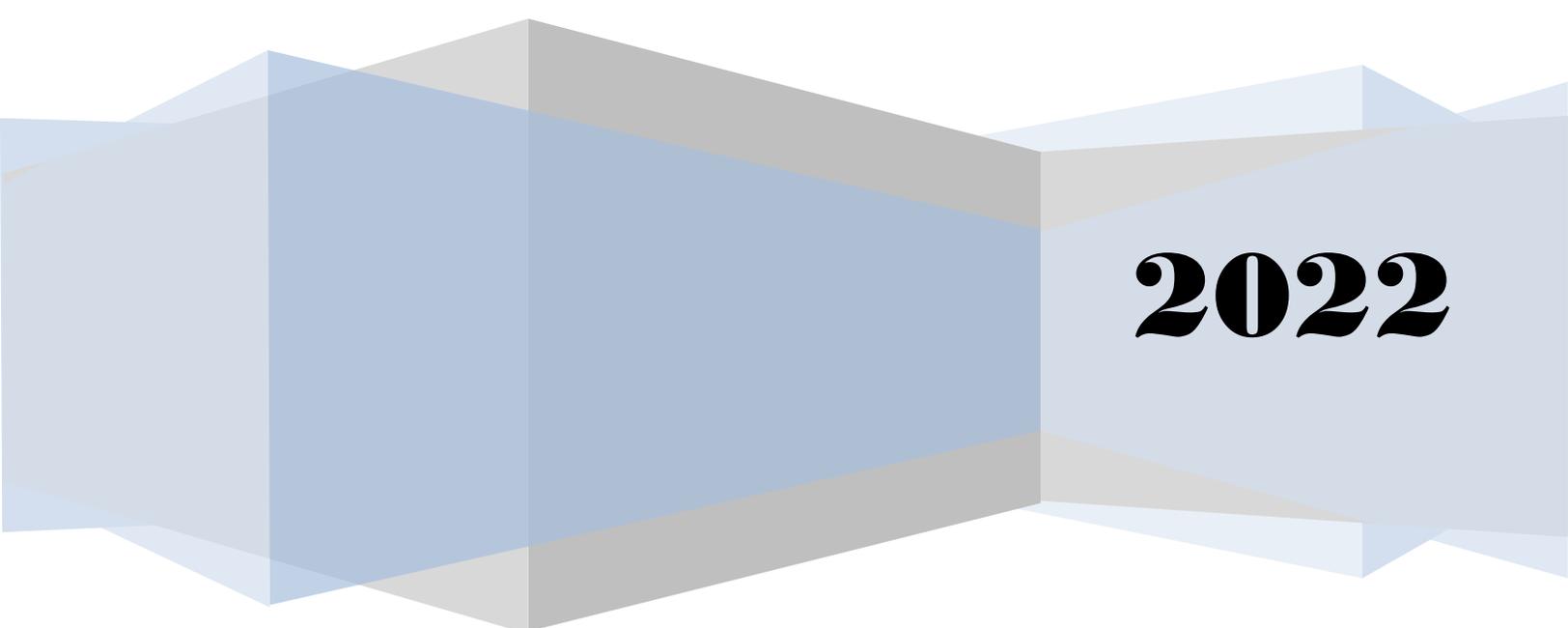


# **Laporan**

## **Survey Kepuasan Masyarakat**

**Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang  
Kabupaten Mojokerto**



**2022**

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017



**DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG  
KABUPATEN MOJOKERTO  
DESEMBER 2022**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang dan masyarakat pengguna layanan pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Mojokerto, Desember 2022

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DARTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>4</b>
A. Penetapan Jumlah Responden dan Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	5
C. Variabel/Unsur Pengukuran IKM.....	5
D. Teknik Analisis Data.....	7
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>8</b>
A. Umur.....	8
B. Jenis Kelamin .....	8
C. Pendidikan Terakhir.....	9
D. Pekerjaan Utama.....	9
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b> .....	<b>11</b>
A. Persyaratan .....	12
B. Prosedur .....	13
C. Waktu Pelayanan .....	14
D. Biaya/Tarif .....	15
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	16
F. Kompetensi Pelaksana.....	17
G. Perilaku Pelaksana.....	18
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	19
I. Sarana dan Prasarana .....	20
J. Hasil Survey Kualitatif .....	21
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>23</b>

A. Kesimpulan.....	23
B. Rekomendasi .....	24
RUJUKAN .....	25
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	26

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
Tabel Sampel Krejcie and Morgan .....	4
1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan .....	7
2. Responden Menurut Karakteristik Umur .....	8
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	8
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	9
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	9
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Unsur Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang .....	11
7. Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Persyaratan .....	12
8. Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Prosedur.....	13
9. Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Waktu Pelayanan .....	14
10. Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Biaya/Tarif .....	15
11. Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	16
12. Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Kompetensi Pelaksana.....	17

13.	Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Perilaku Pelaksana.....	18
14.	Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	19
15.	Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Sarana dan Prasarana .....	20

**DAFTAR GAMBAR**

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Persyaratan .....	12
2.	Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Prosedur.....	13
2.	Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Waktu Pelayanan .....	14
3.	Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Biaya/Tarif .....	15
4.	Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	16
5.	Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Kompetensi Pelaksana.....	17
6.	Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Perilaku Pelaksana.....	18
7.	Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	19
8.	Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, Unsur: Sarana dan Prasarana .....	20

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan

pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang.

### **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang ini dilaksanakan pada bulan Nopember s/d Desember 2022.

### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Penetapan Jumlah Responden dan Metode Survei

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Penentuan Jumlah Responden menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan

**Tabel Sampel Krejcie and Morgan**

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

120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	<b>100000</b>	<b>384</b>

Jumlah penduduk Kabupaten Mojokerto tahun 2019 sebanyak 1.159.593 Jiwa. Dari tabel tersebut ditentukan jumlah sampel (responden) sebanyak **384** dengan pemilihan responden secara acak namun terukur karena responden diambil dari lokasi terdekat dari pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

## B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka yang diisi sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

## C. Variabel/Unsur Pengukuran IKM

Variabel/Unsur pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri sebagai berikut :

**1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

**2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

**3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

**4. Biaya/Tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

**5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

**6. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, 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 bergerak (mesin, computer) dan prasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan variable/unsur yang terdiri atas “*Persyaratan*”, “*Prosedur*” “*Waktu Pelayanan*”, “*Biaya/Tarif*”, “*Produk spesifikasi jenis pelayanan*”, “*Kompetensi Pelaksana*”, “*Perilaku Pelaksana*”, “*Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*” serta “*Sarana dan Prasarana*”, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, kategorisasi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT 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	88,31-100,00	A	Sangat Baik

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	20-30	127	33,07
2	31-40	151	39,32
3	41-50	69	17,97
4	51-60	32	8,33
5	61>	5	1,30
6	Tidak mencantumkan Usia	0	0
Jumlah		384	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-40 tahun (39,32 %).

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	206	53,65
2	Perempuan	178	46,35
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	-	-
Jumlah		384	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (53,65 %).

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	10	2,60
2	SLTP	12	3,13
3	SLTA	223	58,07
4	D1	23	5,99
5	D2	1	0,26
6	D3	43	11,20
7	D4	3	0,78
8	S1	64	16,67
9	S2	5	1,30
Jumlah		384	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 223 Responden (58,07%).

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS/TNI/POLRI	16	4,17
2	Pegawai Swasta	67	17,45
3	Wiraswasta/Usahawan	82	21,35

4	Pelajar/Mahasiswa	42	10,34
5	Lainnya	177	46,09
Jumlah		384	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya / tidak disebutkan secara spesifik sebanyak 177 responden (46,09%).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 384 bendel angket. Berdasarkan survei, kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang sebesar **76,673 %** berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 76,61 s/d 88,30). Adapun target capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang sebesar **70 %**. Hasil tersebut sudah berada di atas target sasaran mutu Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang.

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan unsur, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan unsur tersebut.

Tabel 6  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Unsur  
Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat  
Pelayanan Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten

No.	Unsur	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,125	Baik	<b>2</b>
2.	Prosedur	3,049	Baik	<b>4</b>
3.	Waktu Pelayanan	3,060	Baik	<b>3</b>
4.	Biaya/Tarif	3,018	Baik	<b>9</b>
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,039	Baik	<b>5</b>
6.	Kompetensi Pelaksana	3,036	Baik	<b>6</b>
7.	Perilaku Pelaksana	3,034	Baik	<b>7</b>
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,247	Baik	<b>1</b>
9.	Sarana dan Prasarana	3,021	Baik	<b>8</b>

### A. Persyaratan

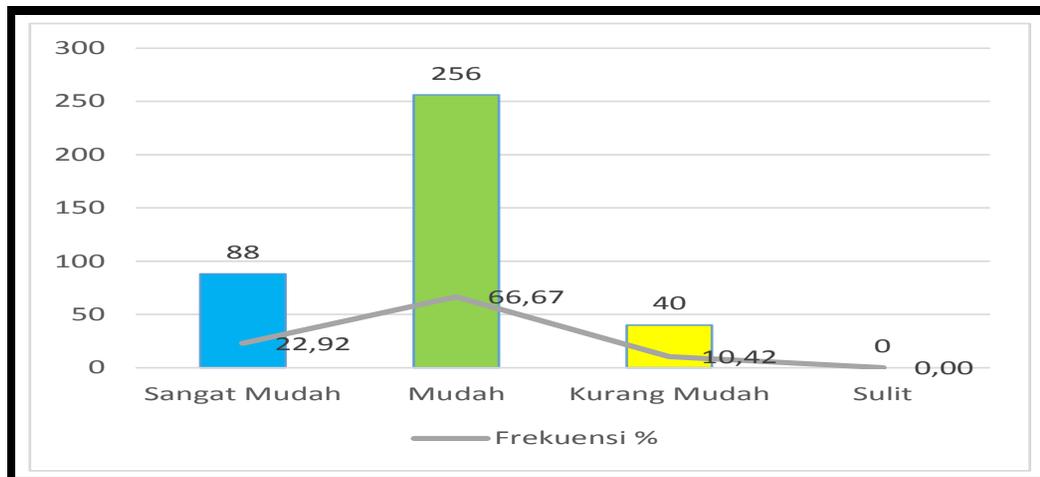
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,125 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, unsur persyaratan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna, unsur persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur : Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	88	22,92
2.	Mudah	3	256	66,67
3.	Kurang Mudah	2	40	10,42
4.	Sulit	1	0	0,00
Jumlah			384	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur : Persyaratan

## B. Prosedur

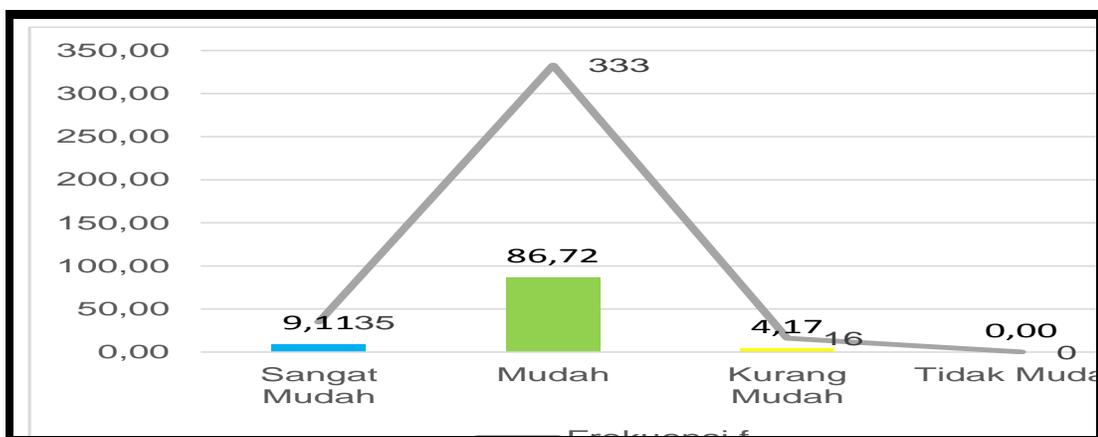
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,049 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, unsur prosedur berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner, unsur prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur : Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	35	9,11
2.	Mudah	3	333	86,72
3.	Kurang Mudah	2	16	4,17
4.	Tidak Mudah	1	0	0,00
Jumlah			384	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 2.  
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur: Prosedur

### C. Waktu Pelayanan

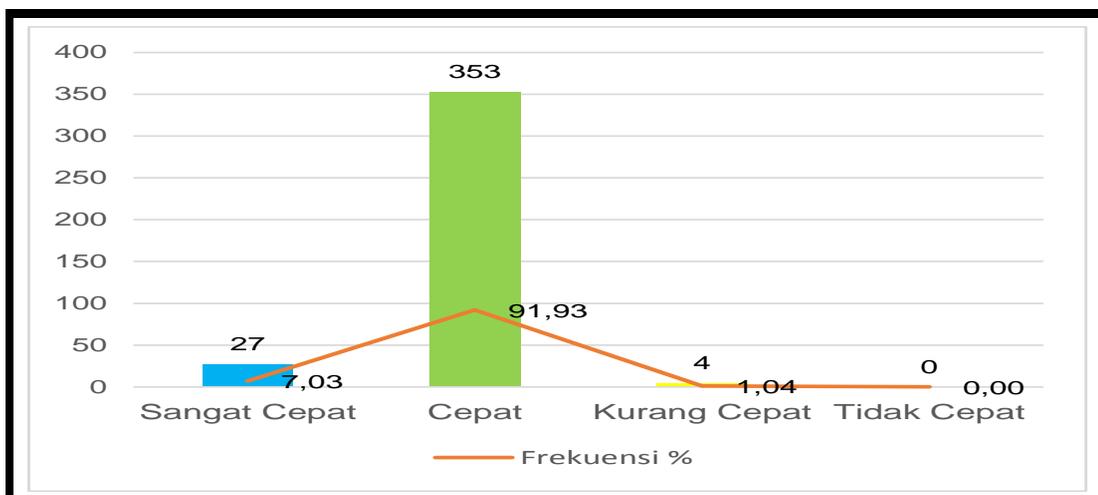
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,060 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, unsur waktu pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner, unsur waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	27	7,03
2.	Cepat	3	353	91,93
3.	Kurang Cepat	2	4	1,04
4.	Tidak Cepat	1	0	0,00
Jumlah			384	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 3.  
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur: Waktu Pelayanan

#### D. Biaya/Tarif

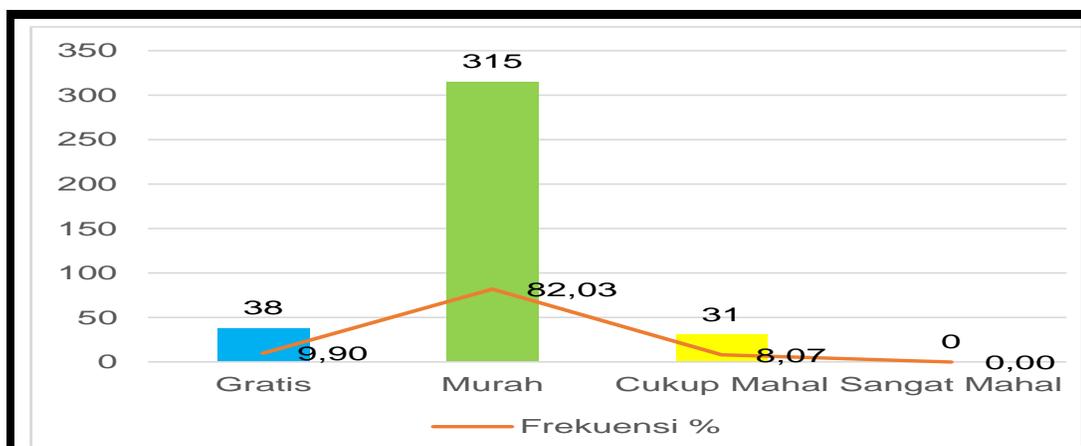
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,018 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, unsur biaya/tarif berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner, unsur biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Gratis	4	38	9,90
2.	Murah	3	315	82,03
3.	Cukup Mahal	2	31	8,07
4.	Sangat Mahal	1	0	0,00
Jumlah			384	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4.  
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur: Biaya/Tarif

### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

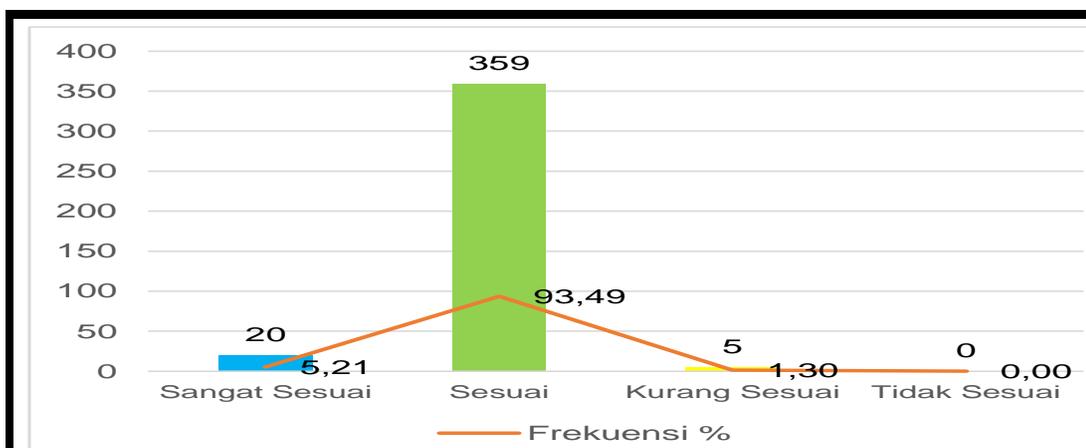
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,039 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, unsur produk spesifikasi berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	20	5,21
2.	Sesuai	3	359	93,49
3.	Kurang Sesuai	2	5	1,30
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
Jumlah			384	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 5.  
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## F. Kompetensi Pelaksana

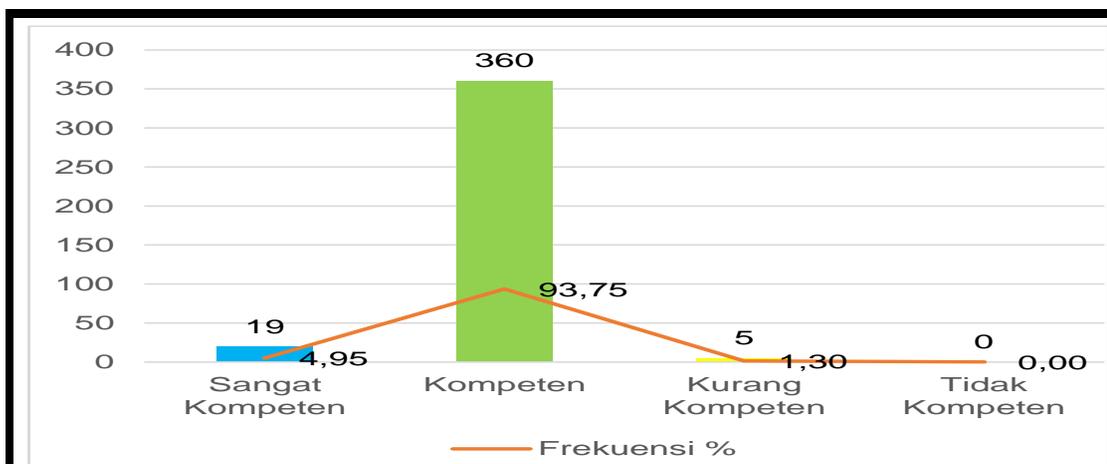
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,036 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, unsur kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner, unsur kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Kompeten	4	19	4,95
2.	Kompeten	3	360	93,75
3.	Kurang Kompeten	2	5	1,30
4.	Tidak Kompeten	1	0	0,00
Jumlah			384	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 6.  
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur: Kompetensi Pelaksana

### G. Perilaku Pelaksana

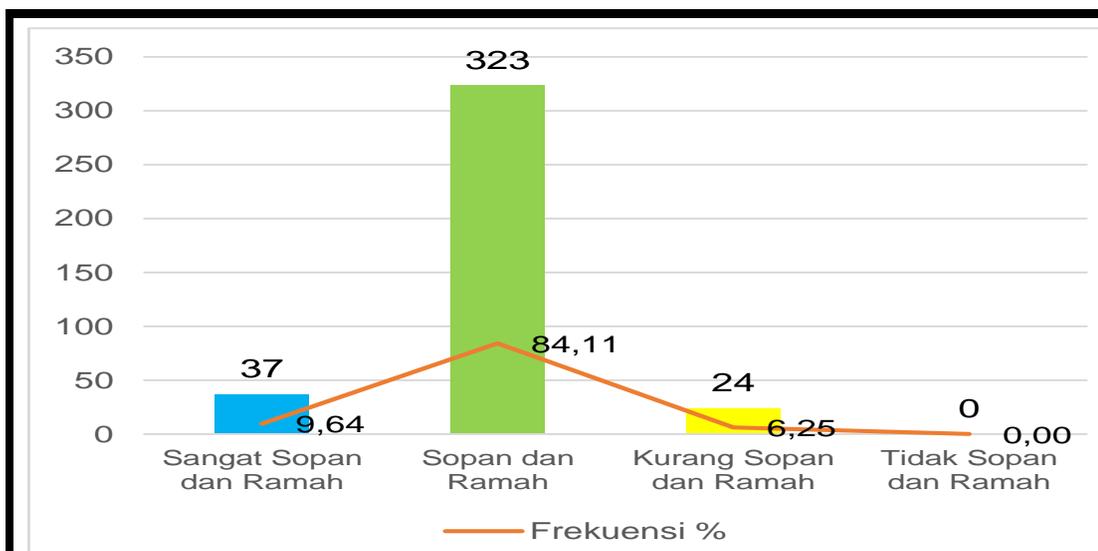
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,034 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, unsur perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner, unsur perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Sopan dan Ramah	4	37	9,64
2.	Sopan dan Ramah	3	323	84,11
3.	Kurang Sopan dan Ramah	2	24	6,25
4.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00
Jumlah			384	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 7.  
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur: Perilaku Pelaksana

## H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,247 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

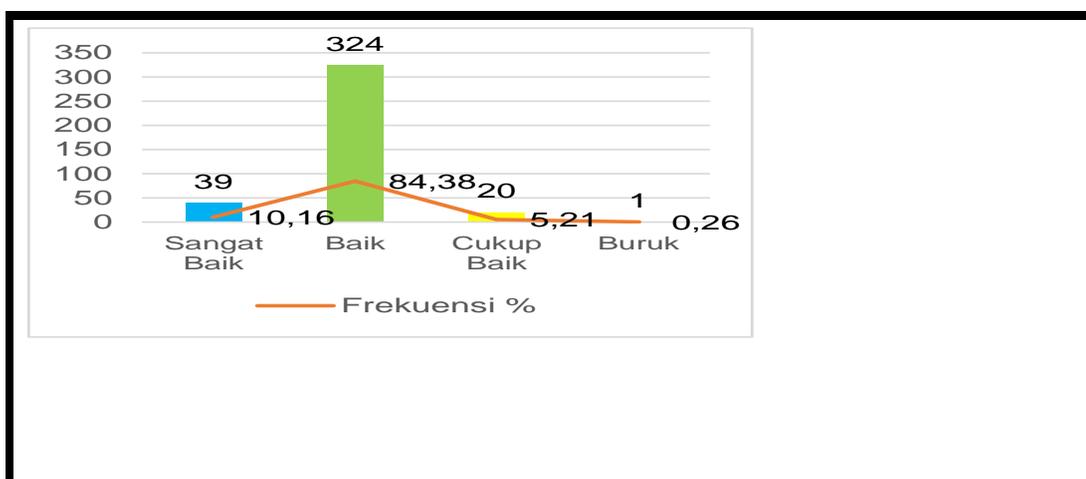
Adapun hasil jawaban kuesioner, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14

Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	39	10,16
2.	Baik	3	324	84,38
3.	Cukup Baik	2	20	5,21
4.	Buruk	1	1	0,26
Jumlah			384	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 8.

Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## I. Sarana dan Prasarana

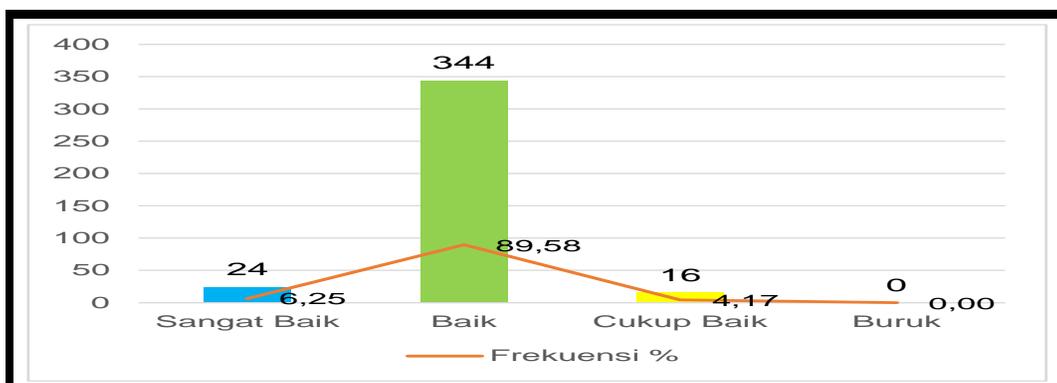
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,021 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan jalan dan jembatan kabupaten, unsur sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner, unsur sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	24	6,25
2.	Baik	3	344	89,58
3.	Cukup Baik	2	16	4,17
4.	Buruk	1	0	0,00
Jumlah			384	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 9.  
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan  
Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten  
Unsur: Sarana dan Prasarana

## J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
2. Disiplin waktu
3. Lebih ditingkatkan dalam pelayanan segala aspek, selebihnya sudah cukup bagus dalam pelayanan.
4. Perlu sosialisasi pada warga masyarakat berkaitan dengan mekanisme prosedur serta SOP yang ada dalam memberikan pelayanan.
5. Lebih jujur dan adil.
6. Mohon untuk lebih ditingkatkan kembali.
7. Pertahankan yang baik, diperbaiki yang buruk.
8. Harus pertahankan pelayanan maksimal yang ada, kemudian harus ditingkatkan lagi. Terima kasih.
9. Perbaiki pelayanan berbasis ITE (online).
10. Tidak boleh KKN
11. Pertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang sebesar **76,673** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang berada pada kategori BAIK
2. Prosedur Pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang berada pada kategori BAIK
3. Waktu pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang pada kategori BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang pada kategori BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang pada kategori BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang pada kategori BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang pada kategori BAIK
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang pada kategori BAIK
9. Sarana dan Prasarana di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang pada kategori BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang, berdasarkan peringkat unsurnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada unsur "Penanganan pengaduan, saran dan masukan" disusul unsur "Persyaratan", dan "Waktu pelayanan".

## **B. Rekomendasi**

Secara umum masukan atau rekomendasi yang dapat dipakai untuk peningkatan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.
2. Perbaiki pelayanan berbasis ITE (online).
3. Perlu sosialisasi pada warga masyarakat berkaitan dengan mekanisme prosedur serta SOP yang telah ada dalam memberikan pelayanan.

**RUJUKAN:**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN.

**DATA UNIT PELAYANAN**

Nama Unit Pelayanan : UTC Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang  
 Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten

**DATA RESPONDEN**

Umur : ..... tahun  
 Jenis kelamin : 1. Laki-laki  
 2. Perempuan  
 Pendidikan terakhir : 1. SD kebawah 5. S-1  
 2. SLTP 6. S-2 ke atas  
 3. SLTA  
 4. D1/D2/D3/D4  
 Pekerjaan Utama : 1. PNS/TNI/POLRI 5. Lainnya  
 2. Pegawai Swasta  
 3. Wiraswasta/Usahawan  
 4. Pelajar/Mahasiswa

**PETUNJUK :**

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan saudara yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap saudara, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner  
 Saudara cukup memberi satu tanda silang atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat saudara.

No	Unsur	Pertanyaan	Jawaban
1.	<b>Persyaratan</b>	Bagaimana menurut saudara tentang persyaratan pelayanan pemeliharaan jalan kabupaten ?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Sulit
2.	<b>Prosedur</b>	Bagaimana menurut saudara tentang kemudahan mendapatkan pelayanan pemeliharaan jalan kabupaten?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah

No	Unsur	Pertanyaan	Jawaban
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Bagaimana menurut saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pemeliharaan jalan kabupaten?	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Bagaimana menurut saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan pelayanan pemeliharaan jalan kabupaten?	a. Gratis b. Murah c. Cukup Mahal d. Sangat Mahal
5.	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	Bagaimana menurut saudara tentang kualitas pelayanan pemeliharaan jalan kabupaten?	a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai
6.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Bagaimana menurut saudara tentang kemampuan petugas pelayanan pemeliharaan jalan kabupaten?	a. Sangat Kompeten b. Kompeten c. Kurang Kompeten d. Tidak Kompeten
7.	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Bagaimana sikap petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan pemeliharaan jalan kabupaten?	a. Sangat Sopan dan ramah b. Sopan dan Ramah c. Kurang Sopan dan Ramah d. Tidak Sopan dan Ramah
8.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Bagaimana menurut saudara tentang penanganan pengaduan kerusakan jalan kabupaten?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup d. Buruk
9.	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Bagaimana menurut saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan pemeliharaan jalan kabupaten ?	a. Sangat baik b. Baik c. Cukup Baik d. Buruk

Selanjutnya, mohon Saudara dapat memberikan Saran-Saran Perbaikan, agar Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Mojokerto  
 ALAMAT : Jl. Raden Wijaya No. 60 - Mojokerto  
 Tlp/Fax. : (0321) 321958  
 Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	2	3	3	2	3	3	2	3
15	2	2	2	3	3	2	3	2	2
16	2	3	3	3	3	3	3	3	2
17	3	3	3	2	2	3	3	2	3
18	4	4	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	1	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	2	2	2	2	2	2	2	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3

29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	2	3	3	2
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	2
35	3	3	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	4	4	4	4	3	3	4
37	3	3	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	4	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	3	3	3	3
54	4	4	4	3	3	3	3	3	3
55	4	3	4	3	3	3	3	3	3
56	3	4	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	2	3	3
60	3	4	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	2	2	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	3	4	4	4	3	4
66	3	3	3	2	2	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	2	3	3

70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	3	3	4	3	3	3	3
72	4	4	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	3	3	4	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	2	3	2	3	2	2	4	4	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	2	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	2	3	3	3	3	3	3	2	2
89	4	4	4	3	3	3	3	3	3
90	2	3	3	3	3	3	4	3	2
91	3	3	4	4	4	4	3	3	3
92	3	3	4	4	4	4	3	3	3
93	3	3	4	3	3	3	3	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	4	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	4	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	2	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	2	3	3	3	2	3
105	3	3	3	3	3	3	2	4	3
106	4	4	4	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	2	3	2	3	3	3
108	3	3	4	4	4	4	3	3	3
109	3	3	4	4	4	4	3	3	3
110	3	3	4	3	3	3	3	4	4

111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	4	3	3	3	3	3	3	3
113	4	4	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	4	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	4	2	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	4	3	3	2	3	3	4	2	4
122	4	3	3	3	3	3	3	4	3
123	4	4	4	3	3	3	3	3	3
124	4	2	3	4	3	3	2	3	2
125	3	3	4	4	4	4	3	3	3
126	3	3	4	4	4	4	3	3	3
127	3	3	4	3	3	3	3	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	4	3	3	3	3	3	3	3
130	4	4	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	4	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	4	4	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	2	3	3	4	3	3	4	4	4
139	4	3	3	4	3	3	4	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	2	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	2	3	3	3	3	3	4	2	2
145	4	3	3	2	3	3	2	4	3
146	4	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	2	2	3	3	3	3	3	3	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3

152	4	3	3	2	3	3	3	3	3
153	2	3	3	4	3	3	4	3	3
154	4	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	2	4	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	4	3	3	4	3	3	3	4	4
161	4	3	3	3	3	3	3	4	3
162	4	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	2	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	4	3	3	2	3	3	3	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	4	3
170	4	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	4	4	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	4	3	3	3	3	3	3	4	3
177	4	3	3	4	3	3	4	3	3
178	4	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	2	2	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	2	3	3	4	2	3
185	2	3	3	4	3	3	2	3	3
186	4	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	2	4	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	4	3	3	3	3	3	2	3	2

193	2	3	3	2	3	3	4	2	3
194	4	3	3	3	3	3	3	3	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	2	2	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	2	3	3	4	3	3	2	3	3
201	3	3	3	2	3	3	3	2	3
202	4	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	2	2	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	2	3	3	2	3	3	3	2	3
209	4	3	3	2	3	3	2	4	3
210	4	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	4	3	3	3	3	3	3	3	3
213	2	2	3	3	3	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	4	3	3	3	3	3	3	3	3
216	3	4	3	4	3	3	2	4	2
217	3	3	3	4	3	3	4	2	3
218	4	3	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	3	3	3	4	3	3	4	3	2
225	3	3	3	4	3	3	4	4	3
226	4	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	3	4	3	3	3	3	3	3	3
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	3	3	3	4	3	3	4	3	3
233	3	3	3	4	3	3	3	4	3

234	4	3	3	3	3	3	3	3	3
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	4	3	3	3	3	3	3	3	3
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	2	3	3	2	3	3	3	4	3
241	4	3	3	2	3	3	2	4	3
242	4	3	3	3	3	3	3	3	3
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	2	2	3	3	3	3	3	3	3
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	2	3	3	2	3	3	2	2	2
249	2	3	3	2	3	3	2	2	3
250	4	3	3	3	3	3	3	3	3
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	2	2	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	3	3	3	2	3	3	3	4	2
257	4	3	3	3	3	3	4	3	3
258	4	3	3	3	3	3	3	3	3
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3
261	3	2	3	3	3	3	3	3	3
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	2	3	3	2	3	3	2	4	3
265	4	3	3	3	3	3	3	4	3
266	4	3	3	3	3	3	3	3	3
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	2	2	3	3	3	3	3	3	3
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	4	3	3	4	3	3	4	3	2
273	3	3	3	2	3	3	4	3	3
274	4	3	3	3	3	3	3	3	3

275	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3
277	2	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3
280	4	3	3	3	3	3	3	3	3
281	3	3	3	3	3	3	4	3	3
282	4	3	3	3	3	4	3	3	3
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	3	3	3	3	3	4	3	3	3
285	2	4	3	3	3	3	3	3	3
286	3	3	3	3	4	3	3	3	3
287	3	3	3	3	3	4	3	3	4
288	4	3	3	4	3	3	4	3	4
289	3	3	3	4	3	3	2	3	3
290	4	4	3	3	3	3	3	3	3
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3
292	3	3	4	3	3	3	3	3	3
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	3	3	3	4	3	4	2	3	3
297	2	3	3	3	4	3	3	3	3
298	4	3	3	3	3	3	3	3	3
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3
300	3	3	3	3	4	3	3	3	3
301	4	3	3	3	3	3	3	3	3
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	3	3	3	3	3	3	4	3	3
304	4	3	3	4	3	3	2	4	3
305	3	3	3	2	3	3	4	2	3
306	4	3	3	3	3	3	3	3	3
307	3	3	3	3	3	3	3	4	3
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	2	3	3	3	3	3	3	3	4
310	3	3	3	3	3	3	3	3	3
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3
312	3	3	3	2	3	3	4	3	4
313	2	3	3	2	3	3	2	4	3
314	4	3	3	3	3	3	3	3	3
315	3	3	3	3	3	3	3	3	3

316	3	3	3	3	3	3	3	3	3
317	3	3	3	3	4	3	3	3	3
318	3	3	3	3	3	3	3	3	3
319	3	3	3	3	3	4	3	3	3
320	2	3	3	3	3	3	3	4	3
321	3	3	3	4	3	3	4	4	3
322	4	3	3	3	3	3	3	3	3
323	3	3	3	3	3	3	3	3	3
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3
325	3	3	3	3	3	3	3	3	3
326	3	3	3	3	3	3	3	3	3
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3
328	3	3	3	4	3	3	4	2	3
329	3	3	3	3	3	3	3	3	3
330	4	3	3	3	3	3	3	3	3
331	3	3	3	3	3	3	3	3	3
332	3	3	3	3	3	3	3	3	3
333	3	3	3	3	3	3	3	3	3
334	3	3	3	3	3	3	3	3	3
335	3	3	3	3	3	3	3	3	3
336	3	3	3	2	3	3	3	3	2
337	3	3	3	2	3	3	4	3	3
338	4	3	3	3	3	3	3	3	3
339	3	3	3	3	3	3	3	3	3
340	3	3	3	3	3	3	3	3	3
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3
343	3	3	3	3	3	3	3	3	3
344	3	3	3	2	3	3	2	4	3
345	3	3	3	3	3	3	3	3	3
346	4	3	3	3	3	3	3	3	3
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3
348	3	3	3	3	3	3	4	3	3
349	2	3	3	3	3	3	3	3	3
350	3	3	3	3	3	3	3	3	3
351	3	3	3	3	3	3	3	3	3
352	3	3	3	4	3	3	2	4	4
353	3	3	3	2	3	3	4	2	3
354	4	3	3	3	3	3	3	3	3
355	3	3	3	3	3	3	3	3	3
356	3	3	3	3	3	3	3	3	3



**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata = Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*) = Jumlah NRR tertimbang x 25
- \*\*) = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR = NRR per unsur x tertimbang 0,111
- per unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,125
U2	Prosedur	3,049
U3	Waktu Pelayanan	3,060
U4	Biaya/Tarif	3,018
U5	Produk Layanan	3,039
U6	Kompetensi Pelaksana	3,036
U7	Perilaku Pelaksana	3,034
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,247
U9	Sarana dan Prasarana	3,021

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>76,673</b>
<b>Kategori :</b>	<b>BAIK</b>

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik)** : 88,31 - 100,00
- B (Baik)** : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

**Tabel :**

**Ringkasan Survey Kepuasan Masyarakat  
Tentang Pelayanan Pemeliharaan Jalan dan Jembatan  
Kabupaten**

**Indeks Kepuasan Masyarakat**

**76,673**

**Kategori : Baik**

No	Unsur	Nilai Rata - rata	Kategori	Peringkat
U1	Persyaratan	3,125	Baik	2
U2	Prosedur	3,049	Baik	4
U3	Waktu Pelayanan	3,060	Baik	3
U4	Biaya/Tarif	3,018	Baik	9
U5	Produk Layanan	3,039	Baik	5
U6	Kompetensi Pelaksana	3,036	Baik	6
U7	Perilaku Pelaksana	3,034	Baik	7
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,247	Baik	1
U9	Sarana dan Prasarana	3,021	Baik	8