



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**PENGGUNA LAYANAN PUBLIK DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI KABUPATEN DELI SERDANG
OKTOBER - DESEMBER TAHUN 2022**



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, 2023

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



JANSO SIPAHUTAR, ST, MT
Pembina Tk. I
NIP. 19710113 200312 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat	2
BAB II : TAHAPAN SURVEI	4
A. Tahapan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	5
1. Menyusun Instrumen Survei	5
2. Menentukan Besaran Sampel.....	5
3. Menentukan Responden.....	5
B. Tahap Pelaksanaan	6
1. Melaksanakan Suvei.....	6
2. Mengolah Hasil Survei	6
C. Tahap Pelaporan	6
BAB III : DESKRIPSI RESPONDEN	7
A. Jumlah Responden	7
B. Klasifikasi Responden.....	8
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	8
2. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	9
3. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	10
BAB IV : HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK.....	11
A. Hasil Analisa Data Pada Tiap Jenis Layanan Publik	11
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

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

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 2022 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 Oktober – Desember Tahun 2022. 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 Oktober 2022 s/d Desember 2022
4. Responden : 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 : 328 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 Konsruksi 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 Survei

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

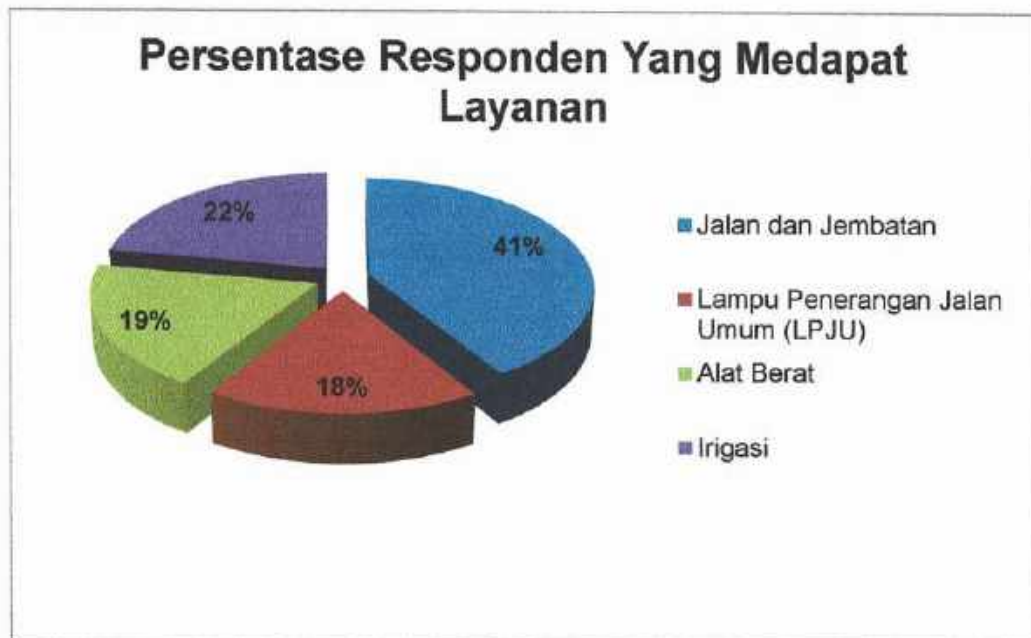
Sebagaimana telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Deli Serdang dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada setiap orang yang berada di Wilayah UPTD I s/d UPTD VI Dinas Sumber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

Jumlah responden pada survei ini berjumlah 328 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	135	41%
2	Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)	58	18%
3	Alat Berat	62	19%
4	Irigasi	73	22%
Jumlah		328	100%

Gambar 3.1



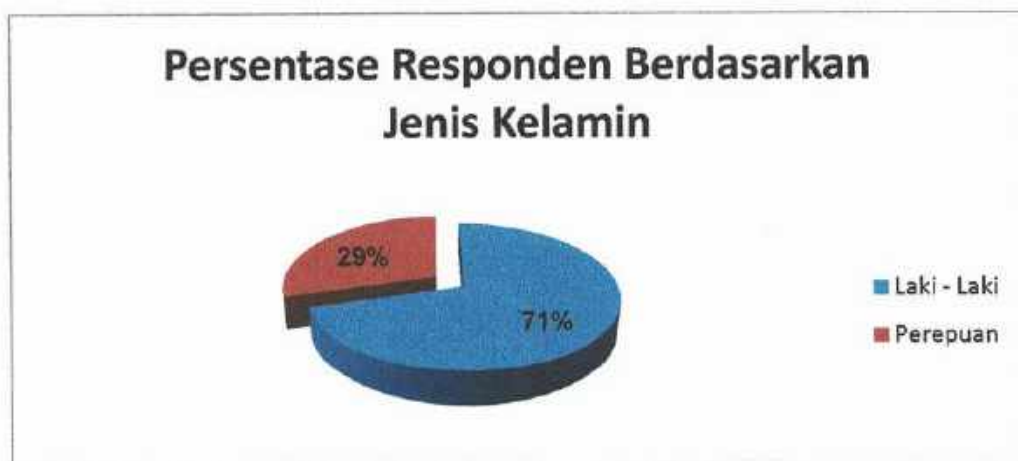
B. Klasifikasi Responden

Responden pada penelitian ini dengan jumlah sebanyak 328 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	232	71%
2	Perempuan	96	29%
	Jumlah	328	100%

Berdasarkan tabel grafik di atas dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh Laki -Laki sebanyak 232 orang dari 328 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	2	1%
2	SMP	11	3%
3	SMA	170	52%
4	S1	123	37%
5	S2	17	5%
6	S3	5	2%
	Jumlah	328	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 170 orang atau 52%.

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	38	12%
2	TNI	19	6%
3	POLRI	20	6%
4	Swasta	111	34%
5	Wirausaha	70	21%
6	Lainnya	70	21%
Jumlah		328	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh masyarakat yang memiliki pekerjaan Swasta sebanyak 111 orang atau 34%.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Setelah dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan selama Bulan Oktober – Desember 2022, 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.	37	94	4	0	135	148	262	8	0	438	3,244444444	0,360133333
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit ini.	33	96	6	0	135	132	268	12	0	432	3,2	0,3552
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	26	103	5	1	135	104	309	10	1	424	3,140740741	0,348622222
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang Pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan maklumat pelayanan.	28	102	4	1	135	112	306	8	1	427	3,162962963	0,351088889
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	27	102	6	0	135	108	306	12	0	426	3,155555556	0,350266667
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	36	90	9	0	135	144	270	18	0	432	3,2	0,3552
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	24	108	3	0	135	96	324	6	0	426	3,155555556	0,350266667
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	32	97	6	0	135	128	291	12	0	431	3,192592593	0,354377778
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	35	90	9	1	135	140	270	18	1	429	3,177777778	0,352733333
TOTAL NILAI											28,62962963	3,177888889	
NILAI RATA - RATA											79,45		

Kesimpulan:

Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah : 79,45

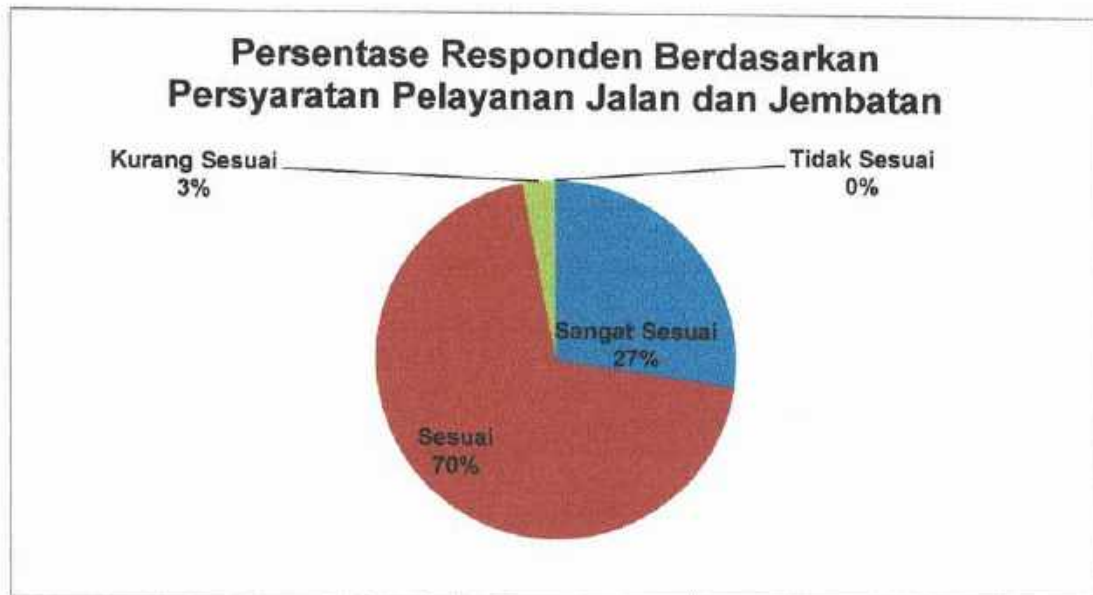
BAIK

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



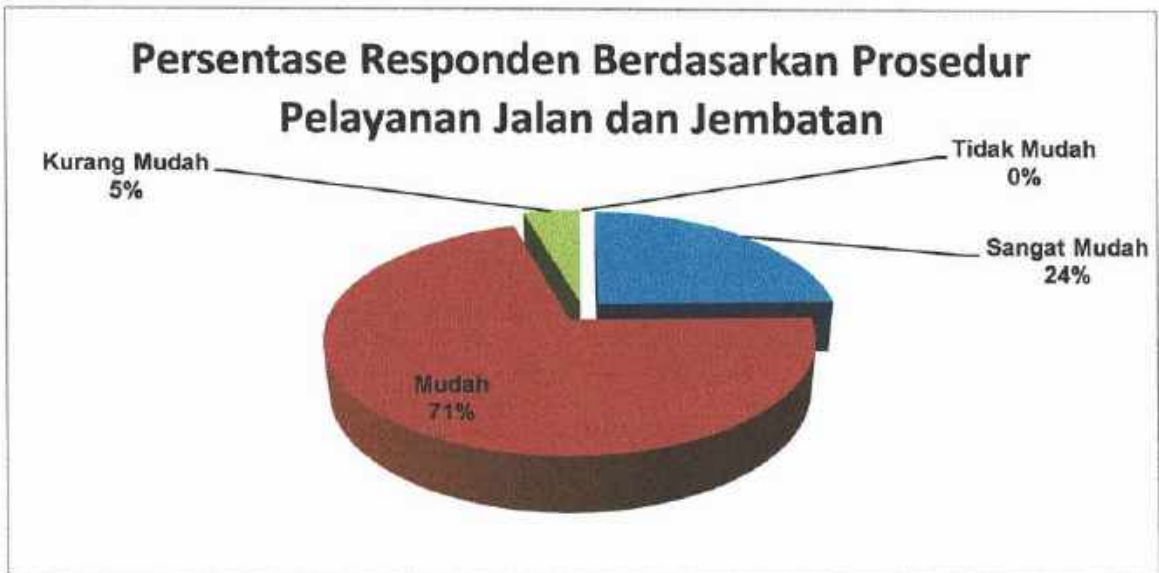
Tabel 4.1 memperlihatkan bahwa secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Jalan dan Jembatan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang untuk Bulan Oktober - Desember 2022 adalah **3,1778888889**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **79,45**. 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



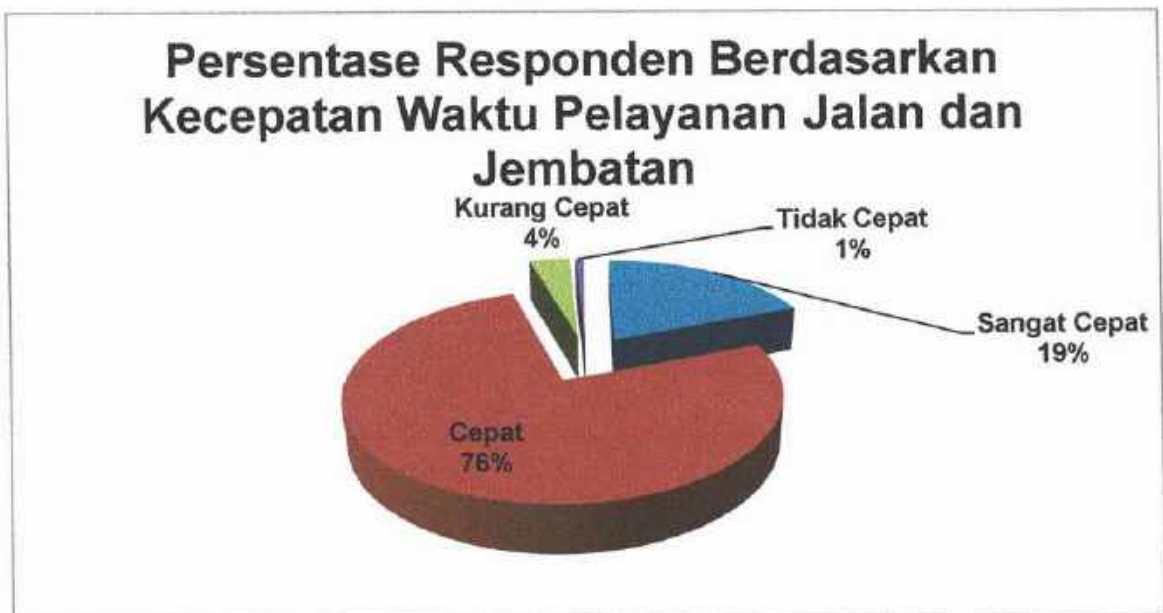
Dari gambar diatas dapat lihat, bahwa dari 135 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 94 orang atau 70% menyatakan bahwa persyaratan untuk Jalan dan Jembatan sesuai, sebanyak 37 orang atau 27% menyatakan sangat sesuai, sebanyak 4 orang atau 3% menyatakan kurang sesuai, dan sebanyak 0 orang atau 0% menyatakan tidak sesuai.

Gambar 4.2



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 135 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 96 orang atau 71% menyatakan bahwa prosedur pelayanan untuk Jalan dan Jembatan mudah, 33 orang atau 24% menyatakan sangat mudah, 6 orang atau 5% menyatakan kurang mudah, dan 0 orang atau 0% menyatakan tidak mudah.

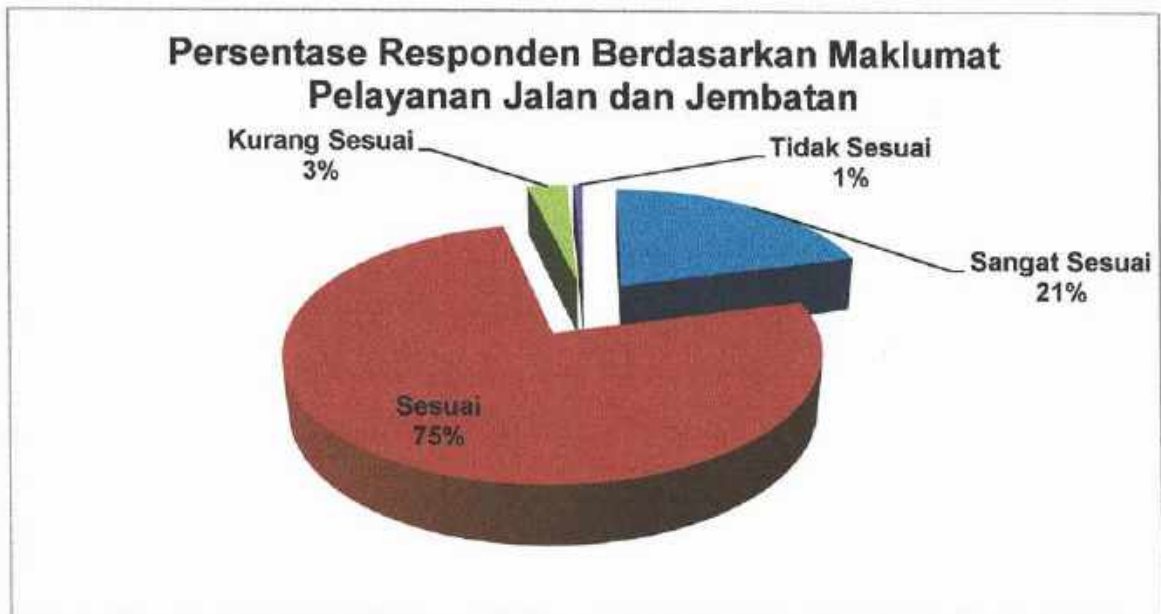
Gambar 4.3



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 135 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 103 orang atau 76% menyatakan bahwa kecepatan waktu pelayanan untuk Jalan dan Jembatan cepat, 26 orang atau 19%

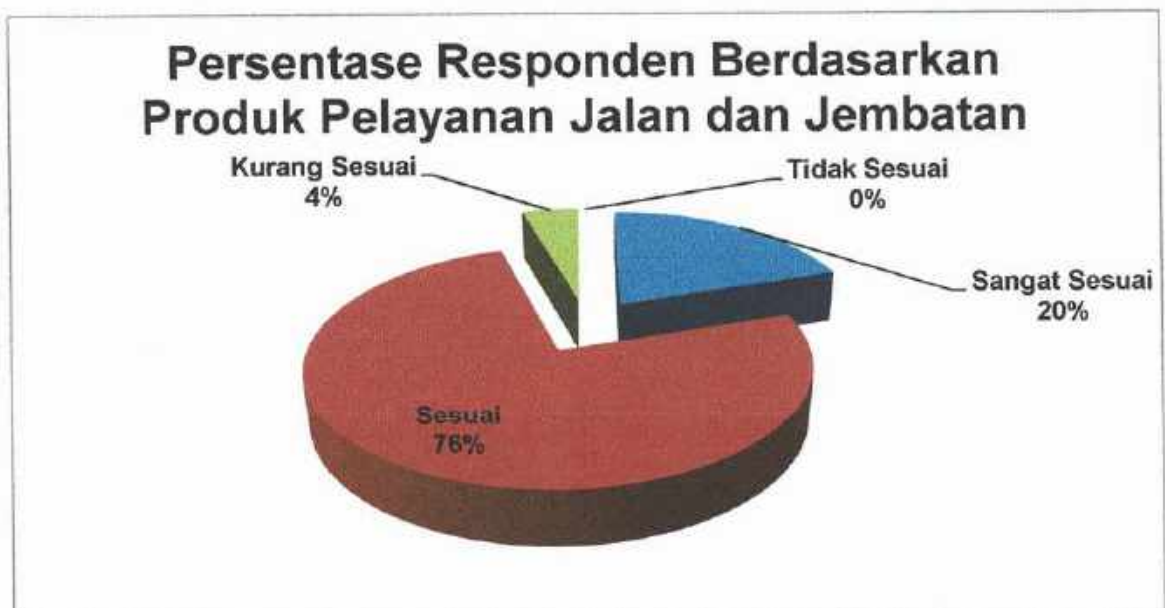
menyatakan sangat cepat, 5 orang atau 4% yang menyatakan kurang cepat, dan 1 orang atau 1% yang menyatakan tidak cepat.

Gambar 4.4



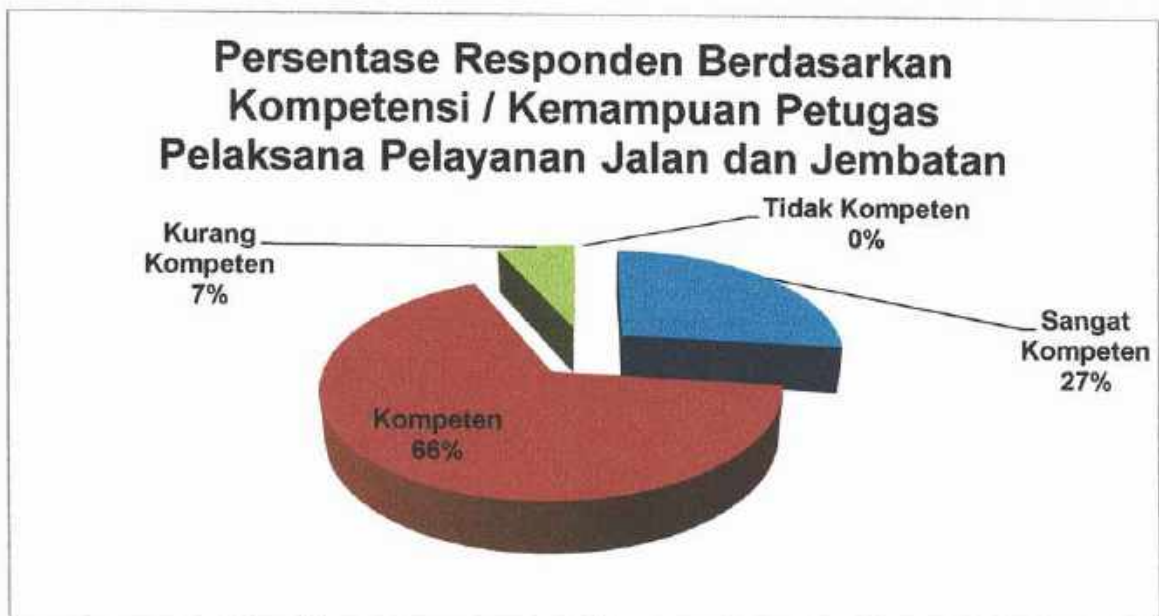
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 135 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 102 orang atau 75% menyatakan bahwa maklumat pelayanan untuk Jalan dan Jembatan sesuai, 28 orang atau 21% menyatakan sangat sesuai, 4 orang atau 3% yang menyatakan kurang sesuai, dan 1 orang atau 1% yang menyatakan tidak sesuai.

Gambar 4.5



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 135 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 102 orang atau 76% menyatakan bahwa produk pelayanan untuk Jalan dan Jembatan sesuai, 27 orang atau 20% menyatakan sangat sesuai, 6 orang atau 4% yang menyatakan kurang sesuai, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan tidak sesuai.

Gambar 4.6



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 135 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 90 orang atau 66% menyatakan bahwa kompetensi / kemampuan petugas pelaksana pelayanan untuk Jalan dan Jembatan kompeten, 36 orang atau 27% menyatakan sangat kompeten, 9 orang atau 7% yang menyatakan kurang kompeten, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan tidak kompeten.

Gambar 4.7



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 135 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 108 orang atau 80% menyatakan bahwa perilaku petugas pelayanan untuk Jalan dan Jembatan sopan dan ramah, 24 orang atau 18% menyatakan sangat sopan dan ramah, 3 orang atau 2% yang menyatakan kurang sopan dan ramah, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan tidak sopan dan ramah.

Gambar 4.8



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 135 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 97 orang atau 72% menyatakan bahwa

kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan Jalan dan Jembatan baik, 32 orang atau 24% menyatakan sangat baik, 6 orang atau 4% yang menyatakan cukup, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan buruk.

Gambar 4.9



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 135 orang yang mendapatkan Pelayanan Jalan dan Jembatan, sebanyak 90 orang atau 67% menyatakan bahwa penanganan pengaduan dalam pelayanan Jalan dan Jembatan dikelola dengan baik, 35 orang atau 26% menyatakan berfungsi kurang maksimal, 9 orang atau 6% yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi, dan 1 orang atau 1% yang menyatakan 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

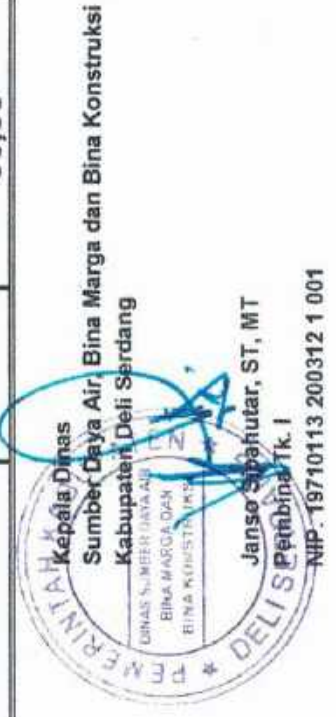
NO	PERTANYAAN	PENILAIAN				TOTAL PELANGGAN	SCORING				TOTAL NILAI	NRR UNSUR	NRR TERTIMBANG
		SB	B	KB	TB		4	3	2	1			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	20	35	3	0	58	80	105	6	0	191	3,293103448	0,365534483
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit ini.	14	39	5	0	58	56	117	10	0	183	3,155172414	0,350224138
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	14	37	7	0	58	56	111	14	0	181	3,120689655	0,346396552
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang Pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan maklumat pelayanan.	15	42	1	0	58	60	126	2	0	188	3,24137931	0,359793103
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	17	36	5	0	58	68	108	10	0	186	3,206896552	0,355965517
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	15	40	3	0	58	60	120	6	0	186	3,206896552	0,355965517
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	17	39	2	0	58	68	117	4	0	189	3,25862069	0,361706897
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	17	34	7	0	58	68	102	14	0	184	3,172413793	0,352137931
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	21	34	3	0	58	84	102	6	0	192	3,310344828	0,367448276
TOTAL NILAI											28,96551724	3,215172414	
NILAI RATA - RATA											80,38		

Kesimpulan:

Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah : 80,38

BAIK

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



Tabel 4.2 memperlihatkan bahwa secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) Pemerintah Kabupaten Deli Serdang untuk Bulan Juli – September 2022 adalah **3,215172414**. 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 dilihat, bahwa dari 58 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 35 orang atau 60% menyatakan bahwa persyaratan untuk Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) sesuai, sebanyak 20 orang atau 35% menyatakan sangat sesuai, sebanyak 3 orang atau 5% menyatakan kurang sesuai, dan sebanyak 0 orang atau 0% menyatakan tidak sesuai.

Gambar 4.11



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 58 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 39 orang atau 67% menyatakan bahwa prosedur pelayanan untuk Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) mudah, sebanyak 14 orang atau 24% menyatakan sangat mudah, 5 orang atau 9% menyatakan kurang mudah, dan 0 orang atau 0% menyatakan tidak mudah.

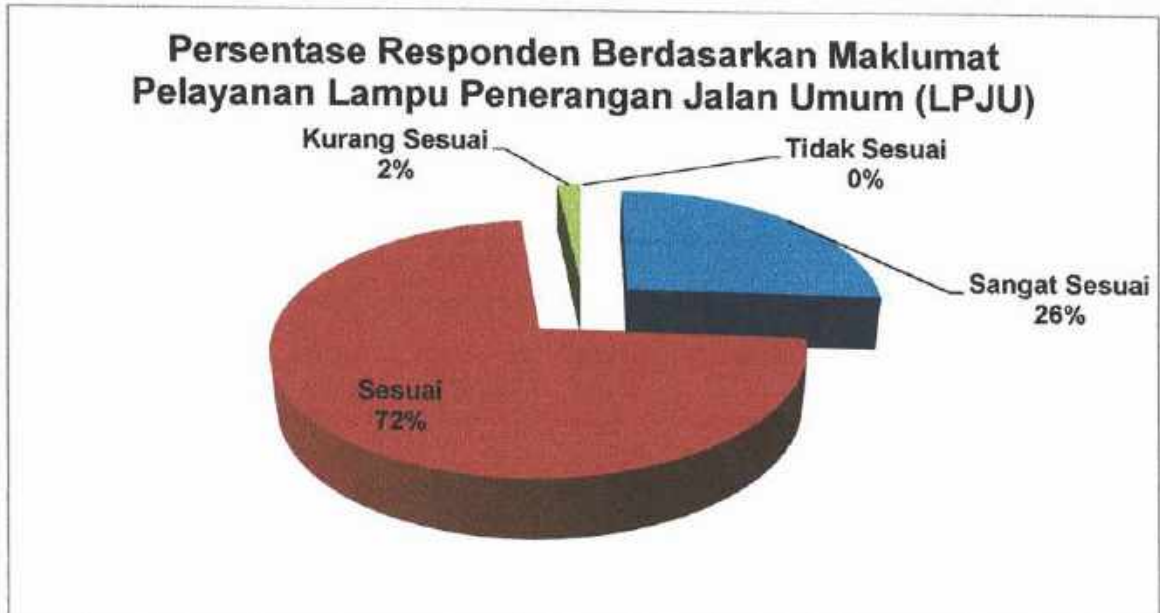
Gambar 4.12



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 58 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 37 orang atau 64% menyatakan bahwa kecepatan waktu pelayanan untuk Lampu Penerangan Jalan

Umum (LPJU) cepat, sebanyak 14 orang atau 24% menyatakan sangat cepat, sebanyak 7 orang atau 12% yang menyatakan kurang cepat, dan sebanyak 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak cepat.

Gambar 4.13



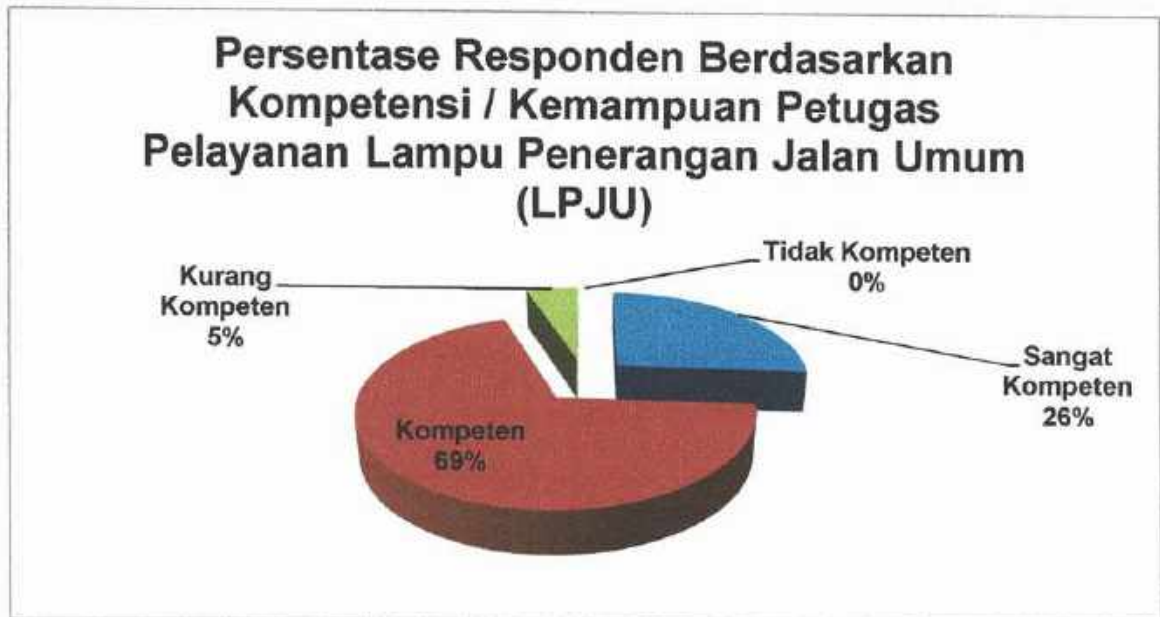
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 58 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 42 orang atau 72% menyatakan bahwa maklumat pelayanan untuk Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) sesuai, 15 orang atau 26% menyatakan sangat sesuai, 1 orang atau 2% yang menyatakan kurang sesuai, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan tidak sesuai.

Gambar 4.14



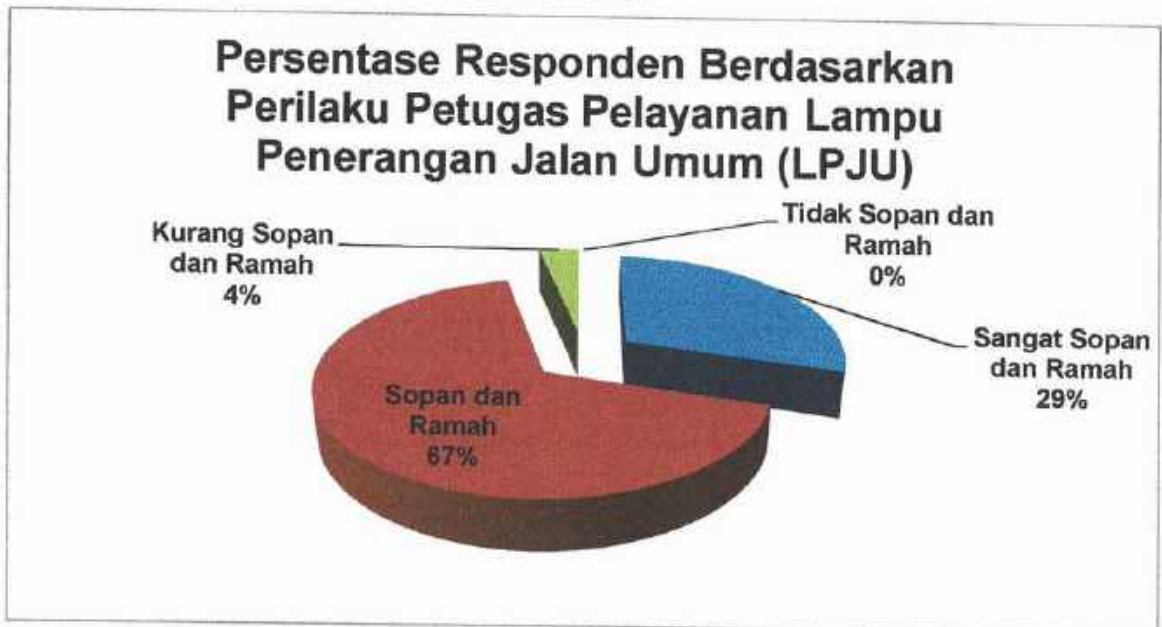
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 58 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 36 orang atau 62% menyatakan bahwa produk pelayanan untuk Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) sesuai, 17 orang atau 29% menyatakan sangat sesuai, 5 orang atau 9% yang menyatakan kurang sesuai, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak sesuai.

Gambar 4.15



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 58 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 40 orang atau 69% menyatakan bahwa kompetensi / kemampuan petugas pelayanan untuk Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) kompeten, 15 orang atau 26% menyatakan sangat kompeten, 3 orang atau 5% yang menyatakan kurang kompeten, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak kompeten.

Gambar 4.16



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 58 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 39 orang atau 67% menyatakan bahwa perilaku petugas pelayanan untuk Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) sopan dan ramah, 17 orang atau 29% 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 58 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 34 orang atau 59% menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) baik, 17 orang atau 29% menyatakan sangat baik, 7 orang atau 12% yang menyatakan cukup, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan buruk.

Gambar 4.18



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 58 orang yang mendapatkan Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), sebanyak 34 orang atau 59% menyatakan bahwa penanganan pengaduan dalam pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) dikelola dengan baik, 21 orang atau 36% menyatakan berfungsi kurang maksimal, 3 orang atau 5% 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.	26	34	2	0	62	104	102	4	0	210	3,387096774	0,375967742
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit ini.	23	37	2	0	62	92	111	4	0	207	3,338709677	0,370596774
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	32	30	0	0	62	128	90	0	0	218	3,516129032	0,390290323
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang Pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan maklumat pelayanan.	26	34	2	0	62	104	102	4	0	210	3,387096774	0,375967742
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	32	29	1	0	62	128	87	2	0	217	3,5	0,3885
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	23	39	0	0	62	92	117	0	0	209	3,370967742	0,374177419
7	Bagaimana pendapat saudara penlaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	28	34	0	0	62	112	102	0	0	214	3,451612903	0,383129032
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	27	32	3	0	62	108	96	6	0	210	3,387096774	0,375967742
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	50	12	0	0	62	200	36	0	0	236	3,806451613	0,422516129
TOTAL NILAI											31,14516129	3,457112903	
NILAI RATA - RATA											86,43		

Kesimpulan :

Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah : 86,43

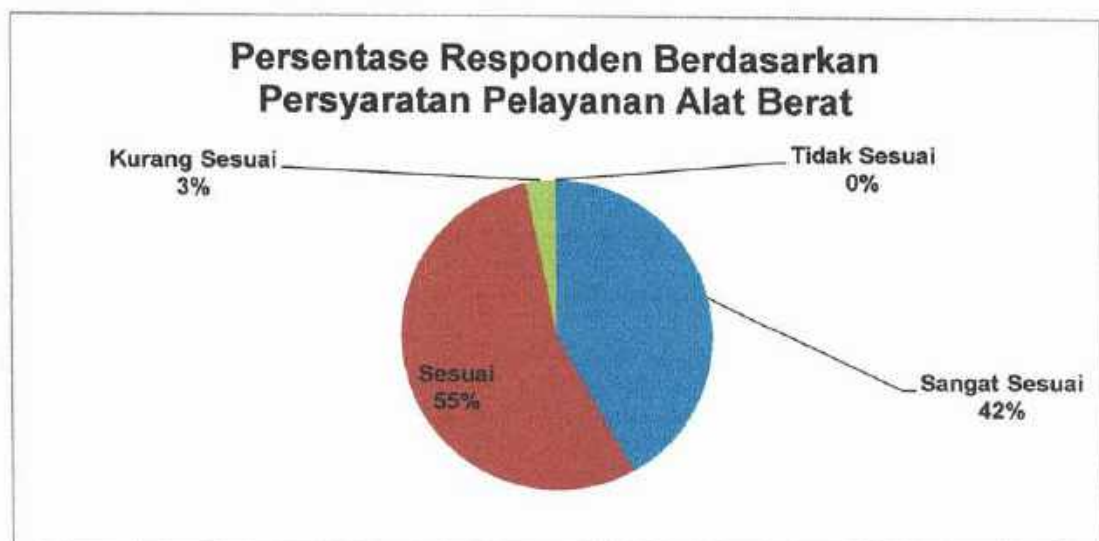
BAIK

KRITERIA PENILAIAN	
NO	Score
1	= 90 - 100
2	= 70 - 89
3	= 40 - 69
4	= 00 - 39



Tabel 4.3 memperlihatkan bahwa secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Alat Berat Pemerintah Kabupaten Deli Serdang untuk Bulan Oktober - Desember 2022 adalah **3,457112903**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **86,43**. 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



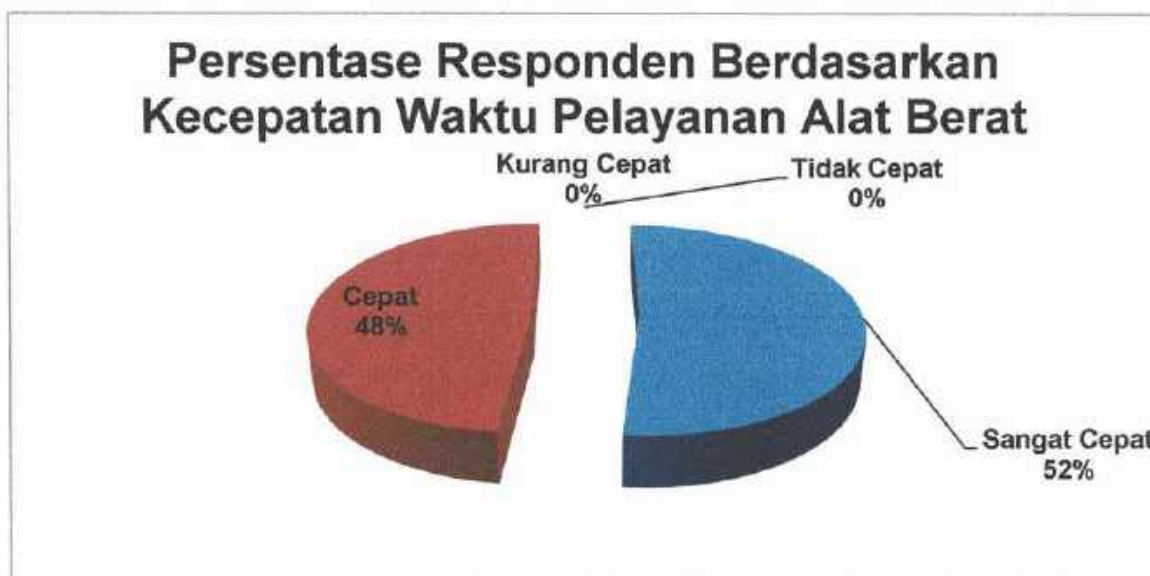
Dari gambar diatas dapat lihat, bahwa dari 62 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 34 orang atau 55% menyatakan bahwa persyaratan untuk Alat Berat sesuai, sebanyak 26 orang atau 42% menyatakan sangat sesuai, sebanyak 2 orang atau 3% menyatakan kurang sesuai, dan sebanyak 0 orang atau 0% menyatakan tidak sesuai.

Gambar 4.20



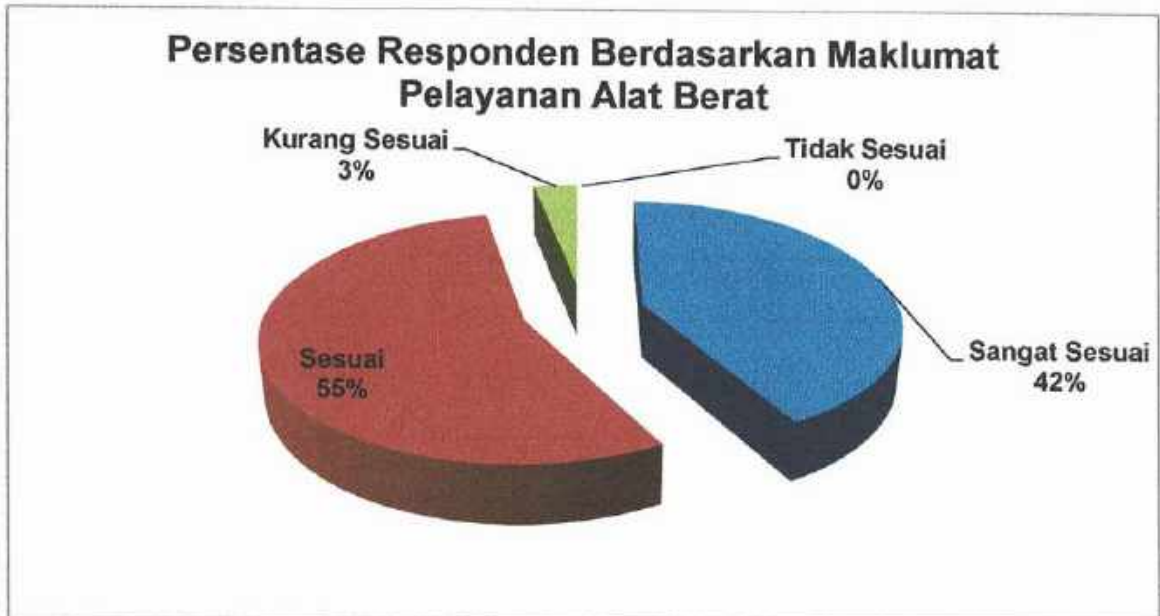
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 62 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 37 orang atau 60% menyatakan bahwa prosedur untuk Alat Berat mudah, sebanyak 23 orang atau 37% menyatakan sangat mudah, 2 orang atau 3% menyatakan kurang mudah, dan 0 orang atau 0% menyatakan tidak mudah.

Gambar 4.21



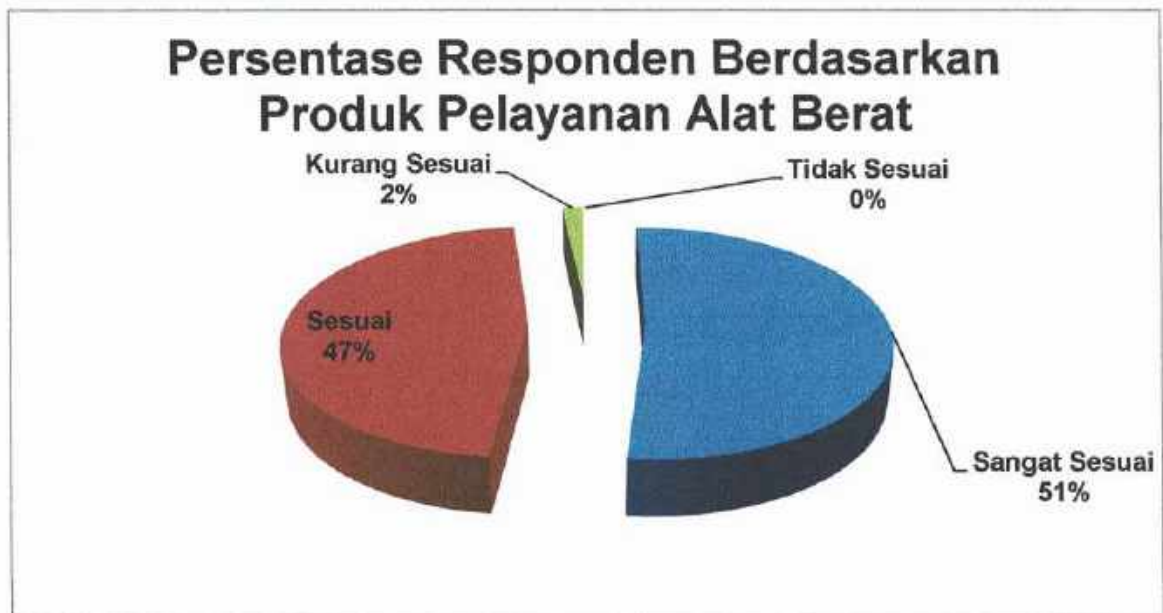
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 62 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 32 orang atau 52% menyatakan bahwa kecepatan waktu pelayanan untuk Alat Berat sangat cepat, sebanyak 30 orang atau 48%, yang menyatakan cepat, sebanyak 0 orang atau 0% yang menyatakan kurang cepat, dan sebanyak 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak cepat.

Gambar 4.22



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 62 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 34 orang atau 55% menyatakan bahwa maklumat pelayanan untuk Alat Berat sesuai, 26 orang atau 42% menyatakan sangat sesuai, 2 orang atau 3% yang menyatakan kurang sesuai, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak sesuai.

Gambar 4.23



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 62 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 32 orang atau 51% menyatakan bahwa produk pelayanan untuk Alat Berat sangat sesuai, 29 orang atau 47% yang menyatakan

sesuai, 1 orang atau 2% yang menyatakan kurang sesuai, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak sesuai.

Gambar 4.24



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 62 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 39 orang atau 63% menyatakan bahwa kompetensi / kemampuan petugas pelayanan untuk Alat Berat kompeten, 23 orang atau 37% menyatakan sangat kompeten, 0 orang atau 0% yang menyatakan kurang kompeten, dan 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak kompeten.

Gambar 4.25



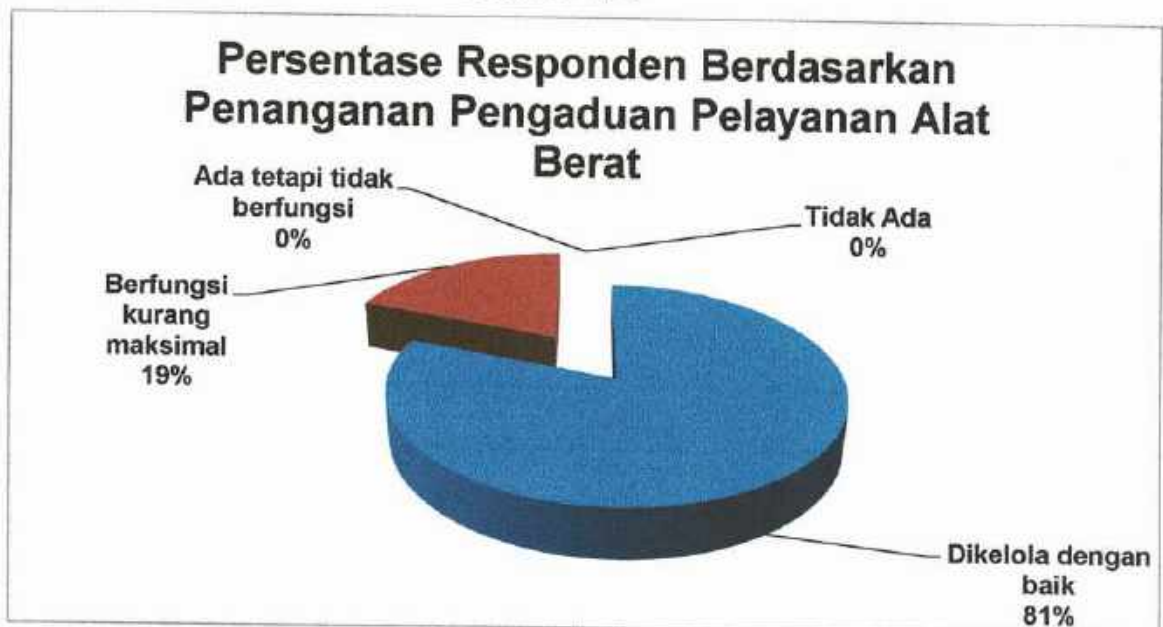
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 62 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 34 orang atau 55% menyatakan bahwa perilaku petugas pelayanan untuk Alat Berat sopan dan ramah, 28 orang atau 45% menyatakan sangat sopan dan ramah, 0 orang atau 0% yang menyatakan kurang sopan dan ramah, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan tidak sopan dan ramah.

Gambar 4.26



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 62 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 32 orang atau 52% menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan Alat Berat baik, 27 orang atau 43% menyatakan sangat baik, 3 orang atau 5% yang menyatakan cukup, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan buruk.

Gambar 4.27



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 62 orang yang mendapatkan Pelayanan Alat Berat, sebanyak 50 orang atau 81% menyatakan bahwa penanganan pengaduan dalam pelayanan Alat Berat dikelola dengan baik, 12 orang atau 19% menyatakan berfungsi kurang maksimal, 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.	11	61	1	0	73	44	183	2	0	229	3,136986301	0,348205479
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit ini.	12	58	3	0	73	48	174	6	0	228	3,123287671	0,346684932
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	7	62	4	0	73	28	186	8	0	222	3,04109589	0,337561644
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang Pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan maklumat pelayanan.	15	53	4	1	73	60	159	8	1	228	3,123287671	0,346684932
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	14	57	1	1	73	56	171	2	1	230	3,150684932	0,349726027
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	10	62	1	0	73	40	186	2	0	228	3,123287671	0,346684932
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	18	54	1	0	73	72	162	2	0	236	3,232876712	0,358849315
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	15	49	9	0	73	60	147	18	0	225	3,082191781	0,342123288
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	36	34	3	0	73	144	102	6	0	252	3,452054795	0,383178082
TOTAL NILAI											28,46575342	3,15969863	
NILAI RATA - RATA											78,99		

Kesimpulan :

Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah : 78,99

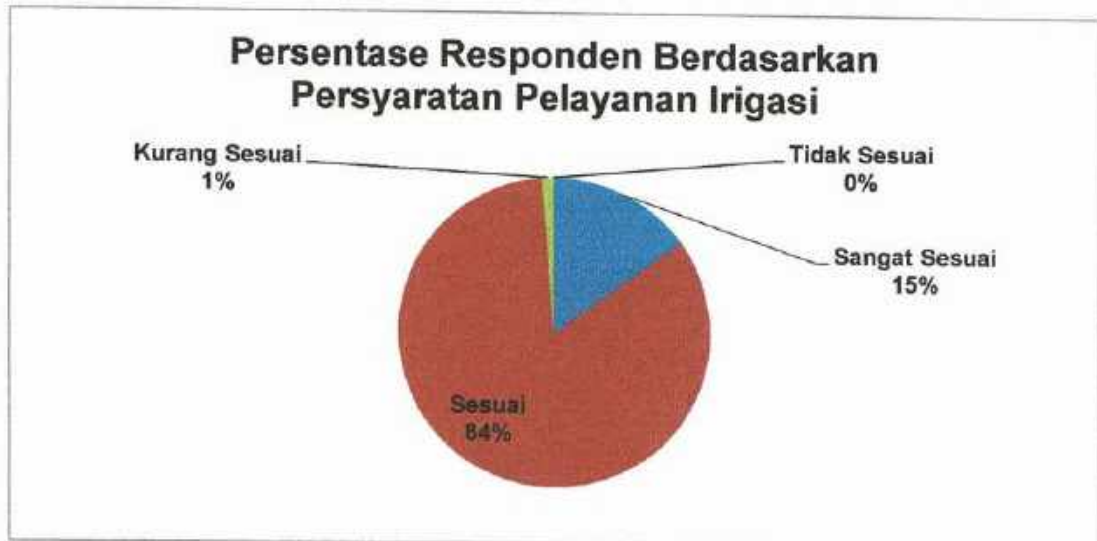
BAIK

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



Tabel 4.4 memperlihatkan bahwa secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Irigasi Pemerintah Kabupaten Deli Serdang untuk Bulan Oktober - Desember 2022 adalah **3,15969863**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **78,99**. 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



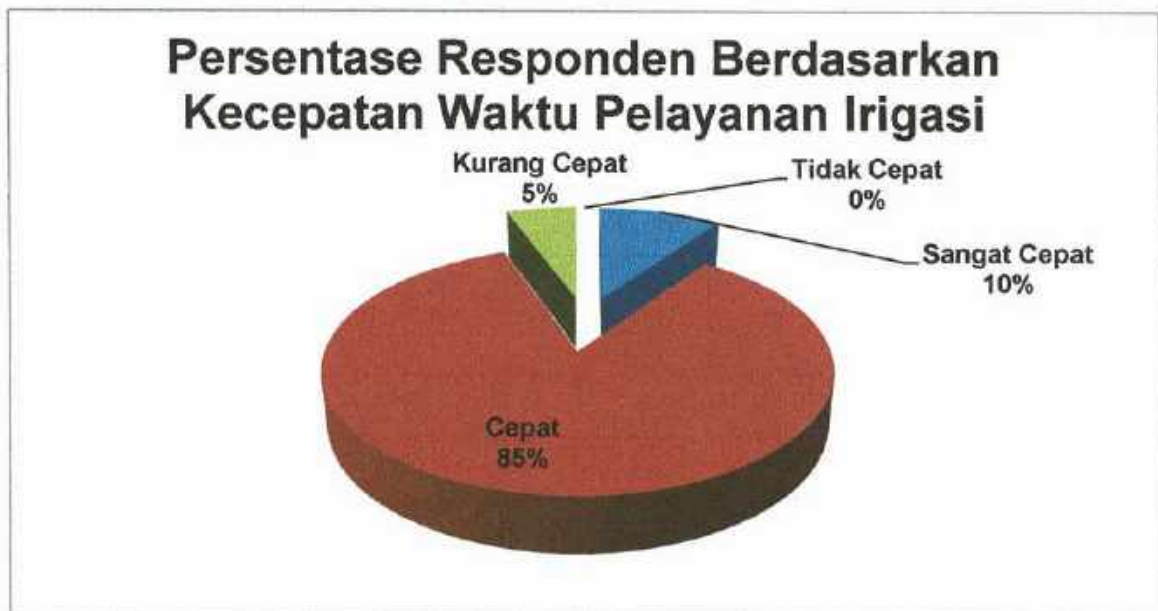
Dari gambar diatas dapat lihat, bahwa dari 73 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 61 orang atau 84% menyatakan bahwa persyaratan untuk Irigasi sesuai, sebanyak 11 orang atau 15% menyatakan sangat sesuai, sebanyak 1 orang atau 1% menyatakan kurang sesuai, dan sebanyak 0 orang atau 0% menyatakan tidak sesuai.

Gambar 4.29



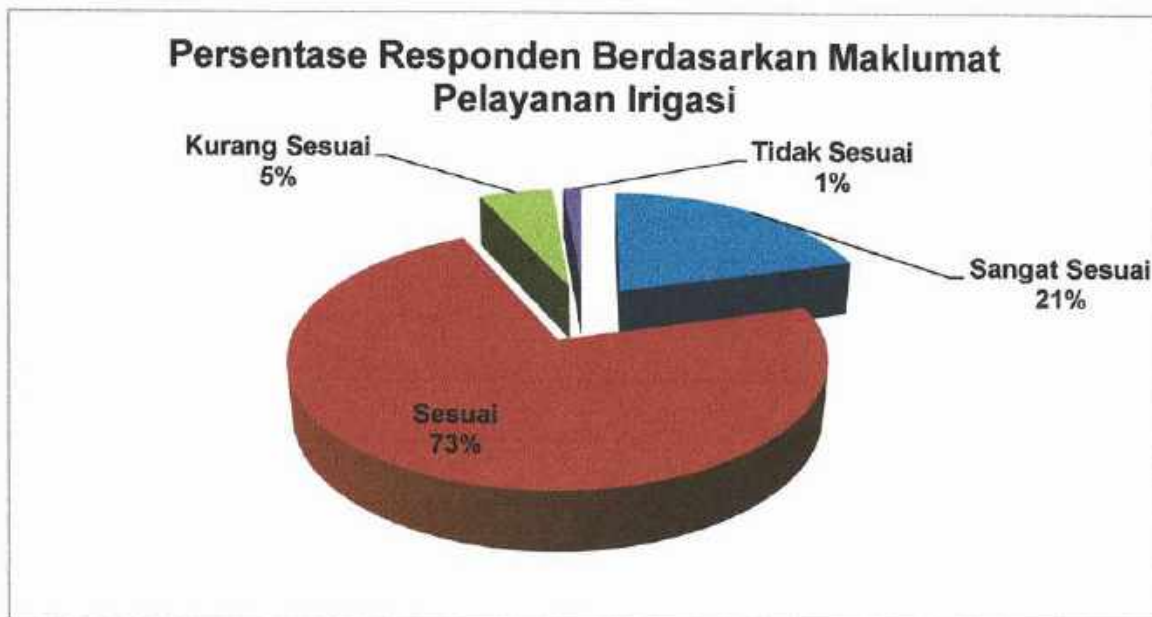
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 73 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 58 orang atau 80% menyatakan bahwa prosedur untuk Irigasi mudah, sebanyak 12 orang atau 16% menyatakan sangat mudah, 3 orang atau 4% menyatakan kurang mudah, dan 0 orang atau 0% menyatakan tidak mudah.

Gambar 4.30



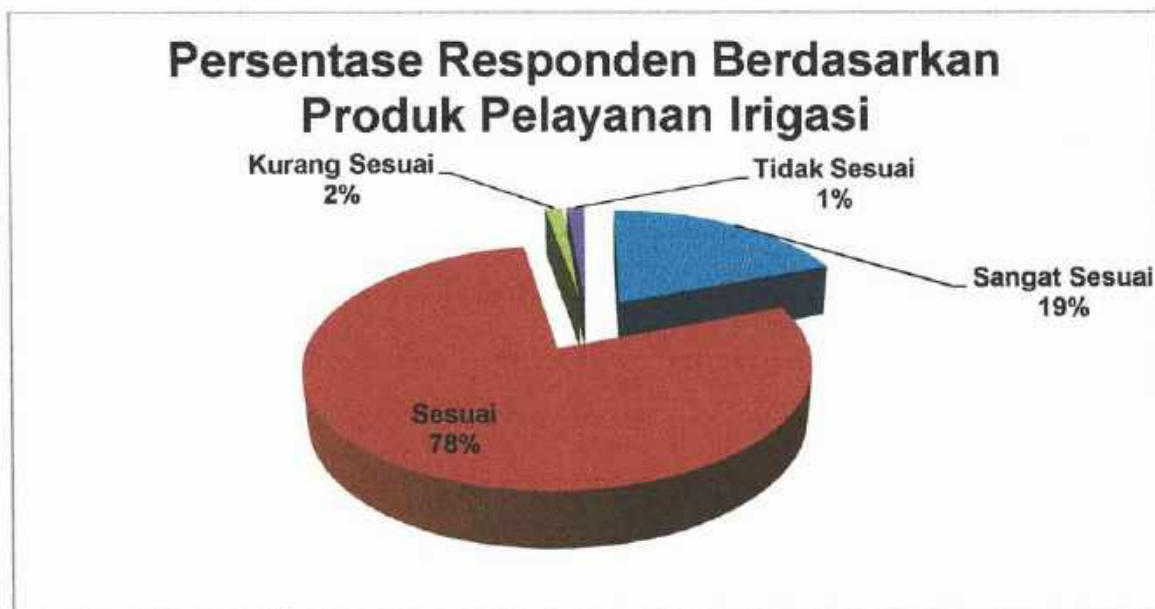
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 73 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 62 orang atau 85% menyatakan bahwa kecepatan waktu pelayanan untuk Irigasi cepat, sebanyak 7 orang atau 10% sangat cepat, sebanyak 4 orang atau 5% yang menyatakan kurang cepat, dan sebanyak 0 orang atau 0% yang menyatakan tidak cepat.

Gambar 4.31



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 73 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 53 orang atau 73% menyatakan bahwa maklumat pelayanan untuk Irigasi sesuai, 15 orang atau 21% menyatakan sangat sesuai, 4 orang atau 5% yang menyatakan kurang sesuai, dan 1 orang atau 1% yang menyatakan tidak sesuai.

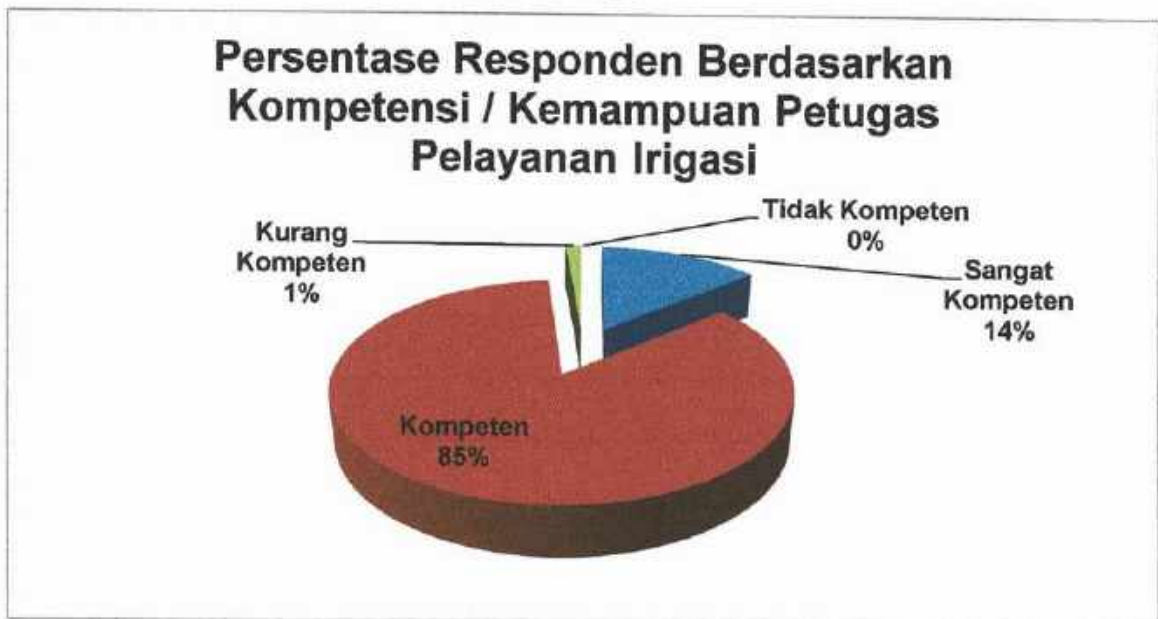
Gambar 4.31



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 73 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 57 orang atau 78% menyatakan bahwa produk pelayanan untuk Irigasi sesuai, 14 orang atau 19% menyatakan sangat sesuai, 1 orang atau 1% yang menyatakan tidak sesuai, dan 1 orang atau 2% yang menyatakan kurang sesuai.

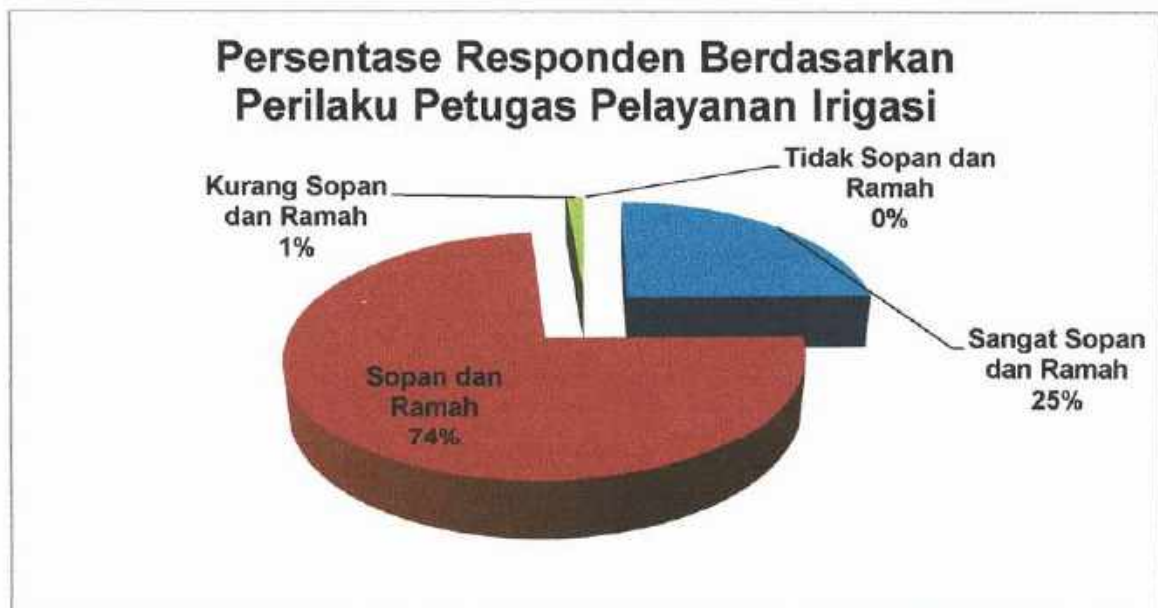
orang atau 2% yang menyatakan kurang sesuai, dan 1 orang atau 1% yang menyatakan tidak sesuai.

Gambar 4.32



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 73 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 62 orang atau 85% menyatakan bahwa kompetensi / kemampuan petugas pelayanan untuk Irigasi kompeten, 10 orang atau 14% menyatakan sangat kompeten, 1 orang atau 1% yang menyatakan kurang kompeten, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan tidak kompeten.

Gambar 4.33



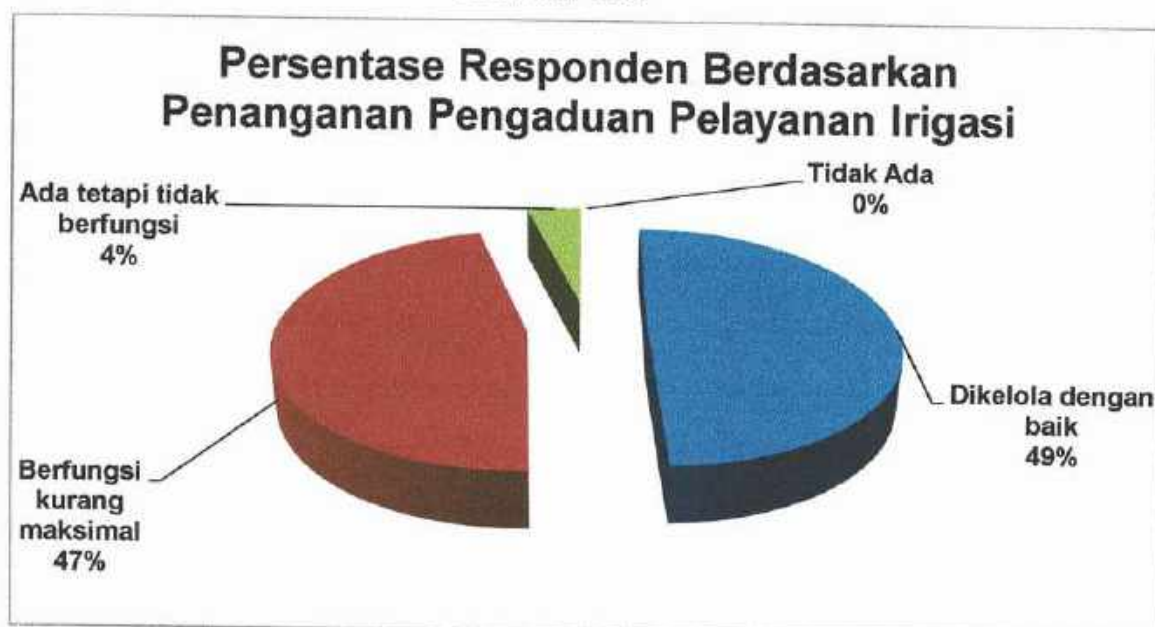
Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 73 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 54 orang atau 74% menyatakan bahwa perilaku petugas pelayanan untuk Irigasi sopan dan ramah, 18 orang atau 25% menyatakan sangat sopan dan ramah, 1 orang atau 1% yang menyatakan kurang sopan dan ramah, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan tidak sopan dan ramah.

Gambar 4.34



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 73 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 49 orang atau 67% menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan Irigasi baik, 15 orang atau 21% menyatakan sangat baik, 9 orang atau 12% yang menyatakan cukup, dan 0 orang atau 0% yang menyakatan buruk.

Gambar 4.35



Dari gambar diatas dapat dilihat, bahwa dari 73 orang yang mendapatkan Pelayanan Irigasi, sebanyak 36 orang atau 49% menyatakan bahwa penanganan pengaduan dalam pelayanan Irigasi dikelola dengan baik, 34 orang atau 47% menyatakan berfungsi kurang maksimal, 3 orang atau 4% 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 pelayanan 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.	94	224	10	0	328	376	672	20	0	1068	3,256097561	0,361426829
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit ini.	82	230	16	0	328	328	690	32	0	1050	3,201219512	0,355335366
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	79	232	16	1	328	316	696	32	1	1045	3,18597561	0,353643293
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang Pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan maklumat pelayanan.	84	231	11	2	328	336	693	22	2	1053	3,210365854	0,35635061
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	90	224	13	1	328	360	672	26	1	1059	3,228658537	0,358381098
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	84	231	13	0	328	336	693	26	0	1055	3,216463415	0,357027439
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	87	235	6	0	328	348	705	12	0	1065	3,24695122	0,360411585
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	91	212	25	0	328	364	636	50	0	1050	3,201219512	0,355335366
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	142	170	15	1	328	568	510	30	1	1109	3,381097561	0,375301829
TOTAL NILAI											29,12804878	3,233213415	
NILAI RATA - RATA											80,83		

Kesimpulan :

Penilaian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah : 80,83

BAIK

KRITERIA PENILAIAN	
NO	Kriteria
1	Sangat Baik
2	Baik
3	Kurang Baik
4	Tidak Baik

Score
= 90 - 100
= 70 - 89
= 40 - 69
= 00 - 39



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 : 2023

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



JANSO SIPAHUTAR, ST, MT
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 : 135 ORANG

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

NO. KUESIONER	PARAMETER JAWABAN PERTANYAAN KUESIONER								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
A.38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
A.39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.40	3	3	3	4	4	3	3	3	3
A.41	4	3	3	3	3	3	4	3	3
A.42	3	4	4	3	3	3	3	3	4
A.43	3	3	3	3	3	4	3	3	3
A.44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
A.45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
A.48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
A.51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
A.55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.57	3	3	4	3	3	3	3	3	3
A.58	4	4	3	3	3	4	3	4	3
A.59	3	4	3	3	3	3	3	3	3
A.60	3	3	3	4	4	4	3	4	3
A.61	4	4	3	3	3	3	3	3	3
A.62	4	3	4	4	4	3	3	4	3
A.63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.64	4	3	3	3	4	3	4	3	4
A.65	3	4	3	3	3	4	3	3	3
A.66	3	2	2	4	4	3	3	2	3
A.67	3	2	3	3	3	3	3	3	2
A.68	4	3	2	3	3	2	4	4	4
A.69	3	3	3	3	4	3	4	3	3
A.70	4	3	3	3	3	4	3	4	4
A.71	4	3	4	3	4	3	3	3	2
A.72	3	3	3	3	4	3	3	4	3
A.73	4	3	3	3	3	4	3	3	3
A.74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
A.75	3	3	4	3	3	3	3	3	2
A.76	3	3	3	3	3	4	3	4	3
A.77	2	3	3	3	3	3	3	4	2
A.78	3	3	3	2	3	3	3	3	2
A.79	3	3	3	4	3	3	2	3	3
A.80	3	3	3	3	3	3	3	3	2
A.81	3	3	4	3	3	3	3	3	2
A.82	2	4	4	4	3	4	4	3	3

NO. KUESIONER	PARAMETER JAWABAN PERTANYAAN KUESIONER								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
A.128	3	3	3	3	4	4	3	4	4
A.129	3	3	3	3	4	3	3	3	3
A.130	3	3	3	4	3	3	3	3	3
A.131	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.132	3	4	3	3	3	4	3	3	4
A.133	3	4	3	3	3	3	3	4	3
A.134	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A.135	3	3	3	3	4	3	3	3	3
JUMLAH NILAI PER PARAMETER (JP)	438	432	424	427	426	432	426	431	429
NILAI RATA - RATA (NRR) PER PARAMETER	3,24	3,20	3,14	3,16	3,16	3,20	3,16	3,19	3,18
NILAI INDEKS PER PARAMETER	0,360	0,355	0,349	0,351	0,350	0,355	0,350	0,354	0,353
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	79,45								
KATEGORI PENILAIAN KEPUASAN PELAYANAN	BAIK								

**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 : 58 ORANG

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

NO. KUESIONER	PARAMETER JAWABAN PERTANYAAN KUESIONER								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
B.39	3	3	3	3	4	4	4	2	3
B.40	3	2	3	3	4	3	3	3	4
B.41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
B.42	4	3	4	4	3	3	4	3	4
B.43	3	2	3	3	4	4	3	4	3
B.44	2	3	2	4	3	3	3	3	2
B.45	4	4	3	3	3	3	3	3	3
B.46	4	4	3	4	4	3	4	4	3
B.47	3	2	3	3	3	3	4	3	3
B.48	4	4	4	4	4	4	3	4	4
B.49	3	3	2	3	3	4	3	4	3
B.50	3	3	3	3	2	3	4	4	3
B.51	4	3	3	4	3	4	4	2	3
B.52	3	3	4	3	3	4	2	4	4
B.53	3	4	3	4	3	3	3	2	4
B.54	3	3	4	3	4	4	3	3	3
B.55	3	4	3	3	4	3	4	4	3
B.56	4	4	2	3	3	4	3	3	4
B.57	3	3	3	3	3	4	3	3	4
B.58	3	3	4	4	3	3	3	3	3
JUMLAH NILAI PER PARAMETER (JP)	191	183	181	188	186	186	189	184	192
NILAI RATA - RATA (NRR) PER PARAMETER	3,29	3,16	3,12	3,24	3,21	3,21	3,26	3,17	3,31
NILAI INDEKS PER PARAMETER	0,366	0,350	0,346	0,360	0,356	0,356	0,362	0,352	0,367
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	80,38								
KATEGORI PENILAIAN KEPUASAN PELAYANAN	BAIK								

**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 : 62 ORANG

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

NO. KUESIONER	PARAMETER JAWABAN PERTANYAAN KUESIONER								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
C.41	3	4	4	3	3	3	3	2	3
C.42	4	3	3	3	3	3	4	3	4
C.43	4	3	4	3	3	3	4	4	4
C.44	4	3	3	2	3	3	3	2	4
C.45	4	4	4	3	4	3	3	4	4
C.46	4	3	4	3	3	3	3	3	4
C.47	3	3	4	4	3	3	4	4	4
C.48	3	3	3	3	3	3	3	2	4
C.49	3	3	3	3	3	3	3	3	4
C.50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C.51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C.52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C.53	3	3	3	3	4	4	4	4	4
C.54	4	4	4	4	4	3	3	3	4
C.55	2	2	3	4	4	3	3	3	3
C.56	4	3	4	3	3	3	4	3	4
C.57	4	4	4	4	4	3	3	3	4
C.58	3	3	3	4	4	3	3	3	3
C.59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C.60	3	4	4	4	3	3	3	4	4
C.61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
C.62	3	3	3	3	3	3	4	3	3
JUMLAH NILAI PER PARAMETER (JP)	210	207	218	210	217	209	214	210	236
NILAI RATA - RATA (NRR) PER PARAMETER	3,39	3,34	3,52	3,39	3,50	3,37	3,45	3,39	3,81
NILAI INDEKS PER PARAMETER	0,376	0,371	0,390	0,376	0,389	0,374	0,383	0,376	0,423
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	86,43								
KATEGORI PENILAIAN KEPUASAN PELAYANAN	BAIK								

NO. KUESIONER	PARAMETER JAWABAN PERTANYAAN KUESIONER								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
D.44	4	4	3	3	3	4	3	4	3
D.45	4	4	3	3	3	4	3	4	3
D.46	4	3	3	3	3	3	3	3	4
D.47	4	3	3	3	3	3	3	3	4
D.48	3	3	4	3	4	4	4	3	4
D.49	3	3	3	3	3	3	4	2	4
D.50	4	4	3	4	4	4	4	4	4
D.51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
D.52	3	3	3	3	3	3	3	3	4
D.53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
D.54	3	4	3	4	4	3	4	3	4
D.55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
D.56	3	3	3	3	4	3	3	3	4
D.57	3	3	4	3	3	3	3	4	4
D.58	3	3	3	4	4	3	3	3	4
D.59	3	4	3	3	3	4	4	4	3
D.60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
D.61	3	3	3	3	4	4	4	3	4
D.62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
D.63	3	3	2	4	3	3	3	2	4
D.64	3	3	3	4	3	3	3	4	4
D.65	3	3	3	3	3	3	3	3	4
D.66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
D.67	3	3	3	2	3	3	3	3	4
D.68	2	3	3	3	3	3	3	2	3
D.69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
D.70	3	3	3	3	3	3	3	4	4
D.71	3	3	3	3	3	3	4	3	4
D.72	3	4	3	4	4	3	4	3	4
D.73	3	3	3	3	3	3	3	3	4
JUMLAH NILAI PER PARAMETER (JP)	229	228	222	228	230	228	236	225	252
NILAI RATA - RATA (NRR) PER PARAMETER	3,14	3,12	3,04	3,12	3,15	3,12	3,23	3,08	3,45
NILAI INDEKS PER PARAMETER	0,348	0,347	0,338	0,347	0,350	0,347	0,359	0,342	0,383
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	78,99								
KATEGORI PENILAIAN KEPUASAN PELAYANAN	BAIK								