



# Laporan

Survey Kepuasan Masyarakat  
Dinas Pekerjaan Umum  
Kab. Brebes

2023

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah ke hadirat Allah SWT penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester 1 terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes Tahun 2023 dapat diselesaikan.

Laporan ini didasari oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menindaklanjuti hal tersebut Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes menyusun survey kepuasan masyarakat dengan jenis pelayanan: Pendampingan Teknis Kegiatan Jasa Konstruksi Untuk Pelayanan Publik, Pengaduan Masyarakat Terkait Genangan Pada Kawasan Perkotaan, Pengaduan Masyarakat Terkait Kerusakan Jalan, Pengajuan Sertifikat Laik Fungsi (SLF), Permohonan Pengajuan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), Permohonan Sewa Alat Berat, dan Rekomendasi Teknis Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian-Bagian Jalan Kabupaten.

Laporan ini disajikan secara konstruktif dan akuntabel berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes.

Semoga laporan ini bermanfaat untuk terus meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan kepuasan kepada masyarakat dan pengguna layanan di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes.

Brebes, Juli 2023

Kepala Dinas Pekerjaan Umum  
Kabupaten Brebes



SUTARYONO, SH., M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19720125 199303 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... i

DAFTAR ISI ..... ii

DAFTAR TABEL ..... iii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

    A. Latar Belakang..... 1

    B. Maksud dan Tujuan ..... 1

    C. Ruang Lingkup..... 2

    D. Tahapan Survey Kepuasan Masyarakat ..... 3

BAB II ANALISIS ..... 5

    A. Data Responden ..... 5

    B. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat..... 5

    C. Analisis Kelebihan dan Kelemahan Unsur Layanan ..... 6

BAB III PENUTUP..... 8

    A. Kesimpulan ..... 8

    B. Saran ..... 8

LAMPIRAN ..... 9

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Mutu Pelayanan .....5

Tabel 2.1 Data Responden .....6

Tabel 2.2 Hasil SKM .....7

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes, maka perlu diselenggarakan survey pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Hasil survey sangat penting sebagai bahan evaluasi serta bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

### **B. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum (DPU) Kabupaten Brebes adalah kinerja unit pelayanan DPU Kabupaten Brebes, yang terdiri atas 9 unsur pelayanan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sembilan unsur pelayanan tersebut antara lain :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### **D. Tahapan Survey Kepuasan Masyarakat**

##### **1. Persiapan**

Persiapan meliputi penetapan pelaksanaan kegiatan SKM, menyiapkan bahan questioner yang terdiri dari 9 unsur pelayanan serta alat yang digunakan yaitu dengan pembuatan form questioner dengan menggunakan link google form <https://bit.ly/423Ln2r>.

##### **2. Pengumpulan Data**

- a. Yaitu meliputi pengumpulan data dari hasil questioner yang terdiri dari 9 unsur pelayanan yang sudah dibagikan kepada responden yang pernah menggunakan layanan pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes.
- b. Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan mulai tanggal 1 Juni sampai dengan 7 Juli 2023, dengan jumlah responden yang telah mengisi

kuesioner pada link *google form* yang telah dibagikan adalah sebanyak 85 responden.

3. Pengolahan Data

Hasil pengumpulan data dari 85 responden yang mengisi kuesioner terkait 9 unsur pelayanan, dijumlahkan secara kumulatif dan dikonversi dalam angka rata-rata untuk selanjutnya dilakukan perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat. Hasil dari perhitungan tersebut dikategorikan sebagai hasil dari penilaian masyarakat.

Adapun pengolahan hasil survey dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1. Daftar pertanyaan dalam kuesioner dari masing-masing indicator yang telah diberik skor dengan berskala 4 sebagaimana tersebut diatas, yang artinya :  
Jawaban **a** diberi nilai (skor) : 1  
Jawaban **b** diberi nilai (skor) : 2  
Jawaban **c** diberi nilai (skor) : 3  
Jawaban **d** diberi nilai (skor) : 4
- 2. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

|                                  |   |                                             |   |               |   |      |
|----------------------------------|---|---------------------------------------------|---|---------------|---|------|
| Bobot nilai rata-rata tertimbang | = | $\frac{\text{Jml Bobot}}{\text{Jml Unsur}}$ | = | $\frac{1}{9}$ | = | 0,11 |
|----------------------------------|---|---------------------------------------------|---|---------------|---|------|

- 3. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

|          |   |                                                                                     |   |               |                  |
|----------|---|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|------------------|
| Skor IKM | = | $\frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$ | X | $\frac{1}{9}$ | Nilai Tertimbang |
|----------|---|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|------------------|

- 4. Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

|                                  |
|----------------------------------|
| $\text{IKM Unit Pelayanan X 25}$ |
|----------------------------------|



Selanjutnya akan diperoleh nilai Mutu Pelayanan dengan Tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1 Mutu Pelayanan

| Nilai Interval<br>Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit<br>Pelayanan |
|----------------------------|----------------|---------------------------|
| 88,31 – 100,00             | A              | Sangat Baik               |
| 76,61 – 88,30              | B              | Baik                      |
| 65,00 – 76,60              | C              | Kurang Baik               |
| 25,00 – 64,99              | D              | Tidak Baik                |

**BAB II**

**ANALISIS**

**A. Data Responden**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 85 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Data Responden

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR   | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki - Laki | 65     | 76,47%     |
|    |               | Perempuan   | 20     | 23,53%     |
|    |               |             |        |            |
| 2  | Pendidikan    | SD          | 0      | 0,00%      |
|    |               | SMP         | 1      | 1,18%      |
|    |               | SMA         | 22     | 25,88%     |
|    |               | D1/D2/D3    | 10     | 11,76%     |
|    |               | D4/S1       | 42     | 49,41%     |
|    |               | S2          | 10     | 11,76%     |
|    |               |             |        |            |
| 3  | Pekerjaan     | PNS         | 18     | 21,18%     |
|    |               | TNI         | 0      | 0,00%      |
|    |               | POLRI       | 0      | 0,00%      |
|    |               | SWASTA      | 36     | 42,35%     |
|    |               | WIRUSAHA    | 15     | 17,65%     |
|    |               | LAINNYA     | 16     | 18,82%     |
|    |               |             |        |            |

**B. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan**

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat dilaksanakan mulai tanggal 1 Juni sampai dengan 7 Juli 2023 secara umum capaian kinerja pelayanan DPU Kabupaten Brebes masuk dalam kategori “**BAIK**” dengan nilai **79,94**. Adapun hasil dari laporan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada DPU Kabupaten Brebes adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2 Hasil SKM

| Nilai IKM | Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Kab. Brebes |   |                                                                                                             |
|-----------|--------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 79,94     | Responden                                  |   |                                                                                                             |
|           | Jumlah                                     | : | 85 Orang                                                                                                    |
|           | Jenis Kelamin                              | : | Laki – Laki = 65 Orang<br>Perempuan = 20 Orang                                                              |
|           | Pendidikan                                 | : | SD = 0 Orang<br>SMP = 1 Orang<br>SMA = 22 Orang<br>D1/D2/D3 = 10 Orang<br>D4/S1 = 42 Orang<br>S2 = 10 Orang |

C. Analisis Kelebihan dan Kelemahan Unsur Layanan

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan yaitu : Kualitas Sarana dan Prasarana yang dirasakan masih kurang oleh masyarakat. Saat ini belum ada ruangan yg khusus digunakan sebagai loket pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes. Ruangan pelayanan masih menyatu dengan ruangan kerja karyawan sehingga kurang memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Selain di gedung kantor, DPU Kabupaten Brebes juga membuka loket layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Brebes khususnya pelayanan pengajuan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Permohonan Sertifikat Laik Fungsi (SLF).

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai tanggal 1 Juni s.d 14 Juli 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes, secara umum mencerminkan kualitas yang “**BAIK**” dengan nilai SKM **79,94**.
- Unsur pelayanan yang merupakan unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana, Kecepatan waktu pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan.

#### **B. Saran**

Sebagai upaya tindak lanjut dari Survey Kepuasan Masyarakat ini supaya penyelenggaraan pelayanan publik pada DPU lebih baik, maka perlu dipertimbangkan untuk diadakan Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan melibatkan pihak-pihak terkait baik penyelenggara layanan, penerima layanan dan pihak lain yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada DPU Kabupaten Brebes sebagai upaya mengetahui masukan dari berbagai pihak yang berkepentingan sehingga tujuan penyelenggaraan pelayanan yang semakin baik dan berkualitas dapat tercapai.

## LAMPIRAN

## Form Kuesioner

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN BREBES

(klik kotak di samping kode huruf sesuai dengan jawaban anda)

ntaufik205@gmail.com

Switch account

 Draft saved

\* Indicates required question

Email \*

☐

Record ntaufik205@gmail.com as the email to be included with my response

Jenis Kelamin \*

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D1/D2/D3

☐ D4/S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan \*

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUSAHA
- ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima \*

- ☐ Permohonan Sewa Alat Berat
- ☐ Pendampingan Teknis Kegiatan Jasa Konstruksi Untuk Pelayanan Publik
- ☐ Pengaduan Masyarakat Terkait Kerusakan Jalan
- ☐ Rekomendasi Teknis Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian-Bagian Jalan Kabupaten
- ☐ Pengaduan Masyarakat Terkait Genangan Pada Kawasan Perkotaan
- ☐ Permohonan Pengajuan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
- ☐ Pengajuan Sertifikat Laik Fungsi (SLF)

Next

Clear form

### Pendapat Responden Tentang Pelayanan

(klik lingkaran di samping kode huruf sesuai dengan jawaban anda)

1. Bagaimana pendapat tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? \*

- ☐ a. Tidak Sesuai
- ☐ b. Kurang Sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada DPU Kab. Brebes ? \*

- ☐ a. Tidak Mudah
- ☐ b. Kurang Mudah
- ☐ c. Mudah
- ☐ d. Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \*

- ☐ a. Tidak Cepat
- ☐ b. Kurang Cepat
- ☐ c. Cepat
- ☐ d. Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? \*

- ☐ a. Sangat Mahal
- ☐ b. Cukup Mahal
- ☐ c. Murah
- ☐ d. Gratis

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? \*

☐ a. Tidak Sesuai

☐ b. Kurang Sesuai

☐ c. Sesuai

☐ d. Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? \*

☐ a. Tidak Kompeten

☐ b. Kurang Kompeten

☐ c. Kompeten

☐ d. Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku pegawai dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? \*

☐ a. Tidak sopan dan ramah

☐ b. Kurang sopan dan ramah

☐ c. sopan dan ramah

☐ d. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? \*

☐ a. Buruk

☐ b. Cukup

☐ c. Baik

☐ d. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? \*

☐ a. Tidak ada

☐ b. Ada tapi tidak berfungsi

☐ c. Berfungsi kurang maksimal

☐ d. Dikelola dengan baik

Back

Submit

Clear form



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PEKERJAAN UMUM  
KABUPATEN BREBES TAHUN 2023

| NILAI IKM | Nama Pelayanan : Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes |   |                                                                                                    |
|-----------|--------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 79,94     | RESPONDEN                                              |   |                                                                                                    |
|           | JUMLAH                                                 | : | 85 Orang                                                                                           |
|           | JENIS KELAMIN                                          | : | Laki-Laki = 65 Orang<br>Perempuan = 20 Orang                                                       |
|           | PENDIDIKAN                                             | : | SD = 0 Orang<br>SMP = 1 Orang<br>SMA = 22 Orang<br>D3 = 10 Orang<br>S1 = 42 Orang<br>S2 = 10 Orang |

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Brebes Pada Dinas Pekerjaan Umum  
ALAMAT : Jl. Jend. Sudirman No. 129 Brebes  
: Telp/Fax Telp. (0283) 671721 / Fax. (0283) 671240

| Nomor Urut Responden | Nilai Per Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                      | U1                        | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 001                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 002                  | 2                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 003                  | 3                         | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 004                  | 4                         | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 005                  | 3                         | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 006                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 007                  | 2                         | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 008                  | 3                         | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 009                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 010                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 011                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 012                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 013                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 014                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 015                  | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 016                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 017                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 018                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 019                  | 4                         | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 020                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 021                  | 3                         | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 022                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 023                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 024                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  |
| 025                  | 3                         | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 026                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 027                  | 3                         | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 028                  | 3                         | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 029                  | 3                         | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 030                  | 1                         | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 1  |
| 031                  | 3                         | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  |
| 032                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 033                  | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 034                  | 1                         | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |



| Nomor Urut Responden | Nilai Per Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                      | U1                        | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 035                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 036                  | 3                         | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 037                  | 3                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 038                  | 3                         | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 039                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 040                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 041                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 042                  | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 043                  | 4                         | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 044                  | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 045                  | 2                         | 1  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  |
| 046                  | 3                         | 1  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  |
| 047                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 048                  | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 049                  | 3                         | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 050                  | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 051                  | 4                         | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 052                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 053                  | 4                         | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 054                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 055                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 056                  | 4                         | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 057                  | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 058                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 059                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 060                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 061                  | 3                         | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  |
| 062                  | 4                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 063                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 064                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 065                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 066                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 067                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 068                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 069                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 070                  | 4                         | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 071                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 072                  | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 073                  | 4                         | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 074                  | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 075                  | 3                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |

| Nomor Urut Responden                                           | Nilai Per Unsur Pelayanan |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                                                                | U1                        | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| 076                                                            | 3                         | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 077                                                            | 3                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 078                                                            | 3                         | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 079                                                            | 4                         | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 080                                                            | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 081                                                            | 3                         | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 082                                                            | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 083                                                            | 3                         | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 084                                                            | 4                         | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    |
| 085                                                            | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| Jml Nilai Per Unsur                                            | 268                       | 274  | 262  | 278  | 264  | 274  | 280  | 261  | 310  |
| NRR Per Unsur= Jml Nilai Per Unsur : Jml kuesionir yang terisi | 3,15                      | 3,22 | 3,08 | 3,27 | 3,11 | 3,22 | 3,29 | 3,07 | 3,65 |
| NRR tertimbang per unsur= NRR Per Unsur X 0.11 *)              | 0,35                      | 0,35 | 0,34 | 0,36 | 0,34 | 0,35 | 0,36 | 0,34 | 0,4  |
| IKM Unit Pelayanan = 79,94 **)                                 |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |

Keterangan

U1 s.d U9 = Unsur Pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

\*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

\*\*) = IKM unit pelayanan X 25



Brebes, 21 Juli 2023

Penanggung Jawab

Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kab. Brebes

Sutaryono, SH., Msi

NIP. 197201251993031004