188	159	0	0	347	3,47	0,38517
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	43	57	0	0	100	172	171	0	0	343	3,43	0,38073
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	32	68	0	0	100	128	204	0	0	332	3,32	0,36852
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	38	62	0	0	100	152	186	0	0	338	3,38	0,37518
<b>TOTAL NILAI</b>											30,83	3,42213	
<b>NILAI RATA - RATA</b>												<b>85,55</b>	

Kesimpulan :

Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah : 85,55

**BAIK**

KRITERIA PENILAIAN		
NO	Kriteria	Score
1	Sangat Baik	= 90 - 100
2	Baik	= 70 - 89
3	Kurang Baik	= 40 - 69
4	Tidak Baik	= 00 - 39

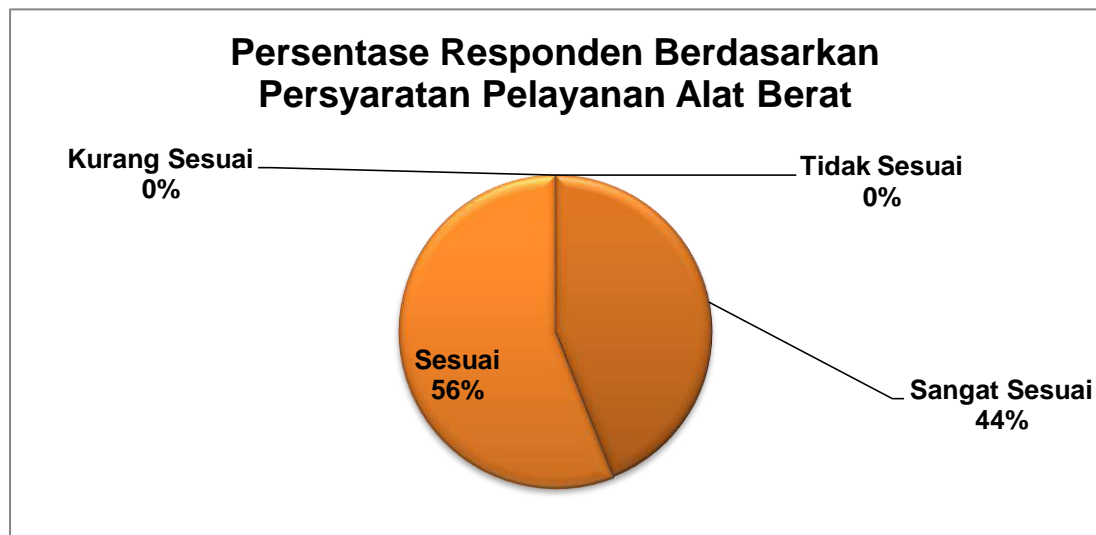


Kepala Dinas  
 Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi  
 Kabupaten Deli Serdang

Janso Saputrar, S.T., M.T.  
 Pembina Tekn.  
 NIP. 19740113 200312 1 001

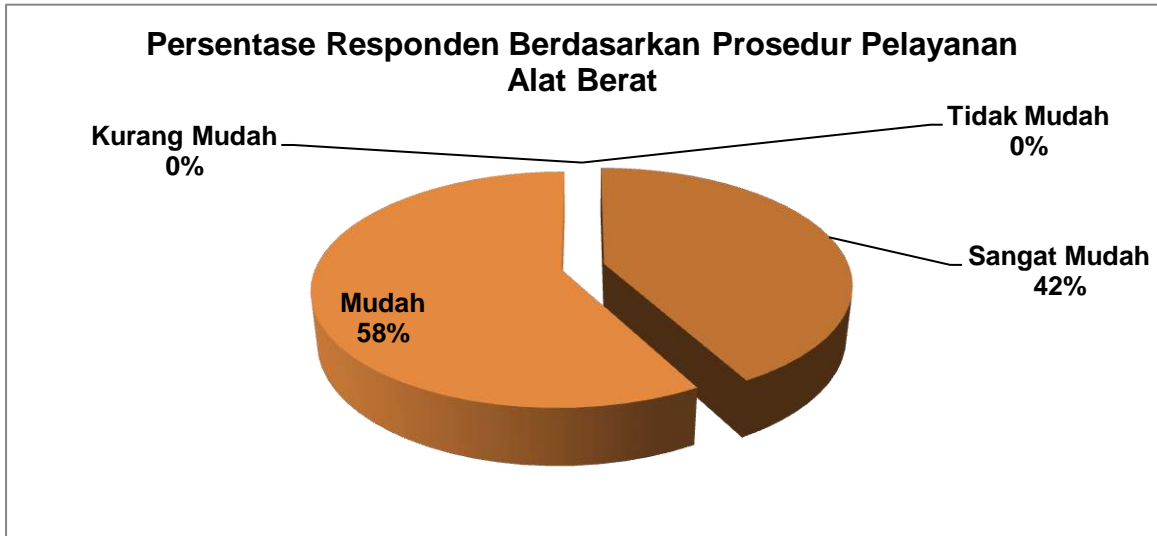
Tabel 4.3 memperlihatkan bahwa secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Alat Berat Pemerintah Kabupaten Deli Serdang untuk Bulan April s.d. Juni 2023 adalah **3,42213**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **85,55**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu Pelayanan Alat Berat Pemerintah Kabupaten Deli Serdang adalah **BAIK**. Dari 9 unsur layanan yang ada, maka dapat dibandingkan tingkat kepuasan masyarakat yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat sebagai berikut :

**Gambar 4.19**



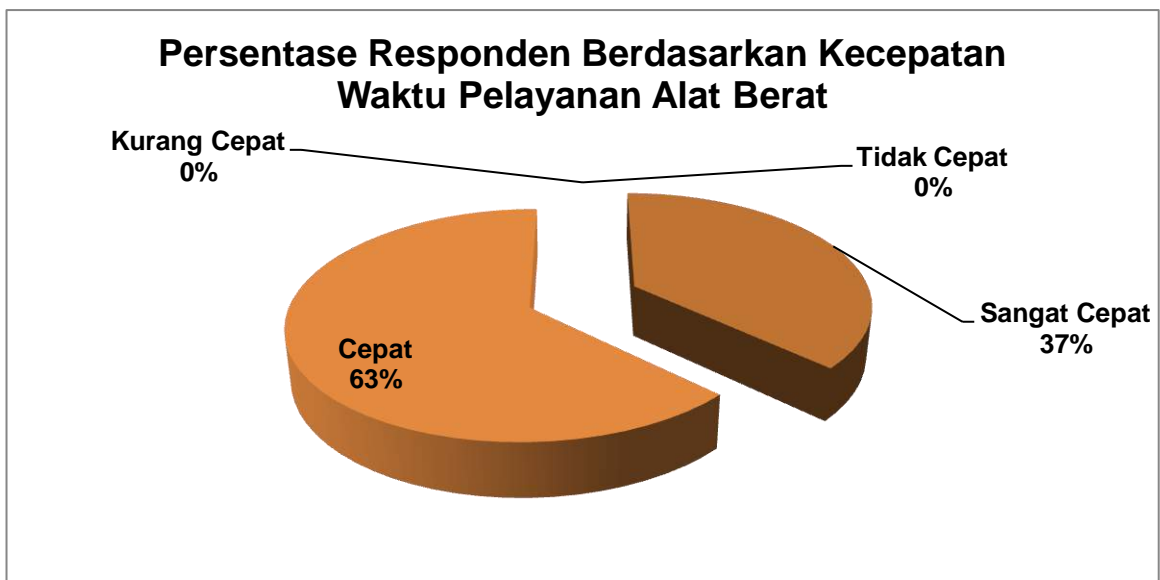
Dari gambar diatas dapat lihat, bahwa dari 100 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 56 orang atau 56% menyatakan bahwa persyaratan untuk Alat Berat sesuai, sebanyak 44 orang atau 44% menyatakan sangat sesuai, sebanyak 0 orang atau 0% menyatakan kurang sesuai, dan sebanyak 0 orang atau 0% menyatakan tidak sesuai.

**Gambar 4.20**



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 100 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 58 orang atau 58% menyatakan bahwa prosedur untuk Alat Berat mudah, sebanyak 42 orang atau 42% menyatakan sangat mudah, 0 orang atau 0% menyatakan kurang mudah, dan 0 orang atau 0% menyatakan tidak mudah.

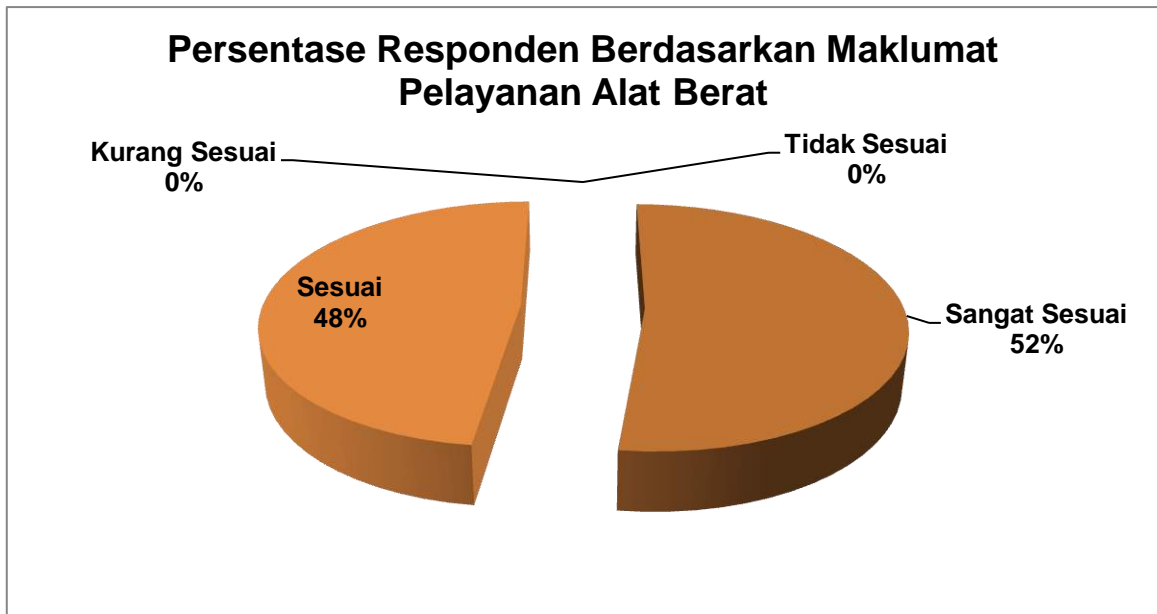
**Gambar 4.21**



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 100 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 63 orang atau 63% menyatakan bahwa kecepatan waktu pelayanan untuk Alat Berat cepat, sebanyak 37 orang atau 37% yang menyatakan sangat cepat, sebanyak 0 orang atau 0% yang menyatakan kurang cepat, dan sebanyak 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak cepat.

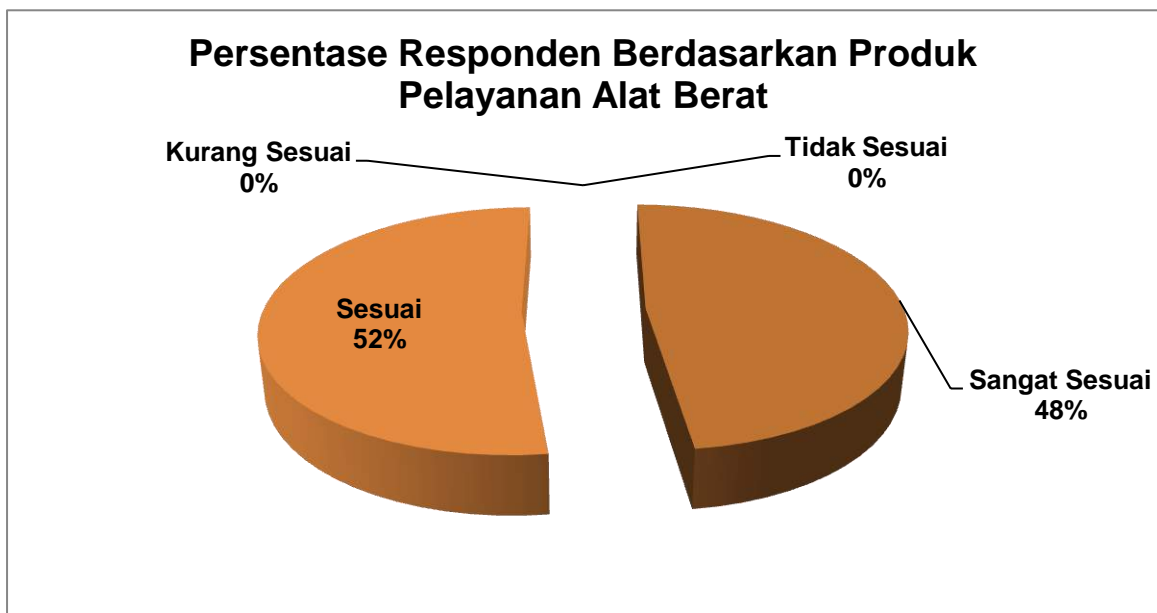


Gambar 4.22



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 100 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 52 orang atau 52% menyatakan bahwa maklumat pelayanan untuk Alat Berat sangat sesuai, 48 orang atau 48% menyatakan sesuai, 0 orang atau 0% yang menyatakan kurang sesuai, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak sesuai.

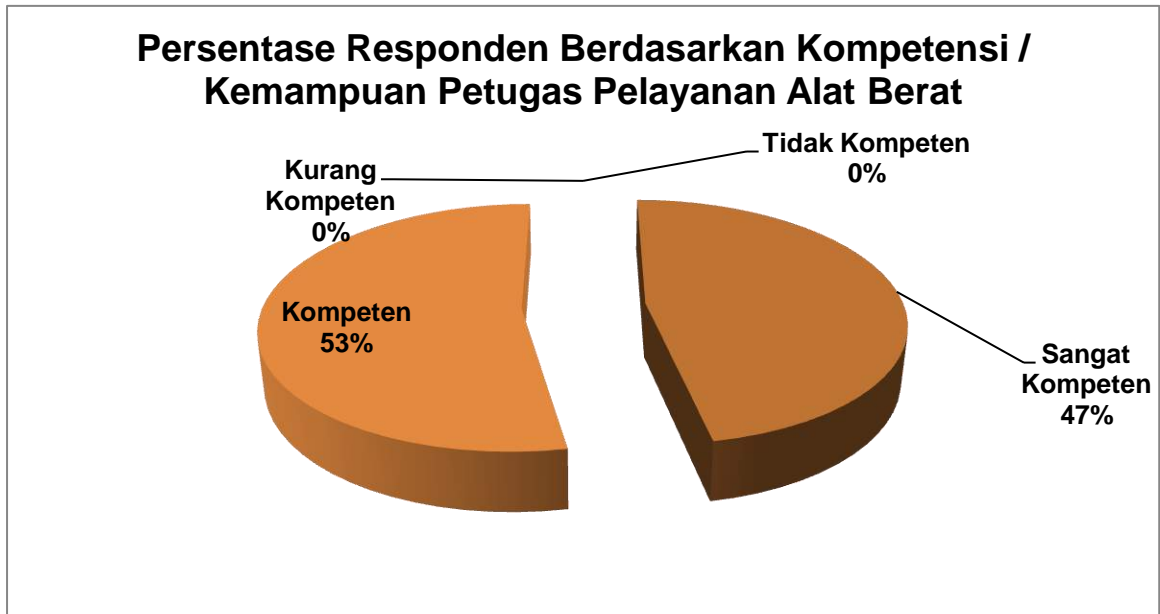
Gambar 4.23



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 100 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 52 orang atau 52% menyatakan bahwa produk pelayanan untuk Alat Berat sesuai, 48 orang atau 48% yang menyatakan sangat

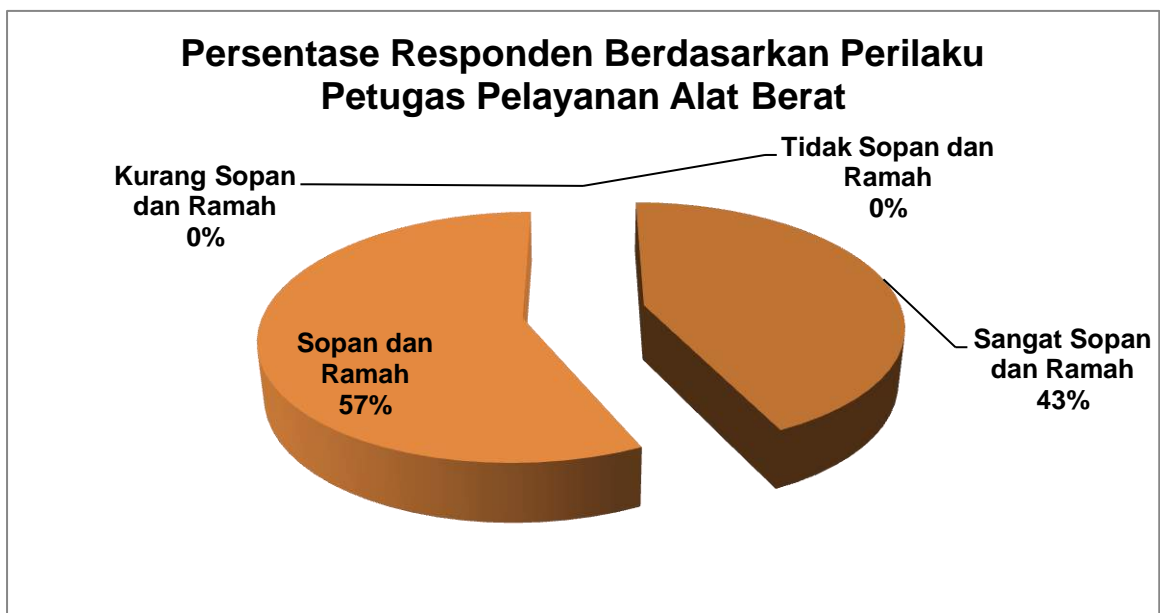
sesuai, 0 orang atau 0% yang menyatakan kurang sesuai, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak sesuai.

**Gambar 4.24**



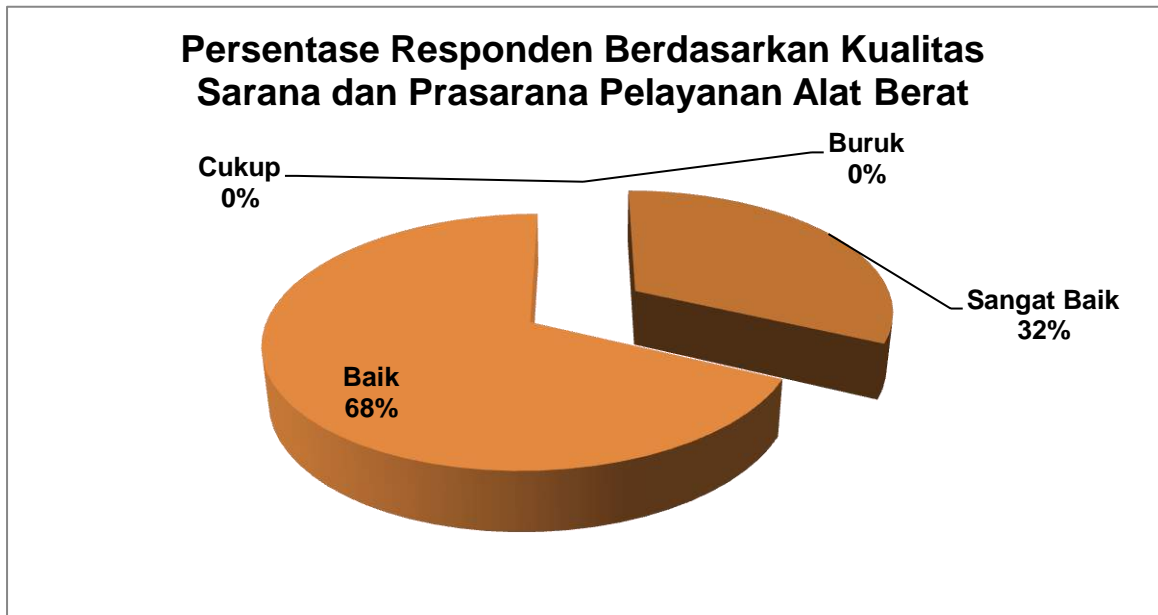
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 100 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 53 orang atau 53% menyatakan bahwa kompetensi / kemampuan petugas pelayanan untuk Alat Berat kompeten, 47 orang atau 47% menyatakan sangat kompeten, 0 orang atau 0% yang menyatakan kurang kompeten, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak kompeten.

**Gambar 4.25**



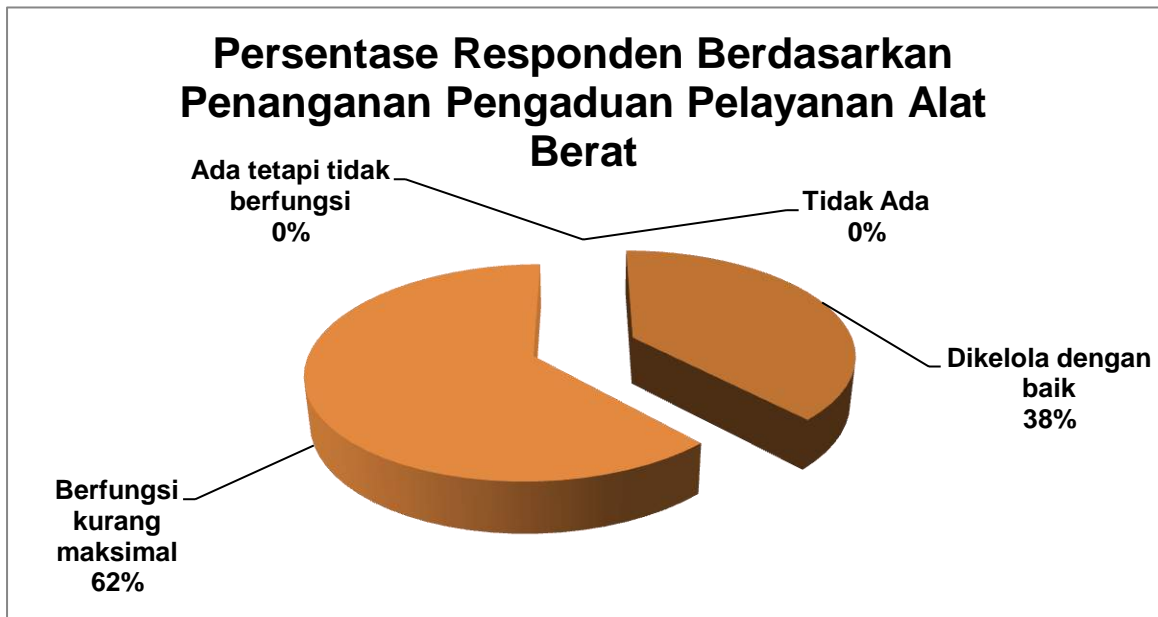
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 100 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 57 orang atau 57% menyatakan bahwa perilaku petugas pelayanan untuk Alat Berat sopan dan ramah, 43 orang atau 43% menyatakan sangat sopan dan ramah, 0 orang atau 0% yang menyatakan kurang sopan dan ramah, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan tidak sopan dan ramah.

**Gambar 4.26**



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 100 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 68 orang atau 68% menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan Alat Berat baik, 32 orang atau 32% menyatakan sangat baik, 0 orang atau 0% yang menyatakan cukup, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan buruk.

Gambar 4.27



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 100 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 62 orang atau 62% menyatakan bahwa penanganan pengaduan dalam pelayanan Alat Berat berfungsi kurang maksimal, 38 orang atau 38% menyatakan dikelola dengan baik, 0 orang atau 0% yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak ada.

4. Kualitas Layanan IKM Irigasi

Setelah dilakukan perhitungan terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dengan cara perhitungan yang telah ditentukan maka jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hasil Pengolahan data kuesioner atas pelayanan irigasi dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut :

**TABEL 4.4**  
**HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**KATEGORI PELAYANAN IRIGASI**  
**DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI KABUPATEN DELI SERDANG**

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN				TOTAL PELANGGAN	SCORING				TOTAL NILAI	NRR UNSUR	NRR TERTIMBANG
		SB	B	KB	TB		4	3	2	1			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	28	56	4	0	88	112	168	8	0	268	3,272727273	0,363272727
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	18	67	3	0	88	72	201	6	0	279	3,170454545	0,351920455
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	20	64	4	0	88	80	192	8	0	280	3,181818182	0,353181818
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang Pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan maklumat pelayanan.	11	75	2	0	88	44	225	4	0	273	3,102272727	0,344352273
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	16	69	3	0	88	64	207	6	0	277	3,147727273	0,349397727
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	11	73	4	0	88	44	219	8	0	271	3,079545455	0,341829545
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	10	78	2	0	88	40	228	4	0	272	3,090909091	0,343090909
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	20	65	3	0	88	80	195	6	0	281	3,193181818	0,354443182
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	20	67	1	0	88	80	201	2	0	283	3,215909091	0,356965909
<b>TOTAL NILAI</b>											28,45454545	3,158454545	
<b>NILAI RATA - RATA</b>												<b>78,96</b>	

**Kesimpulan :**

Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah : 78,96

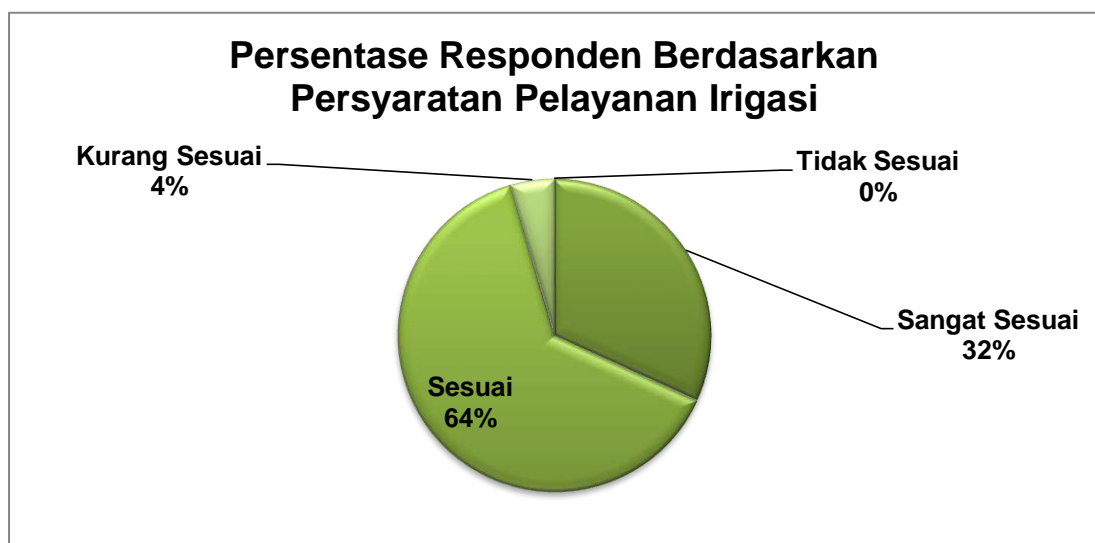
**BAIK**

KRITERIA PENILAIAN		
NO	Kriteria	Score
1	Sangat Baik	= 90 - 100
2	Baik	= 70 - 89
3	Kurang Baik	= 40 - 69
4	Tidak Baik	= 00 - 39



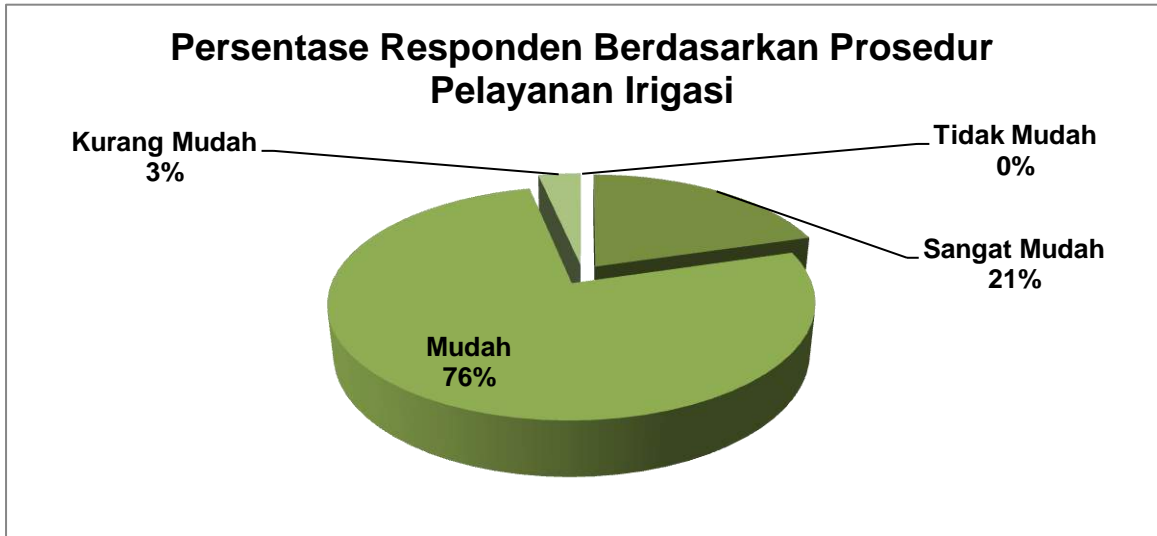
Tabel 4.4 memperlihatkan bahwa secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Irigasi Pemerintah Kabupaten Deli Serdang untuk Bulan April s.d. Juni 2023 adalah **3,15845454545454**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **78,96**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan Irigasi Pemerintah Kabupaten Deli Serdang adalah **BAIK**. Dari 9 unsur layanan yang ada, maka dapat dibandingkan tingkat kepuasan masyarakat yang mendapatkan Pelayanan Irigasi sebagai berikut :

**Gambar 4.28**



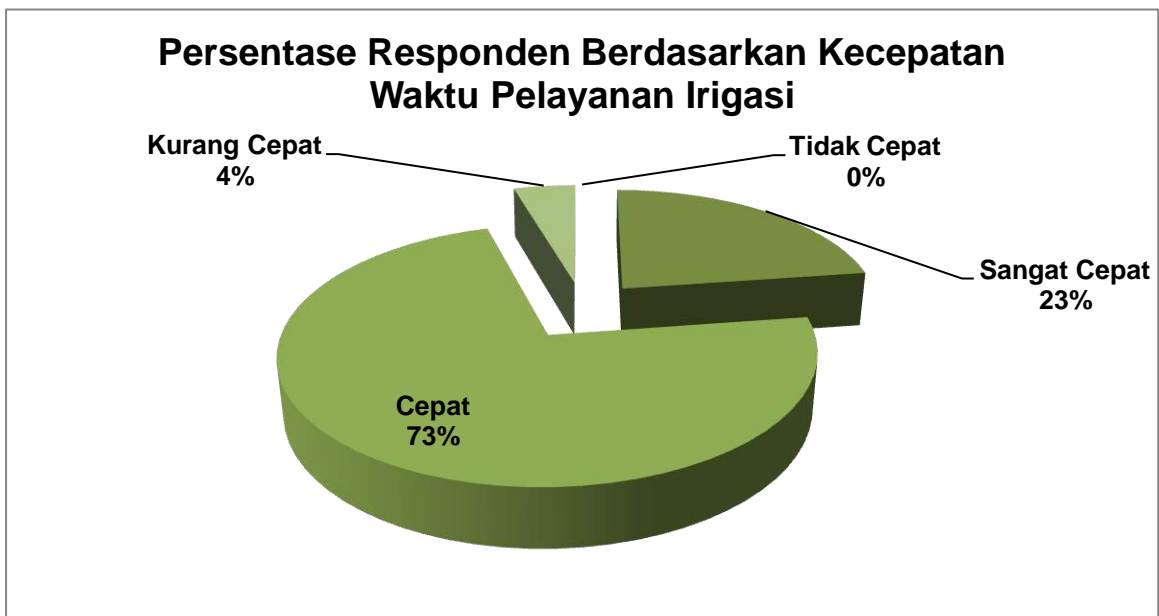
Dari gambar diatas dapat lihat, bahwa dari 88 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 56 orang atau 64% menyatakan bahwa persyaratan untuk Irigasi sesuai, sebanyak 28 orang atau 32% menyatakan sangat sesuai, sebanyak 4 orang atau 4% menyatakan kurang sesuai, dan sebanyak 0 orang atau 0% menyatakan tidak sesuai.

Gambar 4.29



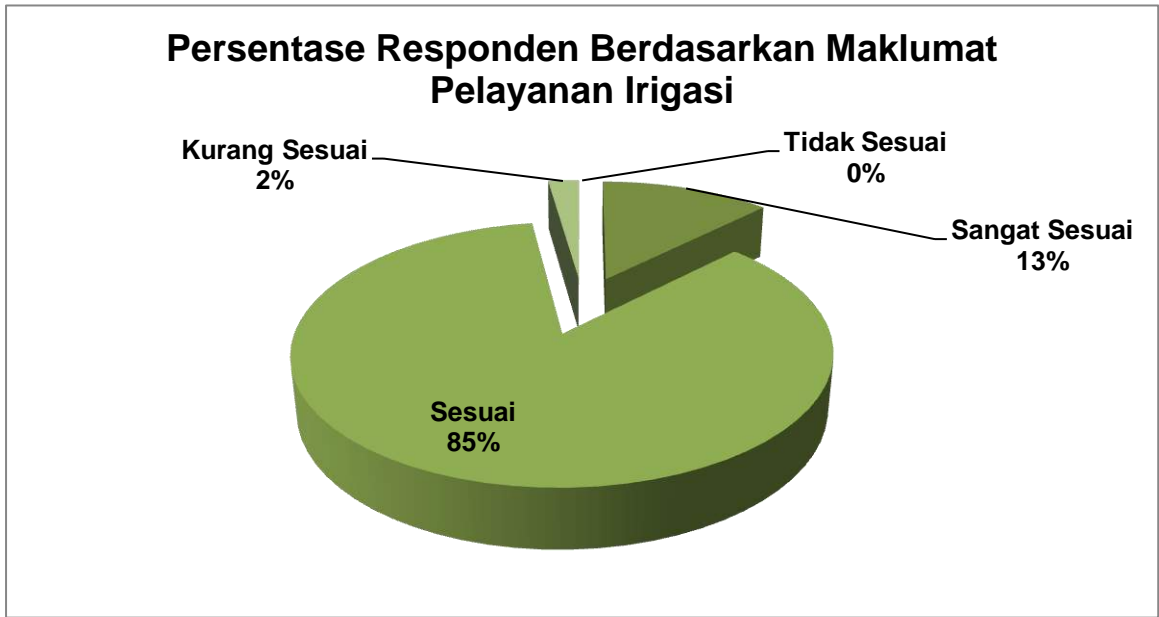
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 88 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 67 orang atau 76% menyatakan bahwa prosedur untuk Irigasi mudah, sebanyak 18 orang atau 21% menyatakan sangat mudah, 3 orang atau 3% menyatakan kurang mudah, dan 0 orang atau 0% menyatakan tidak mudah.

Gambar 4.30



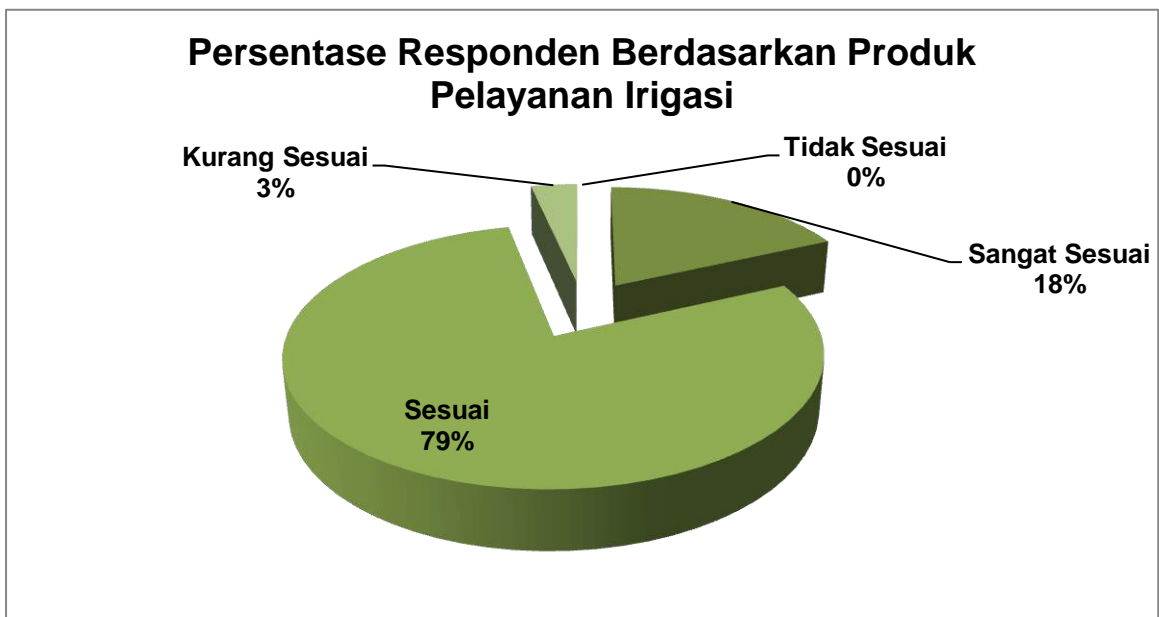
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 88 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 64 orang atau 73% menyatakan bahwa kecepatan waktu pelayanan untuk Irigasi cepat, sebanyak 20 orang atau 23% menyatakan sangat cepat, sebanyak 4 orang atau 4% yang menyatakan kurang cepat, dan sebanyak 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak cepat.

Gambar 4.31



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 88 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 75 orang atau 85% menyatakan bahwa maklumat pelayanan untuk Irigasi sesuai, 11 orang atau 13% menyatakan sangat sesuai, 2 orang atau 2% yang menyatakan kurang sesuai, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak sesuai.

Gambar 4.31

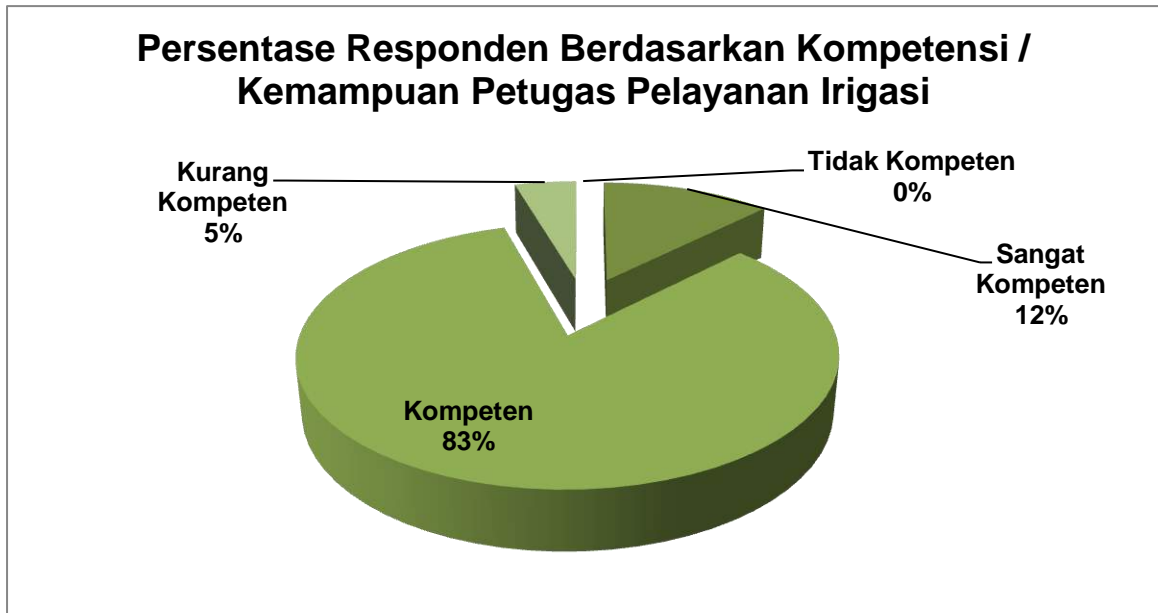


Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 88 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 69 orang atau 79% menyatakan bahwa produk pelayanan untuk Irigasi sesuai, 16 orang atau 18% menyatakan sangat sesuai, 3 orang atau 3% yang menyatakan kurang sesuai, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak sesuai.



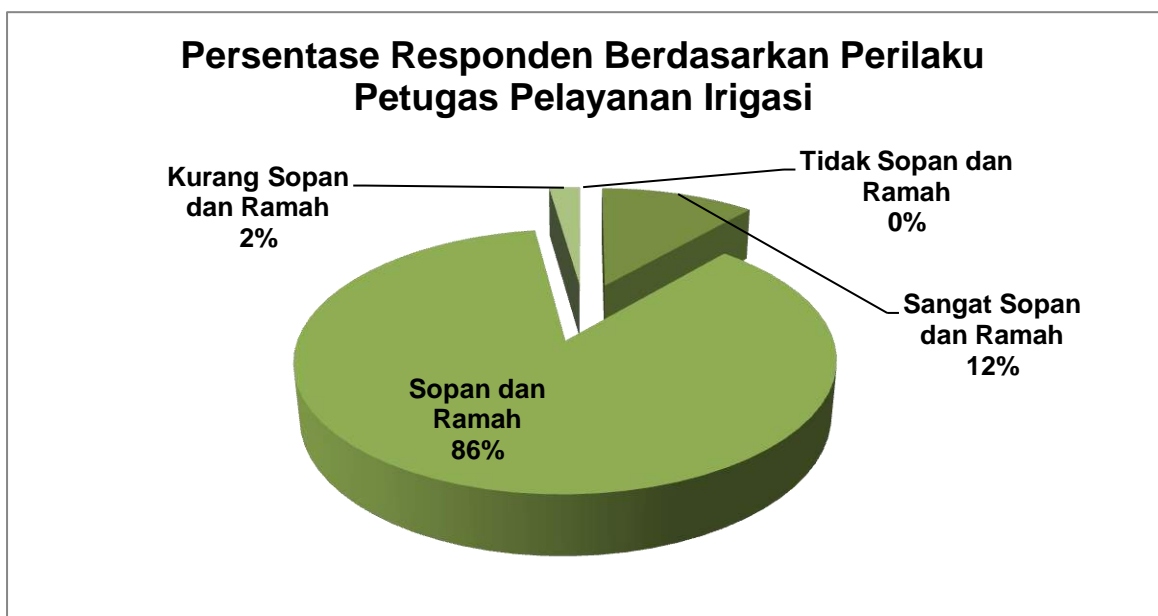
orang atau 3% yang menyatakan kurang sesuai, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak sesuai.

**Gambar 4.32**



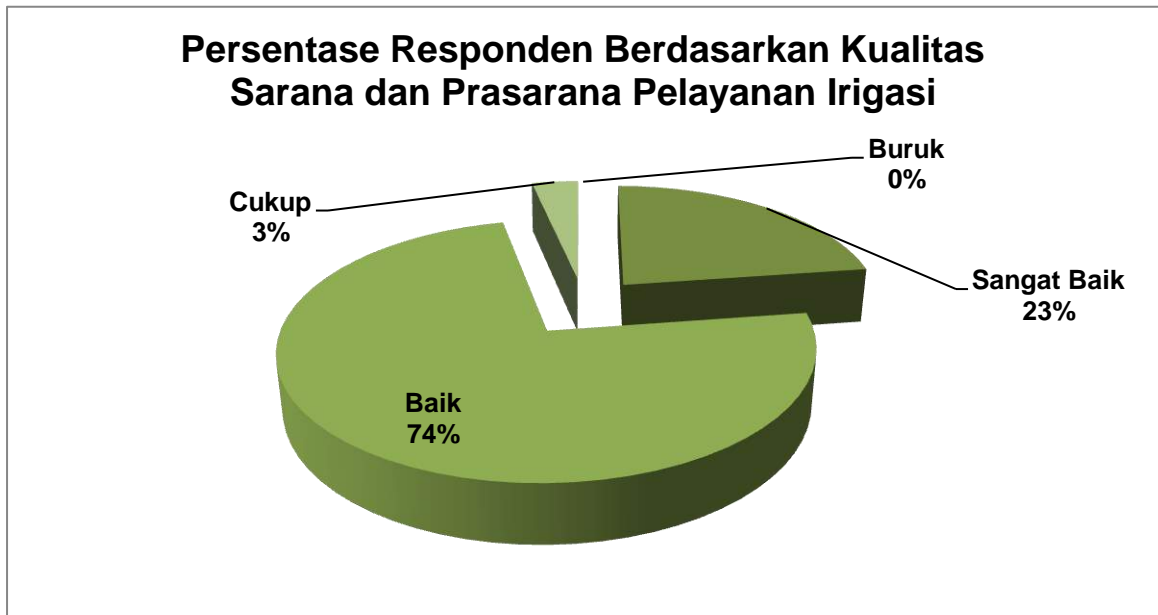
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 88 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 73 orang atau 83% menyatakan bahwa kompetensi / kemampuan petugas pelayanan untuk Irigasi kompeten, 11 orang atau 12% menyatakan sangat kompeten, 4 orang atau 5% yang menyatakan kurang kompeten, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak kompeten.

**Gambar 4.33**



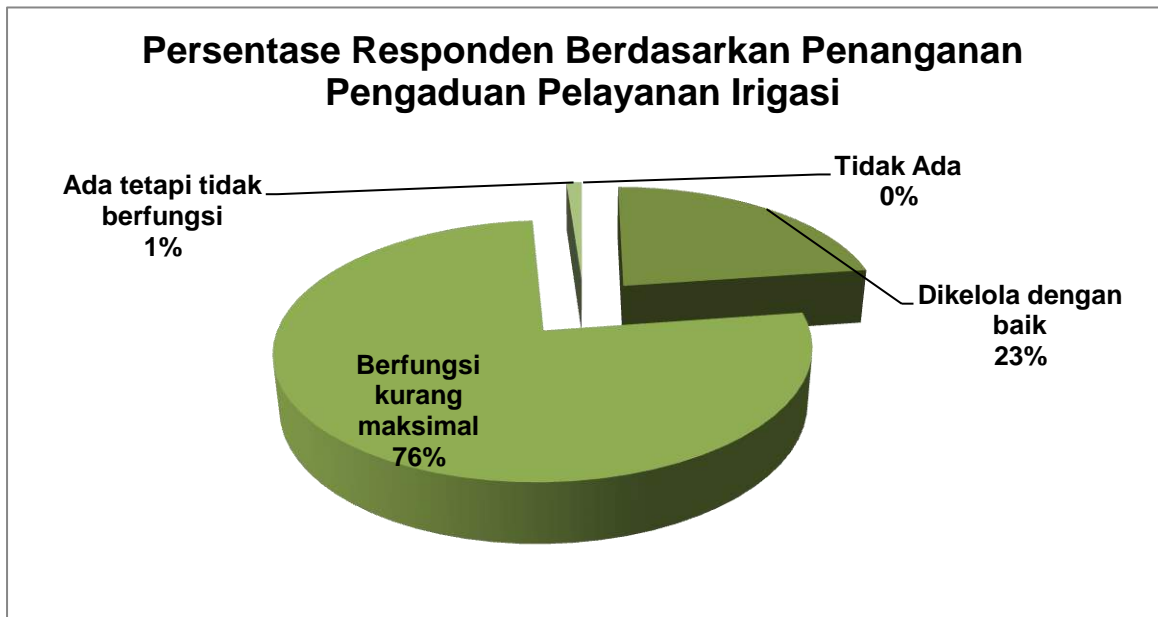
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 88 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 76 orang atau 86% menyatakan bahwa perilaku petugas pelayanan untuk Irigasi sopan dan ramah, 10 orang atau 12% menyatakan sangat sopan dan ramah, 2 orang atau 2% yang menyatakan kurang sopan dan ramah, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan tidak sopan dan ramah.

**Gambar 4.34**



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 88 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 65 orang atau 74% menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan Irigasi baik, 20 orang atau 23% menyatakan sangat baik, 3 orang atau 3% yang menyatakan cukup, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan buruk.

Gambar 4.35



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 88 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 67 orang atau 76% menyatakan bahwa penanganan pengaduan dalam pelayanan Irigasi berfungsi kurang maksimal, 20 orang atau 23% menyatakan dikelola dengan baik, 1 orang atau 1% yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak ada.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja layanan pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang, selanjutnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Jalan dan Jembatan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang secara umum di kategorikan Baik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) Pemerintah Kabupaten Deli Serdang secara umum di kategorikan Baik.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Alat Berat Pemerintah Kabupaten Deli Serdang secara umum di kategorikan Baik.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Irigasi Pemerintah Kabupaten Deli Serdang secara umum di kategorikan Baik.

Sedangkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayananaan jika dituangkan kedalam tabel dan dicari rata-rata nilai untuk mendapat Indeks Kepuasan Masyarakat, maka dapat dilihat pada Tabel 5.1 berikut :

**TABEL 5.1**  
**HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**KATEGORI SELURUH PELAYANAN DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI**  
**KABUPATEN DELI SERDANG**

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN				TOTAL PELANGGAN	SCORING				TOTAL NILAI	NRR UNSUR	NRR TERTIMBANG
		SB	B	KB	TB		4	3	2	1			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	123	213	14	0	350	492	639	28	0	1159	3,311428571	0,367568571
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	95	242	13	0	350	380	726	26	0	1132	3,234285714	0,359005714
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	94	242	14	0	350	376	726	28	0	1130	3,228571429	0,358371429
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang Pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan maklumat pelayanan.	91	245	14	0	350	364	735	28	0	1127	3,22	0,35742
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	98	239	13	0	350	392	717	26	0	1135	3,242857143	0,359957143
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	93	248	9	0	350	372	744	18	0	1134	3,24	0,35964
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	90	244	16	0	350	360	732	32	0	1124	3,211428571	0,356468571
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	85	252	13	0	350	340	756	26	0	1122	3,205714286	0,355834286
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	100	246	4	0	350	400	738	8	0	1146	3,274285714	0,363445714
<b>TOTAL NILAI</b>											29,16857143	3,237711429	
<b>NILAI RATA - RATA</b>												<b>80,94</b>	

Kesimpulan :

Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah : 80,94

**BAIK**

KRITERIA PENILAIAN		
NO	Kriteria	Score
1	Sangat Baik	= 90 - 100
2	Baik	= 70 - 89
3	Kurang Baik	= 40 - 69
4	Tidak Baik	= 00 - 39

  
 Kepala Dinas  
 Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi  
 Kabupaten Deli Serdang  
 Janso Sjahputar, S.T., M.T.  
 Rembela Tk. I  
 NIP. 19710113 200312 1 001

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan hasil survei tersebut diberikan beberapa rekomendasi perbaikan tindak lanjut sebagai berikut :

1. Perlunya ditingkatkan lagi Pelayanan Publik agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang didapat, dan penilaian survei pada saat pengisian kuesioner bisa mendapat nilai yang baik.
2. Perlunya penyediaan sarana untuk melacak progres pelayanan untuk kepastian waktu penyelesaian layanan mengacu pada Standar Pelayanan yang ditetapkan.
3. Perlunya sosialisasi kejelasan ada / tidak ada biaya tarif pelayanan. Perlu juga dijelaskan dalam hal apa biaya pelayanan yang digratiskan dan dalam tahapan apa perlu ada biaya termasuk penjelasan pihak yang menentukan biaya beserta peraturan yang mendasarinya.
4. Perlunya secara terus menerus dilakukan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan dan mendapatkan umpan balik perbaikan layanan yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut perbaikan layanan.

## BAB VI PENUTUP

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang yang telah kami buat sebagai bahan peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Deli Serdang

Dibuat di : Lubuk Pakam  
Pada Tanggal : Juli 2023

Kepala Dinas  
Sumber Daya Air, Bina Marga dan  
Bina Konstruksi  
Kabupaten Deli Serdang



**JANSO SIPAHUTAR, S.T., M.T.**  
Pembina Tk. 1  
NIP. 19710113 200312 1 001

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN  
DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI  
KABUPATEN DELI SERDANG**

**JENIS PELAYANAN : JALAN DAN JEMBATAN**  
**JUMLAH RESPONDEN : 102 ORANG**

NO. KUESIONER	PARAMETER JAWABAN PERTANYAAN KUESIONER								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
A.1	3	4	4	4	4	4	4	4	3
A.2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
A.3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
A.5	3	3	4	3	3	3	3	4	3
A.6	3	3	4	3	4	4	4	4	3
A.7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.8	3	3	4	3	3	3	3	3	3
A.9	4	4	4	3	3	3	3	3	3
A.10	4	3	3	2	3	3	3	3	3
A.11	4	3	3	3	2	3	3	3	3
A.12	4	3	3	3	3	3	3	3	3
A.13	4	4	4	4	4	4	4	2	3
A.14	3	3	3	3	3	3	4	3	4
A.15	3	3	3	3	4	4	4	3	4
A.16	2	3	3	3	3	3	3	3	4
A.17	3	3	3	4	3	3	4	3	4
A.18	3	3	2	4	4	4	4	3	3
A.19	3	3	4	3	3	3	2	3	3
A.20	2	4	4	3	3	3	3	3	4
A.21	4	4	4	4	2	4	2	2	4
A.22	3	3	3	3	2	2	3	4	3
A.23	3	3	3	3	3	3	3	4	3
A.24	3	3	3	3	3	3	3	4	4
A.25	3	4	4	4	3	4	4	4	4
A.26	3	3	3	3	3	3	2	4	4
A.27	4	3	3	3	3	3	3	3	3
A.28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.29	4	4	3	4	4	4	4	3	3
A.30	4	3	2	2	4	4	3	3	3
A.31	4	3	4	4	4	4	3	3	4
A.32	4	3	3	3	3	4	4	4	4
A.33	4	3	3	3	3	3	3	3	4
A.34	3	4	4	4	4	4	4	4	4
A.35	3	3	3	3	3	3	3	3	4
A.36	4	3	3	3	3	3	3	3	4
A.37	4	3	3	3	3	3	3	3	3
A.38	3	3	3	3	3	3	3	4	4
A.39	3	4	4	4	3	4	4	3	4
A.40	4	4	4	3	3	3	3	3	4
A.41	4	4	4	3	3	3	3	4	4



NO. KUESIONER	PARAMETER JAWABAN PERTANYAAN KUESIONER								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
A.42	4	3	4	4	4	3	3	4	4
A.43	3	3	3	3	4	3	3	4	4
A.44	3	3	3	3	4	3	3	4	4
A.45	3	4	4	4	4	3	3	3	3
A.46	3	3	3	2	3	3	3	3	3
A.47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.48	3	2	2	4	4	2	2	3	3
A.49	4	3	3	2	3	3	4	3	3
A.50	4	3	3	3	3	3	4	3	3
A.51	4	3	3	3	3	3	4	3	4
A.52	4	3	3	3	3	3	2	3	3
A.53	4	3	3	3	3	3	4	3	3
A.54	3	3	4	3	3	3	4	3	4
A.55	3	3	4	3	3	3	2	3	4
A.56	4	3	4	3	3	3	2	3	3
A.57	4	3	4	4	4	4	4	3	3
A.58	4	3	3	3	3	3	2	3	4
A.59	4	3	3	3	3	3	4	3	3
A.60	3	3	3	3	2	3	2	4	3
A.61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
A.64	3	4	3	3	4	4	3	3	3
A.65	3	3	3	4	3	3	3	4	4
A.66	3	3	2	3	3	2	3	3	2
A.67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
A.68	3	4	4	3	2	3	3	3	3
A.69	3	4	2	3	3	3	2	2	3
A.70	3	4	3	2	2	3	3	3	3
A.71	3	4	4	2	4	4	4	2	3
A.72	3	3	2	3	3	3	3	4	3
A.73	3	3	3	3	2	3	3	2	4
A.74	3	4	3	3	3	3	3	4	4
A.75	3	3	3	3	3	3	3	4	4
A.76	2	3	3	3	3	3	3	2	2
A.77	3	2	3	3	3	3	3	2	3
A.78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.79	2	3	3	2	2	3	3	2	3
A.80	3	3	3	2	3	3	3	3	3
A.81	2	3	3	3	3	3	3	3	3
A.82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.84	4	3	3	3	3	3	3	3	3
A.85	4	3	3	4	2	4	3	3	3
A.86	4	3	3	3	3	3	2	3	3
A.87	4	3	3	3	3	3	3	3	2
A.88	3	2	2	3	3	3	3	3	3
A.89	3	2	3	3	3	3	3	3	3
A.90	4	3	3	3	3	3	2	3	3

NO. KUESIONER	PARAMETER JAWABAN PERTANYAAN KUESIONER								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
A.91	4	3	3	2	3	3	3	3	3
A.92	2	3	3	3	3	3	3	3	3
A.93	4	2	3	4	3	3	3	3	3
A.94	2	2	3	3	3	3	3	2	3
A.95	2	2	3	3	3	3	3	3	3
A.96	3	3	3	3	3	2	3	3	3
A.97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.98	3	3	3	3	3	3	3	3	4
A.99	3	2	3	2	3	3	3	3	3
A.100	2	3	3	3	3	3	3	3	3
A.101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>JUMLAH NILAI PER PARAMETER (JP)</b>	330	316	323	314	314	319	314	319	335
<b>NILAI RATA - RATA (NRR) PER PARAMETER</b>	3,24	3,10	3,17	3,08	3,08	3,13	3,08	3,13	3,28
<b>NILAI INDEKS PER PARAMETER</b>	0,359	0,344	0,352	0,342	0,342	0,347	0,342	0,347	0,365
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b>	<b>78,46</b>								
<b>KATEGORI PENILAIAN KEPUASAN PELAYANAN</b>	<b>BAIK</b>								

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN  
DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI  
KABUPATEN DELI SERDANG**

**JENIS PELAYANAN : LAMPU PENERANGAN JALAN UMUM**  
**JUMLAH RESPONDEN : 60 ORANG**

NO. KUESIONER	PARAMETER JAWABAN PERTANYAAN KUESIONER								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
B.1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
B.2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
B.3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
B.4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
B.5	4	3	3	3	3	3	4	3	3
B.6	3	3	3	3	3	4	4	3	4
B.7	3	3	4	3	4	3	3	3	3
B.8	4	4	3	3	3	4	4	3	3
B.9	3	3	4	3	3	4	4	4	3
B.10	3	4	3	3	4	3	3	3	3
B.11	3	3	4	3	4	3	3	4	4
B.12	4	4	3	3	3	4	4	3	3
B.13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
B.14	3	3	4	3	3	4	2	3	4
B.15	3	3	3	3	4	3	3	3	3
B.16	3	2	3	3	3	4	2	3	4
B.17	4	4	4	3	4	3	3	3	4
B.18	3	3	2	3	3	4	3	3	4
B.19	3	3	3	3	4	3	4	3	3
B.20	3	4	4	4	4	4	3	3	3
B.21	4	3	3	3	3	4	3	3	3
B.22	3	4	4	3	3	3	4	4	3
B.23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
B.24	4	4	3	3	3	4	3	3	3
B.25	3	3	3	3	4	3	4	3	3
B.26	3	3	4	4	3	3	3	3	3
B.27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
B.28	4	3	3	3	3	3	3	3	3
B.29	3	3	3	3	4	3	3	3	3
B.30	4	4	3	4	3	4	3	3	4
B.31	3	3	3	3	3	3	4	3	3
B.32	3	3	4	3	3	3	3	3	4
B.33	4	4	3	2	3	3	4	4	3
B.34	3	4	2	3	3	3	3	3	3
B.35	3	4	3	4	4	3	3	4	3
B.36	3	3	3	3	3	3	4	3	3
B.37	4	3	2	3	3	4	3	3	3
B.38	4	3	3	3	3	3	4	4	3
B.39	4	3	3	4	3	3	3	3	3
B.40	3	4	3	4	3	4	3	3	3
B.41	4	3	3	3	3	4	3	4	3
B.42	3	3	3	3	4	3	3	3	3
B.43	4	3	3	3	3	3	3	3	3
B.44	4	3	4	3	3	4	3	3	3

NO. KUESIONER	PARAMETER JAWABAN PERTANYAAN KUESIONER								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
B.45	3	3	3	3	4	4	3	3	3
B.46	3	3	3	3	2	3	4	3	3
B.47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
B.48	3	2	3	3	4	3	4	4	3
B.49	3	3	4	3	4	2	3	4	3
B.50	3	4	3	2	3	3	3	4	3
B.51	4	3	3	3	3	3	3	3	3
B.52	2	3	3	3	3	3	4	3	3
B.53	3	3	3	3	3	3	3	2	3
B.54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
B.55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
B.56	4	3	3	3	4	4	3	3	3
B.57	3	4	4	4	3	3	4	4	3
B.58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
B.59	4	4	3	3	3	4	3	3	3
B.60	3	3	3	3	4	3	4	3	3
<b>JUMLAH NILAI PER PARAMETER (JP)</b>	197	195	190	188	196	197	195	190	190
<b>NILAI RATA - RATA (NRR) PER PARAMETER</b>	3,28	3,25	3,17	3,13	3,27	3,28	3,25	3,17	3,17
<b>NILAI INDEKS PER PARAMETER</b>	0,364	0,361	0,352	0,348	0,363	0,364	0,361	0,352	0,352
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b>	<b>80,38</b>								
<b>KATEGORI PENILAIAN KEPUASAN PELAYANAN</b>	<b>BAIK</b>								

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN  
DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI  
KABUPATEN DELI SERDANG**

**JENIS PELAYANAN : ALAT BERAT**  
**JUMLAH RESPONDEN : 100 ORANG**

NO. KUESIONER	PARAMETER JAWABAN PERTANYAAN KUESIONER								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
C.1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C.2	4	3	4	4	4	4	3	3	3
C.3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
C.4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
C.5	3	4	4	4	4	3	4	3	3
C.6	4	4	4	3	3	3	3	3	4
C.7	3	3	3	4	3	4	3	4	3
C.8	3	4	3	3	3	3	3	3	3
C.9	4	3	3	4	4	4	3	3	3
C.10	3	3	3	3	4	4	3	3	3
C.11	3	3	4	4	3	3	3	4	3
C.12	4	4	4	3	4	3	3	3	3
C.13	3	3	3	4	4	3	4	3	3
C.14	4	3	3	4	3	4	3	3	3
C.15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
C.16	4	3	3	4	4	3	3	3	3
C.17	3	4	3	3	3	3	4	4	4
C.18	4	4	4	3	4	3	3	3	3
C.19	3	3	4	4	4	4	4	3	4
C.20	3	3	3	3	4	3	4	4	3
C.21	4	3	3	4	3	4	4	4	3
C.22	3	3	3	4	4	3	3	3	3
C.23	4	4	4	4	3	3	4	4	3
C.24	4	4	3	4	3	3	3	3	4
C.25	3	4	3	4	4	3	4	3	3
C.26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C.27	3	4	3	4	3	4	3	3	3
C.28	3	4	3	4	4	3	4	3	4
C.29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C.30	4	3	3	3	3	3	3	3	3
C.31	4	3	4	3	4	4	3	3	3
C.32	3	4	3	3	3	3	4	4	3
C.33	3	3	4	3	3	3	3	3	4
C.34	3	4	3	3	3	3	3	3	3
C.35	4	3	4	4	4	4	4	4	4
C.36	3	4	4	3	3	3	4	3	3
C.37	3	4	3	4	4	4	4	4	4
C.38	4	3	4	3	3	4	4	4	3
C.39	4	3	4	4	4	4	3	3	4
C.40	3	4	3	3	3	4	4	3	3
C.41	3	3	3	4	4	4	3	3	4
C.42	4	3	4	3	3	4	3	3	3
C.43	3	4	3	4	3	3	4	3	4
C.44	4	3	3	4	3	3	4	4	3
C.45	3	4	3	3	4	4	4	3	4
C.46	4	3	3	3	3	4	3	4	3
C.47	3	4	3	4	3	3	4	3	4

NO. KUESIONER	PARAMETER JAWABAN PERTANYAAN KUESIONER								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
C.48	4	3	4	4	4	4	4	4	3
C.49	3	4	3	3	3	3	3	3	4
C.50	4	3	4	4	4	4	3	3	3
C.51	3	3	3	3	3	4	4	4	4
C.52	4	3	3	3	4	4	3	3	4
C.53	3	3	4	4	3	3	3	4	4
C.54	3	4	3	4	4	4	3	3	3
C.55	4	3	3	3	3	3	3	3	3
C.56	4	4	3	3	4	4	3	4	4
C.57	3	3	4	3	3	3	4	3	4
C.58	4	3	4	3	4	3	3	4	3
C.59	4	4	3	4	4	4	4	4	3
C.60	4	4	3	3	4	4	3	3	4
C.61	4	4	4	3	4	3	3	4	3
C.62	3	3	3	4	4	3	3	3	3
C.63	4	4	3	3	3	3	3	3	4
C.64	4	4	4	4	3	3	4	4	4
C.65	3	3	3	3	4	4	4	3	4
C.66	3	3	3	4	4	3	3	4	4
C.67	4	4	3	3	3	3	4	4	4
C.68	3	4	3	4	4	4	4	3	3
C.69	3	4	3	3	3	4	3	3	3
C.70	4	4	4	4	3	4	3	4	3
C.71	4	4	4	3	4	4	3	3	3
C.72	3	3	3	3	3	4	4	4	3
C.73	3	3	3	3	3	4	4	3	4
C.74	4	3	4	4	4	4	3	3	3
C.75	3	3	3	3	4	4	4	4	4
C.76	4	3	3	3	4	3	4	3	3
C.77	3	4	4	4	4	4	3	3	4
C.78	3	3	3	4	3	3	4	3	3
C.79	4	4	4	4	3	4	4	3	3
C.80	4	3	3	4	4	4	3	4	3
C.81	3	4	4	4	4	3	3	3	3
C.82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C.83	4	3	4	4	4	3	4	4	3
C.84	3	3	3	4	4	3	4	3	3
C.85	3	3	3	4	4	4	3	3	4
C.86	4	3	4	3	3	4	3	3	3
C.87	3	4	3	4	3	3	4	3	4
C.88	4	4	4	4	3	3	4	4	3
C.89	3	4	3	3	4	4	4	3	4
C.90	4	3	3	3	3	4	3	4	3
C.91	3	4	3	4	3	3	4	3	4
C.92	4	3	4	4	4	4	4	4	3
C.93	3	4	3	3	3	3	3	3	4
C.94	4	3	4	4	4	4	3	3	3
C.95	3	3	4	4	3	4	4	4	4
C.96	4	3	4	4	4	4	4	3	4
C.97	3	3	4	4	3	3	3	4	4
C.98	3	4	3	4	4	3	3	3	3
C.99	4	3	3	3	3	3	3	3	3
C.100	3	3	3	3	3	3	4	3	3

NO. KUESIONER	PARAMETER JAWABAN PERTANYAAN KUESIONER								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
JUMLAH NILAI PER PARAMETER (JP)	344	342	337	352	348	347	343	332	338
NILAI RATA - RATA (NRR) PER PARAMETER	3,44	3,42	3,37	3,52	3,48	3,47	3,43	3,32	3,38
NILAI INDEKS PER PARAMETER	0,382	0,380	0,374	0,391	0,386	0,385	0,381	0,369	0,375
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	<b>85,55</b>								
KATEGORI PENILAIAN KEPUASAN PELAYANAN	<b>BAIK</b>								





NO. KUESIONER	PARAMETER JAWABAN PERTANYAAN KUESIONER								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
D.51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
D.52	3	3	2	3	3	3	3	3	4
D.53	4	3	3	3	3	3	3	3	3
D.54	3	3	3	3	2	3	3	3	3
D.55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
D.56	3	3	3	3	3	3	3	4	4
D.57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
D.58	3	3	3	3	3	2	3	3	3
D.59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
D.60	4	3	4	3	3	3	3	4	3
D.61	3	3	3	3	3	3	3	4	3
D.62	4	2	3	3	2	4	3	3	3
D.63	4	4	4	3	3	3	4	3	3
D.64	3	4	3	3	3	3	3	4	3
D.65	3	3	3	3	3	3	3	2	3
D.66	3	3	3	3	2	3	3	3	3
D.67	4	3	4	3	3	2	2	3	3
D.68	3	3	4	4	3	3	3	4	3
D.69	4	3	3	3	3	3	3	3	4
D.70	3	3	3	3	3	3	3	4	3
D.71	4	2	2	3	3	3	3	4	3
D.72	3	3	3	3	3	3	3	3	4
D.73	4	3	3	3	3	3	3	3	3
D.74	3	4	3	3	3	3	3	4	3
D.75	4	3	2	4	3	2	3	2	4
D.76	3	3	3	2	3	3	3	3	3
D.77	3	4	4	4	4	4	4	3	2
D.78	2	4	4	4	4	4	3	4	3
D.79	3	4	4	4	4	4	3	3	3
D.80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
D.81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
D.82	2	3	3	3	3	3	4	3	4
D.83	3	3	4	3	3	3	3	3	3
D.84	3	4	3	3	3	3	3	3	3
D.85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
D.86	4	3	3	3	3	3	3	3	4
D.87	3	3	3	3	3	4	3	4	3
D.88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>JUMLAH NILAI PER PARAMETER (JP)</b>	288	279	280	273	277	271	272	281	283
<b>NILAI RATA - RATA (NRR) PER PARAMETER</b>	3,27	3,17	3,18	3,10	3,15	3,08	3,09	3,19	3,22
<b>NILAI INDEKS PER PARAMETER</b>	0,363	0,352	0,353	0,344	0,349	0,342	0,343	0,354	0,357
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b>	<b>78,96</b>								
<b>KATEGORI PENILAIAN KEPUASAN PELAYANAN</b>	<b>BAIK</b>								