



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

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



# DAFTAR ISI

Daftar Isi .....	i
Daftar Tabel .....	iii
Daftar Grafik .....	iv
Kata Pengantar .....	v
<b>BAB I           PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
C. Maksud dan Tujuan .....	4
<b>BAB II           PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>5</b>
A. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
B. Metode Pengumpulan Data .....	5
C. Lokasi Pengumpulan Data .....	6
D. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
E. Penentuan Jumlah Responden .....	7
<b>BAB III          HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>8</b>
A. Jenis Layanan .....	8
B. Jumlah Responden .....	8
C. Klasifikasi Responden .....	9
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	10
2. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan .....	11
3. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	12
D. Laporan Jenis Layanan Per Unsur Pelayanan .....	13
1. Kualitas Layanan IKM Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan dan Jembatan .....	13
2. Kualitas Layanan IKM Pembangunan dan Pemeliharaan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) .....	14
3. Kualitas Layanan IKM Pemakaian Kendaraan Alat Berat .....	14
4. Kualitas Layanan IKM Pembangunan dan Pemeliharaan Irigasi .....	15
E. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	16

<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ....</b>	<b>17</b>
	A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	17
	B. Rencana Tindak Lanjut .....	18
	C. Tren Nilai SKM .....	20
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>22</b>
<b>LAMPIRAN</b>	Kuesioner	
	Hasil Pengolahan Data	
	Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	
	Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM	
	Surat Keputusan Kepala Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang Nomor: 801/0125 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Publik Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
Tabel 3.1	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Layanan .....	9
Tabel 3.2	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	10
Tabel 3.3	Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .	11
Tabel 3.4	Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	12
Tabel 3.5	Nilai Rata-rata layanan IKM Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan dan Jembatan .....	13
Tabel 3.6	Nilai Rata-rata layanan IKM Pembangunan dan Pemeliharaan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU).....	14
Tabel 3.7	Nilai Rata-rata layanan IKM Pemakaian Kendaraan Alat Berat.....	14
Tabel 3.8	Nilai Rata-rata layanan IKM Pembangunan dan Pemeliharaan Irigasi.....	15
Tabel 3.9	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	16
Tabel 4.1	Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat..	19

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1	Jumlah Responden berdasarkan Layanan .....	9
Grafik 3.2	Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	10
Grafik 3.3	Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan .....	11
Grafik 3.4	Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan .....	12
Grafik 4.1	Tren Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 .....	20

## KATA PENGANTAR

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Nilai rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang Bulan Oktober s.d. Desember 2023 / Triwulan IV Tahun 2023 adalah **81,25** atau kategori **Baik**. Meskipun demikian, Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan IV Tahun 2023. Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh unit pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat.

Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang, maka upaya-upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa terus dilakukan. SKM merupakan salah satu upaya tersebut serta dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Lubuk Pakam, Januari 2024

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



Janso Syahputar, S.T., M.T.  
Bemula Tk. I  
NIP. 19710113 200312 1 001

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Deli Serdang senantiasa terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat karena melayani masyarakat merupakan fungsi utama pemerintah.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keberadaan survei kepuasan masyarakat ini sangat diperlukan dalam peningkatan kinerja serta pelayanan di Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat tercapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang sebagai berikut :

1. Undang-Undang Darurat Nomor 7 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten di dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1092);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5979);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010–2025;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020–2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020



- Nomor 441) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020–2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 233);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2016 Nomor 3) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2021 Nomor 9);
  9. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 Nomor 3);
  10. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 77 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Berita Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 Nomor 77);
  11. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 24 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang.
  12. Keputusan Bupati Deli Serdang Nomor 387 Tahun 2023 tentang Penggunaan dan Pembentukan Tim Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang.

Adapun maksud dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang.
2. Mendorong Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Manfaat dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan 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 tindaklanjut 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 layanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat diketahui gambaran tentang unit kerja pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang dengan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan survei dilaksanakan secara *online* dengan menggunakan aplikasi berbasis web yaitu SUKMA DELI (Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang).

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data yang diperoleh dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner *online* melalui aplikasi SUKMA DELI. Pengguna layanan yang telah selesai menerima pelayanan mengisi survei dengan cara melakukan scan QRCode menggunakan kamera smartphone atau mendownload aplikasi QRCode Scanner.

Kuesioner tersebut terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomo 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut :

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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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).

### **C. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi pengumpulan data dilakukan dilokasi unit pelayanan pada waktu jam pelayanan Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang. Pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan juga dapat dipandu oleh petugas penyelenggara layanan. Hasil pengisian kuesioner tersebut akan langsung terdata kedalam database aplikasi SUKMA DELI.

#### **D. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei yang dilaksanakan Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang pada Triwulan IV (Oktober s.d. Desember) 2023 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1  
Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2023	3
2.	Pengumpulan Data	Oktober - Desember 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Data	Desember 2023	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2024	10

#### **E. Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah responden) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Triwulan IV Tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan adalah sebanyak 56 Responden. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi.

## **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Jenis Layanan**

Sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang Nomor: 801/0124 Tanggal 2 Januari Tahun 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang, jenis layanan yang diukur dalam survey kepuasan masyarakat melalui SUKMA DELI oleh Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan dan Jembatan
2. Pelayanan Pembangunan dan Pemeliharaan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)
3. Pelayanan Pemakaian Kendaraan Alat Berat
4. Pelayanan Pembangunan dan Pemeliharaan Irigasi

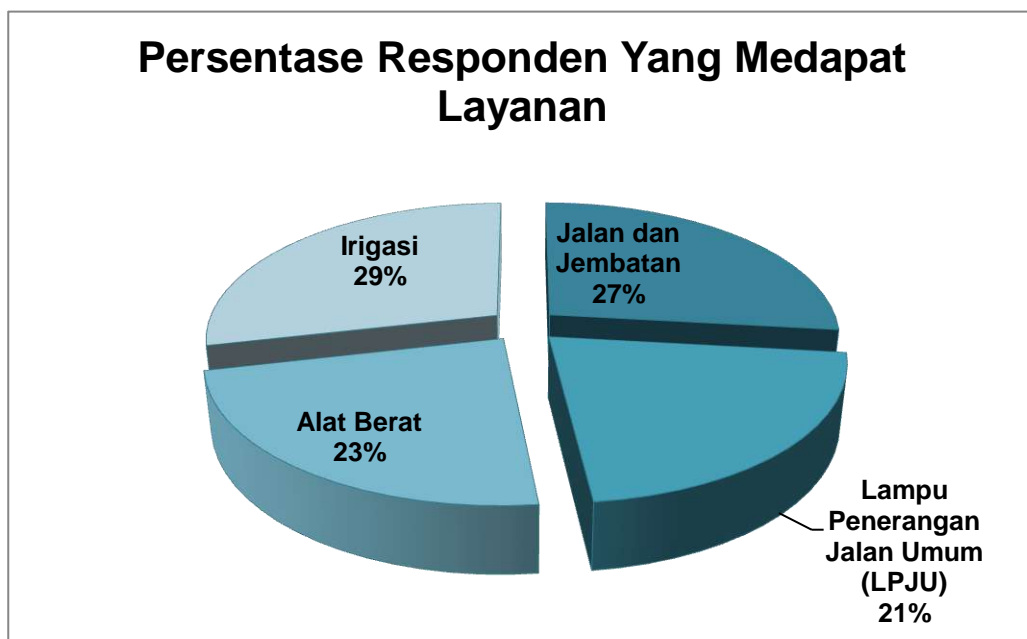
#### **B. Jumlah Responden**

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner *online* melalui aplikasi SUKMA DELI pada Triwulan IV Tahun 2023, jumlah responden penerima layanan diperoleh yaitu 56 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

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

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persentase
1	Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan dan Jembatan	15	27%
2	Pembangunan dan Pemeliharaan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)	12	21%
3	Pemakaian Kendaraan Alat Berat	13	23%
4	Pembangunan dan Pemeliharaan Irigasi	16	29%
<b>Jumlah</b>		<b>56</b>	<b>100%</b>

**Grafik 3.1**  
**Jumlah Responden berdasarkan Layanan**



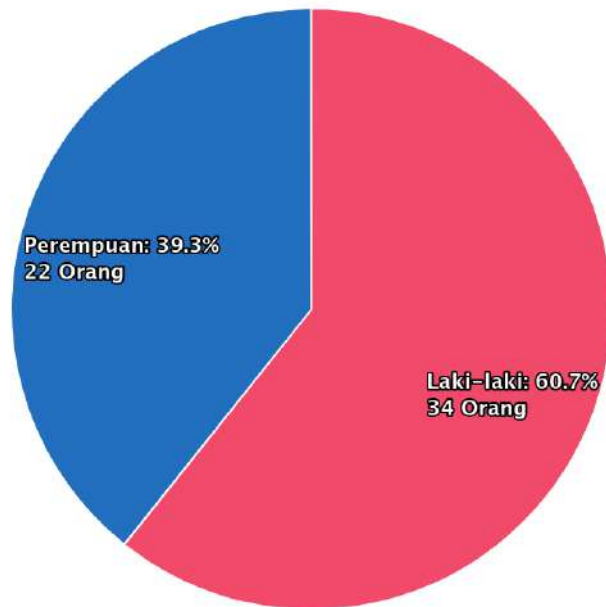
**C. Klasifikasi Responden**

Responden pada penelitian ini dengan jumlah sebanyak 56 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:

**Grafik 3.2**  
**Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin**



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

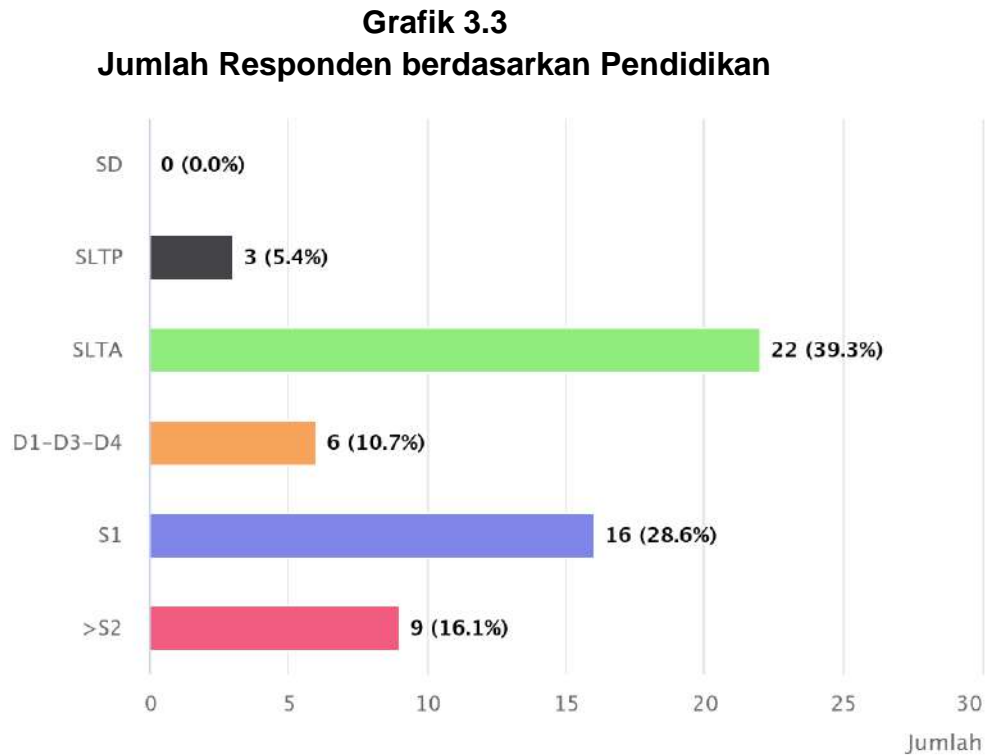
No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki - Laki	34	60,7%
2	Perempuan	22	39,3%
	<b>Jumlah</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel grafik di atas dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh Laki -Laki sebanyak 34 orang dari 56 orang atau sebesar 60,7%



2. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

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



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

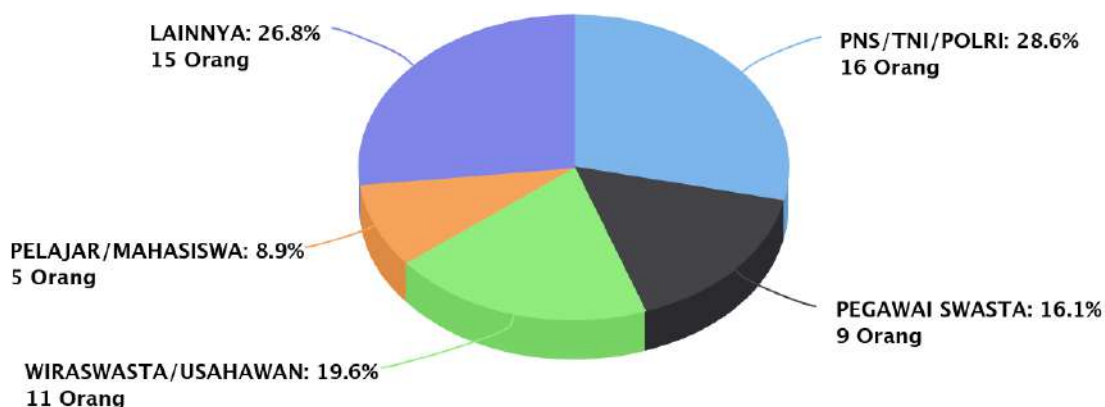
No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	SD	0	0%
2	SLTP	3	5,4%
3	SLTA	22	39,3%
4	D1-D3-D4	6	10,7%
5	S1	16	28,6%
6	S2	9	16,1%
	<b>Jumlah</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan SLTA sebanyak 22 orang atau 39,3%.

3. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

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

**Grafik 3.4**  
**Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan**



**Tabel 3.4**  
**Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	16	28,6%
2	Pegawai Swasta	9	16,1%
3	Wiraswasta/Usahawan	11	19,6%
4	Pelajar/Mahasiswa	5	8,9%
5	Lainnya	15	26,8%
	<b>Jumlah</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh masyarakat yang memiliki pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebanyak 16 orang atau 28,6%.

#### D. Laporan Jenis Layanan Per Unsur Pelayanan

Sesuai dengan hasil rekapitulasi yang didapat melalui SUKMA DELI, dapat dijelaskan lebih lanjut laporan jenis layanan per unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan IKM Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan dan Jembatan

Tabel 3.5  
Nilai Rata-rata layanan IKM Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan dan Jembatan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,07
2.	Prosedur Pelayanan	3,2
3.	Waktu Pelayanan	3,2
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,27
5.	Produk Jenis Layanan	3,2
6.	Kompetensi Pelaksana	3,2
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,2
8.	Sarana dan Prasarana	3,33
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,13
	<b>Nilai SKM</b>	<b>80</b>
	<b>Mutu Pelayanan / Kategori</b>	<b>B / Baik</b>

Tabel 3.5 memperlihatkan bahwa secara keseluruhan, nilai survei kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang untuk Bulan Oktober s.d. Desember 2023 adalah **80** Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang adalah **BAIK**.

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

Tabel 3.6  
 Nilai Rata-rata layanan IKM Pembangunan dan Pemeliharaan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,25
2.	Prosedur Pelayanan	3,25
3.	Waktu Pelayanan	3,25
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,33
5.	Produk Jenis Layanan	3,17
6.	Kompetensi Pelaksana	3,25
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,25
8.	Sarana dan Prasarana	3,17
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,25
	<b>Nilai SKM</b>	<b>81</b>
	<b>Mutu Pelayanan / Kategori</b>	<b>B / Baik</b>

Tabel 3.6 memperlihatkan bahwa secara keseluruhan, nilai survei kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Pembangunan dan Pemeliharaan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) Pemerintah Kabupaten Deli Serdang untuk Bulan Oktober s.d. Desember 2023 adalah **81** Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan Pemeliharaan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) Pemerintah Kabupaten Deli Serdang adalah **BAIK**.

3. Kualitas Layanan IKM Pemakaian Kendaraan Alat Berat

Tabel 3.7  
 Nilai Rata-rata layanan IKM Pemakaian Kendaraan Alat Berat

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,38
2.	Prosedur Pelayanan	3,23

No.	Unsur Pelayanan	NRR
3.	Waktu Pelayanan	3,38
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,31
5.	Produk Jenis Layanan	3,46
6.	Kompetensi Pelaksana	3,38
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,46
8.	Sarana dan Prasarana	3,38
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,54
	<b>Nilai SKM</b>	<b>84,75</b>
	<b>Mutu Pelayanan / Kategori</b>	<b>B / Baik</b>

Tabel 3.7 memperlihatkan bahwa secara keseluruhan, nilai survei kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Pemakaian Kendaraan Alat Berat Pemerintah Kabupaten Deli Serdang untuk Bulan Oktober s.d. Desember 2023 adalah **84,75** Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan Pemakaian Kendaraan Alat Berat Pemerintah Kabupaten Deli Serdang adalah **BAIK**.

#### 4. Kualitas Layanan IKM Pembangunan dan Pemeliharaan Irigasi

Tabel 3.8  
Nilai Rata-rata layanan IKM Pembangunan dan Pemeliharaan Irigasi

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,25
2.	Prosedur Pelayanan	3,25
3.	Waktu Pelayanan	3,25
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,19
5.	Produk Jenis Layanan	3,19
6.	Kompetensi Pelaksana	3,19
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,06
8.	Sarana dan Prasarana	3,06
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,25
	<b>Nilai SKM</b>	<b>79,75</b>
	<b>Mutu Pelayanan / Kategori</b>	<b>B / Baik</b>

Tabel 3.8 memperlihatkan bahwa secara keseluruhan, nilai survei kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Pembangunan dan Pemeliharaan Irigasi Pemerintah Kabupaten Deli Serdang untuk Bulan

Oktober s.d. Desember 2023 adalah **79,75** Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan Pembangunan dan Pemeliharaan Irigasi Pemerintah Kabupaten Deli Serdang adalah **BAIK**.

#### E. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Pelayanan)

Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang pada Triwulan IV (Oktober s.d Desember) 2023 menggunakan SUKMA DELI diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.9  
Indeks Kepuasan Masyarakat

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,23	3,23	3,27	3,27	3,25	3,25	3,23	3,23	3,29
Kategori	B	B	A	A	B	B	B	B	A
Nilai IKM	<b>81,25 (B atau Baik)</b>								

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang diolah dan dianalisa lebih lanjut sehingga diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat. Sesuai dengan data tabel diatas, penilaian SKM Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang dengan menggunakan aplikasi SUKMA DELI diperoleh nilai IKM **81,25**, maka kinerja pelayanan di Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori Baik.

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data hasil SKM Triwulan IV 2023 melalui SUKMA DELI (Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang) yang dilaksanakan oleh Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur pelayanan yang termasuk 4 (empat) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan, Perilaku Pelaksana Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana dengan mendapatkan nilai 3,23.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi Penanganan Pengaduan, Saran mendapatkan nilai tertinggi 3,29, Waktu Pelayanan dan Biaya/Tarif Pelayanan mendapatkan nilai 3,27, serta Produk Jenis Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,25.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disampaikan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Menyusun Standar Pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2. Menyusun SK Tim Pelaksana Pengelola Layanan
3. Melaksanakan Forum Konsultasi Pelayanan Publik secara berkala sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan perlu dilakukan reviu terhadap Standar Operasional Prosedur dalam rangka mengefektifkan dan mengefisienkan persyaratan dalam pemberian pelayanan.
2. Prosedur Pelayanan belum dipublikasikan melalui media elektronik maupun non elektronik kepada penerima layanan.
3. Perilaku Pelaksana Pelayanan belum diberikan pelatihan kepada staf dalam hal ini agar dapat mempertahankan kualitas kinerja dalam memberi pelayanan.
4. Sarana dan Prasarana pelayanan yang belum layak terhadap penerima pelayanan publik serta memperhatikan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

#### **B. Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisis survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya selama periode Bulan Oktober s.d. Desember 2023 / Triwuan IV Tahun 2023.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama pengguna layanan, akademisi dan lembaga swadaya masyarakat. Penentuan perbaikan 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 survei kepuasan masyarakat dituangkan dalam tabel berikut :



Tabel 4.1  
Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

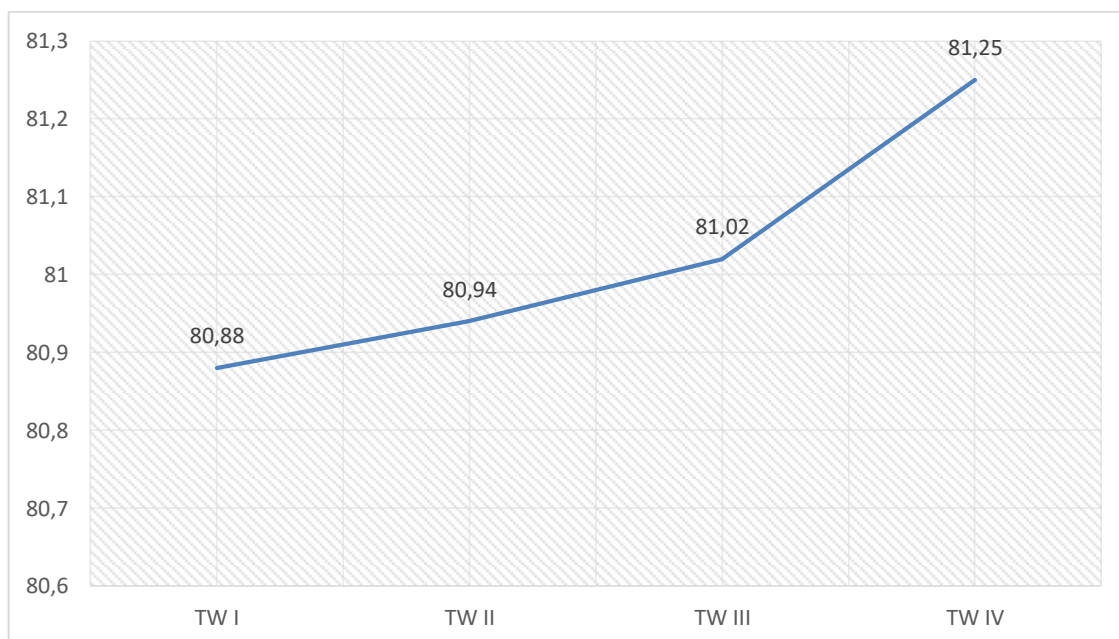
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2024	TW II 2024	TW III 2024	TW IV 2024	
1.	Persyaratan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan	√	√			Bidang terkait penyedia layanan
		Melakukan reviu terhadap Standar Pelayanan	√	√	√		Bidang terkait penyedia layanan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	Melakukan reviu SOP dalam pemberian layanan		√	√		Bidang terkait penyedia layanan
		Melakukan audit menyeluruh terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur layanan.	√	√	√	√	Sekretariat bersama bidang teknis
		Melakukan publikasi tentang mekanisme dan prosedur layanan di media elektronik dan non elektronik	√	√	√	√	Sekretariat bersama bidang teknis
3.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Melakukan Pembinaan dan Pelatihan terhadap pemberi layanan	√	√			Sekretariat bersama bidang teknis
4.	Sarana dan Prasarana	Menginventarisasi kebutuhan terhadap dukungan sarana penyelenggara publik	√	√			Sekretariat
		Menyediakan sarana dan prasarana yang layak terhadap pengguna layanan serta memperhatikan sarana prasarana bagi pengguna		√	√		Sekretariat

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2024	TW II 2024	TW III 2024	TW IV 2024	
		layanan berkebutuhan khusus					

### C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kepuasan masyarakat secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei kepuasan masyarakat digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan serta melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara layanan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang dapat dilihat melalui grafik dibawah ini:

Grafik 4.1  
Tren Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan IV Tahun 2023 pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang.

## **BAB V KESIMPULAN**

Tujuan dilaksanakannya penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik di lingkungan Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat selama periode Bulan Oktober 2023 s.d. Desember 2023 / Triwulan IV Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan Nilai IKM 81,25. Meskipun demikian, Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan IV Tahun 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk 4 (empat) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Perilaku Pelaksana Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana dengan mendapatkan nilai 3,23.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi Penanganan Pengaduan, Saran mendapatkan nilai tertinggi 3,29, Waktu Pelayanan dan Biaya/Tarif Pelayanan mendapatkan nilai 3,27, serta Produk Jenis Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,25.

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MENGUNAKAN APLIKASI SUKMA DELI

No. Kuesioner Anda:

Umur (Tahun):

Jenis Kelamin:

Pendidikan Terakhir:

Pekerjaan:

Jenis Layanan:

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

5/9 Bagaimana pendapat saudara tentang produk pelayanan online yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Sangat Sesuai

Sesuai

Kurang Sesuai

Tidak Sesuai

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

1/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Sangat Sesuai

Sesuai

Kurang Sesuai

Tidak Sesuai

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

6/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

Sangat Kompeten

Kompeten

Kurang Kompeten

Tidak Kompeten

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

2/9 Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini.

Sangat Mudah

Mudah

Kurang Mudah

Tidak Mudah

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

7/9 Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Sangat Sopan dan ramah

Sopan dan ramah

Kurang Sopan dan ramah

Tidak Sopan dan ramah

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

3/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Sangat Cepat

Cepat

Kurang Cepat

Tidak Cepat

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

8/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

Sangat Baik

Baik

Cukup

Buruk

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

4/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Gratis

Murah

Cukup Mahal

Sangat Mahal

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

5/9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

Ditelaah dengan baik

Bertanggung Jawab Maksimal

Ada tetapi tidak bertanggung jawab

Tidak ada

[KEMBALI](#) [SIMPAN & SELESAI ✓](#)

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

NRR Per Unsur			
No.	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1.	Persyaratan Pelayanan	3,23	B
2.	Prosedur Pelayanan	3,23	B
3.	Waktu Pelayanan	3,27	A
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,27	A
5.	Produk Jenis Layanan	3,25	B
6.	Kompetensi Pelaksana	3,25	B
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,23	B
8.	Sarana dan Prasarana	3,23	B
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,29	A

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

#### DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA, DAN BINA KONSTRUKSI KABUPATEN DELI SERDANG

#### BULAN OKTOBER S.D. DESEMBER TAHUN 2023

NILAI IKM

# 81,25

**RESPONDEN**

- Jumlah : 56
- Jenis Kelamin :
  - Laki-laki : 34
  - Perempuan : 22
- Pendidikan :
  - SD : 0
  - SLTP : 3
  - SLTA : 22
  - D1-D3-D4 : 6
  - S1 : 16
  - S2 : 9
- Pekerjaan :
  - PNS/TNI/POLRI : 16
  - Pegawai Swasta : 9
  - Wiraswasta : 11
  - Pelajar/Mahasiswa : 5
  - Lainnya : 15

PERIODE SURVEI  
01-10-2023 s.d 31-12-2023

## B (Baik)

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK  
PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM  
DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA, DAN BINA KONSTRUKSI  
KABUPATEN DELI SERDANG**

---

**NOMOR : 000.8.3.4/0711**

Pada hari ini senin tanggal lima belas bulan Januari, tahun dua ribu dua puluh empat, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Pembahasan Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan IV Tahun 2023 Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan bahwa:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data SKM, dapat diketahui bahwa:
  - a. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81,25;
  - b. Unsur pelayanan yang termasuk 4 (empat) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan, Perilaku Pelaksana Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana dengan mendapatkan nilai 3,23.
  - c. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi Penanganan Pengaduan, Saran mendapatkan nilai tertinggi 3,29, Waktu Pelayanan dan Biaya/Tarif Pelayanan mendapatkan nilai 3,27, serta Produk Jenis Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,25.
2. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.
3. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM sebagai berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2024	TW II 2024	TW III 2024	TW IV 2024	
1.	Persyaratan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan	√	√			Bidang terkait penyedia layanan
		Melakukan reviu terhadap Standar Pelayanan	√	√	√		Bidang terkait penyedia layanan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	Melakukan reviu SOP dalam pemberian layanan		√	√		Bidang terkait penyedia layanan
		Melakukan audit menyeluruh terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur layanan.	√	√	√	√	Sekretariat bersama bidang teknis
		Melakukan publikasi tentang mekanisme dan prosedur layanan di media elektronik dan non elektronik	√	√	√	√	Sekretariat bersama bidang teknis
3.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Melakukan Pembinaan dan Pelatihan terhadap pemberi layanan	√	√			Sekretariat bersama bidang teknis
4.	Sarana dan Prasarana	Menginventarisasi kebutuhan terhadap dukungan sarana penyelenggara publik	√	√			Sekretariat
		Menyediakan sarana dan prasarana yang layak terhadap pengguna layanan serta memperhatikan sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus		√	√		Sekretariat



Demikian Berita Acara ini dibuat dan disahkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Lubuk Pakam, 15 Januari 2024

Ketua Tim FKP  
Sekretaris Dinas  
Sumber Daya Air, Bina Marga, dan  
Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang



Sampurno Sos, M.SP

10704 199801 1 002

## DOKUMENTASI LAINNYA TERKAIT PELAKSANAAN SKM



Foto : Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

## DOKUMENTASI LAINNYA TERKAIT PELAKSANAAN SKM



Foto : Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG  
**DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA, DAN  
BINA KONSTRUKSI**

Jalan Mahoni Nomor 1 Lubuk Pakam Kode Pos 20514  
Telepon (061) 7953806 Faksimile (061) 7956487  
Surel: sdabmbkdinas@gmail.com Laman: www.sdabmbk.deliserdangkab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA, DAN BINA  
KONSTRUKSI KABUPATEN DELI SERDANG**

**Nomor : 801 / 0125**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DINAS SUMBER DAYA AIR,  
BINA MARGA, DAN BINA KONSTRUKSI KABUPATEN DELI SERDANG**

**KEPALA DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA, DAN BINA KONSTRUKSI  
KABUPATEN DELI SERDANG**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang perlu dibentuk tim pelaksana pelayanan publik.
- b. Untuk memenuhi kebutuhan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, perlu ditetapkan satu Keputusan Kepala Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang.
- Mengingat : 1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
4. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemertintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2016 Nomor 3) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2021 Nomor 9);
9. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 24 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang.

10. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023;
11. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 77 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023.

### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

- Kesatu** : Membentuk Tim Pelaksana Pelayanan Publik pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- Kedua** : Tim Pelaksana Pelayanan Publik pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang mempunyai tugas dan kewajiban sebagai berikut:
1. Memberikan pelayanan kepada publik atas permintaan informasi dan konsultasi;
  2. Melakukan kegiatan pelaksanaan pelayanan publik yang berada dalam ruang lingkup tugasnya;
  3. Menanggapi pengaduan pelayanan dari publik atau mengarahkan kepada bagian pengaduan;
  4. Menerapkan standar pelayanan;
  5. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat;
  6. Melaporkan tugas dan kemajuan yang telah dilaksanakan kepada pimpinan tugas secara periodik.
- Ketiga** : Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang.
- Keempat** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ditemukan kekeliruan dalam Keputusan ini, akan diadakan perbaikan dan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lubuk Pakam

Pada Tanggal : 02 Januari 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**

Lampiran

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

Nomor : 801 / 0125

Tanggal : 02 Januari 2023

Tentang : Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Publik Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang

**DAFTAR TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK  
DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI  
KABUPATEN DELI SERDANG**

<b>NO</b>	<b>JABATAN DALAM KEDINASAN</b>	<b>KEDUDUKAN DALAM TIM</b>
1	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2	Sekretaris	Ketua
3	Kepala Sub. Bagian Umum	Sekretaris
4	Kepala Bidang Sumber Daya Air dan Penanggulangan Banjir	Anggota
5	Kepala Bidang Bina Marga	Anggota
6	Kepala Bidang Bina Konstruksi	Anggota
7	Ka. UPTD Wilayah I	Anggota
8	Ka. UPTD Wilayah II	Anggota
9	Ka. UPTD Wilayah III	Anggota
10	Ka. UPTD Wilayah IV	Anggota
11	Ka. UPTD Wilayah V	Anggota
12	Ka. UPTD Wilayah VI	Anggota
13	Ka. UPTD Laboratorium Bahan Konstruksi	Anggota
14	Ka. UPTD Perlengkapan dan Penerangan Jalan	Anggota
15	Ka. UPTD Peralatan dan Perbekalan	Anggota

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**