



**L A P O R A N**  
**SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**  

---

**2026**



# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN PELANGGAN



SAATNYA MENGAJARKAN  
KEPADA MASYARAKAT



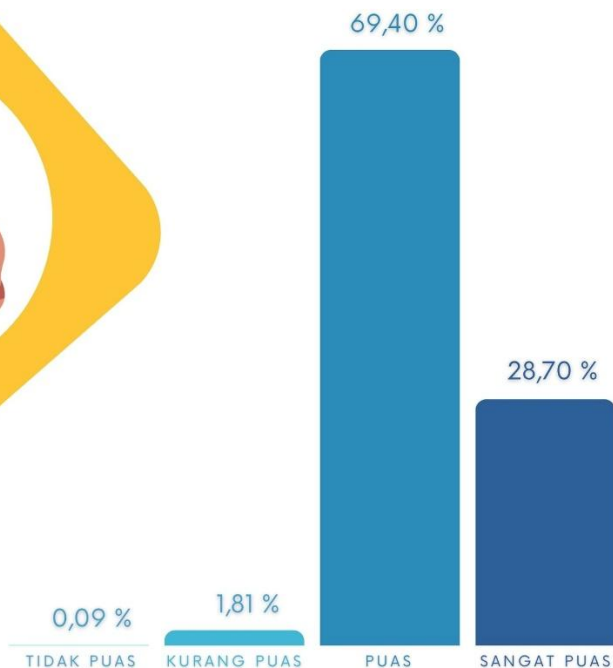
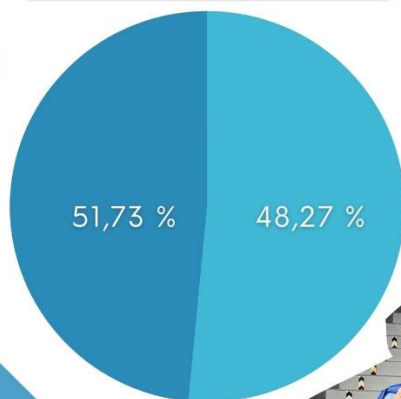
Air adalah sumber kehidupan bagi semua Makhluk hidup di Bumi. Dalam hal ini, air memiliki sistem siklus di mana air akan terus menerus berproduksi untuk mendukung kelangsungan hidup Makhluk di bumi. Meskipun begitu, bukan berarti air akan tersedia selamanya dalam jumlah cukup di bumi.



SAVE WATER



Perempuan Laki-laki





# SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2025



**NOR WAHID HASYIM, S.T., M.M.**  
Direktur Utama

**YUSFIAN NOOR, S.E**  
Direktur Umum

**KAHARUDDIN, S.T.**  
Direktur Teknik

**WIDYASTUTI SUPARTINAH, S.T.**  
Direktur Pelayanan



# PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

JALAN TIRTA KENCANA NO. 1 SAMARINDA

☎ 0541 - 2088100

E-mail : [smd@perumdamtirtakencana.id](mailto:smd@perumdamtirtakencana.id)

## SURAT TUGAS

Nomor : 800.1.11.1/85/SDM-TIM/II/2025

Direksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda memandang perlu untuk mencabut Surat Tugas Nomor: 800.1.11.1/34/SDM-TIM/II/2025 Tanggal 13 Januari 2025 dan membentuk kembali Tim Survey Kepuasan Pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda Tahun 2025, dengan personil sebagai berikut:

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pembina            | : Dewan Pengawas Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Penanggung Jawab   | : Direksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ketua              | : Alexander FJR, S.T.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Wakil Ketua        | : Iwan Yusliansyah, S.T.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Sekretaris         | : Khaidir Fadly, S.E.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Koordinator Survey | : Hj. Faridah Agustina, S.E.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Anggota            | : 1. H. Erwin<br>2. Vivi Eka Saputri<br>3. Teguh Aprianto<br>4. Karina Camelia Bakri<br>5. Desmita Arysanti<br>6. Ihza Aqli Malik Aulia<br>7. Niza Fahriansyah S<br>8. Ahmad Gifari Geovani<br>9. Mustaqim<br>9. Roby Irawan<br>10. Henry Syahid<br>11. Muhammad Baikuni<br>12. Febby Riadi<br>13. Sadam<br>14. Amryatin<br>15. H. Muhammad Andarisa Satriawan<br>16. Muhammad Fauzan Rahman<br>17. Danang Jehan Lukmanto Prakoso |
| Pendamping Survey  | : - Forum Informasi Pelanggan (2 Orang)<br>- Diskominfo Pemerintah Kota Samarinda (1 Orang)<br>- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda (1 Orang)                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Dengan Tugas :

1. Melaksanakan Survey Kepuasan Pelanggan;
2. Mengolah dan menganalisis data hasil survey;
3. Melaporkan hasil pekerjaan kepada Direksi.

Segala biaya yang timbul berkenaan dengan dikeluarkan surat tugas ini dibebankan kepada Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan Tahun 2025.

Demikian surat tugas ini untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 24 Februari 2025



NOR WAHID HASYIM, S.T., M.M.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan berkah dan rahmat yang telah diberikan sehingga kegiatan **Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2025** dapat terlaksana dengan baik.

**Memasuki usia 51 tahun** dalam melayani masyarakat Kota Samarinda, Perumdam Tirta melakukan berbagai inovasi, pembangunan infrastruktur dan peningkatan kompetensi SDM demi mencapai kepuasan pelanggan. Survey Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu upaya Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan yang telah diberikan.

Dengan meningkatnya kebutuhan akan air bersih maka semakin besar juga peran Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dalam hal pelayanan dalam pendistribusian air bersih agar dapat memenuhi dan mencukupi kebutuhan penyediaan air bersih dalam hal pemenuhan K-4 (Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas & Keterjangkauan) kepada masyarakat Kota Samarinda.

Diharapkan laporan ini dapat menjadi acuan bagi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda untuk meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat Kota Samarinda.

Demikian **Laporan Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2025** ini kami sampaikan. Kami mengapresiasi dukungan dari seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam kegiatan ini.

Samarinda, 02 Juli 2025

Ketua Tim,



## DAFTAR ISI

01.

KATA PENGANTAR

02.

PENDAHULUAN

03.

CAKUPAN SKP

04.

HASIL SKP

05.

KESIMPULAN DAN SARAN

06.

PENUTUP

07.

LAMPIRAN LAPORAN SKP

SAVE WATER





## PENDAHULUAN

Berdasarkan Surat Tugas Direktur Utama Nomor : **800.1.11.1/70/SDM-TIM/III/2025** tentang pembentukan **Tim Survey Kepuasan Pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda Tahun 2025** dengan ini kami sampaikan:

### LAPORAN TIM

#### **SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2025 PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA**

Dengan Tugas:

1. Melaksanakan Survey Kepuasan Pelanggan
2. Mengolah dan menganalisis data-data hasil dari Survey Kepuasan Pelanggan
3. Melaporkan hasilnya kepada Direksi Perumdam Tirta Kencana

Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah di Kota Samarinda yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa penyediaan air minum dan senantiasa selalu dituntut untuk terus meningkatkan pelayanannya terhadap konsumen, dimana peningkatan pelayanan ini harus segera diimplementasikan dengan cara menyusun strategi-strategi pelayanan yang prima agar konsumen dalam hal ini adalah pelanggan selalu merasa puas dengan jasa pelayanan yang telah diberikan oleh Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Salah satu upaya yang dilaksanakan adalah dengan melakukan kegiatan **Survey Kepuasan Pelanggan** di seluruh wilayah Kota Samarinda yang tersebar pada **10 Kecamatan** dan **59 Kelurahan**.



Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan untuk dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik. Penentuan fokus suatu survey merupakan langkah yang sangat penting dari keseluruhan proses survey itu sendiri. Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2025, kuesioner atau angket akan difokuskan dan diarahkan atas beberapa kriteria dimensi untuk kepuasan pelanggan dimana dalam kaitannya sangat berpengaruh terhadap seluruh kegiatan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda selama ini, Dengan berdasarkan berbagai dimensi berupa:

**A. Dimensi Kualitas Jasa antara lain:**

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Ketanggapan (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Kepedulian/Empati (*Emphaty*)
5. Berwujud/Bukti Fisik (*Tangible*)

**B. Dimensi Kualitas Produk K4 antara lain:**

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Kontinuitas
4. Keterjangkauan (Tarif)



Sesuai dengan visi dan misi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda yang salah satunya adalah menjadikan konsumen dalam hal ini adalah pelanggan selalu merasa puas, dengan dilakukannya kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan (SKP) berdasarkan kepada kriteria dimensi kepuasan pelanggan diatas, maka Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dapat mengetahui sampai seberapa puaskah pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan selama ini.

Survey Kepuasan Pelanggan mengacu kepada PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang mengatur mengatur pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, termasuk Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.

Dalam pelaksanaan kegiatan survey ini dibentuk tim surveyor yang Direksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dengan 25 Surveyor terdiri dari 16 Pegawai Perumdam Tirta Kencana, 8 Mahasiswa/i PKL, dan 1 Anggota Forum Mediasi Pelanggan

Dengan hasil **Survey Kepuasan Pelanggan** akan memberikan informasi yang sangat mendukung untuk database dalam penyusunan **Bussines Plan** serta dapat menjadi salah satu referensi bagi manajemen dalam pengambilan keputusan yang tepat guna meningkatkan pelayanan dan menunjang kemajuan Perusahaan.

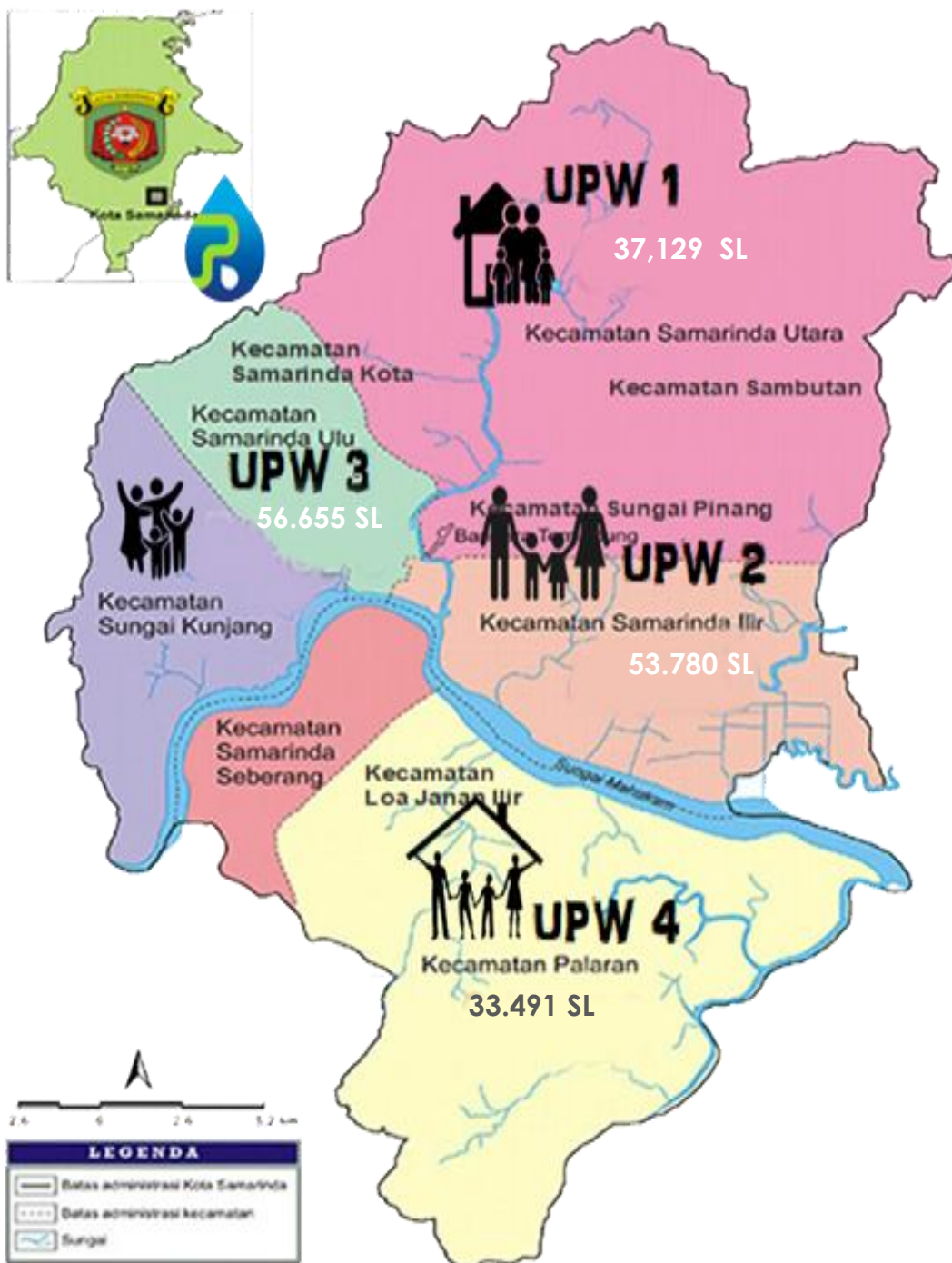
Perumdam Tirta Kencana perlu melakukan perbaikan pada beberapa aspek pelayanan dimana terdapat beberapa kriteria penilaian yang memperoleh hasil tidak puas dan kurang puas, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dimasa mendatang.



## CAKUPAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Adapun hasil rekapitulasi data perhitungan index Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2025 Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda diperoleh berdasarkan pada data-data kuesioner sebanyak 9.250 responden dengan pendistribusian di 10 kecamatan dan 59 kelurahan pada wilayah kota Samarinda untuk tahun 2025 sebagai berikut :

| No                                                           | Kecamatan          | Jumlah kelurahan | Jumlah Responden | Unit Pelayanan Wilayah |
|--------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|------------------|------------------------|
| 1                                                            | SAMARINDA SEBERANG | 6                | 934              | I                      |
| 2                                                            | PALARAN            | 5                | 528              | I, III                 |
| 3                                                            | LOA JANAN ILIR     | 5                | 621              | II                     |
| 4                                                            | SAMARINDA KOTA     | 5                | 334              | I, II, III             |
| 5                                                            | SUNGAI PINANG      | 5                | 1.051            | III                    |
| 6                                                            | SAMBUTAN           | 5                | 935              | II                     |
| 7                                                            | SAMARINDA ILIR     | 5                | 779              | II                     |
| 8                                                            | SUNGAI KUNJANG     | 8                | 1.425            | IV                     |
| 9                                                            | SAMARINDA ULU      | 7                | 1.178            | IV                     |
| 10                                                           | SAMARINDA UTARA    | 8                | 1.465            | IV                     |
| <b>JUMLAH</b>                                                |                    | <b>59</b>        | <b>9.250</b>     |                        |
| <b>Total Pelanggan Sambungan Langganan per Desember 2024</b> |                    |                  |                  | <b>181.055</b>         |



## PELAKSANAAN

Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2025 menggunakan data pelanggan periode Desember Tahun 2024, pengisian kuesioner dilakukan dengan cara pengisian melalui perangkat *smart phone* melalui Aplikasi KesanT Kemudian pelanggan melakukan pengisian kuesioner dengan arahan dan instruksi yang sudah ditentukan. Data responden yang telah diverifikasi pelanggan sebanyak 9.250 Pelanggan.

TIM SURVEY KEPUASAAN PELANGGAN TAHUN 2025

TIMELINE SURVEY KEPUASAAN PELANGGAN 2025

| NO | URAIAN KEGIATAN     | JANUARI |   |   |   | FEBUARI |   |   |   | MARET                                                             |                                                                                                |   |   | APRIL |   |   |   | MEI |   |   |   | JUNI |   |   |   | JULI |   |   |   |
|----|---------------------|---------|---|---|---|---------|---|---|---|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|
|    |                     | 1       | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1                                                                 | 2                                                                                              | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 |
| 1  | PERSIAPAN           |         |   |   |   |         |   |   |   | B<br>U<br>L<br>A<br>N<br><br>R<br>A<br>M<br>A<br>D<br>H<br>A<br>N | I<br>D<br>U<br>L<br><br>R<br>A<br>P<br>A<br>T<br><br>K<br>O<br>R<br>D<br>I<br>N<br>A<br>S<br>I |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |
| 2  | PEMBUATAN SOUVENIR  |         |   |   |   |         |   |   |   |                                                                   |                                                                                                |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |
| 3  | PELAKSANAAN SURVEY  |         |   |   |   |         |   |   |   |                                                                   |                                                                                                |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |
| 4  | REKAP DATA          |         |   |   |   |         |   |   |   |                                                                   |                                                                                                |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |
| 5  | PENYUSUNAN LAPORAN  |         |   |   |   |         |   |   |   |                                                                   |                                                                                                |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |
| 6  | PUBLIKASI HASIL SKP |         |   |   |   |         |   |   |   |                                                                   |                                                                                                |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |

Pada pelaporan ini metode pengolahan dan perhitungan data dilakukan dengan memasukkan semua hasil survey sesuai dengan dimensi kualitas yang telah di survey. Kemudian dengan data yang telah diperoleh tersebut, didapatkan data-data untuk dapat dibuat table data survey dan diagram persentasi nilai kepuasan pelanggan berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan meliputi:

- ✓ Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan data per Kecamatan.
- ✓ Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan data perihal kuisisioner pada dimensi Kualitas Jasa dan Kualitas Produk per Kecamatan.
- ✓ Survey berdasarkan data seluruh responden / pelanggan untuk kriteria jumlah penghuni (jiwa) per Kecamatan.
- ✓ Survey non pelanggan berdasarkan data kemampuan untuk menjadi calon pelanggan.



## TUJUAN

Tujuan pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2026 diharapkan memperoleh nilai-nilai manfaat antara lain :

1. Mendapatkan gambaran yang nyata mengenai kondisi pelanggan, pemenuhan penyediaan pelayanan dalam hal K-4 (Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas, & Keterjangkauan), kondisi sosial ekonomi, jumlah penghuni dan kebutuhan pelanggan.
2. Merupakan media dan sarana pembelajaran yang sangat bermanfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan bagi manajemen sebagai tolak ukur dimana sebaiknya dapat memberikan perhatian yang lebih besar terhadap pengukuran, kepercayaan serta kinerja Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.
3. Membantu mengidentifikasi secara spesifik kualitas di daerah pelayanan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda yang membutuhkan pengembangan terhadap cakupan pelayanan menurut letak geografis dalam beberapa tahun kedepannya secara berkesinambungan.
4. Perluasan cakupan area pelayanan jaringan perpipaan untuk sasaran di wilayah tertentu yang belum memiliki sarana dan prasarana layanan air minum.
5. Sebagai salah satu database bagi penyusunan *Business Plan* dan *Corporate Plan*.
6. Membantu dalam perencanaan dan investasi.



7. Membantu manajemen Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda untuk memotivasi semangat karyawan untuk pengembangan yang lebih berorientasi kepada pelayanan terhadap pelanggan.
8. Diharapkan dapat membantu untuk menjalin hubungan yang baik sebagai media komunikasi antara pelanggan dengan manajemen Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.
9. Menyediakan kepada pelanggan sebuah sarana tidak langsung melalui partisipasi mereka dalam membantu manajemen Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dalam hal kualitas pelayanan



## HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan laporan survey responden kepada calon pelanggan dan pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda di lapangan yang diwakili oleh warga di seluruh Kecamatan dan dan Kelurahan kota samarinda diperoleh data sesuai dengan hasil dan kriteria untuk metode perhitungan survey kepuasan pelanggan yang telah disepakati bersama, Tim Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2025 Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda menyepakati hasil seluruh survey yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

### **Hasil Survey berdasarkan jenis kelamin responden (jiwa)**

| SURVEY KEPUASAN PELANGGAN 2025 | JIWA         |           |
|--------------------------------|--------------|-----------|
|                                | LAKI-LAKI    | PEREMPUAN |
| RESPONDEN / PELANGGAN          | 4.465        | 4.785     |
| <b>DALAM PERSENTASE (%)</b>    | 48,27        | 51,73     |
| <b>T O T A L</b>               | <b>9.250</b> |           |

### **Hasil Survey berdasarkan jumlah penghuni per SL (jiwa)**

| SURVEY KEPUASAN PELANGGAN 2025 | JUMLAH PENGHUNI (JIWA) |        |      |
|--------------------------------|------------------------|--------|------|
|                                | 1 - 4                  | 5 - 10 | > 10 |
| RESPONDEN / PELANGGAN          | 5.917                  | 3.309  | 24   |
| <b>DALAM PERSENTASE (%)</b>    | 63,97                  | 35,77  | 0,26 |
| <b>T O T A L</b>               | <b>9.250</b>           |        |      |



## INDEX RATA-RATA PER SAMBUNGAN LANGGANAN

| NO                      | Kecamatan          | Jumlah Kelurahan | Jumlah Kuesioner | Jumlah Penghuni (Jiwa) | Jumlah KK     |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------------|------------------------|---------------|
| 1                       | Samarinda Kota     | 5                | 334              | 1.378                  | 381           |
| 2                       | Samarinda Ulu      | 8                | 1.179            | 5.116                  | 1.480         |
| 3                       | Samarinda Ilir     | 5                | 778              | 3.329                  | 946           |
| 4                       | Samarinda Utara    | 8                | 1.465            | 5.953                  | 1.755         |
| 5                       | Sungai Kunjang     | 7                | 1.425            | 6.153                  | 1.724         |
| 6                       | Sungai Pinang      | 5                | 1.051            | 4.425                  | 1.323         |
| 7                       | Sambutan           | 5                | 934              | 3.926                  | 1.115         |
| 8                       | Samarinda Seberang | 6                | 934              | 4.224                  | 1.290         |
| 9                       | Palaran            | 5                | 528              | 2.203                  | 630           |
| 10                      | Loa Janan Ilir     | 5                | 622              | 2.663                  | 761           |
| <b>TOTAL</b>            |                    | <b>59</b>        | <b>9.250</b>     | <b>39.370</b>          | <b>11.405</b> |
| <b>INDEKS RATA-RATA</b> |                    |                  |                  | <b>4,26</b>            | <b>1,23</b>   |



## HASIL REKAPITULASI PERHITUNGAN PELANGGAN SURVEY KEPUASAN TAHUN 2025

| NO.                               | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2024 DALAM ANGKA |             |         |             |
|-----------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|---------|-------------|
|                                   |                                             | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS | PUAS    | SANGAT PUAS |
| KEANDALAN (RELIABILITY)           |                                             |                                                      |             |         |             |
|                                   |                                             | 9                                                    | 30          | 18.583  | 9.128       |
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)      |                                             |                                                      |             |         |             |
|                                   |                                             | 3                                                    | 54          | 19.113  | 8.580       |
| JAMINAN (ASSURANCE)               |                                             |                                                      |             |         |             |
|                                   |                                             | 3                                                    | 49          | 18.728  | 8.970       |
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)     |                                             |                                                      |             |         |             |
|                                   |                                             | 3                                                    | 23          | 12.639  | 5.835       |
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                             |                                                      |             |         |             |
|                                   |                                             | 2                                                    | 57          | 38.406  | 17.035      |
| KUALITAS                          |                                             |                                                      |             |         |             |
|                                   |                                             | 86                                                   | 1.361       | 20.368  | 5.935       |
| KUANTITAS                         |                                             |                                                      |             |         |             |
|                                   |                                             | 30                                                   | 1.025       | 6.269   | 1.926       |
| KONTINUITAS                       |                                             |                                                      |             |         |             |
|                                   |                                             | 37                                                   | 528         | 6.726   | 1.959       |
| KETERJANGKAUAN                    |                                             |                                                      |             |         |             |
|                                   |                                             | 26                                                   | 471         | 7.392   | 1.361       |
| JUMLAH                            |                                             | 199                                                  | 3.598       | 148.224 | 60.729      |
|                                   |                                             | 9.250                                                |             |         |             |
|                                   |                                             | 0,09                                                 | 1,81        | 69,40   | 28,70       |
|                                   |                                             | 100                                                  |             |         |             |



| NO.                               | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                                    | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2024 DALAM ANGKA |             |         |             |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|---------|-------------|
|                                   |                                                                                | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS | PUAS    | SANGAT PUAS |
| KEANDALAN (RELIABILITY)           |                                                                                |                                                      |             |         |             |
| 1                                 | Kemudahan dalam proses pendaftaran Pelanggan Baru                              | 0                                                    | 7           | 6.180   | 3.063       |
| 2                                 | Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran                  | 1                                                    | 9           | 6.198   | 3.042       |
| 3                                 | Pelaksanaan pencatatan dirumah pelanggan                                       | 8                                                    | 14          | 6.205   | 3.023       |
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)      |                                                                                |                                                      |             |         |             |
| 4                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru | 0                                                    | 19          | 6385    | 2846        |
| 5                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran                     | 0                                                    | 12          | 6319    | 2919        |
| 6                                 | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan               | 3                                                    | 23          | 6409    | 2815        |
| JAMINAN (ASSURANCE)               |                                                                                |                                                      |             |         |             |
| 7                                 | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan           | 1                                                    | 13          | 6.229   | 3007        |
| 8                                 | Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran                                     | 0                                                    | 5           | 6148    | 3097        |
| 9                                 | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik                    | 2                                                    | 31          | 6351    | 2866        |
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)     |                                                                                |                                                      |             |         |             |
| 10                                | Sikap petugas di loket-loket pembayaran                                        | 0                                                    | 11          | 6.340   | 2899        |
| 11                                | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya            | 3                                                    | 12          | 6299    | 2936        |
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                                                                |                                                      |             |         |             |
| 12                                | Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas                                     | 0                                                    | 5           | 6.357   | 2888        |
| 13                                | Kebersihan kantor pelayanan secara umum                                        | 0                                                    | 13          | 6319    | 2918        |
| 14                                | Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan                                       | 0                                                    | 8           | 6.376   | 2866        |
| 15                                | Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan                                    | 1                                                    | 6           | 6340    | 2903        |
| 16                                | Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan   | 1                                                    | 13          | 6.526   | 2710        |
| 17                                | Fasilitas kebersihan toilet / WC                                               | 0                                                    | 12          | 6488    | 2750        |
| KUANTITAS                         |                                                                                |                                                      |             |         |             |
| 1                                 | Tekanan air                                                                    | 30                                                   | 1025        | 6269    | 1926        |
| KUALITAS                          |                                                                                |                                                      |             |         |             |
| 2                                 | Kejernihan Air                                                                 | 61                                                   | 853         | 6451    | 1885        |
| 3                                 | Bau                                                                            | 6                                                    | 247         | 6999    | 1998        |
| 4                                 | Aroma Rasa                                                                     | 19                                                   | 261         | 6918    | 2052        |
| KONTINUITAS                       |                                                                                |                                                      |             |         |             |
| 5                                 | Air Mengalir 24 Jam                                                            | 37                                                   | 528         | 6726    | 1959        |
| KETERJANGKAUAN                    |                                                                                |                                                      |             |         |             |
| 6                                 | Penyesuaian tarif air                                                          | 26                                                   | 471         | 7392    | 1361        |
| JUMLAH                            |                                                                                | 199                                                  | 3.598       | 148.224 | 60.729      |
|                                   |                                                                                | 9.250                                                |             |         |             |
| %                                 |                                                                                | 0,09                                                 | 1,81        | 69,40   | 28,70       |
|                                   |                                                                                | 100                                                  |             |         |             |



## KELUHAN PELANGGAN

Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2025 mengidentifikasi keluhan-keluhan pelanggan sebagai berikut:

### KECAMATAN PALARAN

| NO                           | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                                    | TINGKAT KEPUASAN<br>KEPUASAN PELANGGAN 2025<br>DALAM ANGKA |                |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------|
| KEANDALAN (RELIABILITY)      |                                                                                |                                                            |                |
| 3                            | Pelaksanaan pencatatan dirumah pelanggan                                       |                                                            |                |
| NAMA                         | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                                 | KURANG<br>PUAS |
| Anto                         | Jl Kampung Tengah Rt 04                                                        | -                                                          | √              |
|                              |                                                                                |                                                            |                |
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS) |                                                                                |                                                            |                |
| 4                            | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru |                                                            |                |
| NAMA                         | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                                 | KURANG<br>PUAS |
| Turminah                     | Jl Surabaya                                                                    | -                                                          | √              |
|                              |                                                                                |                                                            |                |
| 5                            | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran                     |                                                            |                |
| NAMA                         | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                                 | KURANG<br>PUAS |
| Endang                       | Jl Surabaya                                                                    | -                                                          | √              |
|                              |                                                                                |                                                            |                |
| 6                            | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan               |                                                            |                |
| NAMA                         | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                                 | KURANG<br>PUAS |
| Darmawan                     | Jl Kampung Tengah Rt 04                                                        | -                                                          | √              |
| Anto                         | Jl Kampung Tengah Rt 04                                                        | -                                                          | √              |
| Endang                       | Jl Surabaya                                                                    | -                                                          | √              |
| Sunarni                      | Jl Surabaya                                                                    | -                                                          | √              |
|                              |                                                                                |                                                            |                |
| JAMINAN (ASSURANCE)          |                                                                                |                                                            |                |
| 9                            | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik                    |                                                            |                |
| NAMA                         | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                                 | KURANG<br>PUAS |
| Suprpto                      | Jl Suroboyo                                                                    | -                                                          | √              |
| Bayah                        | Jl Suroboyo Rt 08                                                              | -                                                          | √              |
| Sunarni                      | Jl Surabaya                                                                    | -                                                          | √              |
| Enti Ningsih                 | Jl Surabaya                                                                    | -                                                          | √              |
|                              |                                                                                |                                                            |                |



| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)     |                                                                     |            |             |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| 11                                | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya |            |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                              | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Suprpto                           | Jl Suroboyo                                                         | -          | √           |
| Bayah                             | Jl Suroboyo Rt 08                                                   | -          | √           |
|                                   |                                                                     |            |             |
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                                                     |            |             |
| 13                                | Kebersihan kantor pelayanan secara umum                             |            |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                              | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Wulan                             | Jl Suroboyo                                                         | -          | √           |
|                                   |                                                                     |            |             |
| 14                                | Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan                            |            |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                              | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Surtini                           | Jl Suroboyo Rt 08                                                   | -          | √           |
|                                   |                                                                     |            |             |
| 17                                | Fasilitas kebersihan toilet / WC                                    |            |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                              | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Surtini                           | Jl Suroboyo Rt 08                                                   | -          | √           |
|                                   |                                                                     |            |             |
| KUANTITAS                         |                                                                     |            |             |
| 1                                 | Tekanan air                                                         |            |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                              | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Edi                               | Jl Malang Rt 03                                                     | -          | √           |
| Yusuf                             | Jl Ampera/ Trikora (Jl Melanti)                                     | -          | √           |
| Eddy Siswanto                     | Jl Ampera/ Trikora (Jl Melanti)                                     | -          | √           |
| Sumiati                           | Jl Ampera/ Trikora (Jl Melanti) Gg Amanah No 47                     | -          | √           |
| Ramli                             | Jl Ampera/ Trikora (Jl Melanti) No 28                               | -          | √           |
| Mustaman                          | Jl Pl Irigasi Rt 08 Palaran                                         | -          | √           |
| Alex Chandra                      | Jl Kampung Tengah Rt 03                                             | -          | √           |
| Asmadi                            | Jl Kampung Tengah Rt 03 No 26                                       | -          | √           |
| Bahrudin                          | Jl Kampung Tengah Rt 03 No 24                                       | -          | √           |
| Siti Ramlah                       | Jl Kampung Tengah Rt 04                                             | -          | √           |
| Masliana                          | Jl Kampung Tengah Rt 04                                             | -          | √           |
| Suriyati                          | Jl Kampung Tengah Rt 04                                             | -          | √           |
| Zainab                            | Jl Kampung Tengah Rt 04                                             | -          | √           |
| Pratiwi                           | Jl Surabaya                                                         | -          | √           |
| Turminah                          | Jl Surabaya                                                         | -          | √           |
| Misran                            | Jl Surabaya                                                         | -          | √           |
| Wina                              | Jl Poros Sanga-Sanga Gg Perancis Rt 4                               | -          | √           |
| Laila Pratiwi                     | Jl Pl Dwikora Gg Mandala Rt 17 Handil Bakti Palaran                 | -          | √           |
| Joko                              | Jl Nusa Indah                                                       | -          | √           |
| Ihsan                             | Jl Nusa Indah                                                       | -          | √           |
| Sulis                             | Jl Kediri Rt 4                                                      | -          | √           |
| Ima Wulandari                     | Jl Kediri Rt 3                                                      | -          | √           |
|                                   |                                                                     |            |             |

### KUALITAS

| 2                  | Kejernihan Air                                       |            |             |
|--------------------|------------------------------------------------------|------------|-------------|
| NAMA               | ALAMAT                                               | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Yusuf              | Jl Ampera/ Trikora (Jl Melanti)                      | -          | √           |
| Rizwan             | Jl Ampera/ Trikora (Jl Melanti) No 45                | -          | √           |
| Eddy Siswanto      | Jl Ampera/ Trikora (Jl Melanti)                      | -          | √           |
| Kumala             | Jl Melanti                                           | -          | √           |
| Fatimah            | Jl Ampera/ Trikora Gg Gaul                           | -          | √           |
| Erni               | Jl Melanti Gg Cempaka                                | -          | √           |
| Galang             | Jl Melanti No 19                                     | -          | √           |
| Ali                | Jl S Parman                                          | -          | √           |
| Mardiana           | Jl Melanti Gg 17 No82                                | -          | √           |
| Rustiana           | Jl Melanti Gg 17 No 81                               | -          | √           |
| H Andi Abdul Kadir | Jl Al Hasnie Rt 05 No 133                            | -          | √           |
| Suri               | Jl Al Hasnie Rt 05                                   | -          | √           |
| Maspah             | Jl Al Hasnie Rt 05                                   | -          | √           |
| Mustaman           | Jl Irigasi Rt 08 Palaran                             | -          | √           |
| Juliansyah         | Jl Al Hasnie Rt 05                                   | -          | √           |
| Alex Chandra       | Jl Kampung Tengah Rt 03                              | -          | √           |
| Asmadi             | Jl Kampung Tengah Rt 03 No 26                        | -          | √           |
| Bahrudin           | Jl Kampung Tengah Rt 03 No 24                        | -          | √           |
| Siti Ramlah        | Jl Kampung Tengah Rt 04                              | -          | √           |
| Surtini            | Jl Surabaya Rt 8                                     | -          | √           |
| Endang             | Jl Surabaya                                          | -          | √           |
| Sunarni            | Jl Surabaya                                          | -          | √           |
| Enti Ningsih       | Jl Surabaya                                          | -          | √           |
| Rusidah            | Poros Sanga-Sanga Gg Perancis Rt 4                   | -          | √           |
| Wina               | Poros Sanga-Sanga Gg Perancis Rt 4                   | -          | √           |
| Idawati            | Poros Sanga-Sanga Gg Perancis Rt 4                   | -          | √           |
| Ratna              | Poros Sanga-Sanga Gg Perancis Rt 4                   | -          | √           |
| Joko               | Jl Nusa Indah                                        | -          | √           |
| Asep               | Jl Melati                                            | -          | √           |
| Ihsan              | Jl Nusa Indah                                        | -          | √           |
| Ima Wulandari      | Jl Kediri Rt 3                                       | -          | √           |
| Edi Susilo         | Jl Ampera Gg Kopi Rt 16 No 38                        | -          | √           |
| Samini             | Jl Ampera Gg Kopi Rt 16 No 39                        | -          | √           |
|                    |                                                      |            |             |
| 3                  | Bau                                                  |            |             |
| NAMA               | ALAMAT                                               | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Ambar              | Jl Ampera/ Trikora ( Jl Melanti ) Gg Cempaka 2 No 77 | -          | √           |
| Endang             | Jl Surabaya                                          | -          | √           |
| Enti Ningsih       | Jl Surabaya                                          | -          | √           |
| Idawati            | Jl Poros Sanga-Sanga Gg Perancis Rt 4                | -          | √           |
| Edi Susilo         | Jl Ampera Gg Kopi Rt 16 No 38                        | -          | √           |
|                    |                                                      |            |             |
| 4                  | Rasa                                                 |            |             |
| NAMA               | ALAMAT                                               | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Kumala             | Jl Melanti                                           | -          | √           |
| Pratiwi            | Jl Surabaya                                          | -          | √           |
| Misran             | Jl Surabaya                                          | -          | √           |
| Rusidah            | Poros Sanga-Sanga Gg Perancis Rt 4                   | -          | √           |
| Idawati            | Poros Sanga-Sanga Gg Perancis Rt 4                   | -          | √           |
|                    |                                                      |            |             |



| KONTINUITAS        |                                       |            |             |
|--------------------|---------------------------------------|------------|-------------|
| 5                  | Air Mengalir 24 Jam                   |            |             |
| NAMA               | ALAMAT                                | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Agus               | Jl Al Hasnie Rt 05 Gg Kesehatan       | -          | √           |
| Wartini            | Jl Malang Rt 03                       | -          | √           |
| Edi                | Jl Malang Rt 03                       | -          | √           |
| Katiran            | Jl Malang Rt 03                       | -          | √           |
| Abdul              | Jl Srikandi Rt 10                     | -          | √           |
| Susi               | Jl Srikandi Rt 10                     | -          | √           |
| Sucipto            | Jl Srikandi Rt 10                     | -          | √           |
| Husniah            | Jl Srikandi Rt 10                     | -          | √           |
| Rahmat             | Jl Srikandi Rt 10                     | -          | √           |
| Aspian             | Jl Srikandi Rt 10                     | -          | √           |
| Winarto            | Jl Al Hasnie RT 06 Bantuas            | -          | √           |
| Ambo               | Jl Srikandi Rt 10                     | -          | √           |
| Misran             | Jl Al Hasnie RT 06 Bantuas            | -          | √           |
| Yanti              | Jl Al Hasnie RT 06 Bantuas            | -          | √           |
| Nuri               | Jl Al Hasnie RT 06 Bantuas            | -          | √           |
| Parjo              | Jl Al Hasnie RT 06 Bantuas            | -          | √           |
| Nur                | Jl Al Hasnie RT 06 Bantuas            | -          | √           |
| Herman             | Jl Al Hasnie RT 06 Bantuas            | -          | √           |
| Dahlan             | Jl Al Hasnie RT 06 Bantuas            | -          | √           |
| Sri                | Jl Sentosa Rt 05 Bantuas              | -          | √           |
| Wahyu              | Jl Al-Husnie                          | -          | √           |
| Almira             | Jl Al-Husnie                          | -          | √           |
| Lastri             | Jl Delima                             | -          | √           |
| Septiani           | Jl Delima                             | -          | √           |
| Yusuf              | Jl Ampera/ Trikora (Jl Melanti)       | -          | √           |
| Rizwan             | Jl Ampera/ Trikora (Jl Melanti) No 45 | -          | √           |
| H Andi Abdul Kadir | Jl Al Hasnie Rt 05 No 133             | -          | √           |
| Suri               | Jl Al Hasnie Rt 05                    | -          | √           |
| Maspah             | Jl Al Hasnie Rt 05                    | -          | √           |
| Mustaman           | Jl Irigasi Rt 08 Palaran              | -          | √           |
| Juliansyah         | Jl Al Hasnie Rt 05                    | -          | √           |
| Alex Chandra       | Jl Kampung Tengah Rt 03               | -          | √           |
| Asmadi             | Jl Kampung Tengah Rt 03 No 26         | -          | √           |
| Bahrudin           | Jl Kampung Tengah Rt 03 No 24         | -          | √           |
| Siti Ramlah        | Jl Kampung Tengah Rt 04               | -          | √           |
| Masliana           | Jl Kampung Tengah Rt 04               | -          | √           |
| Pratiwi            | Jl Surabaya                           | -          | √           |
| Wina               | Poros Sanga-Sanga Gg Perancis Rt 4    | -          | √           |
| Suprpto            | Jl Suroboyo                           | √          | -           |
|                    |                                       |            |             |



| KETERJANGKAUAN |                                      |            |             |
|----------------|--------------------------------------|------------|-------------|
| 6              | Penyesuaian tarif air                |            |             |
| NAMA           | ALAMAT                               | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Sutia          | Jl Teratai Blok B Rt 11              | -          | √           |
| Wartini        | Jl Malang Rt 03                      | -          | √           |
| Edi            | Jl Malang Rt 03                      | -          | √           |
| Mariati        | Kl Gotong Tkgong Porls Simpang 3     | -          | √           |
| Jupri          | Jl Srikandi Rt 10                    | -          | √           |
| Rizwan         | Jlampera/ Trikora (Jl Melanti) No 45 | -          | √           |
| Siti Ramlah    | Jl Kampung Tengah Rt 04              | -          | √           |
| Sunarni        | Jl Surabaya                          | -          | √           |
| Asep           | Jl Melati                            | -          | √           |
| Sulis          | Jl Kediri Rt 4                       | -          | √           |
| Inur           | Jl Kediri Rt 04                      | -          | √           |
| Anthy          | Jl Kediri Rt 4                       | -          | √           |
| Supardi        | Jl Kediri Rt 04                      | -          | √           |
| Ibrahim        | Jl Kediri Rt 03                      | -          | √           |
| Imar           | Jl Kediri Rt 3                       | -          | √           |
| Ima Wulandari  | Jl Kediri Rt 3                       | -          | √           |
| Hasna          | Jl Kediri Rt 03                      | -          | √           |
|                |                                      |            |             |

KECAMATAN LOA JANAN ILIR

| NO                           | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                      | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2025 DALAM ANGKA |             |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|
| KEANDALAN (RELIABILITY)      |                                                                  |                                                      |             |
| 3                            | Pelaksanaan pencatatan dirumah pelanggan                         |                                                      |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                           | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Amir                         | Jl Barito Gang Borneo                                            | -                                                    | √           |
|                              |                                                                  |                                                      |             |
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS) |                                                                  |                                                      |             |
| 4                            | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi  |                                                      |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                           | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Amir                         | Jl Barito Gang Borneo                                            | -                                                    | √           |
|                              |                                                                  |                                                      |             |
| 5                            | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran       |                                                      |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                           | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Marjani                      | Jl Barito Gang Ketapang No 25                                    | -                                                    | √           |
|                              |                                                                  |                                                      |             |
| 6                            | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan |                                                      |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                           | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Saniah                       | Jl Barito                                                        | √                                                    | -           |
| Indah                        | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                                       | -                                                    | √           |
|                              |                                                                  |                                                      |             |
| JAMINAN (ASSURANCE)          |                                                                  |                                                      |             |
| 7                            | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan       |                                                      |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                           | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Saniah                       | Jl Barito                                                        | -                                                    | √           |
|                              |                                                                  |                                                      |             |
| 9                            | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik      |                                                      |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                           | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Siti Aminah                  | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                                       | -                                                    | √           |
| Indah                        | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                                       | -                                                    | √           |
|                              |                                                                  |                                                      |             |



| <b>KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)</b>     |                                                                           |                   |                    |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>10</b>                                | <b>Sikap petugas di loket-loket pembayaran</b>                            |                   |                    |
| <b>NAMA</b>                              | <b>ALAMAT</b>                                                             | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Siti Aminah                              | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                                                | -                 | √                  |
|                                          |                                                                           |                   |                    |
| <b>BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)</b> |                                                                           |                   |                    |
| <b>12</b>                                | <b>Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas</b>                         |                   |                    |
| <b>NAMA</b>                              | <b>ALAMAT</b>                                                             | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Siti Aminah                              | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                                                | -                 | √                  |
|                                          |                                                                           |                   |                    |
| <b>16</b>                                | <b>Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi</b> |                   |                    |
| <b>NAMA</b>                              | <b>ALAMAT</b>                                                             | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Parsetya                                 | Jl Barito Poros Rt 29                                                     | -                 | √                  |
|                                          |                                                                           |                   |                    |
| <b>17</b>                                | <b>Fasilitas kebersihan toilet / WC</b>                                   |                   |                    |
| <b>NAMA</b>                              | <b>ALAMAT</b>                                                             | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Amir                                     | Jl Barito Gang Borneo                                                     | -                 | √                  |
| Siti Aminah                              | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                                                | -                 | √                  |
|                                          |                                                                           |                   |                    |



| <b>KUANTITAS</b> |                                           |                   |                    |
|------------------|-------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>1</b>         | <b>Tekanan air</b>                        |                   |                    |
| <b>NAMA</b>      | <b>ALAMAT</b>                             | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Rusdiana         | Jl Harun Nafsi                            | √                 | -                  |
| Muhayadi         | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                | √                 | -                  |
| Lisda            | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                | √                 | -                  |
| Parsetya         | Jl Barito Poros Rt 29                     | -                 | √                  |
| Septi            | Jl Barito Poros                           | -                 | √                  |
| Amir             | Jl Barito Gang Borneo                     | -                 | √                  |
| Nino             | Jl H Laide Rt 14                          | -                 | √                  |
| Hazlina          | Gg H Hasnan                               | -                 | √                  |
| Hachmad          | Jl Harun Nafsi                            | -                 | √                  |
| Rosmeli          | Jl Harun Nafsi                            | -                 | √                  |
| Kemaneng         | Jl Harun Nafsi                            | -                 | √                  |
| Imah             | Jl Harun Nafsi                            | -                 | √                  |
| Masniah          | Jl Barito Gg Kenanga                      | -                 | √                  |
| Halidi           | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                | -                 | √                  |
| Siti Aminah      | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                | -                 | √                  |
| Isti             | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                | -                 | √                  |
| Indah            | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                | -                 | √                  |
| Aty              | Jl Smp 8 Muqimin                          | -                 | √                  |
| Jumriani         | Jl Rukun 2E Rt14                          | -                 | √                  |
| Masrudiansyah    | Jl Smp 8 Gg Kauman Rt 23 Rapak Dalam      | -                 | √                  |
| Sri              | Jl Pattimura Perum Gemilang Gg H Bain     | -                 | √                  |
| Losa             | Jl Pattimura Perum Gemilang               | -                 | √                  |
| Ahmad            | Jl Pattimura Perum Gemilang               | -                 | √                  |
| Ajeng            | Jl Pattimura Perum Gemilang Gg H Bain     | -                 | √                  |
| Nugroho          | Jl Pattimura Perum Gemilang Blok A No 46  | -                 | √                  |
| Kusuma           | Jl Pattimura Perum Gemilang Gg H Bain 2   | -                 | √                  |
| Fandi            | Jl Pattimura Perum Gemilang Blok A        | -                 | √                  |
| Raden            | Jl Pattimura Perum Gemilang Gg H Bain 2   | -                 | √                  |
| Yuni             | Jl Pattimura Perum Gemilang Gg H Bain 2   | -                 | √                  |
| Danu             | Jl Pattimura Perum Gemilang Gg H Bain 3   | -                 | √                  |
| Sudalil          | Jl Pattimura Perum Gemilang Blok A No 42  | -                 | √                  |
| Andi             | Jl Pattimura Perum Gemilang Blok A No 52  | -                 | √                  |
| Kevin            | Perum Citra Grand Senyur Blok BI 2 No 20  | -                 | √                  |
| Eris             | Perum Citra Grand Senyur Blok BI 2 No 21  | -                 | √                  |
| Erwin            | Perum Citra Grand Senyur Blok BI 2 No 23  | -                 | √                  |
| Heru             | Perum Citra Grand Senyur Blok A6 No 23    | -                 | √                  |
| Rina             | Perumahan Citra Grand Senyur Blok B2 No 6 | -                 | √                  |
| Zahra            | Perumahan Citra Gran Senyur Blok A8 No 3  | -                 | √                  |
|                  |                                           |                   |                    |



| KUALITAS    |                                        |            |             |
|-------------|----------------------------------------|------------|-------------|
| 2           | Kejernihan Air                         |            |             |
| NAMA        | ALAMAT                                 | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Parsetya    | Jl Barito Poros Rt 29                  | -          | √           |
| Sudirman    | Gg Sami Ridwan                         | -          | √           |
| Melda       | Gg Mesjid                              | -          | √           |
| Sudarto     | Perum Hj Saleh Blk B10 No 9            | -          | √           |
| Hazlina     | Gg H Hasnan                            | -          | √           |
| Kemaneng    | Jl harun Nafsi                         | -          | √           |
| Halidi      | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25             | -          | √           |
| Siti Aminah | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25             | -          | √           |
| Hasanah     | Jl Pattimura Perum Gemilang Gg H Bain  | -          | √           |
| Sari        | Jl Pattimura Perum Gemilang Gg H Bain  | -          | √           |
| Risa        | Perum Citra Grand Senyur Blok A5 No 25 | -          | √           |
|             |                                        |            |             |
| 3           | Bau                                    |            |             |
| NAMA        | ALAMAT                                 | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Amir        | Jl Barito Gang Borneo                  | √          | -           |
| Parsetya    | Jl Barito Poros Rt 29                  | -          | √           |
| Halidi      | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25             | -          | √           |
| Indah       | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25             | -          | √           |
| Lisda       | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25             | -          | √           |
|             |                                        |            |             |
| 4           | Aroma Rasa                             |            |             |
| NAMA        | ALAMAT                                 | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Amir        | Jl Barito Gang Borneo                  | -          | √           |
| Halidi      | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25             | -          | √           |
| Muhayadi    | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25             | -          | √           |
|             |                                        |            |             |

**KONTINUITAS**

| 5             | Air Mengalir 24 Jam                           |            |             |
|---------------|-----------------------------------------------|------------|-------------|
| NAMA          | ALAMAT                                        | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Marten        | Jl Barito No 26 Rt 29                         | -          | √           |
| Amir          | Jl Barito Gang Borneo                         | -          | √           |
| Nino          | Jl H Laide Rt 14                              | -          | √           |
| Rusdiana      | Jl Harun Nafsi                                | -          | √           |
| Kemaneng      | Jlharun Nafsi                                 | -          | √           |
| Imah          | Jlharun Nafsi                                 | -          | √           |
| Mulyana       | Jl Hm Rifaddin Rt 13 Tani Aman Loa Janan Ilir | -          | √           |
| Harun         | Jl Hm Rifaddin Rt 13 Tani Aman Loa Janan Ilir | -          | √           |
| Ati           | Jl Hm Rifaddin Rt 13 Tani Aman Loa Janan Ilir | -          | √           |
| Masniah       | Jl Barito Gg Kenanga                          | -          | √           |
| Halidi        | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                    | -          | √           |
| Siti Aminah   | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                    | -          | √           |
| Isti          | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                    | -          | √           |
| Muhayadi      | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                    | -          | √           |
| Indah         | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                    | -          | √           |
| Lisda         | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25                    | -          | √           |
| Masrudiansyah | Jl Smp 8 Gg Kauman Rt 23 Rapak Dalam          | -          | √           |
| Ajeng         | Jl Pattimura Perum Gemilang Gg H Bain         | -          | √           |
| Ahmad         | Jl Pattimura Perum Gemilang Gg H Bain 2       | -          | √           |
| Ciptadi       | Jl Pattimura Perum Gemilang Gg H Bain 2       | -          | √           |
| Danu          | Jl Pattimura Perum Gemilang Gg H Bain 3       | -          | √           |
| Hasanah       | Jl Pattimura Perum Gemilang Gg H Bain         | -          | √           |
| Sari          | Jl Pattimura Perum Gemilang Gg H Bain         | -          | √           |
|               |                                               |            |             |

**KETERJANGKAUAN**

| 6       | Penyesuaian tarif air                    |            |             |
|---------|------------------------------------------|------------|-------------|
| NAMA    | ALAMAT                                   | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Marten  | Kl Barito No 26 Rt 29                    | -          | √           |
| Septi   | Jl Barito Poros                          | -          | √           |
| Amir    | Jl Barito Gang Borneo                    | -          | √           |
| Masniah | Jl Barito Gg Kenanga                     | -          | √           |
| Halidi  | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25               | -          | √           |
| Isti    | Jl Barito Gg Kenanga Rt 25               | -          | √           |
| Ali     | Jl Smp 8 Muqimin                         | -          | √           |
| Yadi    | Jl Smp 8 Muqimin                         | -          | √           |
| Nugroho | Jl Pattimura Perum Gemilang Blok A No 46 | -          | √           |
| Fandi   | Jl Pattimura Perum Gemilang Blok A       | -          | √           |
| Akbar   | Jl Pattimura Perum Gemilang Blok A No 51 | -          | √           |
| Rendy   | Jl Pattimura Perum Gemilang Blok A No 47 | -          | √           |
|         |                                          |            |             |

## KECAMATAN SAMBUTAN

| NO                           | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                                    | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2025 DALAM ANGKA |             |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|
| KEANDALAN (RELIABILITY)      |                                                                                |                                                      |             |
| 1                            | Kemudahan dalam proses pendaftaran Pelanggan Baru                              |                                                      |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Marlon                       | Jl Pelita 3 Rt 12                                                              | -                                                    | √           |
|                              |                                                                                |                                                      |             |
| 2                            | Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran                  |                                                      |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Nasrullah                    | Jl Pelita 3 Rt 12                                                              | -                                                    | √           |
| Mujiati                      | Jl Pelita 2 Rt 6                                                               | -                                                    | √           |
| Suryani                      | Jl Pelita 2 Rt 5                                                               | -                                                    | √           |
| Masniah                      | Jl Pelita 2 Rt 5                                                               | -                                                    | √           |
|                              |                                                                                |                                                      |             |
| 3                            | Pelaksanaan pencatatan dirumah pelanggan                                       |                                                      |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Marlon                       | Jl Pelita 3 Rt 12                                                              | -                                                    | √           |
| Mujiati                      | Jl Pelita 2 Rt 6                                                               | -                                                    | √           |
| Suryani                      | Jl Pelita 2 Rt 5                                                               | -                                                    | √           |
| Syahrul                      | Jl Pelita 2 Rt 5                                                               | -                                                    | √           |
|                              |                                                                                |                                                      |             |
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS) |                                                                                |                                                      |             |
| 4                            | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru |                                                      |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Nasrullah                    | Jl Pelita 3 Rt 12                                                              | -                                                    | √           |
| Nita                         | JL Pelita 2 Rt 5                                                               | -                                                    | √           |
| Syahrul                      | Jl Pelita 2 Rt 5                                                               | -                                                    | √           |
| Rani                         | Jl Pelita 3 Rt 12                                                              | -                                                    | √           |
| Mita                         | Jl Pelita 3 Rt 12                                                              | -                                                    | √           |
|                              |                                                                                |                                                      |             |
| 5                            | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran                     |                                                      |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Nita                         | JL Pelita 2 Rt 5                                                               | -                                                    | √           |
| Mita                         | Jl Pelita 3 Rt 12                                                              | -                                                    | √           |
|                              |                                                                                |                                                      |             |
| 6                            | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan               |                                                      |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Nita                         | JL Pelita 2 Rt 5                                                               | -                                                    | √           |
| Rani                         | Jl Pelita 3 Rt 12                                                              | -                                                    | √           |
|                              |                                                                                |                                                      |             |



| <b>JAMINAN (ASSURANCE)</b>               |                                                                                     |                   |                    |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>7</b>                                 | <b>Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan</b>         |                   |                    |
| <b>NAMA</b>                              | <b>ALAMAT</b>                                                                       | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Suryani                                  | Jl Pelita 2 Rt 5                                                                    | -                 | √                  |
| Rani                                     | Jl Pelita 3 Rt 12                                                                   | -                 | √                  |
|                                          |                                                                                     |                   |                    |
| <b>9</b>                                 | <b>Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik</b>                  |                   |                    |
| <b>NAMA</b>                              | <b>ALAMAT</b>                                                                       | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Ida Ningsih                              | Jl Pelita 3 Gg 7 Rt 12                                                              | -                 | √                  |
| Yuyun                                    | Jl Pelita 3 Rt 12                                                                   | -                 | √                  |
|                                          |                                                                                     |                   |                    |
| <b>KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)</b>     |                                                                                     |                   |                    |
| <b>10</b>                                | <b>Sikap petugas di loket-loket pembayaran</b>                                      |                   |                    |
| <b>NAMA</b>                              | <b>ALAMAT</b>                                                                       | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Ida Ningsih                              | Jl Pelita 3 Gg 7 Rt 12                                                              | -                 | √                  |
| Yuyun                                    | Jl Pelita 3 Rt 12                                                                   | -                 | √                  |
|                                          |                                                                                     |                   |                    |
| <b>BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)</b> |                                                                                     |                   |                    |
| <b>12</b>                                | <b>Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas</b>                                   |                   |                    |
| <b>NAMA</b>                              | <b>ALAMAT</b>                                                                       | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Mairidah                                 | Jl Pelita 3 Rt 12                                                                   | -                 | √                  |
|                                          |                                                                                     |                   |                    |
| <b>13</b>                                | <b>Kebersihan kantor pelayanan secara umum</b>                                      |                   |                    |
| <b>NAMA</b>                              | <b>ALAMAT</b>                                                                       | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Ida Ningsih                              | Jl Pelita 3 Gg 7 Rt 12                                                              | -                 | √                  |
| Lina Yanti                               | Jl Pelita 2 Rt 6                                                                    | -                 | √                  |
|                                          |                                                                                     |                   |                    |
| <b>15</b>                                | <b>Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan</b>                                  |                   |                    |
| <b>NAMA</b>                              | <b>ALAMAT</b>                                                                       | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Muhammad Saufi                           | Jl Sultan Sulaiman Gg H Salman                                                      | √                 | -                  |
| Supiati                                  | Jl Pelita 3 Rt 12                                                                   | -                 | √                  |
|                                          |                                                                                     |                   |                    |
| <b>16</b>                                | <b>Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan</b> |                   |                    |
| <b>NAMA</b>                              | <b>ALAMAT</b>                                                                       | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Ida Ningsih                              | Jl Pelita 3 Gg 7 Rt 12                                                              | -                 | √                  |
| Masniah                                  | Jl Pelita 2 Rt 5                                                                    | -                 | √                  |
| Yuni                                     | Jl Baru Lestari                                                                     | -                 | √                  |
|                                          |                                                                                     |                   |                    |
| <b>17</b>                                | <b>Fasilitas kebersihan toilet / WC</b>                                             |                   |                    |
| <b>NAMA</b>                              | <b>ALAMAT</b>                                                                       | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Pita                                     | Jl Pelabuhan No 86 Rt 7                                                             | -                 | √                  |
|                                          |                                                                                     |                   |                    |

| KUANTITAS          |                                                    |            |             |
|--------------------|----------------------------------------------------|------------|-------------|
| 1                  | Tekanan air                                        |            |             |
| NAMA               | ALAMAT                                             | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Maidah             | Jl Pelita 2 No 34 Rt 06 Kel Sambutan               | √          | -           |
| Darsono            | Jl Pelita 2 No 71 Rt 06 Kel Sambutan               | √          | -           |
| Ayip               | Jl Pelita 2 No 80 Rt 06 Kel Sambutan               | √          | -           |
| Asmini             | Jl Pelita 2 No 51 Rt 06 Kel Sambutan               | √          | -           |
| Merry              | Jl Pelita 2 No 83 Rt 06 Kel Sambutan               | √          | -           |
| Marlon             | Jl Pelita 3 Rt 12                                  | -          | √           |
| Bunga              | Jl Pelabuhan No 73 Rt 07                           | -          | √           |
| Pita               | Jl Pelabuhan No 86 Rt 7                            | -          | √           |
| Nur Lili           | Jl Widyagama No 95 Rt 8                            | -          | √           |
| Sri                | Jl Widyagama No 55 Rt 9                            | -          | √           |
| Wahidatul Mahbubah | Jl Widyagama No 53 Rt 9                            | -          | √           |
| Rosi Rahmawati     | Jl Pasundan Rt 3                                   | -          | √           |
| Mukayah            | Jl Pasundan Rt 8                                   | -          | √           |
| Edi                | Jl Sindang Sari Gg Durian Rt 1                     | -          | √           |
| Dahara             | Jl Sindang Sari Gg Durian Rt 1                     | -          | √           |
| Subakri            | Jl Sindang Sari Gg Durian                          | -          | √           |
| Mutingah           | Jl Sindang Sari Gg Durian                          | -          | √           |
| Dini               | Jl Sindang Sari Gg Durian                          | -          | √           |
| Saimun             | Jl Sindang Sari Gg Durian Rt 1                     | -          | √           |
| Hari               | Jl Sindang Sari Gg Durian                          | -          | √           |
| Bahri              | Jl Sindang Sari Gg Durian Rt 1                     | -          | √           |
| Junaedi 1          | Jl Sindang Sari Gg Durian                          | -          | √           |
| Junaedi 3          | Jl Sindang Sari Gg Durian Rt 1                     | -          | √           |
| Junaedi 2          | Jl Sindang Sari Gg Durian Rt 1                     | -          | √           |
| Junaedi 4          | Jl Sindang Sari Gg Durian Rt 1                     | -          | √           |
| Iwan               | Jl Nasi Bekepor Blok E No 109 Rt 36                | -          | √           |
| Samsudin           | Jl Nasi Kebuli Blok E No 179 Rt 36                 | -          | √           |
| Sigit              | Jl Nasi Kebuli Blok E No 174 Rt 36                 | -          | √           |
| Sri                | Jl Widya Gama Rt 9 Sindang Sari                    | -          | √           |
| Fitriana           | Jl Bima / Baru Lestari (Jl Bouganville 1)          | -          | √           |
| Ika                | Jl Bima / Baru Lestari (Jl Bouganville 1)          | -          | √           |
| Winda              | Jl Bima / Baru Lestari (Jl Bouganville1) No 78     | -          | √           |
| Rijal              | Jl Bima / Baru Lestari (Jl Wijaya 1)               | -          | √           |
| Reno               | Jl Bima/Baru Lestari (Jl Wijaya 3) No 325          | -          | √           |
| Endang             | Jl Nasi Bekepor Rt 36 No 112                       | -          | √           |
| SriS               | Jl Nasi Bekepor Rt 36 No 113                       | -          | √           |
| Lina               | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 112                        | -          | √           |
| Karin              | Jl Bima/Baru Lestari (Jl Wijaya 3) No 331          | -          | √           |
| Supriadi           | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 164                        | -          | √           |
| Zainab             | Jl Bima/Baru Lestari (Jl Wijaya 2)                 | -          | √           |
| Deb                | Jl Bima/Baru Lestari (Jl Wijaya 2) No 200          | -          | √           |
| Mandala Putra      | Jl Baru Lestari Perum Bougenville Gg Anggrek Hitam | -          | √           |
| Saleh              | Jl Bima/Baru Lestari (Jl Wijaya 2)                 | -          | √           |
| Sahira             | Jl Baru Lestari Perum Bougenville Gg Anggrek Hitam | -          | √           |
| Kamal              | Jl Bima/Baru Lestari (Jl Wijaya 1)                 | -          | √           |
| Haidar             | Jl Nasi Kuning Rt 36 No 186                        | -          | √           |
| Rusdi              | Jl Nasi Kuning Rt 36 No 182                        | -          | √           |
| Fahmi              | Jl Kelurahan Perum Citra Griya Persada Blok G No5  | -          | √           |
| Andre              | Jl Bima /Baru Lestari (Wijaya1)No192               | -          | √           |
| Aisyah             | Jl Bima /Baru Lestari (Wijaya1)No57                | -          | √           |
| Satya              | Jl Bima/Baru Lestari(Wijaya1)                      | -          | √           |
| Aman Darmawan      | Jl Bima/Baru Lestari(Wijaya1)                      | -          | √           |
| Lilis              | Jl Meranti No 247                                  | -          | √           |

|              |                                                 |   |   |
|--------------|-------------------------------------------------|---|---|
| Paniwati     | Jl Pelita 2 Rt 28 No 4                          | - | √ |
| Tuti         | Jl Pelita 2 No 21 Rt 06 Kel Sambutan            | - | √ |
| Beri         | Jl Pelita 2 Rt 28 No 6                          | - | √ |
| Iwan         | Jl Pelita 2 No 25 Rt 06 Kel Sambutan            | - | √ |
| Imam         | Jl Pelita 2 Rt 28 No 8                          | - | √ |
| Lisa         | Jl Pelita 2 Rt 28 No 2                          | - | √ |
| Hairul       | Jl Pelita 2 Gg Hidayah No 30 Rt 06 Kel Sambutan | - | √ |
| Farida       | Jl Pelita 2 Rt 5 No 4                           | - | √ |
| Sofyan       | Jl Pelita 2 Gg Hidayah No 32 Rt 06 Kel Sambutan | - | √ |
| Tujo         | Jl Pelita 2 Rt 5 No 7                           | - | √ |
| Ima          | Jl Pelita 2 Gg Hidayah No 31 Rt 06 Kel Sambutan | - | √ |
| Armadi       | Jl Pelita 2 Rt 5 No 8                           | - | √ |
| Syahman      | Jl Pelita 2 No 37 Rt 06 Kel Sambutan            | - | √ |
| Syahman      | Jl Pelita 2 No Rt 06 Kel Sambutan               | - | √ |
| Syahman      | Jl Pelita 2 Rt 06 Kel Sambutan                  | - | √ |
| Syahman      | Jl Pelita 2 No 127 Rt 06 Kel Sambutan           | - | √ |
| Ita          | Jl Pelita 2 Rt 5 No 17                          | - | √ |
| Zulfi        | Jl Pelita 2 No 74 Rt 06 Kel Sambutan            | - | √ |
| Magi         | Jl Pelita 2 Rt 5 No 16                          | - | √ |
| Gusti        | Jl Pelita 2 Rt 5 No 30                          | - | √ |
| Ayu          | Jl Pelita 2 Rt 5 No 8                           | - | √ |
| Riko         | Jl Pelita 2 Rt 5 No 6                           | - | √ |
| Doni         | Jl Sultan Sulaiman Gg Amanah No 12 Rt 09        | - | √ |
| Mama Isan    | Jl Sejati li Gg Amanah No 13 Rt 9               | - | √ |
| Arinda       | Jl Sultan Sulaiman Gg Amanah No 11 B Rt 09      | - | √ |
| Sutrisno     | Jl Sejati li Gg Amanah No 14 Rt 9               | - | √ |
| Nurliyah     | Jl Sultan Sulaiman Gg Amanah No 11 A Rt 09      | - | √ |
| Susilowati   | Jl Sultan Sulaiman Gg Amanah No 06 Rt 09        | - | √ |
| Makhim       | Jl Sejati 2 Gg Amanah No 09 Rt 9                | - | √ |
| Fitri        | Jl Sultan Sulaiman Gg Amanah No 03 Rt 09        | - | √ |
| Wagirah      | Jl Sultan Sulaiman Gg Mulia Baru No 64 Rt 09    | - | √ |
| Gani         | Jl Sultan Sulaiman Gg Mulia Baru No 70 R 09     | - | √ |
| Darmanto     | Jl Sultan Sulaiman Gg Mulia Baru No 72 Rt 9     | - | √ |
| Ahmad        | Jl Sultan Sulaiman Gg Mulia Baru Rt 09          | - | √ |
| Wahyuni      | Jl Provinsi Gg Walet No 42                      | - | √ |
| Vega         | Jl Provinsi Gg Marga Bakti                      | - | √ |
| Dahlia       | Jl Provinsi Gg Marga Bakti                      | - | √ |
| Zidan        | Jl Provinsi (Jl Marga Bakti)                    | - | √ |
| Habir        | Jl Provinsi (Jl Marga Bakti)                    | - | √ |
| Ryan Fadilah | Jl Provinsi Gg Marga Bakti                      | - | √ |
| Arif Yoga    | Jl Provinsi (Jl Marga Bakti)                    | - | √ |
| Indah        | Jl Provinsi (Jl Marga Bakti)                    | - | √ |
| Bintang      | Jl Provinsi Gg Marga Bakti                      | - | √ |
| Tomi         | Jl Provinsi (Jl Marga Bakti)                    | - | √ |
| Novita       | Jl Provinsi Gg Marga Bakti                      | - | √ |
| Siti         | Jl Karya Bakti                                  | - | √ |
| Mukodim      | Jl Karya Bakti                                  | - | √ |
| Suryo        | Jl Karya Bakti                                  | - | √ |
| Iyem         | Jl Karya Bakti                                  | - | √ |
| Serma        | Jl Karya Bakti                                  | - | √ |
| Yanto        | Jl Karya Bakti                                  | - | √ |
| Sariyem      | Jl Karya Bakti                                  | - | √ |
| At Taqwa     | Jl Karya Bakti                                  | - | √ |
|              |                                                 |   |   |

| KUALITAS           |                                     |            |             |
|--------------------|-------------------------------------|------------|-------------|
| 2                  | Kejernihan Air                      |            |             |
| NAMA               | ALAMAT                              | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Muhammad Saufi     | Jl Sultan Sulaiman Gg H Salman      | √          | -           |
| H Masud            | Jl Nasi Pecel Blok E No 82 Rt 36    | √          | -           |
| Agung              | Jl Nasi Pecel Blok E No 106 Rt 36   | √          | -           |
| Kh Anem            | Jl Nasi Bekepor Blok E No 66 Rt 36  | √          | -           |
| Ani                | Jl Nasi Bekepor Blok E No 65 Rt 36  | √          | -           |
| Fera               | Jl Nasi Bekepor Blok E No 64 Rt 36  | √          | -           |
| Alors              | Jl Nasi Kuning Blok E No 189 Rt 36  | √          | -           |
| Agus P             | Jl Nasi Kuning Blok E No 197 Rt 36  | √          | -           |
| Hj Nur Ina         | Jl Nasi Rawon Blok E No 111 Rt 36   | √          | -           |
| Herry              | Jl Nasi Rawon Blok E No 104 Rt 36   | √          | -           |
| Inah               | Jl Nasi Pecel Blok E No 77 Rt 36    | √          | -           |
| Jamil              | Jl Nasi Pecel Blok E No 75 Rt 36    | √          | -           |
| Romlah             | Jl Nasi Pecel Blok E No 74 Rt 36    | √          | -           |
| Aminah             | Jl Nasi Pecel Blok E No 73 Rt 36    | √          | -           |
| Siti               | Jl Nasi Bekepor Blok E No 107 Rt 36 | √          | -           |
| Reza               | Jl Nasi Bekepor Blok E No 108 Rt 36 | √          | -           |
| Iwan               | Jl Nasi Bekepor Blok E No 109 Rt 36 | √          | -           |
| Rohani             | Jl Nasi Bekepor Blok E No 110 Rt 36 | √          | -           |
| Kayla              | Jl Nasi Bekepor Blok E No 111 Rt 36 | √          | -           |
| Imam               | Jl Nasi Bekepor Blok E No 114 Rt 36 | √          | -           |
| Santi              | Jl Nasi Kebuli Blok E No 179 Rt 36  | √          | -           |
| Samsudin           | Jl Nasi Kebuli Blok E No 179 Rt 36  | √          | -           |
| Rohani             | Jl Nasi Kebuli Blok E No 177 Rt 36  | √          | -           |
| Edi                | Jl Nasi Kebuli Blok E No 176 Rt 36  | √          | -           |
| Juwita             | Jl Nasi Kebuli Blok E No 175 Rt 36  | √          | -           |
| Sigit              | Jl Nasi Kebuli Blok E No 174 Rt 36  | √          | -           |
| Maulida            | Jl Nasi Kebuli Blok E No 172 Rt 36  | √          | -           |
| Arif               | Jl Nasi Kuning Blok E No 193 Rt 36  | √          | -           |
| Aminah             | Jl Nasi Kuning Blok E No 194 Rt 36  | √          | -           |
| Risma              | Jl Nasi Kuning Blok E No 195 Rt 36  | √          | -           |
| Hanah              | Jl Nasi Kuning Blok E No 196 Rt 36  | √          | -           |
| Aditya             | Jl Nasi Kuning Blok E No 197 Rt 36  | √          | -           |
| Pkbm               | Jl Nasi Kuning Blok E No 199 Rt 36  | √          | -           |
| Rahmah             | Jl Nasi Rawon Blok E No 100 Rt 36   | √          | -           |
| Bastian            | Jl Nasi Rawon Blok E No 103 Rt 36   | √          | -           |
| Sulasti            | Jl Nasi Goreng Blok E No 95 Rt 36   | √          | -           |
| Susanto            | Jl Nasi Goreng Blok E No 94 Rt 36   | √          | -           |
| Helmi              | Jl Pelita 3 No 39 Rt 12             | -          | √           |
| Nasrullah          | Jl Pelita 3 Rt 12                   | -          | √           |
| Ida Ningsih        | Jl Pelita 3 Gg 7 Rt 12              | -          | √           |
| Rahmadi            | Jl Pelita 3 Gg 9 Rt 12              | -          | √           |
| Lina Yanti         | Jl Pelita 2 Rt 6                    | -          | √           |
| Mujiati            | Jl Pelita 2 Rt 6                    | -          | √           |
| Faridah            | Jl Pelita 2 Rt 5                    | -          | √           |
| Masniah            | Jl Pelita 2 Rt 5                    | -          | √           |
| Gusti              | Jl Pelita 3 Rt 12                   | -          | √           |
| Rani               | Jl Pelita 3 Rt 12                   | -          | √           |
| Yuyun              | Jl Pelita 3 Rt 12                   | -          | √           |
| Sakdiah            | Jl Pelita 6 Rt 18                   | -          | √           |
| Susanti            | Jl Widyagama No 84 Rt 8             | -          | √           |
| Alan               | Jl Widyagama No 46 Rt 9             | -          | √           |
| Sri                | Jl Widyagama No 55 Rt 9             | -          | √           |
| Wahidatul Mahbubah | Jl Widyagama No 53 Rt 9             | -          | √           |
| Rosi Rahmawati     | Jl Pasundan Rt 3                    | -          | √           |

|               |                                           |   |   |
|---------------|-------------------------------------------|---|---|
| Mukayah       | Jl Pasundan Rt 8                          | - | √ |
| Muksin        | Pelita 6                                  | - | √ |
| Ridwan        | Pelita 6 Rt 17                            | - | √ |
| Jahura        | Pelita 6                                  | - | √ |
| Atok          | Jl Pelita 6                               | - | √ |
| Mut Inun      | Jl Pelita 6 Rt 18                         | - | √ |
| Jasmir        | Jl Pelita 6 Rt 17                         | - | √ |
| Salasiah      | Jl Pelita 6 Rt 17                         | - | √ |
| Maslian       | Jl Pelita 6 Rt 17                         | - | √ |
| Rifka         | Jl Pelita 6 Rt 17                         | - | √ |
| Arsiah        | Jl Pelita 6 Rt 17                         | - | √ |
| Nurhayati     | Jl Pelita 6 Rt 17                         | - | √ |
| Nuraidah      | Jl Pelita 6 Rt 17                         | - | √ |
| Ema           | Jl Pelita 6 Rt 17                         | - | √ |
| Lina          | Jl Pelita 6 Rt 17                         | - | √ |
| Rusnah        | Jl Pelita 6 Rt 17                         | - | √ |
| Sri           | Jl Widya Gama Rt 9 Sindang Sari           | - | √ |
| Endang        | Jl Nasi Bekepor Rt 36 No 112              | - | √ |
| SriS          | Jl Nasi Bekepor Rt 36 No 113              | - | √ |
| Lina          | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 112               | - | √ |
| Rohani        | Jl Nasi Kuning Rt 36 No 191               | - | √ |
| Ardiansyah    | Jl Nasi Kuning Rt 36 No 192               | - | √ |
| Petrius Dius  | Jl Nasi Jagung Rt 25 No 35                | - | √ |
| Gunawan       | Jl Nasi Pecel Rt 36 No 84                 | - | √ |
| Edy Achmad    | Jl Cendrawasih Rt 25 No 115               | - | √ |
| Hasan         | Jl Nasi Pecel Rt 36 No 80                 | - | √ |
| Nurul         | Jl Nasi Pecel Rt 36 No 81                 | - | √ |
| Martrani      | Jl Nasi Pecel Rt 36 No 83                 | - | √ |
| Fauzi         | Jl Nasi Pecel Rt 36 No 71                 | - | √ |
| Hilmi         | Jl Nasi Pecel Rt 36 No 72                 | - | √ |
| Emsinar       | Jl Nasi Goreng Rt 36 No 96                | - | √ |
| Yasin         | Jl Nasi Bekepor Rt 36 No 70               | - | √ |
| Hamdanah      | Jl Nasi Bekepor Rt 36 No 69               | - | √ |
| Junaidi       | Jl Nasi Bekepor Rt 36 No 68               | - | √ |
| Tri           | Jl Nasi Bekepor Rt 36 No 67               | - | √ |
| Arya          | Jl Nasi Bekepor Rt 36 No 63               | - | √ |
| Fachuriza     | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 171               | - | √ |
| Andri         | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 170               | - | √ |
| Saini         | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 167               | - | √ |
| Ridho         | Jl Bima/Baru Lestari (Jl Wijaya 3) No 321 | - | √ |
| Saini         | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 167 B             | - | √ |
| Ilham         | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 166               | - | √ |
| Supriadi      | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 164               | - | √ |
| Budiansyah    | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 163               | - | √ |
| Rukayah       | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 165               | - | √ |
| Mustika       | Jl Cendrawasih Rt 25 No 140               | - | √ |
| Kamal         | Jl Bima/Baru Lestari (Jl Wijaya 1)        | - | √ |
| Haidar        | Jl Nasi Kuning Rt 36 No 186               | - | √ |
| Juleha        | Jl Nasi Kuning Rt 36 No 185A              | - | √ |
| Fathan        | Jl Nasi Kuning Rt 36 No 184               | - | √ |
| Kusnan        | Jl Nasi Kuning Rt 36 No 183               | - | √ |
| Rusdi         | Jl Nasi Kuning Rt 36 No 182               | - | √ |
| Andre         | Jl Bima /Baru Lestari (Wijaya1)No 192     | - | √ |
| Zahra         | Jl Bima /Baru Lestari (Wijaya1)No 189     | - | √ |
| Fitri         | Jl Bima /Baru Lestari (Wijaya1)No 53      | - | √ |
| Satya         | Jl Bima/Baru Lestari(Wijaya1)             | - | √ |
| Ainun         | Jl Bima/Baru Lestari(Wijaya1)             | - | √ |
| Aman Darmawan | Jl Bima/Baru Lestari(Wijaya1)             | - | √ |
| Fifi          | Jl Bima/Baru Lestari(Wijaya1)             | - | √ |
| Hani          | Jl Meranti No225                          | - | √ |
| Lilis         | Jl Meranti No 247                         | - | √ |
| Merin         | Jl Meranti                                | - | √ |



|                |                                                      |   |   |
|----------------|------------------------------------------------------|---|---|
| Dwi            | Jl Baru Lestari No288                                | - | √ |
| Paniwati       | Jl Pelita 2 Rt 28 No 4                               | - | √ |
| Tuti           | Jl Pelita 2 No 21 Rt 06 Kelurahan Sambutan           | - | √ |
| Beri           | Jl Pelita 2 Rt 28 No 6                               | - | √ |
| Iwan           | Jl Pelita 2 No 25 Rt 06 Kelurahan Sambutan           | - | √ |
| Maidah         | Jl Pelita 2 No 34 Rt 06 Kelurahan Sambutan           | - | √ |
| Imam           | Jl Pelita 2 Rt 28 No 8                               | - | √ |
| Farida         | Jl Pelita 2 Rt 5 No 4                                | - | √ |
| Tujo           | Jl Pelita 2 Rt 5 No 7                                | - | √ |
| Armadi         | Jl Pelita 2 Rt 5 No 8                                | - | √ |
| Ita            | Jl Pelita 2 Rt 5 No 17                               | - | √ |
| Magi           | Jl Pelita 2 Rt 5 No 16                               | - | √ |
| Sarnah         | Jl Pelita 2 Rt 5 No 26                               | - | √ |
| Riko           | Jl Pelita 2 Rt 5 No 6                                | - | √ |
| Kusmini        | Jl Sultan Sulaiman Gang Anisa No Rt 12 Kelurahan Sa  | - | √ |
| Doni           | Jl Sultan Sulaiman Gang Amanah No 12 Rt 09 Kelurahan | - | √ |
| Mama Isan      | Jl Sejati li Gg Amanah No 13 Rt 9                    | - | √ |
| Ayu Wahyuni    | Jl Sultan Sulaiman Gg Mulia Baru No 63 Rt 9          | - | √ |
| Wagirah        | Jl Sultan Sulaiman Gg Mulia Baru No 64 Rt 09         | - | √ |
| Darmanto       | Jl Sultan Sulaiman Gg Mulia Baru No 72 Rt 9          | - | √ |
| Asep           | Jl Provinsi Gg Walet No 36                           | - | √ |
| Wahyuni        | Jl Provinsi Gg Walet No 42                           | - | √ |
| Gio            | Jl Provinsi Gg Marga Bakti                           | - | √ |
| Heri           | Jl Provinsi (Jl Marga Bakti)                         | - | √ |
| Habir          | Jl Provinsi (Jl Marga Bakti)                         | - | √ |
| Indah          | Jl Provinsi (Jl Marga Bakti)                         | - | √ |
| Alpin Usianoor | Jl Provinsi (Jl Marga Bakti)                         | - | √ |
| Tomi           | Jl Provinsi (Jl Marga Bakti)                         | - | √ |
| Mujiati        | Jl Marga Bakti                                       | - | √ |
| Iyem           | Jl Marga Bakti                                       | - | √ |
| Serma          | Jl Marga Bakti                                       | - | √ |
| Yanto          | Jl Marga Bakti                                       | - | √ |
| Sariyem        | Jl Marga Bakti                                       | - | √ |
| At Taqwa       | Jl Marga Bakti                                       | - | √ |
|                |                                                      |   |   |

| 3              | Bau                                 |            |             |
|----------------|-------------------------------------|------------|-------------|
| NAMA           | ALAMAT                              | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Nasrullah      | Jl Pelita 3 Rt 12                   | -          | √           |
| Muhammad Saufi | Jl Sultan Sulaiman Gg H Salman      | -          | √           |
| Yuyun          | Jl Pelita 3 Rt 12                   | -          | √           |
| Rosi Rahmawati | Jl Pasundan Rt 3                    | -          | √           |
| Ridwan         | Jl Pelita 6 Rt 17                   | -          | √           |
| Salasiah       | Jl Pelita 6 Rt 17                   | -          | √           |
| H Masud        | Jl Nasi Pecel Blok E No 82 Rt 36    | -          | √           |
| Agung          | Jl Nasi Pecel Blok E No 106 Rt 36   | -          | √           |
| Kh Anem        | Jl Nasi Bekepor Blok E No 66 Rt 36  | -          | √           |
| Ani            | Jl Nasi Bekepor Blok E No 65 Rt 36  | -          | √           |
| Fera           | Jl Nasi Bekepor Blok E No 64 Rt 36  | -          | √           |
| Alors          | Jl Nasi Kuning Blok E No 189 Rt 36  | -          | √           |
| Agus P         | Jl Nasi Kuning Blok E No 197 Rt 36  | -          | √           |
| Hj Nur Ina     | Jl Nasi Rawon Blok E No 111 Rt 36   | -          | √           |
| Herry          | Jl Nasi Rawon Blok E No 104 Rt 36   | -          | √           |
| Inah           | Jl Nasi Pecel Blok E No 77 Rt 36    | -          | √           |
| Jamil          | Jl Nasi Pecel Blok E No 75 Rt 36    | -          | √           |
| Romlah         | Jl Nasi Pecel Blok E No 74 Rt 36    | -          | √           |
| Aminah         | Jl Nasi Pecel Blok E No 73 Rt 36    | -          | √           |
| Siti           | Jl Nasi Bekepor Blok E No 107 Rt 36 | -          | √           |
| Reza           | Jl Nasi Bekepor Blok E No 108 Rt 36 | -          | √           |
| Iwan           | Jl Nasi Bekepor Blok E No 109 Rt 36 | -          | √           |
| Rohani         | Jl Nasi Bekepor Blok E No 110 Rt 36 | -          | √           |
| Kayla          | Jl Nasi Bekepor Blok E No 111 Rt 36 | -          | √           |
| Imam           | Jl Nasi Bekepor Blok E No 114 Rt 36 | -          | √           |
| Santi          | Jl Nasi Kebuli Blok E No 179 Rt 36  | -          | √           |
| Samsudin       | Jl Nasi Kebuli Blok E No 179 Rt 36  | -          | √           |
| Rohani         | Jl Nasi Kebuli Blok E No 177 Rt 36  | -          | √           |
| Edi            | Jl Nasi Kebuli Blok E No 176 Rt 36  | -          | √           |
| Sigit          | Jl Nasi Kebuli Blok E No 174 Rt 36  | -          | √           |
| Maulida        | Jl Nasi Kebuli Blok E No 172 Rt 36  | -          | √           |
| Arif           | Jl Nasi Kuning Blok E No 193 Rt 36  | -          | √           |
| Aminah         | Jl Nasi Kuning Blok E No 194 Rt 36  | -          | √           |
| Risma          | Jl Nasi Kuning Blok E No 195 Rt 36  | -          | √           |
| Hanah          | Jl Nasi Kuning Blok E No 196 Rt 36  | -          | √           |
| Aditya         | Jl Nasi Kuning Blok E No 197 Rt 36  | -          | √           |
| Pkbm           | Jl Nasi Kuning Blok E No 199 Rt 36  | -          | √           |
| Rahmah         | Jl Nasi Rawon Blok E No 100 Rt 36   | -          | √           |
| Bastian        | Jl Nasi Rawon Blok E No 103 Rt 36   | -          | √           |
| Sulasti        | Jl Nasi Goreng Blok E No 95 Rt 36   | -          | √           |
| Susanto        | Jl Nasi Goreng Blok E No 94 Rt 36   | -          | √           |
| Endang         | Jl Nasi Bekepor Rt 36 No 112        | -          | √           |
| SriS           | Jl Nasi Bekepor Rt 36 No 113        | -          | √           |
| Lina           | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 112         | -          | √           |
| Rohani         | Jl Nasi Kuning Rt 36 No 191         | -          | √           |
| Ardiansyah     | Jl Nasi Kuning Rt 36 No 192         | -          | √           |
| Petrus Dius    | Jl Nasi Jagung Rt 25 No 35          | -          | √           |
| Gunawan        | Jl Nasi Pecel Rt 36 No 84           | -          | √           |
| Edy Achmad     | Jl Cendrawasih Rt 25 No 115         | -          | √           |
| Hasan          | Jl Nasi Pecel Rt 36 No 80           | -          | √           |
| Nurul          | Jl Nasi Pecel Rt 36 No 81           | -          | √           |
| Martrani       | Jl Nasi Pecel Rt 36 No 83           | -          | √           |



|            |                                              |   |   |
|------------|----------------------------------------------|---|---|
| Fauzi      | Jl Nasi Pecel Rt 36 No 71                    | - | √ |
| Hilmi      | Jl Nasi Pecel Rt 36 No 72                    | - | √ |
| Emsinar    | Jl Nasi Goreng Rt 36 No 96                   | - | √ |
| Yasin      | Jl Nasi Bekepor Rt 36 No 70                  | - | √ |
| Hamdanah   | Jl Nasi Bekepor Rt 36 No 69                  | - | √ |
| Junaidi    | Jl Nasi Bekepor Rt 36 No 68                  | - | √ |
| Tri        | Jl Nasi Bekepor Rt 36 No 67                  | - | √ |
| Arya       | Jl Nasi Bekepor Rt 36 No 63                  | - | √ |
| Andri      | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 170                  | - | √ |
| Saini      | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 167                  | - | √ |
| Saini (1)  | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 167 B                | - | √ |
| Ilham      | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 166                  | - | √ |
| Supriadi   | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 164                  | - | √ |
| Budiansyah | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 163                  | - | √ |
| Rukayah    | Jl Nasi Kebuli Rt 36 No 165                  | - | √ |
| Mustika    | Jl Cendrawasih Rt 25 No 140                  | - | √ |
| Haidar     | Jl Nasi Kuning Rt 36 No 186                  | - | √ |
| Juleha     | Jl Nasi Kuning Rt 36 No 185 A                | - | √ |
| Fathan     | Jl Nasi Kuning Rt 36 No 184                  | - | √ |
| Kusnan     | Jl Nasi Kuning Rt 36 No 183                  | - | √ |
| Rusdi      | Jl Nasi Kuning Rt 36 No 182                  | - | √ |
| Hani       | Jl Meranti No 225                            | - | √ |
| Merin      | Jl Meranti                                   | - | √ |
| Dwi        | Jl Baru Lestari No 288                       | - | √ |
| Tuti       | Jl Pelita 2 No 21 Rt 06                      | - | √ |
| Beri       | Jl Pelita 2 Rt 28 No 6                       | - | √ |
| Iwan       | Jl Pelita 2 No 25 Rt 06                      | - | √ |
| Maidah     | Jl Pelita 2 No 34 Rt 06                      | - | √ |
| Syahman    | Jl Pelita 2 No 37 Rt 06                      | - | √ |
| Kusmini    | Jl Sultan Sulaiman Gg Anisa No Rt 12         | - | √ |
| Doni       | Jl Sultan Sulaiman Gg Amanah No 12 Rt 09     | - | √ |
| Mama Isan  | Jl Sejati II Gg Amanah No 13 Rt 9            | - | √ |
| Wagirah    | Jl Sultan Sulaiman Gg Mulia Baru No 64 Rt 09 | - | √ |
| Darmanto   | Jl Sultan Sulaiman Gg Mulia Baru No 72 Rt 9  | - | √ |
| Iyem       | Jl Marga Bakti                               | - | √ |
| Serma      | Jl Marga Bakti                               | - | √ |
| Yanto      | Jl Marga Bakti                               | - | √ |
| Sariyem    | Jl Marga Bakti                               | - | √ |
| At Taqwa   | Jl Marga Bakti                               | - | √ |
|            |                                              |   |   |



| 4              | Aroma Rasa                          |            |             |
|----------------|-------------------------------------|------------|-------------|
| NAMA           | ALAMAT                              | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Yono           | Jl Provinsi Gg Marga Bakti          | √          | -           |
| Nasrullah      | Jl Pelita 3 Rt 12                   | -          | √           |
| Muhammad Saufi | Jl Sultan Sulaiman Gg H Salman      | -          | √           |
| Muksin         | Jl Pelita 6                         | -          | √           |
| Ridwan         | Jl Pelita 6 Rt 17                   | -          | √           |
| Nanang         | Jl Pelita 6                         | -          | √           |
| Lina           | Jl Pelita 6 Rt 17                   | -          | √           |
| H Masud        | Jl Nasi Pecel Blok E No 82 RT 36    | -          | √           |
| Agung          | Jl Nasi Pecel Blok E No 106 RT 36   | -          | √           |
| Kh Anem        | Jl Nasi Bekepor Blok E No 66 RT 36  | -          | √           |
| Ani            | Jl Nasi Bekepor Blok E No 65 RT 36  | -          | √           |
| Fera           | Jl Nasi Bekepor Blok E No 64 RT 36  | -          | √           |
| Alors          | Jl Nasi Kuning Blok E No 189 RT 36  | -          | √           |
| Agus P         | Jl Nasi Kuning Blok E No 197 RT 36  | -          | √           |
| Hj Nur Ina     | Jl Nasi Rawon Blok E No 111 RT 36   | -          | √           |
| Herry          | Jl Nasi Rawon Blok E No 104 RT 36   | -          | √           |
| Inah           | Jl Nasi Pecel Blok E No 77 RT 36    | -          | √           |
| Jamil          | Jl Nasi Pecel Blok E No 75 RT 36    | -          | √           |
| Romlah         | Jl Nasi Pecel Blok E No 74 RT 36    | -          | √           |
| Aminah         | Jl Nasi Pecel Blok E No 73 RT 36    | -          | √           |
| Siti           | Jl Nasi Bekepor Blok E No 107 RT 36 | -          | √           |
| Reza           | Jl Nasi Bekepor Blok E No 108 RT 36 | -          | √           |
| Iwan           | Jl Nasi Bekepor Blok E No 109 RT 36 | -          | √           |
| Rohani         | Jl Nasi Bekepor Blok E No 110 RT 36 | -          | √           |
| Kayla          | Jl Nasi Bekepor Blok E No 111 RT 36 | -          | √           |
| Imam           | Jl Nasi Bekepor Blok E No 114 RT 36 | -          | √           |
| Santi          | Jl Nasi Kebuli Blok E No 179 RT 36  | -          | √           |
| Samsudin       | Jl Nasi Kebuli Blok E No 179 RT 36  | -          | √           |
| Rohani         | Jl Nasi Kebuli Blok E No 177 RT 36  | -          | √           |
| Edi            | Jl Nasi Kebuli Blok E No 176 RT 36  | -          | √           |
| Sigit          | Jl Nasi Kebuli Blok E No 174 RT 36  | -          | √           |
| Maulida        | Jl Nasi Kebuli Blok E No 172 RT 36  | -          | √           |
| Arif           | Jl Nasi Kuning Blok E No 193 RT 36  | -          | √           |
| Aminah         | Jl Nasi Kuning Blok E No 194 RT 36  | -          | √           |
| Risma          | Jl Nasi Kuning Blok E No 195 RT 36  | -          | √           |
| Hanah          | Jl Nasi Kuning Blok E No 196 RT 36  | -          | √           |
| Aditya         | Jl Nasi Kuning Blok E No 197 RT 36  | -          | √           |
| Pkbm           | Jl Nasi Kuning Blok E No 199 RT 36  | -          | √           |
| Rahmah         | Jl Nasi Rawon Blok E No 100 RT 36   | -          | √           |
| Bastian        | Jl Nasi Rawon Blok E No 103 RT 36   | -          | √           |
| Sulasti        | Jl Nasi Goreng Blok E No 95 RT 36   | -          | √           |
| Susanto        | Jl Nasi Goreng Blok E No 94 RT 36   | -          | √           |
| Endang         | Jl Nasi Bekepor RT 36 No 112        | -          | √           |
| SriS           | Jl Nasi Bekepor RT 36 No 113        | -          | √           |
| Lina           | Jl Nasi Kebuli RT 36 No 112         | -          | √           |
| Rohani         | Jl Nasi Kuning RT 36 No 191         | -          | √           |
| Ardiansyah     | Jl Nasi Kuning RT 36 No 192         | -          | √           |
| Petrius Dius   | Jl Nasi Jagung RT 25 No 35          | -          | √           |



|            |                                                |   |   |
|------------|------------------------------------------------|---|---|
| Gunawan    | Jl Nasi Pecel RT 36 No 84                      | - | √ |
| Edy Achmad | Jl Cendrawasih RT 25No 115                     | - | √ |
| Hasan      | Jl Nasi Pecel RT 36 No 80                      | - | √ |
| Nurul      | Jl Nasi Pecel RT 36 No 81                      | - | √ |
| Martrani   | Jl Nasi Pecel RT 36 No 83                      | - | √ |
| Fauzi      | Jl Nasi Pecel RT 36 No 71                      | - | √ |
| Hilmi      | Jl Nasi Pecel RT 36 No 72                      | - | √ |
| Emsinar    | Jl Nasi Goreng RT 36 No 96                     | - | √ |
| Yasin      | Jl Nasi Bekepor RT 36 No 70                    | - | √ |
| Hamdanah   | Jl Nasi Bekepor RT 36 No 69                    | - | √ |
| Junaidi    | Jl Nasi Bekepor RT 36 No 68                    | - | √ |
| Tri        | Jl Nasi Bekepor RT 36 No 67                    | - | √ |
| Arya       | Jl Nasi Bekepor RT 36 No 63                    | - | √ |
| Fachuriza  | Jl Nasi Kebuli RT 36 No 171                    | - | √ |
| Andri      | Jl Nasi Kebuli RT 36 No 170                    | - | √ |
| Saini      | Jl Nasi Kebuli RT 36 No 167                    | - | √ |
| Saini (1)  | Jl Nasi Kebuli RT 36 No 167b                   | - | √ |
| Ilham      | Jl Nasi Kebuli RT 36 No 166                    | - | √ |
| Supriadi   | Jl Nasi Kebuli RT 36 No 164                    | - | √ |
| Budiansyah | Jl Nasi Kebuli RT 36 No 163                    | - | √ |
| Rukayah    | Jl Nasi Kebuli RT 36 No 165                    | - | √ |
| Mustika    | Jl Cendrawasih RT 25 No 140                    | - | √ |
| Haidar     | Jl Nasi Kuning RT 36 No 186                    | - | √ |
| Juleha     | Jl Nasi Kuning RT 36 No 185a                   | - | √ |
| Fathan     | Jl Nasi Kuning RT 36 No 184                    | - | √ |
| Kusnan     | Jl Nasi Kuning RT 36 No 183                    | - | √ |
| Rusdi      | Jl Nasi Kuning RT 36 No 182                    | - | √ |
| Dwi        | Jl Baru Lestari No288                          | - | √ |
| Tuti       | Jl Pelita 2 No 21 RT 06                        | - | √ |
| Beri       | Jl pelita 2 rt 28 no 6                         | - | √ |
| Iwan       | Jl Pelita 2 No 25 RT 06                        | - | √ |
| Maidah     | Jl Pelita 2 No 34 RT 06                        | - | √ |
| Imam       | Jl pelita 2 rt 28 no 8                         | - | √ |
| Tujo       | Jl pelita 2 rt 5 no 7                          | - | √ |
| Armadi     | Jl pelita 2 rt 5 no 8                          | - | √ |
| Riko       | Jl pelita 2 rt 5 no 6                          | - | √ |
| Kusmini    | Jl Sultan Sulaiman Gang Anisa No RT 12         | - | √ |
| Doni       | Jl Sultan Sulaiman Gang Amanah No 12 RT 09     | - | √ |
| Mama Isan  | Jl Sejati II Gg Amanah no 13 rt 9              | - | √ |
| Wagirah    | Jl Sultan Sulaiman Gang Mulia Baru No 64 RT 09 | - | √ |
| Darmanto   | Jl Sultan Sulaiman gg mulia baru no 72 rt 9    | - | √ |
| Iyem       | Jl Marga Bakti                                 | - | √ |
| Serma      | Jl Marga Bakti                                 | - | √ |
| Yanto      | Jl Marga Bakti                                 | - | √ |
| Sariyem    | Jl Marga Bakti                                 | - | √ |
| At Taqwa   | Jl Marga Bakti                                 | - | √ |
|            |                                                |   |   |



| KONTINUITAS    |                                                  |            |             |
|----------------|--------------------------------------------------|------------|-------------|
| 5              | Air Mengalir 24 Jam                              |            |             |
| NAMA           | ALAMAT                                           | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Muhammad Saufi | Jl Sultan Sulaiman Gg H Salman                   | √          | -           |
| Maidah         | Jl Pelita 2 No 34 Rt 06 Kelurahan Sambutan       | √          | -           |
| Darsono        | Jl Pelita 2 No 71 Rt 06 Kelurahan Sambutan       | √          | -           |
| Ayip           | Jl Pelita 2 No 80 Rt 06 Kelurahan Sambutan       | √          | -           |
| Asmini         | Jl Pelita 2 No 51 Rt 06 Kelurahan Sambutan       | √          | -           |
| Merry          | Jl Pelita 2 No 83 Rt 06 Kelurahan Sambutan       | √          | -           |
| Hari           | Jl Sindang Sari Gang Durian                      | -          | √           |
| Junaedi        | Jl Sindang Sari Gang Durian Rt 1                 | -          | √           |
| Junaedi 2      | Jl Sindang Sari Gang Durian Rt 1                 | -          | √           |
| Abdul          | Jl Bima/ Baru Lestari Gg Bouganville 1 No 116    | -          | √           |
| Ihsan          | Jl Bima/ Baru Lestari Gg Meranti 1               | -          | √           |
| Dimas          | Jl Bima/ Baru Lestari (Jl Bouganville 2) No D113 | -          | √           |
| Petrus Dius    | Jl Nasi Jagung Rt 25 No 35                       | -          | √           |
| Deb            | Jl Bima/Baru Lestari (Jl Wijaya 2) No200         | -          | √           |
| Kamal          | Jl Bima/Baru Lestari (Jl Wijaya 1)               | -          | √           |
| Rusdi          | Jl Nasi Kuning Rt 36 No 182                      | -          | √           |
| Fitri          | Jl Bima /Baru Lestari (Wijaya1)No53              | -          | √           |
| Aisyah         | Jl Bima /Baru Lestari (Wijaya1)No57              | -          | √           |
| Aman Darmawan  | Jl Bima/Baru Lestari(Wijaya1)                    | -          | √           |
| Fifi           | Jl Bima/Baru Lestari(Wijaya1)                    | -          | √           |
| Lilis          | Jl Meranti No 247                                | -          | √           |
| Paniwati       | Jl Pelita 2 Rt 28 No 4                           | -          | √           |
| Tuti           | Jl Pelita 2 No 21 Rt 06 Kelurahan Sambutan       | -          | √           |
| Santi          | Jl Pelita 2 Rt 28 No 31                          | -          | √           |
| Beri           | Jl Pelita 2 Rt 28 No 6                           | -          | √           |
| Iwan           | Jl Pelita 2 No 25 Rt 06 Kelurahan Sambutan       | -          | √           |
| Imam           | Jl Pelita 2 Rt 28 No 8                           | -          | √           |
| Lisa           | Jl Pelita 2 Rt 28 No 2                           | -          | √           |
| Hairul         | Jl Pelita 2 Gang Hidayah No 30 Rt 06             | -          | √           |
| Farida         | Jl Pelita 2 Rt 5 No 4                            | -          | √           |
| Sofyan         | Jl Pelita 2 Gang Hidayah No 32 Rt 06             | -          | √           |
| Tujo           | Jl Pelita 2 Rt 5 No 7                            | -          | √           |
| Ima            | Jl Pelita 2 Gang Hidayah No 31 Rt 06             | -          | √           |
| Armadi         | Jl Pelita 2 Rt 5 No 8                            | -          | √           |
| Syahman        | Jl Pelita 2 No 37 Rt 06 Kelurahan Sambutan       | -          | √           |
| Maya           | Jl Pelita 2 Rt 5 No 13                           | -          | √           |
| Syahman        | Jl Pelita 2 No Rt 06 Kelurahan Sambutan          | -          | √           |
| Syahman        | Jl Pelita 2 No Rt 06 Kelurahan Sambutan          | -          | √           |
| Syahman        | Jl Pelita 2 No 127 Rt 06 Kelurahan Sambutan      | -          | √           |
| Syahrul        | Jl Pelita 2 Rt 5 No 15                           | -          | √           |



|             |                                                |   |   |
|-------------|------------------------------------------------|---|---|
| Ita         | Jl Pelita 2 Rt 5 No 17                         | - | √ |
| Zulfi       | Jl Pelita 2 No 74 Rt 06 Kelurahan Sambutan     | - | √ |
| Magi        | Jl Pelita 2 Rt 5 No 16                         | - | √ |
| Sarnah      | Jl Pelita 2 Rt 5 No 26                         | - | √ |
| Marikah     | Jl Pelita 2 Rt 5                               | - | √ |
| Gusti       | Jl Pelita 2 Rt 5 No 30                         | - | √ |
| Ayu         | Jl Pelita 2 Rt 5 No 8                          | - | √ |
| Voni        | Jl Pelita 2 Rt 5 No 7                          | - | √ |
| Riko        | Jl Pelita 2 Rt 5 No 6                          | - | √ |
| Doni        | Jl Sultan Sulaiman Gang Amanah No 12 Rt 09     | - | √ |
| Mama Isan   | Jl Sejati li Gg Amanah No 13 Rt 9              | - | √ |
| Arinda      | Jl Sultan Sulaiman Gang Amanah No 11 B Rt 09   | - | √ |
| Sutrisno    | Jl Sejati li Gg Amanah No 14 Rt 9              | - | √ |
| Nurliyah    | Jl Sultan Sulaiman Gang Amanah No 11 A Rt 09   | - | √ |
| Susilowati  | Jl Sultan Sulaiman Gang Amanah No 06 Rt 09     | - | √ |
| Makhim      | Jl Sejati li Gg Amanah No 09 Rt 9              | - | √ |
| Fitri       | Jl Sultan Sulaiman Gang Amanah No 03 Rt 09     | - | √ |
| Ayu Wahyuni | Jl Sultan Sulaiman Gg Mulia Baru No 63 Rt 9    | - | √ |
| Wagirah     | Jl Sultan Sulaiman Gang Mulia Baru No 64 Rt 09 | - | √ |
| Gani        | Jl Sultan Sulaiman Gang Mulia Baru No 70 Rt 00 | - | √ |
| Darmanto    | Jl Sultan Sulaiman Gg Mulia Baru No 72 Rt 9    | - | √ |
| Ahmad       | Jl Sultan Sulaiman Gang Mulia Baru No Rt 09    | - | √ |
| Dian        | Jl Provinsi (Jl Marga Bakti) No 11             | - | √ |
| Zidan       | Jl Provinsi (Jl Marga Bakti)                   | - | √ |
| Yanto       | Jl marga Bakti                                 | - | √ |
| Sariyem     | Jl marga Bakti                                 | - | √ |
|             |                                                |   |   |



| KETERJANGKAUAN |                                                    |            |             |
|----------------|----------------------------------------------------|------------|-------------|
| 6              | Penyesuaian tarif air                              |            |             |
| NAMA           | ALAMAT                                             | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Bahri          | Jl Sindang Sari Gang Durian Rt 1                   | √          | -           |
| Lita           | Jl Sindang Sari Gang Durian                        | √          | -           |
| Hasan          | Jl Nasi Pecel Rt 36 No 80                          | √          | -           |
| At Taqwa       | Jlmarga Bakti                                      | √          | -           |
| Marlon         | Jl Pelita 3 Rt 12                                  | -          | √           |
| Rahmadi        | Jl Pelita 3 Gg 9 Rt 12                             | -          | √           |
| Masniah        | Jl Pelita 2 Rt 5                                   | -          | √           |
| Mita           | Jl Pelita 3 Rt 12                                  | -          | √           |
| Supiati        | Jl Pelita 3 Rt 12                                  | -          | √           |
| Yuyun          | Jl Pelita 3 Rt 12                                  | -          | √           |
| Pita           | Jl Pelabuhan No 86 Rt 7                            | -          | √           |
| Ani            | Jl Pelabuhan Rt01                                  | -          | √           |
| Arsuni         | Jl Pelabuhan 11 Rt 01                              | -          | √           |
| Eka            | Jl Pelabuhan Rt 01                                 | -          | √           |
| Fadli          | Jl Pelabuhan No Rt 01                              | -          | √           |
| Maiya          | Jl Pelabuhan Rt 01                                 | -          | √           |
| Citra          | Jl Baru Lestari Perum Bougenville Gg Anggrek Hitam | -          | √           |
| Coni           | Jl Baru Lestari Perum Bougenville Gg Anggrek Hitam | -          | √           |
| Prasetyo       | Jl Bima/Baru Lestari (Jl Wijaya 3) No318           | -          | √           |
| Shella         | Jl Baru Lestari Perum Bougenville Gg Anggrek Hitam | -          | √           |
| Husna          | Jl Kelurahan Perum Citra Griya Persada Blok F No 8 | -          | √           |
| Aman Darmawan  | Jl Bima/Baru Lestari(Wijaya1)                      | -          | √           |
| Omri           | Jl Bima/Baru Lestari Perum Bougenville Gg Anggrek  | -          | √           |
| Yono           | Jl Provinsi Gg Marga Bakti                         | -          | √           |
| Denisa         | Jl Provinsi Gg Marga Bakti                         | -          | √           |
| Bintang        | Jl Provinsi Gg Marga Bakti                         | -          | √           |
|                |                                                    |            |             |

## KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG

| NO.                     | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                   | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2025 DALAM ANGKA |             |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|
| KEANDALAN (RELIABILITY) |                                                               |                                                      |             |
| 1                       | Kemudahan dalam proses pendaftaran Pelanggan Baru             |                                                      |             |
| NAMA                    | ALAMAT                                                        | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Amir                    | Jl H Jahrah                                                   | -                                                    | √           |
| Kalung                  | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                         | -                                                    | √           |
| Rasidah                 | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                         | -                                                    | √           |
| Ida                     | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok C Rt 09                  | -                                                    | √           |
| Wahyuni                 | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok F1 Rt 08                 | -                                                    | √           |
| Suparni                 | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                         | -                                                    | √           |
|                         |                                                               |                                                      |             |
| 2                       | Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran |                                                      |             |
| NAMA                    | ALAMAT                                                        | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Rasidah                 | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                         | -                                                    | √           |
| Siti Aminah             | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok C Rt 08                  | -                                                    | √           |
| Ida                     | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok C Rt 09                  | -                                                    | √           |
| Wahyuni                 | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok F1 Rt 08                 | -                                                    | √           |
| Suparni                 | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                         | -                                                    | √           |
|                         |                                                               |                                                      |             |
| 3                       | Pelaksanaan pencatatan dirumah pelanggan                      |                                                      |             |
| NAMA                    | ALAMAT                                                        | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Multi                   | Jl Apt Pranoto Perum Bukit Pinang Bahari Blok A/6 No 5        | √                                                    | -           |
| Hadriansyah             | Jl Apt Pranoto Perum Bukit Pinang Bahari Blok A/5 No 20       | √                                                    | -           |
| Indri                   | Jl Ciptomangun Kusumo Perum Telkom C4 Rt 04                   | √                                                    | -           |
| Sukadi                  | Jl Apt Pranoto Perum Bukit Pinang Bahari Blok B/5 No 4        | √                                                    | -           |
| Elis Ambriani           | Jl Ciptomangu Kusumo Perum Telkom Blok A6 Rt 04               | √                                                    | -           |
| Assiri                  | Jl Mas Penghulu Gang Karya Imis Rt 8 No 05                    | √                                                    | -           |
| Dewa                    | Jl Hos Cokroaminoto Gang Annisa No 34                         | √                                                    | -           |
| Yulia Rahmida           | Jl H Jahrah Gg Ulin No 51 Rt 11                               | -                                                    | √           |
| Bagus                   | Jl P Bendahara Gg Mulia Amal                                  | -                                                    | √           |
| Meleng                  | Jl Padaelo Gg Bakti Rt 6                                      | -                                                    | √           |
| Rasidah                 | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                         | -                                                    | √           |
| Siti Aminah             | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok C Rt 08                  | -                                                    | √           |
| Ida                     | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok C Rt 09                  | -                                                    | √           |
| Suparni                 | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                         | -                                                    | √           |
|                         |                                                               |                                                      |             |



| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS) |                                                                                |            |             |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| 4                            | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru |            |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Ibu Irus                     | Jl Nuruddin Gg H Jahrah                                                        | -          | √           |
| Kalung                       | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                          | -          | √           |
| Rasidah                      | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                          | -          | √           |
| Siti Aminah                  | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                          | -          | √           |
| Suparni                      | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                          | -          | √           |
|                              |                                                                                |            |             |
| 5                            | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran                     |            |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Ida                          | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok C Rt 09                                   | -          | √           |
| Suparni                      | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                          | -          | √           |
| Mira                         | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                          | -          | √           |
|                              |                                                                                |            |             |
| 6                            | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan               |            |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Mira                         | Jl Sultan Hasanuddin Gg. Langgar Rt 008                                        | √          | -           |
| Ibu Irus                     | Jl Nuruddin Gg H Jahrah                                                        | -          | √           |
| Rini                         | Jl Abdul Sani Gani                                                             | -          | √           |
| Maya                         | Jl P Bendahara Gg Pertununan                                                   | -          | √           |
| Nanro                        | Jl P Bendahara Gg Mulya Amal                                                   | -          | √           |
| Suparni                      | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 008                                         | -          | √           |
|                              |                                                                                |            |             |
| JAMINAN (ASSURANCE)          |                                                                                |            |             |
| 7                            | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan           |            |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Maya                         | Jl P Bendahara Gg Pertununan                                                   | -          | √           |
| Bagus                        | P Bendahara Gg Mulia Amal                                                      | -          | √           |
| Siti Aminah                  | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                          | -          | √           |
| Karina                       | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok E Rt 08                                   | -          | √           |
| Rasidah                      | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                          | -          | √           |
|                              |                                                                                |            |             |
| 8                            | Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran                                     |            |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Rasidah                      | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                          | -          | √           |
| Ida                          | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok C Rt 09                                   | -          | √           |
| Karina                       | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok E Rt 08                                   | -          | √           |
|                              |                                                                                |            |             |
| 9                            | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik                    |            |             |
| NAMA                         | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Maya                         | Jl P Bendahara Gg Pertununan                                                   | √          | -           |
| Bagus                        | P Bendahara Gg Mulia Amal                                                      | √          | -           |
| Siti Rahmah                  | Jl Bung Tomo Rt 11 No 2                                                        | -          | √           |
| Ibu Irus                     | Jl Nuruddin Gg H Jahrah                                                        | -          | √           |
| Nanro                        | Jl P Bendahara Gg Mulya Amal                                                   | -          | √           |
| Prabu                        | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                                                   | -          | √           |
| Nandre                       | Jl P Bendahara Gg Karya Amal 2                                                 | -          | √           |
| Habsah                       | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok C Rt 08                                   | -          | √           |
| Mira                         | Jl Sultan Hasanuddin Gg. Langgar Rt 008                                        | -          | √           |
|                              |                                                                                |            |             |



| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)     |                                                                              |            |             |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| 10                                | Sikap petugas di loket-loket pembayaran                                      |            |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                                       | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Rasidah                           | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                        | -          | √           |
| Wahyuni                           | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok F1 Rt 08                                | -          | √           |
| Suparni                           | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 008                                       | -          | √           |
|                                   |                                                                              |            |             |
| 11                                | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya          |            |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                                       | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Maya                              | Jl P Bendahara Gg Pertununan                                                 | √          | -           |
| Bagus                             | Jl P Bendahara Gg Mulia Amal                                                 | √          | -           |
| Mira                              | Jl Sultan Hasanuddin Gg. Langgar Rt 008                                      | √          | -           |
| Desi                              | Jl P Bendahara Gg Mulia Amal                                                 | -          | √           |
| Ida                               | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok C Rt 09                                 | -          | √           |
| Wahyuni                           | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok F1 Rt 08                                | -          | √           |
|                                   |                                                                              |            |             |
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                                                              |            |             |
| 12                                | Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas                                   |            |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                                       | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Purnama                           | Jl Sultan Hasanuddin Gg. Langgar Rt 08                                       | -          | √           |
| Habsah                            | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok C Rt 08                                 | -          | √           |
|                                   |                                                                              |            |             |
| 13                                | Kebersihan kantor pelayanan secara umum                                      |            |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                                       | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Nurhayati                         | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 09                                        | -          | √           |
| Habsah                            | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok C Rt 08                                 | -          | √           |
| Ida                               | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok C Rt 08                                 | -          | √           |
| Markamah                          | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok C Rt 08                                 | -          | √           |
| Rafidah                           | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                        | -          | √           |
| Suparni                           | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                        | -          | √           |
|                                   |                                                                              |            |             |
| 14                                | Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan                                     |            |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                                       | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Thamrin                           | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                        | -          | √           |
| Purnama                           | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                        | -          | √           |
| Nurhayati                         | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                        | -          | √           |
| Rafidah                           | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                        | -          | √           |
|                                   |                                                                              |            |             |
| 16                                | Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan |            |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                                       | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Rafidah                           | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                        | √          | -           |
| Ibu Irus                          | Jl Nuruddin Gg H Jahrah                                                      | -          | √           |
| H Piah                            | Jl Datu Umar Gg Plamboyan                                                    | -          | √           |
| H Yuliansyah                      | Jl Datu Umar Gg Plamboyan                                                    | -          | √           |
| Syaipdin                          | Jl.Datu Iba Gg Palapa                                                        | -          | √           |
| Hajirin                           | Jl Padat Karya                                                               | -          | √           |
| Karina                            | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok E Rt 08                                 | -          | √           |
| Suparni                           | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                        | -          | √           |
|                                   |                                                                              |            |             |
| 17                                | Fasilitas kebersihan toilet / WC                                             |            |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                                       | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Thamrin                           | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                        | -          | √           |
| Rasidah                           | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                        | -          | √           |
| NASRUDIN                          | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                        | -          | √           |
| Rafidah                           | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                                        | -          | √           |
|                                   |                                                                              |            |             |

### KUANTITAS

| 1                 | Tekanan air                                          |            |             |
|-------------------|------------------------------------------------------|------------|-------------|
| NAMA              | ALAMAT                                               | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Maya              | Jl P Bendahara Gg Pertenunan                         | √          | -           |
| Nanro             | Jl P Bendahara Gg Mulya Amal                         | √          | -           |
| Yuslina           | Jl P Bendahara Gg Karya Amal 1                       | √          | -           |
| Rini              | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                         | √          | -           |
| Idrus             | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                         | √          | -           |
| Prabu             | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                         | √          | -           |
| Arif              | Jl P Bendahara Gg Karya Amal 3                       | √          | -           |
| Tanri Andi        | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                         | √          | -           |
| Suwarni           | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                         | √          | -           |
| Bagus             | Jl P Bendahara Gg Mulia Amal                         | √          | -           |
| Desi              | Jl P Bendahara Gg Mulia Amal                         | √          | -           |
| Teja              | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                         | √          | -           |
| Nandre            | Jl P Bendahara Gg Karya Amal 2                       | √          | -           |
| Mustang           | Jl Sejuta Pohon                                      | √          | -           |
| H Salman          | Jl Dato Iba No 50 A                                  | -          | √           |
| Yanti             | Jl Dato Aba No 51                                    | -          | √           |
| Muhammad Amin Nar | Jl Dato Iba Rt 04                                    | -          | √           |
| Amir              | Jl H Jahrah                                          | -          | √           |
| Hj Lina           | Jl Dato Iba No 46B Rt 4                              | -          | √           |
| Ari Hidayat       | Jl Dato Iba Rt 04                                    | -          | √           |
| Fatimah           | Jl Dato Iba Rt.04                                    | -          | √           |
| Ida               | Jl Sutra Murni Rt 17                                 | -          | √           |
| Ardiansyah        | Jl Datu Umar Gg Flamboyan                            | -          | √           |
| H Piah            | Jl Datu Umar Gg Plamboyan                            | -          | √           |
| H Yuliansyah      | Jl Datu Umar Gg Plamboyan                            | -          | √           |
| Syaipdin          | Jl Datu Iba Gg Palapa                                | -          | √           |
| Hajirin           | Jl Padat Karya                                       | -          | √           |
| Aisyah            | Jl P Bendahara Gang Akmal Rt 05                      | -          | √           |
| Rani              | Jl P Bendara Gang Pertenunan                         | -          | √           |
| Yeyen             | Jl Bung Tomo Gg Antasari Rt 14                       | -          | √           |
| Yayu              | Jl P Bendahara Gang Pertenunan No 27 Rt 02           | -          | √           |
| Anni              | Jl Padat Karya Gg Wahyu                              | -          | √           |
| Siti Khadijah     | Jl Bung Tomo Gg Antasari No 41 Rt 13                 | -          | √           |
| Lisa              | Jl Bung Tomo Gg Antasari Rt 21                       | -          | √           |
| Nursiah           | Jl Padat Karya Gg Mutia                              | -          | √           |
| Burdin            | Jl P Bendahara Gang Karya Amal 1 Rt 05               | -          | √           |
| Syaiful Anwar     | Jl Padat Karya Gg Mutia                              | -          | √           |
| Sukmawati         | Jl P Bendahara Gang Karya Amal                       | -          | √           |
| Siti Rahmah       | Jl Abdul Sani Gani Rt 22                             | -          | √           |
| Fitriansyah       | Jl P Bendahara Gang Karya Amal Rt 05                 | -          | √           |
| Siska             | Jl P Bendahara Gang Karya Amal 1 No Rt 5             | -          | √           |
| Maslan            | Jl P Bendahara Gang Karya Akmal 3 No 31 Rt 05        | -          | √           |
| Gugun             | Jl Bung Tomo Perum Sungai Keledang Mas Blok BA Rt 21 | -          | √           |
| M. Zakir          | Jl Mas Penghulu Gg Sanggam No 07 Rt 08               | -          | √           |
| Rahma             | Jl Abdul Rasyid                                      | -          | √           |
| Heni              | Jl Mas Penghulu Gg Surya No 29 Rt 08                 | -          | √           |
| Muhammad Majid    | Jl Mas Penghulu Gg Sanggam No 08 Rt 08               | -          | √           |
| Karina            | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok E Rt 08         | -          | √           |
| Didik Handoko     | Jl Bung Tomo Perum Keledang Mas Baru Blok BI Rt 21   | -          | √           |
| Sandra            | Jl Bung Tomo Gang Langgar Rt 31                      | -          | √           |
| Hj Junaeda        | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                         | -          | √           |
| Bahriah           | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                         | -          | √           |
| Lama Karateng     | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                         | -          | √           |
| Burhanuddin       | Jl Bung Tomo Gg 4 Rt 13                              | -          | √           |
| Royan Hendra      | Jl P. Bendahara Rt 06 No 15                          | -          | √           |
| Bimo              | Jl Tj Bone Blk X Rt 2 No 27                          | -          | √           |
| Yuni              | Jl Tj Bone Blk X Rt 2 No 24                          | -          | √           |
| Novi              | Jl Tj Bone Blk X Rt 2 No 18                          | -          | √           |

| <b>KUALITAS</b>     |                                                                 |                   |                    |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>2</b>            | <b>Kejernihan Air</b>                                           |                   |                    |
| <b>NAMA</b>         | <b>ALAMAT</b>                                                   | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Yanti               | Jl Dato Aba No 51                                               | -                 | √                  |
| Muhammad Amin Nar   | Jl Dato Iba Rt 04                                               | -                 | √                  |
| Amir                | Jl H Jahrah                                                     | -                 | √                  |
| Muhammad Sopian     | Jl Sungai Keledang Jln H Jahrah                                 | -                 | √                  |
| Hj. Lina            | Jl Dato Iba No 46 B Rt 4                                        | -                 | √                  |
| Diana               | Jl Dato Iba No 50 Rt 4                                          | -                 | √                  |
| Sri Haryati         | Jl Daeng Mangkona Rt 19 No 91                                   | -                 | √                  |
| Achmad Yani         | Jl Cipto Mangunkusumo                                           | -                 | √                  |
| Mai                 | Jl Sungai Keledang Jln Hj Jahrah No 37 Rt 10                    | -                 | √                  |
| Ayu                 | Jl Sungai Keledang Jl Haji Jahra Gang Damai Bangsalan No 1 Rt 1 | -                 | √                  |
| Radian Farauq Utama | Jl Daeng Mangkona Gg Citra Iv                                   | -                 | √                  |
| Aina                | Jl Teluk Merindu                                                | -                 | √                  |
| Nanro               | Jl P Bendahara Gg Mulya Amal                                    | -                 | √                  |
| Rini                | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                                    | -                 | √                  |
| Tanri Andi          | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                                    | -                 | √                  |
| Bagus               | Jl P Bendahara Gg Mulia Amal                                    | -                 | √                  |
| Teja                | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                                    | -                 | √                  |
| Nandre              | Jl P Bendahara Gg Karya Amal 2                                  | -                 | √                  |
| Fika                | Jl Ampera No 13 Rt 17                                           | -                 | √                  |
| Rasidah             | Jl Sultan Hasanuddin Gg. Langgar Rt 08                          | -                 | √                  |
| Nasrudin            | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                           | -                 | √                  |
| Siti Aminah         | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok C Rt 08                    | -                 | √                  |
| Markamah            | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok C Rt 08                    | -                 | √                  |
| Siti Amah           | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok E Rt 08                    | -                 | √                  |
| Rafidah             | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                           | -                 | √                  |
| Niah                | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                           | -                 | √                  |
| Sandra              | Jl Bung Tomo Gang Langgar Rt 31                                 | -                 | √                  |
| Rita                | Jl Bung Tomo Gang Langgar Rt 31                                 | -                 | √                  |
| Lama Karateng       | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                                    | -                 | √                  |
| Hj Bahtiar          | Jl Tj Jone Rt 3 No 29 Blk W                                     | -                 | √                  |
| Jali                | Jl Tj Jone Rt 02 Rt 36                                          | -                 | √                  |
| Hj Ali              | Jl Tj Aru Rt 22                                                 | -                 | √                  |
| Mina                | Jl Tj Aru Rt 14                                                 | -                 | √                  |
| <b>3</b>            | <b>Bau</b>                                                      |                   |                    |
| <b>Nama</b>         | <b>ALAMAT</b>                                                   | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Ahmad Sidiq         | Jl Sutra Murni Rt 17                                            | -                 | √                  |
| Sri Haryati         | Jl Daeng Mangkona Rt 19 No 91                                   | -                 | √                  |
| Achmad Yani         | Jl Cipto Mangunkusumo                                           | -                 | √                  |
| Mai                 | Jl Sungai Keledang Jln Hj Jahrah No 37 Rt 10                    | -                 | √                  |
| Ayu                 | Jl Haji Jahra Gang Damai Bangsalan No 1 Rt 10                   | -                 | √                  |
| Yayu                | Jl P Bendahara Gang Pertenunan No 27 Rt 02                      | -                 | √                  |
| Rini                | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                                    | -                 | √                  |
| Bagus               | Jl P Bendahara Gg Mulia Amal                                    | -                 | √                  |
| Nandre              | Jl P Bendahara Gg Karya Amal 2                                  | -                 | √                  |
| Fika                | Jl Ampera No 13 Rt 17                                           | -                 | √                  |
| <b>4</b>            | <b>Rasa</b>                                                     |                   |                    |
| <b>NAMA</b>         | <b>ALAMAT</b>                                                   | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Sri Haryati         | Jl Daeng Mangkona RT 19 No 91                                   | -                 | √                  |
| Achmad Yani         | Jl Cipto Mangunkusumo                                           | -                 | √                  |
| Yayu                | Jl P Bendahara Gang Pertenunan No 27 RT 02                      | -                 | √                  |
| Rini                | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                                    | -                 | √                  |
| Bagus               | Jl P Bendahara Gg Mulia Amal                                    | -                 | √                  |
| Nandre              | Jl P Bendahara Gg Karya Amal 2                                  | -                 | √                  |
| Rita                | Jl bung tomo gang langgar Rt 31                                 | -                 | √                  |



| KONTINUITAS   |                                                         |            |             |
|---------------|---------------------------------------------------------|------------|-------------|
| 5             | Air Mengalir 24 Jam                                     |            |             |
| NAMA          | ALAMAT                                                  | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Maya          | Jl P Bendahara Gg Pertununan                            | √          | -           |
| Nanro         | Jl P Bendahara Gg Mulya Amal                            | √          | -           |
| Yuslina       | Jl P Bendahara Gg Karya Amal 1                          | √          | -           |
| Rini          | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                            | √          | -           |
| Idrus         | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                            | √          | -           |
| Prabu         | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                            | √          | -           |
| Arif          | Jl P Bendahara Gg Karya Amal 3                          | √          | -           |
| Tanri Andi    | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                            | √          | -           |
| Suwarni       | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                            | √          | -           |
| Bagus         | Jl P Bendahara Gg Mulia Amal                            | √          | -           |
| Desi          | Jl P Bendahara Gg Mulia Amal                            | √          | -           |
| Teja          | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                            | √          | -           |
| Nandre        | Jl P Bendahara Gg Karya Amal 2                          | √          | -           |
| Bahriah       | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                            | √          | -           |
| Yanti         | Jl Dato Aba No.51                                       | -          | √           |
| Fatimah       | Jl Dato Iba Rt.04                                       | -          | √           |
| Ardiansyah    | Jl Datu Umar Gg Flamboyan                               | -          | √           |
| H.Piah        | Jl Datu Umar Gg Plamboyan                               | -          | √           |
| H.Yuliansyah  | Jl Datu Umar Gg Plamboyan                               | -          | √           |
| Hajirin       | Jl Padat Karya                                          | -          | √           |
| Yayu          | Jl P Bendahara Gang Pertununan No 27 Rt 02              | -          | √           |
| Nursiah       | Jl Padat Karya Gg Mutia                                 | -          | √           |
| Syaiful Anwar | Jl Padat Karya Gg Mutia                                 | -          | √           |
| Saidah        | Jl Bung Tomo Perum Sei Keledang Mas Blok Ba No 89 Rt 21 | -          | √           |
| Gugun         | Jl Bung Tomo Perum Sei Keledang Mas Blok BA Rt 21       | -          | √           |
| Mustang       | Jl Sejuta Pohon                                         | -          | √           |
| Rahma         | Jl Abdul Rasyid                                         | -          | √           |
| Siti Amah     | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok E Rt 08            | -          | √           |
| Karina        | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok E Rt 08            | -          | √           |
| Niah          | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08                   | -          | √           |
| Didik Handoko | Jl Bung Tomo Perum Keledang Mas Baru Blok BI Rt 21      | -          | √           |
| Kartini       | Jl Bung Tomo Perum Sei Keledang Mas Blok BI No 07       | -          | √           |
| Indah         | Jl Bung Tomo Perum Seii Keledang Mas Blok BI            | -          | √           |
| Euis Komariah | Jl Bung Tomo Perum Sei Keledang Mas Blok BI No 10       | -          | √           |
| Winda         | Jl Bung Tomo Perum Sei Keledang Mas Blok BI No 08       | -          | √           |
| Andi          | Jl Bung Tomo Perum Sei Keledang Mas No 26               | -          | √           |
| Heni          | Jl Bung Tomo Perum Sei Keledang Mas Blok BI Rt 21       | -          | √           |
| Hj Junaeda    | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                            | -          | √           |
| Lama Karateng | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                            | -          | √           |
| Burhanuddin   | Jl Bung Tomo Gg 4 Rt 13                                 | -          | √           |
|               |                                                         |            |             |



| KETERJANGKAUAN  |                                                    |            |             |
|-----------------|----------------------------------------------------|------------|-------------|
| 6               | Penyesuaian tarif air                              |            |             |
| NAMA            | ALAMAT                                             | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Nurma           | Jl Sutra Kembang                                   | √          | -           |
| M Yusuf         | Jl Bung Tomo Gang Sukur Rt 30                      | √          | -           |
| Maya            | Jl P Bendahara Gg Pertenunan                       | √          | -           |
| Yanti           | Jl Sutra Kwmbang Rt 17                             | -          | √           |
| Muhammad Sopian | Jl Sungai Keledang Jln H Jahrah                    | -          | √           |
| Sri Haryati     | Jl Daeng Mangkona Rt 19 No 91                      | -          | √           |
| Mai             | Jl Sungai Keledang Jln Hj Jahrah No 37 Rt 10       | -          | √           |
| Ayu             | Jl Haji Jahra Gang Damai Bangsalan No 1 Rt 10      | -          | √           |
| Bu Rohani       | Jl Sungai Keledang Hasan Basri No 31 Rt 09         | -          | √           |
| Ardiles         | Jl Bung Tomo Gang Karya Putra Rt 03                | -          | √           |
| Salmiah         | Perum Telkom E1                                    | -          | √           |
| Gazali Rahman   | Jl Bung Tomo Gang Karya Putra No 28 Rt 03          | -          | √           |
| Rahmat Hidayat  | Jl Bung Tomo Gang Karya Putra No 23 Rt 03          | -          | √           |
| Bulkis          | Jl Bung Tomo Gang Karya Putra Rt 03                | -          | √           |
| Herdiana        | Jl P Bendahara Gang Pertenunan No 5 Rt 02          | -          | √           |
| Aisyah          | Jl P Bendahara Gang Akmal Rt 05                    | -          | √           |
| Yeyen           | Jl Bung Tomo Gg Antasari Rt 14                     | -          | √           |
| Yayu            | Jl P Bendahara Gang Pertenunan No 27 Rt 02         | -          | √           |
| Burdin          | Jl P Bendahara Gang Karya Amal 1 Rt 05             | -          | √           |
| Sukmawati       | Jl P Bendahara Gang Karya Amal                     | -          | √           |
| Irma Lestari    | Jl P Bendahara Gang Karya Amal Rt 05               | -          | √           |
| Siska           | Jl P Bendahara Gang Karya Amal 1 No Rt 5           | -          | √           |
| Bagus           | Jl P Bendahara Gg Mulia Amal                       | -          | √           |
| Desi            | Jl P Bendahara Gg Mulia Amal                       | -          | √           |
| Nandre          | Jl P Bendahara Gg Karya Amal 2                     | -          | √           |
| Karti           | Jl P Bendahara Gang Akmal Rt 05                    | -          | √           |
| Maslan          | Jl P Bendahara Gang Karya Akmal 3 No 31 Rt 05      | -          | √           |
| Gugun           | Jl Bung Tomo Perum Sei Keledang Mas Blok BA Rt 21  | -          | √           |
| Syarifuddin     | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08              | -          | √           |
| Purnama         | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08              | -          | √           |
| Khairil Anwar   | Jl Ampera 14 Rt 17                                 | -          | √           |
| Samsudi         | Jl Ampera No 10 Rt 17                              | -          | √           |
| Daud            | Jl Manunggal 2 Rt 14                               | -          | √           |
| Rasidah         | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Rt 08              | -          | √           |
| Jamal           | Jl P Bendahara Gg Pertenunan No 40                 | -          | √           |
| Mira            | Jl P Bendahara Gg Pertenunan                       | -          | √           |
| Noor Hafidzah   | Jl Mas Penghulu Gang Sanggam Rt 08 No 06           | -          | √           |
| Karina          | Jl Sultan Hasanuddin Gg Langgar Blok E Rt 008      | -          | √           |
| Didik Handoko   | Jl Bung Tomo Perum Keledang Mas Baru Blok BI Rt 21 | -          | √           |
| Hj Junaeda      | Jl P Bendahara Gg Karya Amal                       | -          | √           |
| Nanti           | Jl P Bendahara No 10 Rt 6                          | -          | √           |
| Indra Endang    | Jl P Bendahara No 37 Rt 4                          | -          | √           |

KECAMATAN SUNGAI KUNJANG

| NO.                               | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                               | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2025 DALAM ANGKA |             |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)      |                                                                           |                                                      |             |
| 4                                 | Kepatatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan |                                                      |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                                    | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Yola Anggrei                      | JL M Said Gg Sekumpul                                                     | -                                                    | √           |
|                                   |                                                                           |                                                      |             |
| JAMINAN (ASSURANCE)               |                                                                           |                                                      |             |
| 7                                 | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan      |                                                      |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                                    | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Mita                              | JL M Said Gg Taqwa                                                        | -                                                    | √           |
|                                   |                                                                           |                                                      |             |
| 9                                 | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik               |                                                      |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                                    | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Salman                            | M Said Gg Sekumpul                                                        | -                                                    | √           |
| Salman                            | M Said Gg Sekumpul                                                        | -                                                    | √           |
| Ajeng                             | Jl Jakarta Perumahan Loa Bakung Blok AN No6                               | -                                                    | √           |
|                                   |                                                                           |                                                      |             |
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)     |                                                                           |                                                      |             |
| 11                                | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya       |                                                      |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                                    | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Jumiati                           | M Said Gg Sekumpul                                                        | -                                                    | √           |
|                                   |                                                                           |                                                      |             |
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                                                           |                                                      |             |
| 14                                | Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan                                  |                                                      |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                                    | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Mustini                           | JL M Said Gg Taqwa                                                        |                                                      | √           |
|                                   |                                                                           |                                                      |             |
| 15                                | Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan                               |                                                      |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                                    | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Salman                            | M Said Gg Sekumpul                                                        | -                                                    | √           |
| Salman                            | M Said Gg Sekumpul                                                        | -                                                    | √           |
|                                   |                                                                           |                                                      |             |



| KUANTITAS    |                                  |            |             |
|--------------|----------------------------------|------------|-------------|
| 1            | Tekanan air                      |            |             |
| NAMA         | ALAMAT                           | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Eva          | Gg Nunukan Rt 22                 | √          | -           |
| Toyib        | Gg Nunukan Rt 22                 | √          | -           |
| Juraidah     | Jl Untung Suropati Rt 12         | √          | -           |
| Marni        | Jl Said Gang Rmania              | -          | √           |
| Lusi         | Jl M Said Gang Karet             | -          | √           |
| Luke         | Jl M Said Gang Karet No 10 Rt 27 | -          | √           |
| Gina         | Jl Said Gang Kita Rt 29          | -          | √           |
| Kurnia       | Jl M Said Gang Kita Rt 29        | -          | √           |
| Pina         | Jl M Said Gg 8 Blok B            | -          | √           |
| Nurlela      | Jl M Said Gang 8 No 68 Rt 12     | -          | √           |
| Mama Arkan   | Jl M Said Gang 8                 | -          | √           |
| Lalabibi     | Jl M Said Gang 8 N0 56           | -          | √           |
| Maria Ulfa   | Jl M Said Gang 2                 | -          | √           |
| Acil Jumah   | Jl M Said Gang 2                 | -          | √           |
| Hasma        | Jl M Said Gang 2                 | -          | √           |
| Sutriani     | Jl M Said Gang 8                 | -          | √           |
| Asmuni       | Jl M Said Gang 8                 | -          | √           |
| Bambang      | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12     | -          | √           |
| Dessy        | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12     | -          | √           |
| Eni          | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12     | -          | √           |
| Rusdiana     | Jl Kahoi Rt 31                   | -          | √           |
| Dewi         | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12     | -          | √           |
| Budi         | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12     | -          | √           |
| Arni Fujiana | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12     | -          | √           |
| Fadliannor   | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12     | -          | √           |
| Suharsono    | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12     | -          | √           |
| Tri          | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12     | -          | √           |
| Barnabas     | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12     | -          | √           |
| Lambiya      | Jl M Said Gg 6/84 Rt 26          | -          | √           |
| Erdison      | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12     | -          | √           |
| Harun        | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12     | -          | √           |
| Rani         | Jl M Said Gg 6 Rt 32             | -          | √           |
| Putri        | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12     | -          | √           |
| Kardan       | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12     | -          | √           |
| Yuni         | Jl Ir Sutami Gg H Saleh          | -          | √           |
| Sarkani      | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12     | -          | √           |
| Sufiannur    | Jl Kahoi Rt 31                   | -          | √           |
| Lilis        | Rt 18 Blok U                     | -          | √           |
| Bu Lilis 2   | Jl Ir Sutami Gg Pergudangan      | -          | √           |
| Nurhidayati  | Jl Untung Suropati Rt 12         | -          | √           |

|                      |                                         |   |   |
|----------------------|-----------------------------------------|---|---|
| Kartini              | Jl Untung Suropati                      | - | √ |
| Roib                 | Jl Kahoi Gg 3 No 2G Rt 29               | - | √ |
| Reza                 | Jl Kahoi Gg 3 Rt 29                     | - | √ |
| Unit Pasar Kedondong | Jl Ulin Rt 05                           | - | √ |
| Nurhayati            | Jl Cendana Gg Amal Rt 12                | - | √ |
| Asriansyah           | Jl Slamet Riyadi Gg Hikmah Rt 5         | - | √ |
| Misni                | Jl Slamet Riyadi Gg Hikmah Rt 5         | - | √ |
| Arbain               | Jl Slamet Riyadi Gg Himah Rt 10         | - | √ |
| Hikmah               | Jl Slamet Riyadi Gg Hikmah              | - | √ |
| Robby                | Jl Slamet Riyadi Gg Hikmah Rt 8         | - | √ |
| Sapri                | Jl Slamet Riyadi Gg Hikmah              | - | √ |
| Yulia                | Jl Slamet Riyadi Gg Hikmah Rt 8         | - | √ |
| Hanasia              | Jl Slamet Riyadi Gg Hikmah              | - | √ |
| Mail                 | Jl Slamet Riyadi Gg Hikmah              | - | √ |
| Hana                 | Jl Slamet Riyadi Gg Hikmah              | - | √ |
| Sriyani              | Jl Slamet Riyadi Gg Hikmah              | - | √ |
| Arsya                | Jl Slamet Riyadi Gg Hikmah              | - | √ |
| Mayarani             | Jl Slamet Riyadi Gg Hikmah RT 45        | - | √ |
| Arif                 | Jl Kelapa Gading                        | - | √ |
| Darlansyah           | Jl Kelapa Gading Rt 37                  | - | √ |
| Selvi                | Jl Cendana Rt 13                        | - | √ |
| Andi                 | Jl Cendana                              | - | √ |
| Bakri                | Jl Sindang Sari Gang Durian             | - | √ |
| Ahmad                | Jl Slamet Riyadi Gg Hikmah Rt 05 No 22  | - | √ |
| Bagas                | Jl Cendana Gg 7 No 7                    | - | √ |
| Karin                | Jl Cendana Gg 7 No 19                   | - | √ |
| Umar                 | Jl Cendana Gg 7 No 23                   | - | √ |
| Yuni                 | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun Rt 19         | - | √ |
| Salbiah              | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun No 22 Rt 19   | - | √ |
| Siti                 | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun No 18 Rt 19   | - | √ |
| Busra                | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun No 22 Rt 19   | - | √ |
| Masriah              | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun No 21 Rt 19   | - | √ |
| Muhammad Yani        | Gg 3 No 42 Rt 9                         | - | √ |
| Fatimah              | Gg 3 No 40 Rt 9                         | - | √ |
| Ita                  | Jl Slamet Riyadi Gg Sukses No 9 Rt 10   | - | √ |
| Isnawati             | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun 2 No 67 Rt 19 | - | √ |
| Alexa                | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun 2 No 64 Rt 19 | - | √ |
| Lina                 | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun 2 No 63 Rt 19 | - | √ |
| Wiwik                | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun 2 No 59 Rt 19 | - | √ |
| Sumarni              | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun 2 No 58 Rt 19 | - | √ |
| Dewi                 | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun 2 No 57 Rt 19 | - | √ |
| Resta                | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun 2 No 55 Rt 19 | - | √ |
| Ediy                 | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun 2 No 52 Rt 19 | - | √ |
| Suryanita            | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun 2 No 51 Rt 19 | - | √ |
| Muji                 | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 52 Rt 19       | - | √ |
| Agus                 | Jl Slamet Riyadi Gg 5 Rt 15 No 54       | - | √ |
| Asnawati             | Jl Slamet Riyadi Gg 5 Rt 19             | - | √ |
| Aswin                | Jl Slamet Riyadi Gg 5 Rt 15 No 15       | - | √ |
| Diandra              | Jl Slamet Riyadi Gg 5 Rt 15 No 55       | - | √ |
| Asmawati             | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 46 Rt 15       | - | √ |
| Ida                  | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 38 Rt 15       | - | √ |
| Hasanah              | Jl Cendana Gg 7 No. 52                  | - | √ |

|              |                                               |   |   |
|--------------|-----------------------------------------------|---|---|
| Kusmawati    | Gg Rukub 2 Rt 19                              | - | ✓ |
| Mohammad     | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 39 Rt 15             | - | ✓ |
| Rusdiana     | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 46 Rt 15             | - | ✓ |
| Dedi         | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 42 Rt 15             | - | ✓ |
| Sutini       | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 43 Rt 15             | - | ✓ |
| Azmi         | Jl Jakarta Perum Loa bakung Blok AQ No 12     | - | ✓ |
| Dali         | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 10     | - | ✓ |
| Adinata      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AO No 14     | - | ✓ |
| Ahmad        | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AN No 10     | - | ✓ |
| Laras        | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AN No 12     | - | ✓ |
| Bimo         | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AM No 1      | - | ✓ |
| Kusuma       | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AM No 3      | - | ✓ |
| Firly        | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BC No 1      | - | ✓ |
| Irwan        | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AM No 11     | - | ✓ |
| Yusril       | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AU No 6      | - | ✓ |
| Jevi         | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AU No 2      | - | ✓ |
| Nur          | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AW No 13     | - | ✓ |
| Rama         | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AW No 17     | - | ✓ |
| Rahmah       | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AW No 2      | - | ✓ |
| Nurul        | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AV No 1      | - | ✓ |
| Nanda        | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AV No.8      | - | ✓ |
| Ainun        | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AV No.12     | - | ✓ |
| Rudi         | Jl U Suropati Komp Carpotek                   | - | ✓ |
| Reda         | Jl U Suropati Komp Carpotek Blok B            | - | ✓ |
| Fita         | Jl U Suropati Komp Carpotek Blok B            | - | ✓ |
| Lestari      | Perum Gria Tepian Lestari B 07                | - | ✓ |
| Lita         | Perumahan Gria Tepian Lestari Blok B 12       | - | ✓ |
| Herman       | Jl U Suropati Komp Carpotek Blk Ccc Rt 19     | - | ✓ |
| Amau         | Jl U Suropati Perumahan Karpotek Blok D       | - | ✓ |
| Aket         | Jl U Suropati Perumahan Karpotek Blok J 19    | - | ✓ |
| Rina         | Jl U Suropati Perumahan Karpotek Blok H 11    | - | ✓ |
| Rima         | Jl U Suropati Perumahan Karpotek Blok K 14    | - | ✓ |
| Rachmad Sari | Jl U Suropati Perumahan Karpotek Blok K.12    | - | ✓ |
| Akid         | Jl U Suropati Perumahan Karpotek Blok K.15    | - | ✓ |
| Lasmi        | Perumahan Griya Tepian Lestari Blk K.10       | - | ✓ |
| Risma        | Jl U Suropati Perumahan Karpotek Blok K.8     | - | ✓ |
| Sarip        | Jl U Suropati Perumahan Karpototek Blok K.7   | - | ✓ |
| Udin         | Jl U Suropati Perumahan Karpotek Blok K.2     | - | ✓ |
| Aseng        | Jl U Suropati Perumahan Karpotek Blok K       | - | ✓ |
| Yuda         | Jl Kelapa Gading 22                           | - | ✓ |
| Aji          | Jl Kelapa Gading 22                           | - | ✓ |
| Lestari      | Jl Kelapa Gading 11 No. 128                   | - | ✓ |
| Ida          | Jl Kelapa Gading 27 Blok A2                   | - | ✓ |
| Triadi       | Jl Kelapa Gading 27 Blok A2 No 2              | - | ✓ |
| Bayu         | Jl Kelapa Gading 7 No 88/11 B Rt 15           | - | ✓ |
| Figo         | Jl Kelapa Gading Gg 19 No 3                   | - | ✓ |
| Jenifa       | Jl Kelapa Gading Gg 19                        | - | ✓ |
| Putri        | Jl Kelapa Gading Gg 19 No 7                   | - | ✓ |
| Septian      | Jl Kelapa Gading Gg 19 No 11B                 | - | ✓ |
| Ummar        | Jl Kelapa Gading Gg 19 No 129E                | - | ✓ |
| Zainudin     | Jl Kelapa Gading Gg 19 No 129B                | - | ✓ |
| Gilang       | Jl Untung Suropati (Jl. Lasitarda li D )      | - | ✓ |
| Fahri        | Jl Untung Suropati (Jl Kemangi) Blok WW No 5  | - | ✓ |
| Ahmad        | Jl Untung Suropati (Jl Kemangi) Blok WW No 7  | - | ✓ |
| Citra        | Jl Untung Suropati (Jl Kemangi) Blok WW No 11 | - | ✓ |
| Lany         | Jl Untung Suropati (Jl Kemangi) Blok VV No    | - | ✓ |
| Bagus        | Jl Untung Suropati (Jl Kemangi) Blok VV No 6  | - | ✓ |
| Suci         | Jl Untung Suropati (Jl Kemangi) Blok VV No 10 | - | ✓ |
| Hartanto     | Jl Untung Suropati (Jl Kemangi) Blok VV No 12 | - | ✓ |
| Intan        | Jl Untung Suropati (Jl Kemangi) Blok VV No 11 | - | ✓ |
| Irfan        | Jl Untung Suropati (Jl Kemangi) Blok SS No 20 | - | ✓ |
| Fahrezi      | Jl Untung Suropati (Jl Kemangi) Blok SS No 18 | - | ✓ |
|              |                                               |   |   |

| KUALITAS     |                                               |            |             |
|--------------|-----------------------------------------------|------------|-------------|
| 2            | Kejernihan Air                                |            |             |
| NAMA         | ALAMAT                                        | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Azmi         | Jl Jakarta Perum Loabakung Blok AQ No 12      | √          | -           |
| Luke         | Jl M Said Gg Karet No 10 Rt 27                | -          | √           |
| Lalabibi     | Jl M Said Gg 8 No 56                          | -          | √           |
| Budi         | Jl M Said Gang 8                              | -          | √           |
| Monica       | Jl Aster No 54 Rt 7                           | -          | √           |
| Srimurtini   | Jl Sendawar No 40 Rt 3                        | -          | √           |
| Muis         | Gg Sendawar No 64 Rt 03                       | -          | √           |
| Toyib        | Gg Nunukan Rt 22                              | -          | √           |
| Dewi         | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12                  | -          | √           |
| Budi         | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12                  | -          | √           |
| Arni Fujiana | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12                  | -          | √           |
| Fadliannor   | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12                  | -          | √           |
| Suharsono    | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12                  | -          | √           |
| Tri          | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12                  | -          | √           |
| Barnabas     | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12                  | -          | √           |
| Erdison      | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12                  | -          | √           |
| Harun        | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12                  | -          | √           |
| Putri        | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12                  | -          | √           |
| Kardan       | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12                  | -          | √           |
| Sarkani      | Jl M Said Gg 6 Blok K3 Rt 12                  | -          | √           |
| Lilis        | Rt 18 Blok U                                  | -          | √           |
| Bu Lilis 2   | Jl Ir Sutami Gg Pergudangan                   | -          | √           |
| Nurhidayati  | Jl Untung Suropati Rt 12                      | -          | √           |
| Nurhayati    | Jl Cendana Gg Amal Rt 12                      | -          | √           |
| Rahman       | Jl Pusaka Perum Bumi Andalusia Residence Blok | -          | √           |
| Anto         | Jl Kelapa Gading                              | -          | √           |
| Arif         | Jl Kelapa Gading                              | -          | √           |
| Selvi        | Jl Cendana Rt 13                              | -          | √           |
| Andi         | Jl Cendana                                    | -          | √           |
| Salbiah      | Jl M Said Gg Sekumpul                         | -          | √           |
| Jumiati      | Jl M Said Gg Sekumpul                         | -          | √           |
| Sarimah      | Jl M Said Gg Sekumpul                         | -          | √           |
| Ferdi        | Jl M Said Gg Sekumpul                         | -          | √           |
| Rusmiati     | Perum Elektrik Mas Rt 25                      | -          | √           |
| Rosikin      | Perum Elektrik Mas Rt 25                      | -          | √           |
| Ismail       | Perum Elektrik Mas Rt 25                      | -          | √           |
| Sukardi      | Perum Elektrik Mas Rt 25                      | -          | √           |
| Sarmono      | Perum Elektrik Mas Rt 25                      | -          | √           |
| Ari          | Perum Elektrik Mas Rt 25                      | -          | √           |
| Taufiq       | Sukimin                                       | -          | √           |
| Abdul Sani   | Perum Elektrik Mas Rt 25                      | -          | √           |
| Surya        | Perum Elektrik Mas Rt 25                      | -          | √           |
| Zuraidah     | Perum Elektrik Mas Rt 25                      | -          | √           |
| Lina         | Perum Elektrik Mas Rt 25                      | -          | √           |
| Suratmin     | Perum Elektrik Mas Rt 25                      | -          | √           |
| Hendra       | Perum Elektrik Mas Rt 25                      | -          | √           |
| Evi          | Perum Elektrik Mas Rt 25                      | -          | √           |
| Jumiati      | Jl M Said Gg Sekumpul                         | -          | √           |
| Mita         | Jl M Said Gg Taqwa                            | -          | √           |
| Eka          | Jl Cendana Gg 7 No 6                          | -          | √           |
| Rusdiana     | Jl Slamet Riyadi Gg 3 No 26 Rt 9              | -          | √           |
| Iyam         | Jl Slamet Riyadi Gg Sukses No 10 C Rt 10      | -          | √           |
| Ita          | Jl Slamet Riyadi Gg Sukses No 9 Rt 10         | -          | √           |
| Isnawati     | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun 2 No 67 Rt 19       | -          | √           |
| Saibah       | Jl Untung Suropati Gg Mujahiddin 5 Rt 05      | -          | √           |
| Suryanita    | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 51 Rt 15             | -          | √           |
| Muji         | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 52 Rt 19             | -          | √           |
| Agus         | Jl Slamet Riyadi Gg 5 Rt 15 No 54             | -          | √           |
| Aswin        | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 15 Rt 15             | -          | √           |
| Diandra      | Jl Slamet Riyadi Gg 5 Rt 15 No 55             | -          | √           |
| Ida          | Jl Slamet Riyadi Gg 5 Rt 15 No 38             | -          | √           |
| Arbainah     | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 36 Rt 15             | -          | √           |

|           |                                               |   |   |
|-----------|-----------------------------------------------|---|---|
| Kusmawati | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun 2 Rt 19             | - | √ |
| Mohammad  | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 39 Rt 15             | - | √ |
| Dedi      | Jl Slamet Riyadi Gg 5 Rt 15 No 42             | - | √ |
| Sutini    | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 43 Rt 15             | - | √ |
| Safnah    | Jl Slamet Riyadi Gg Gotong Royong No 43 Rt 10 | - | √ |
| Agung     | Jl Jakarta Perum Loabakung Blok AQ No 2       | - | √ |
| Rina      | Jl Jakarta Perum Loabakung Blok AQ No 6       | - | √ |
| Sabirin   | Jl Jakarta Perum Loabakung Blok AQ No 8       | - | √ |
| Arjuna    | Jl Jakarta Perum Loabakung Blok AQ No 14      | - | √ |
| Basuki    | Jl Jakarta Perum Loabakung Blok AQ No 3       | - | √ |
| Dian      | Jl Jakarta Perum Loabakung Blok AQ No 7       | - | √ |
| Dani      | Jl Jakarta Perum Loabakung Blok AP No 9       | - | √ |
| Dwi       | Jl Jakarta Perum Loabakung Blok AP No 13      | - | √ |
| Widya     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AT No 2      | - | √ |
| Sheryl    | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AT No 1      | - | √ |
| Risa      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AT No 4      | - | √ |
| Usup      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AT No 6      | - | √ |
| Dirga     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AT No 9      | - | √ |
| Gilang    | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AT No 11     | - | √ |
| Endah     | Jl Jakarta Perum Loabakung Blok AP No 4       | - | √ |
| Lastri    | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AT No 10     | - | √ |
| Fauzi     | Jl Jakarta PerumLoabakung Blok AP No. 8       | - | √ |
| Hani      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 17     | - | √ |
| Gina      | Jl Jakarta Perum Loabakung Blok AP No. 12     | - | √ |
| Kila      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 19     | - | √ |
| Hasna     | Jl Jakarta Perum Loabakung Blok AP No 14      | - | √ |
| Husein    | Jl Jakarta PerumLoabakung Blok HI No 5        | - | √ |
| Fajri     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok Bb No 21     | - | √ |
| Indah     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok Bb No 23     | - | √ |
| Izzah     | Jl Jakarta Perum Loabakung Blok AO No. 5      | - | √ |
| Sari      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 25     | - | √ |
| Tio       | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 25     | - | √ |
| Maya      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 24     | - | √ |
| Desi      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 22     | - | √ |
| Heru      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 20     | - | √ |
| Nina      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 2      | - | √ |
| Alam      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 6      | - | √ |
| Dali      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 10     | - | √ |
| Aisyah    | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AO No 4      | - | √ |
| Arief     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AO No 8      | - | √ |
| Amanda    | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AO No 10     | - | √ |
| Adinata   | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AO No 14     | - | √ |
| Asmita    | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AN No 3      | - | √ |
| Wawan     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AN No 2      | - | √ |
| Denni     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 9      | - | √ |
| Reno      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BA No 5      | - | √ |
| Lestari   | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BA No 3      | - | √ |
| Kina      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BA No 10     | - | √ |
| Hanifa    | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BA No 8      | - | √ |
| Sabarudin | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BA No 6      | - | √ |
| Jawardi   | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AN No.4      | - | √ |
| Mansur    | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BA No 4      | - | √ |
| Lutfi     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BA No 2      | - | √ |
| Ajeng     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AN No 6      | - | √ |
| Cahyo     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AN No 8      | - | √ |
| Jabal     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB           | - | √ |
| Adrian    | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 7      | - | √ |
| Ahmad     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AN No 10     | - | √ |
| Anida     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 3      | - | √ |
| Laras     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AN No 12     | - | √ |

|                    |                                               |   |   |
|--------------------|-----------------------------------------------|---|---|
| Abdillah           | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BC No 10     | - | √ |
| Alif               | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BC No 6      | - | √ |
| Bimo               | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok Am No 1      | - | √ |
| Fitri              | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BC No 2      | - | √ |
| Kusuma             | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AM No 3      | - | √ |
| Satya              | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok Bc No 9      | - | √ |
| Yuni               | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AM No 5      | - | √ |
| Fikri              | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BC No 5      | - | √ |
| Guntur             | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AM No 7      | - | √ |
| Firly              | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BC No 1      | - | √ |
| Dwiki              | Jl Jakarta Perum Korpri Blk EY/06             | - | √ |
| Sulaiman           | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BD No 2      | - | √ |
| Dhalan             | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BD No 2      | - | √ |
| Rafliannur         | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AU No 12     | - | √ |
| Irwan              | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AM No 11     | - | √ |
| Yusril             | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AU No 6      | - | √ |
| Jevi               | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AU No 2      | - | √ |
| Nila               | Jl Jakarta PerumLoa Bakung Blok AM No 2       | - | √ |
| Nanung             | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AU No 17     | - | √ |
| Tobi               | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AM No 6      | - | √ |
| Mawar              | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AU No 13     | - | √ |
| Panji              | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AU No 9      | - | √ |
| Nike               | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AM No 8      | - | √ |
| Nuel               | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AU No 5      | - | √ |
| Fahri              | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AU No 1      | - | √ |
| Nisa               | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AM No 10     | - | √ |
| Rian               | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AM No 12     | - | √ |
| Tina               | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AI No 3      | - | √ |
| Septian            | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BD No 10     | - | √ |
| Krisna             | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AW No 1      | - | √ |
| Sri                | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AW No 5      | - | √ |
| Surya              | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AW No 9      | - | √ |
| Nur                | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AW No 13     | - | √ |
| Rama               | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AW No 17     | - | √ |
| Rahmah             | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AW No 2      | - | √ |
| Sudarto            | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AW No 6      | - | √ |
| Ratih              | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AW No 10     | - | √ |
| Indra              | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AW No 14     | - | √ |
| Nurul              | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AV No 1      | - | √ |
| Herman             | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AV No 5      | - | √ |
| Supardi            | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AV No 9      | - | √ |
| Puspita            | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AV No 13     | - | √ |
| Mila               | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AV No 17     | - | √ |
| Iwan               | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AV No 2      | - | √ |
| Nanda              | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AV No 8      | - | √ |
| Karin              | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AV No 18     | - | √ |
| Amau               | Jl U Suropati Perum Karpotek Blok D           | - | √ |
| Herman Mansyur/Eka | Jl Kelapa Gading 2                            | - | √ |
| Warjinah           | Jl Kelapa Gading 7                            | - | √ |
| Wahyuni            | Jl Cendana Gg 6 No 12                         | - | √ |
| Yuda               | Jl Kelap Gading 22                            | - | √ |
| Murni              | Jl Kelapa Gading 22                           | - | √ |
| Irwansyah          | Jl Untung Suropati (Jl Kemangi) Blok WW No 1  | - | √ |
| Rina               | Jl Untung Suropati (Jl Lasitarda li D ) No 02 | - | √ |
| Indah              | Jl Untung Suropati (Jl Lasitarda li D )       | - | √ |
| Rama               | Jl Untung Suropati (Jl Lasitarda li D )       | - | √ |
| Gilang             | Jl Untung Suropati (Jl Lasitarda li D )       | - | √ |
| Andi               | Jl Untung Suropati (Jl Lasitarda li D )       | - | √ |
| Indra              | Jl Untung Suropati (Jl Lasitarda li D ) No 15 | - | √ |
| Jaka               | Jl Untung Suropati (Jl Lasitarda li D ) No 2  | - | √ |
| Sri Wahyuni        | Jl Untung Suropati (Jl Lasitarda li D )       | - | √ |
| Dewi               | Jl Untung Suropati (Jl. Lasitarda li ) No 06  | - | √ |
|                    |                                               |   |   |



| 3          |                                               |            |             |
|------------|-----------------------------------------------|------------|-------------|
| Bau        |                                               |            |             |
| NAMA       | ALAMAT                                        | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Lalabibi   | Jl M Said Gg 8 No 56                          | -          | √           |
| Srimurtini | Jl Sendawar No 40 Rt 3                        | -          | √           |
| Muis       | Gg Sendawar No 64 Rt 03                       | -          | √           |
| Toyib      | Gg Nunukan Rt 22                              | -          | √           |
| Anto       | Jl Kelapa Gading                              | -          | √           |
| Arif       | Jl Kelapa Gading                              | -          | √           |
| Andi       | Jl Cendana                                    | -          | √           |
| Suryanita  | Gg 5 No 51 Rt 15                              | -          | √           |
| Aswin      | Gg 5 No 15 Rt 15                              | -          | √           |
| Diandra    | Gg 5 Rt 15 No 55                              | -          | √           |
| Arbainah   | Jl Slamet Riyadi Gang 5 No 36 Rt 15           | -          | √           |
| Mohammad   | Jl Slamet Riyadi Gang 5 No 39 Rt 15           | -          | √           |
| Safnah     | Jl Slamet Riyadi Gg Gotong Royong No 43 Rt 10 | -          | √           |
| Azmi       | Jl Jakarta Perumahan Loa bakung Blok AQ No 12 | -          | √           |
| Guntur     | Jl Jakarta Perumahan Loa Bakung Blok AM No 7  | -          | √           |
|            |                                               |            |             |
| 4          |                                               |            |             |
| Aroma Rasa |                                               |            |             |
| NAMA       | ALAMAT                                        | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Toyib      | Gg Nunukan Rt 22                              | √          | -           |
| Lalabibi   | Jl M Said Gang 8 N0 56                        | -          | √           |
| Muis       | Gg Sendawar No 64 Rt 03                       | -          | √           |
| Andri      | Jl Kelapa Gading                              | -          | √           |
| Anto       | Jl Kelapa Gading                              | -          | √           |
| Arif       | Jl Kelapa Gading                              | -          | √           |
| Andi       | Jl Cendana                                    | -          | √           |
| Suryanita  | Gg 5 No 51 Rt 15                              | -          | √           |
| Aswin      | Gg 5 No 15 Rt 15                              | -          | √           |
| Asmawati   | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 46 Rt 15             | -          | √           |
| Arbainah   | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 36 Rt 15             | -          | √           |
| Mohammad   | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 39 Rt 15             | -          | √           |
| Safnah     | Jl Slamet Riyadi Gg Gotong Royong No 43 Rt 10 | -          | √           |
|            |                                               |            |             |

**KONTINUITAS**

| 5            | Air Mengalir 24 Jam                                |            |             |
|--------------|----------------------------------------------------|------------|-------------|
| NAMA         | ALAMAT                                             | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Maria Ulfa   | Jl M Said Gang 2                                   | -          | √           |
| Acil Jumah   | Jl M Said Gang 2                                   | -          | √           |
| Budi         | Jl M Said Gang 8                                   | -          | √           |
| Bambang      | Jl M Said Gg 6 Blok K3 RT 12                       | -          | √           |
| Dessy        | Jl M Said Gg 6 Blok K3 RT 12                       | -          | √           |
| Eni          | Jl M Said Gg 6 Blok K3 RT 12                       | -          | √           |
| Dewi         | Jl M Said Gg 6 Blok K3 RT 12                       | -          | √           |
| Budi         | Jl M Said Gg 6 Blok K3 RT 12                       | -          | √           |
| Arni Fujiana | Jl M Said Gg 6 Blok K3 RT 12                       | -          | √           |
| Fadliannor   | Jl M Said Gg 6 Blok K3 RT 12                       | -          | √           |
| Suharsono    | Jl M Said Gg 6 Blok K3 RT 12                       | -          | √           |
| Tri          | Jl M Said Gg 6 Blok K3 RT 12                       | -          | √           |
| Barnabas     | Jl M Said Gg 6 Blok K3 RT 12                       | -          | √           |
| Erdison      | Jl M Said Gg 6 Blok K3 RT 12                       | -          | √           |
| Harun        | Jl M Said Gg 6 Blok K3 RT 12                       | -          | √           |
| Putri        | Jl M Said Gg 6 Blok K3 RT 12                       | -          | √           |
| Kardan       | Jl M Said Gg 6 Blok K3 RT 12                       | -          | √           |
| Sarkani      | Jl M Said Gg 6 Blok K3 RT 12                       | -          | √           |
| Roib         | Jl Kahoi Gg 3 No 2G RT 29                          | -          | √           |
| Nurhayati    | Jl Cendana Gg Amal RT 12                           | -          | √           |
| Andi         | Jl Cendana                                         | -          | √           |
| Ahmad        | Jl Slamet Riyadi Gg Hikmah RT 05 No 22             | -          | √           |
| Monika       | Jl Cendana Gg 7 No 12                              | -          | √           |
| Yuni         | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun RT 19                    | -          | √           |
| Salbiah      | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun No 22 RT 19              | -          | √           |
| Busra        | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun No 22 RT 19              | -          | √           |
| Alexa        | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun 2 No 64 RT 19            | -          | √           |
| Lina         | Jl Slamet Riyadi GgRukun 2 No 63 RT 19             | -          | √           |
| Wiwik        | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun 2 No 59 RT 19            | -          | √           |
| Muji         | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 52 RT 19                  | -          | √           |
| Asnawati     | Jl Slamet Riyadi Gg 5 RT 19                        | -          | √           |
| Asmawati     | Jl Slamet Riyadi Gg 5 No 46 RT 15                  | -          | √           |
| Arbainah     | Jalan Slamet Riyadi Gang 5 No. 36 RT. 15 Kelurahan | -          | √           |
| Mohammad     | Jalan Slamet Riyadi Gang. 5 No. 39 RT. 15 Kelura   | -          | √           |
| Dali         | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 10          | -          | √           |
| Indra        | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AW No14           | -          | √           |
| Syifaul      | Jl Kelapa Gading Gg 19 No                          | -          | √           |
| Sri Wahyuni  | Jl Untung Suropati (Jl Lasitarda II D )            | -          | √           |
| Umay         | Jl Untung Suropati (Jl Kemangi) Blok WW No 3       | -          | √           |
| Lany         | Jl Untung Suropati (Jl Kemangi) Blok VV            | -          | √           |
| Hendra       | Jl Untung Suropati (Jl Lasitarda II D ) No 16      | -          | √           |
| Kevin        | Jl Untung Suropati (Jl Lasitarda II ) No 05        | -          | √           |
| Dewi         | Jl Untung Suropati (Jl Lasitarda II ) No 06        | -          | √           |
|              |                                                    |            |             |

**KETERJANGKAUAN**

| 6          | Penyesuaian tarif air                           |            |             |
|------------|-------------------------------------------------|------------|-------------|
| NAMA       | ALAMAT                                          | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Irim       | Jl M Said Perun Balai Mentari No 06             | -          | √           |
| Marni      | Jl Said Gg Ramanian                             | -          | √           |
| Luke       | Jl M Said Gg Karet No 10 Rt 27                  | -          | √           |
| Gina       | Jl M Said Gg Kita Rt 29                         | -          | √           |
| Kurnia     | Jl M Said Gg Kita Rt 29                         | -          | √           |
| Mimim      | Jl M Said Gg 8                                  | -          | √           |
| Yusran     | Jl M Said Gg 8                                  | -          | √           |
| Pina       | Jl M Said Gg 8 Blok B                           | -          | √           |
| Nurlela    | Jl M Said Gang 8 No 68 Rt 12                    | -          | √           |
| Kamia      | Jl M Said Gg 8 Rt 12                            | -          | √           |
| Mama Arkan | Jl M Said Gg 8                                  | -          | √           |
| Lalabibi   | Jl M Said Gang 8 NO 56                          | -          | √           |
| Maya       | Jl M Said Gang 8 Rt 12                          | -          | √           |
| Maria Ulfa | Jl M Said Gang 2                                | -          | √           |
| Acil Jumah | Jl M Said Gang 2                                | -          | √           |
| Hasma      | Jl M Said Gang 2                                | -          | √           |
| Saipudin   | Jl M Said Gg 8 Rt 12                            | -          | √           |
| Sutriani   | Jl M Said Gg 8                                  | -          | √           |
| Sutari     | Jl M Said Gg 8                                  | -          | √           |
| Amina ji   | Jl M Said Gg 8                                  | -          | √           |
| Asmuni     | Jl M Said Gg 8                                  | -          | √           |
| Ramdan     | Jl M Said Gg 8                                  | -          | √           |
| Budi       | Jl M Said Gg 8                                  | -          | √           |
| toyib      | Gg Nunukan Rt 22                                | -          | √           |
| Muksin     | Jl U Suropati Perum Griya Tepian Lestari Blok U | -          | √           |
| arif       | Jl Kelapa Gading                                | -          | √           |
| selvi      | Jl Cendana Rt 13                                | -          | √           |
| andi       | Jl Cendana                                      | -          | √           |
| Yuni       | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun Rt.19                 | -          | √           |
| Salbiah    | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun No 22 Rt 19           | -          | √           |
| Busra      | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun No 22 Rt 19           | -          | √           |
| Alexa      | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun 2 No 64 Rt 19         | -          | √           |
| ediy       | Jl Slamet Riyadi Gg Rukun 2 No 52 Rt 19         | -          | √           |
| Risa       | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AT No 4        | -          | √           |
| Bowo       | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AT No 5        | -          | √           |
| Usup       | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AT No 6        | -          | √           |
| Indah      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 23       | -          | √           |
| Tio        | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 25       | -          | √           |
| Desi       | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 22       | -          | √           |
| Dali       | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 10       | -          | √           |
| Lestari    | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BA No 3        | -          | √           |
| Hanifa     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BA No 8        | -          | √           |
| Sabarudin  | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BA No 6        | -          | √           |
| Mansur     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BA No 4        | -          | √           |
| Lutfi      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BA No 2        | -          | √           |



|            |                                               |   |   |
|------------|-----------------------------------------------|---|---|
| Adrian     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 7      | - | √ |
| Anida      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BB No 3      | - | √ |
| Abdillah   | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BC No 10     | - | √ |
| Alif       | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BC No 6      | - | √ |
| Fitri      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BC No 2      | - | √ |
| Satya      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BC No 9      | - | √ |
| Fikri      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BC No 5      | - | √ |
| Firly      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BC No 1      | - | √ |
| Dhalan     | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BD No 2      | - | √ |
| Rafliannur | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AU No 12     | - | √ |
| Jevi       | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AU No 2      | - | √ |
| Panji      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AU No 9      | - | √ |
| Nuel       | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AU No 5      | - | √ |
| Septian    | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok BD No 10     | - | √ |
| Nurul      | Jl Jakarta Perum Loa Bakung Blok AV No.1      | - | √ |
| Wahyuni    | Jl Cendana Gg 6 No 12                         | - | √ |
| Lilik      | Jl Kelapa Gading 27 Blok A2 No 4              | - | √ |
| Paidiyanto | Jl Ir Sutami Gg Pusaka                        | - | √ |
| Syifaul    | Jl Kelapa Gading Gg 19 No                     | - | √ |
| Mahesa     | Jl Kelapa Gading Gg 19 No 6                   | - | √ |
| Lisa       | Jl Kelapa Gading Gg 19 No 128                 | - | √ |
| Ummar      | Jl Kelapa Gading Gg 19 No 129E                | - | √ |
| Irwansyah  | Jl Untung Suropati (Jl Kemangi) Blok WW No 1  | - | √ |
| Rama       | Jl Untung Suropati (Jl Lasitarda li D )       | - | √ |
| Ahmad      | Jl Untung Suropati (Jl Kemangi) Blok WW No 7  | - | √ |
| Hani       | Jl Untung Suropati (Jl Kemangi) Blok VV No 8  | - | √ |
| Suci       | Jl Untung Suropati (Jl Kemangi) Blok Vv No 10 | - | √ |
|            |                                               |   |   |

KECAMATAN SAMARINDA ULU

| NO.                           | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                                    | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2025 DALAM ANGKA |             |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|
| KEANDALAN (RELIABILITY)       |                                                                                |                                                      |             |
| 2                             | Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran                  |                                                      |             |
| NAMA                          | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Gunawan                       | Jl AW Syhranie Gg Pandan Mekar                                                 | √                                                    | -           |
|                               |                                                                                |                                                      |             |
| 3                             | Pelaksanaan pencatatan dirumah pelanggan                                       |                                                      |             |
| NAMA                          | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Gunawan                       | Jl AW Syhranie Gg Pandan Mekar                                                 | √                                                    | -           |
|                               |                                                                                |                                                      |             |
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)  |                                                                                |                                                      |             |
| 4                             | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru |                                                      |             |
| NAMA                          | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Aspiah                        | Jl. Raudah V                                                                   | √                                                    | √           |
|                               |                                                                                |                                                      |             |
| 6                             | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan               |                                                      |             |
| NAMA                          | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Gunawan                       | Jl AW Syhranie Gg Pandan Mekar                                                 | √                                                    | -           |
| Ida                           | Jl. Kadrie Oening Gg. Respen                                                   | -                                                    | √           |
| Yuniarti                      | Jl. Kadrie Eoning Gg. Respen                                                   | -                                                    | √           |
|                               |                                                                                |                                                      |             |
| JAMINAN (ASSURANCE)           |                                                                                |                                                      |             |
| 7                             | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan           |                                                      |             |
| NAMA                          | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Gunawan                       | Jl AW Syhranie Gg Pandan Mekar                                                 | √                                                    | -           |
| Ida                           | Jl. Kadrie Oening Gg. Respen                                                   | -                                                    | √           |
|                               |                                                                                |                                                      |             |
| 9                             | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik                    |                                                      |             |
| NAMA                          | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Gunawan                       | Jl AW Syhranie Gg Pandan Mekar                                                 | -                                                    | √           |
|                               |                                                                                |                                                      |             |
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY) |                                                                                |                                                      |             |
| 10                            | Sikap petugas di loket-loket pembayaran                                        |                                                      |             |
| NAMA                          | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Gunawan                       | Jl AW Syhranie Gg Pandan Mekar                                                 | -                                                    | √           |
|                               |                                                                                |                                                      |             |
| 11                            | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya            |                                                      |             |
| NAMA                          | ALAMAT                                                                         | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Selamat                       | Jl Raudah                                                                      | -                                                    | √           |
|                               |                                                                                |                                                      |             |



| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                                         |            |             |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|------------|-------------|
| 13                                | Kebersihan kantor pelayanan secara umum                 |            |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                  | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Sawiyah                           | Hm Kadrie Oening Gg 2 Rt 38                             | -          | √           |
| Selamat                           | Jl. Raudah                                              | -          | √           |
|                                   |                                                         |            |             |
| 15                                | Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan             |            |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                  | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Sawiyah                           | Hm Kadrie Oening Gg 2 Rt 38                             | -          | √           |
|                                   |                                                         |            |             |
| KUANTITAS                         |                                                         |            |             |
| 1                                 | Tekanan air                                             |            |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                  | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Wigi                              | Jl Kadrie Oening Gg Respen                              | √          | -           |
| Yadi                              | Jl P Suryanata Kampung Pinang Gg Tawar No 63            | √          | -           |
| Arwanah                           | Jl Aw Syahrani Gang Amanah No 4 Rt 14                   | -          | √           |
| Zulkarnaen                        | Jl Aw Syahrani Gang Al Anshar No 12                     | -          | √           |
| Rita                              | Jl Aw Syahrani Gang Al Anshar                           | -          | √           |
| Halima                            | Jl Aw Syahrani Gang Al Anshar Rt 14                     | -          | √           |
| Titin                             | Jl AW Syahrani Gg 7 Rt 23                               | -          | √           |
| Suharmi                           | Jl Aw Syaharan Gg Melati Rt 14                          | -          | √           |
| Sofian                            | Jl Aw Syaharan Gg Melati                                | -          | √           |
| Eci                               | Jl Aw Syaharan Gang Melati No 08 Rt 14                  | -          | √           |
| Ahfa                              | Jl Aw Syaharan Gang Melati Rt 14                        | -          | √           |
| Suwarto                           | Jl Aw Syaharan Gang Melati Rt 14                        | -          | √           |
| Eko Susanto                       | Jl Aw Syaharan Gang 11 N0 88 Rt 26                      | -          | √           |
| Idah                              | Jl Aw Syaharan Gang 11 Rt 30                            | -          | √           |
| Ida                               | Jl Kadrie Oening Gg Respen                              | -          | √           |
| Rita                              | Jl P Suryanata Graha Indah Gg Al-Barokah No 1C          | -          | √           |
| Ibu Delpa                         | Jl P Suryanata Perumahan Graha Indah Blok N             | -          | √           |
| Jadi                              | Jl P Suryanata Prmh Graha Indah Blok Q                  | -          | √           |
| Iva                               | Jl P Suryanata Permh Graha Indah Blok K                 | -          | √           |
| Mirna                             | Jl Suryanata Gg Keluarga Rt 35/120                      | -          | √           |
| Dian                              | Jl Kadrie Eoning Gg. Respen                             | -          | √           |
| Yuniarti                          | Jl Kadrie Eoning Gg. Respen                             | -          | √           |
| Amirah                            | Jl Kadrie Eoning Gg. Respen                             | -          | √           |
| Suparji                           | Jl Kadrie Eoning Gg. Respen                             | -          | √           |
| Dewi Yuniar                       | Jl P Suryanata Perum Queen Village Blok A Rt 30 No 10   | -          | √           |
| Iwan Setiawan                     | Jl P Suryanata Perum Queen Village Blok A Rt 30 No 02   | -          | √           |
| Nur Harliyana                     | Jl. P Suryanata Komplek Graha Indah Blok Aa No 106      | -          | √           |
| Handayani                         | Jl. P Suryanata Komplek Graha Indah Gg Al-Barokah       | -          | √           |
| M. Holil                          | Jl P Suryanata Komplek Graha Indah Gg Al-Barokah        | -          | √           |
| Sirayum                           | Jl P Suryanata Komplek Graha Indah Gg Al-Barokah Rt 4   | -          | √           |
| Romli                             | Jl P Suryanata Komplek Graha Indah Gg Al-Barokah Rt 4   | -          | √           |
| Parno                             | Jl P Suryanata Komplek Graha Indah Gg Al-Barokah Rt 4   | -          | √           |
| Yona                              | Jl Pangeran Suryanata Komplek Graha Indah Gg Al-Barokah | -          | √           |
| Masriah                           | Jl Pangeran Suryanata Gg Misna RT 28 No 101             | -          | √           |
| Bambang Warsono                   | Jl Pangeran Suryanata Gg Misna Rt 28 No 109B            | -          | √           |
| Fatsiah                           | Jl Pangeran Suryanata Gg Misna Rt 28 No 109A            | -          | √           |
| Ira Aryana                        | Jl Pangeran Suryanata Gg Misna Rt 28 No 107             | -          | √           |

|           |                                                        |   |   |
|-----------|--------------------------------------------------------|---|---|
| Muflihun  | Jl Pangeran Suryanata Gg Misna Rt 28 No 118            | - | √ |
| Haifa     | Jl AW Syahrane Rt 43                                   | - | √ |
| Syahdan   | Jl Wolter Mongonsidi Gg Hidayah Gg Gitar No 10 Rt 16 K | - | √ |
| Karina    | Jl Raudah 4                                            | - | √ |
| Norsinah  | Jl Raudah 4                                            | - | √ |
| Herawati  | Jl Bukit Barisan Rt 38 No 48                           | - | √ |
| Sumiati   | Jl Bukit Barisan Rt 38 No 49                           | - | √ |
| Sri Utami | Jl Bukit Barisan Rt 38 No 23                           | - | √ |
| Balan     | Jl Bukit Barisan Rt 38                                 | - | √ |
| Fitri     | Jl Bukit Baris Gg Keluarga Rt 38                       | - | √ |
| Udin      | Jl Suryanata Gg Tawar No 72 Rt 015                     | - | √ |
| Evi       | Jl Suryanata Gg Tawar Rt 015                           | - | √ |
| Pardi     | Jl P Suryanata Kampung Pinang Gg Tawar No 76 Rt 015    | - | √ |
| Nur       | Jl P Suryanata Kampung Pinang Gg Tawar No 62 Rt 15     | - | √ |
| Kartini   | Jl Ks Tubun Gg 5 No 32 Rt 09                           | - | √ |
| Ali       | Jl P Suryanata Kampung Pinang Gg Tawar No 62 Rt 15     | - | √ |
| Wati      | Jl P Suryanata Kmp Pinang No 1 Rt 15                   | - | √ |
| Dongles   | Jl P Suryanata Prm Puspita Bp Blk Oo/12                | - | √ |
| Laila     | Jl Letjen S Parman 20                                  | - | √ |
| Sapriah   | Jl S Parman 1 Rt 3 No 44                               | - | √ |
| Galih     | Jl S Parman 1 Rt 3 No 49                               | - | √ |
| Suharno   | Jl S Parman 1 No 50 Rt 03                              | - | √ |
| Siti      | Jl S Parman Gg Amal No 51 Rt 2                         | - | √ |
| Warsito   | Jl S Parman 1 No 46 Rt 02                              | - | √ |
| Mariati   | Jl S Parman 1 No 44 Rt 02                              | - | √ |
| Mukiah    | Jl S Parman 1 No 48 Rt 02                              | - | √ |
| Amelia    | Jl S Parman 1 No 51 Rt 02                              | - | √ |
| Sumardi   | Jl S Parman 1 No 61 Rt 02                              | - | √ |
| Fardilah  | Jl S Parman 1 No 31 Rt 02                              | - | √ |
| Martuli   | Jl S Parman 1 No 32 Rt 02                              | - | √ |
| Suherman  | Jl S Parman 1 No 33 Rt 02                              | - | √ |
| Odi       | Jl S Parman 1 No 65 Rt 02                              | - | √ |
| Desy      | Jl Aw Syahrane Gg 17 Rt 11 No 1                        | - | √ |
| Putri     | Jl AW Syahrani Gg 17 No 43                             | - | √ |
| Sri Rezki | Jl AW Syahrani Gg 17 No 40 4                           | - | √ |
| Sofyan    | Jl P Suryanata Prm Queen Village Blk A                 | - | √ |
| Akhmad    | Jl P Suryanata Prm Queen Village Blk A/03 Rt 30        | - | √ |
| Suwadi    | Jl P Suryanata Prm Graha Indah Gg Al Barokah 2 Rt 42   | - | √ |
| Bu Rita   | Jl P Suryanata/Dana Gg Barokah 2                       | - | √ |
| Wandi     | Jl P Suryanata Gg 99                                   | - | √ |
| Zuliatin  | Jl P Suryanata Gg Misna Rt 28                          | - | √ |
| Abdul     | Jl P Suryanata Gg 99                                   | - | √ |
| Jono      | Jl P Suryanata Gg 99                                   | - | √ |
| Darmono   | Jl P Suryanata Gg 99 Rt 28                             | - | √ |
| Matt      | Jl P Suryanata Gg 99 Rt 28                             | - | √ |
| Asmadi    | Jl P Suryanata Gg 99 Rt 28                             | - | √ |
| Sukiman   | Jl P Suryanata Gg Dina/99 Rt 11                        | - | √ |
| Ibramsyah | Jl P Suryanata Gg Dina/99 Rt 11                        | - | √ |
| Muhyar    | Jl P Suryanata                                         | - | √ |
| Arbain    | Jl P Suryanata Gg Berkah                               | - | √ |
| Yasmin    | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 3A                                | - | √ |
| Abdillah  | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 11                                | - | √ |
| Gadiza    | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 14                                | - | √ |
| Bambang   | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 17                                | - | √ |
| Topan     | Jl Dr Soetomo Gg 4 B No 66                             | - | √ |
| Zakiya    | Jl Dr Soetomo Blok B No 20                             | - | √ |



|           |                                        |   |   |
|-----------|----------------------------------------|---|---|
| Dimas     | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 18D               | - | √ |
| Tio       | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 20                | - | √ |
| Chairul   | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 43                | - | √ |
| Huda      | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 23                | - | √ |
| Hani      | Jl Dr Sutomi Gg 6 No 87                | - | √ |
| Jono      | Jl Dr Sutomi Gg 4A No 64               | - | √ |
| Valen     | Jl Dr Sutomi Gg 4A No 41               | - | √ |
| Abiin     | Jl P Suryanata Gg Manunggal Rt 17      | - | √ |
| Hasanuin  | Jl P Suryanata Gg Manunggal Rt 17      | - | √ |
| Rizal     | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 78                | - | √ |
| Sindy     | Jl Dr Sutomo Gg 4A                     | - | √ |
| Ratnya    | Jl Dr Sutomo Gg 4A No 7                | - | √ |
| Septi     | Jl Dr Sutomo Gg 4A No 20               | - | √ |
| Khoiri    | Jl Dr Sutomo Gg 4A                     | - | √ |
| Asdar     | Jl Dr Sutomo Gg 4A No 11               | - | √ |
| Nurcholis | Jl Dr Sutomo Gg 4A                     | - | √ |
| Riska     | Jl Dr Sutomo Gg 4A No 03               | - | √ |
| Icha      | Jl Dr Sutomo Gg 7 No 46                | - | √ |
| Ridho     | Jl Dr Sutomo Gg 7 No 38                | - | √ |
| Rindayani | Jl Dr Sutomo Gg 7 No 37                | - | √ |
| Joko      | Jl Dr Sutomo Gg 7 No 40                | - | √ |
| Udin      | Jl Graha Wiratama Blok Ag No 15        | - | √ |
| Andi      | Jl Graha Wiratama Blok Af No 01        | - | √ |
| Rima      | Jl Graha Wiratama Blok Af No 79        | - | √ |
| Dimas     | Jl Graha Wiratama Blok Af No 81        | - | √ |
| Rina      | Jl Graha Indah / Jl Dana Blok Ab No 30 | - | √ |

### KUALITAS

| 2             | Kejernihan Air                                      |            |             |
|---------------|-----------------------------------------------------|------------|-------------|
| NAMA          | ALAMAT                                              | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Ardiansyah    | Jl AW Syahrane Gg 45 Blok Mawar Rt 12 No 9          | √          | -           |
| Nur Latifah   | Jl AW Sjahrane Perum Guru Rt 29                     | -          | √           |
| Zaidah        | Jl AW Sjahrane Perum Guru Rt 28                     | -          | √           |
| Riska         | Jl AW Sjahrane Perum Guru Rt 28                     | -          | √           |
| Tohiro        | Jl AW Sjahrane Perum Guru Rt 28                     | -          | √           |
| Leni          | Jl AW Sjahrane Perum Guru Rt 28                     | -          | √           |
| Isnawati      | Jl AW Sjahrane Perum Guru Rt 28                     | -          | √           |
| Ahmad         | Jl AW Sjahrane Perum Guru Rt 28                     | -          | √           |
| Harisah       | Jl AW Sjahrane Perum Guru Rt 28                     | -          | √           |
| Tori          | Jl AW Sjahrane Perum Guru Rt 28                     | -          | √           |
| Kurnia        | Jl AW Sjahrane Perum Guru Rt 28                     | -          | √           |
| Widi          | Jl AW Sjahrane Perum Guru Rt 28                     | -          | √           |
| Mirwansyah    | Jl AW Sjahrane Perum Guru Rt 28                     | -          | √           |
| Dayang        | Jl AW Syahrane Prm Guru/13 B                        | -          | √           |
| Arwanah       | Jl Aw Syahrani Gang Amanah No 4 Rt 14               | -          | √           |
| Zulkarnaen    | Jl Aw Syahrani Gang Al Anshar No 12                 | -          | √           |
| Rita          | Jl Aw Syahrani Gang Al Anshar                       | -          | √           |
| Halima        | Jl Aw Syahrani Gang Al Anshar Rt 14                 | -          | √           |
| Titin         | Jl AW Syahrani Gg 7 Rt 23                           | -          | √           |
| Tuminem       | Jl Aw Syaharan Komplek Perum Guru Blok Aa No 19A Rt | -          | √           |
| Suharmi       | Jl Aw Syaharan Gang Melati Rt 14                    | -          | √           |
| Sofian        | Jl AW Syahrane Samp Gg Melati                       | -          | √           |
| Ahfa          | Jl Aw Syaharan Gang Melati Rt 14                    | -          | √           |
| Suwarto       | Jl Aw Syaharan Gang Melati Rt 14                    | -          | √           |
| Eko Susanto   | Jl Aw Syaharan Gang 11 N0 88 Rt 26                  | -          | √           |
| Fatia Ulfa    | Jl Aw Syaharan Gang 11 Rt 30                        | -          | √           |
| Mama Ira      | Jl Aw Syaharan Gang 11 Rt 30                        | -          | √           |
| Ida           | Jl Kadrie Oening Gg. Respen                         | -          | √           |
| Silka         | Jl Kadrie Oening Gg Respen                          | -          | √           |
| Leha          | Jl Perumahan Graha Indah                            | -          | √           |
| Suryanto      | Jl P Suryanata Permh Graha Indah Blok F             | -          | √           |
| Rusdi         | Jl P Suryanata Permh Graha Indah Blok               | -          | √           |
| Sinta         | Jl P Suryanata Perhn Graha Indah Blok E             | -          | √           |
| Mirna         | Jl Suryanata Gg Keluarga Rt 35/120                  | -          | √           |
| Dian          | Jl Kadrie Eoning Gg Respen                          | -          | √           |
| Hairani       | Jl P Suryanata Gg Keluarga/1 Rt 35                  | -          | √           |
| Nelli Meilani | Jl Kadrie Eoning Gg Respen                          | -          | √           |
| Yuniarti      | Jl Kadrie Eoning Gg Respen                          | -          | √           |
| Lili Yanti    | Jl. Kadrie Eoning Gg. Respen                        | -          | √           |
| Suparji       | Jl Kadrie Eoning Gg Respen                          | -          | √           |
| Gustina       | Jl A Wahab Syahrane Gg 45 Blok B                    | -          | √           |
| Adel          | Jl A Wahab Syahrane Gg 45 Blok B                    | -          | √           |
| Dahlia        | Jl AW Syahrani Gg 45 Blok B No 16 Rt 36             | -          | √           |
| Rohiyatul     | Jl AW Syahrane Gg 45 Blok A Rt 36                   | -          | √           |
| Rudi          | Jl AW Syahrane Gg 45 Blok A Rt 36                   | -          | √           |
| Santi         | Jl AW Syahrane Gg 45 Blok A Rt 36                   | -          | √           |
| Somad         | Jl AW Syahrane Blk Anggrek Rt 12                    | -          | √           |
| Cristya       | Jl AW Syahrane Blk Anggrek Rt 12                    | -          | √           |
| Kalia         | Jl AW Syahrane Blk Anggrek Rt 12                    | -          | √           |
| Maulidin      | Jl AW Syahrane Blk Anggrek Rt 12                    | -          | √           |
| Adhi          | Jl AW Syahrane Blk Anggrek Rt 12                    | -          | √           |
| Mulyati       | Jl AW Syahrane Blk Anggrek Rt 12                    | -          | √           |

|             |                                                       |   |   |
|-------------|-------------------------------------------------------|---|---|
| Indriani    | Jl AW Syahrane Blk Anggrek Rt 12                      | - | √ |
| Andika      | Jl AW Syahrane Blk Anggrek Rt 12                      | - | √ |
| Muslim      | Jl AW Syahrane Blk Anggrek Rt 12                      | - | √ |
| Atika       | Jl AW Syahrane Blk Anggrek Rt 12                      | - | √ |
| Falah       | Jl P Suryanata Rt 57                                  | - | √ |
| Paimin      | Jl P Suryanata Gg 99 Rt 42                            | - | √ |
| Puji        | Jl P Suryanata Gg Al Barokah No 42 Rt 42              | - | √ |
| Sutri Yeni  | Jl P Suryanata Gg 99 Rt 42                            | - | √ |
| Handayani   | Jl P Suryanata Komplek Graha Indah Gg Al-Barokah      | - | √ |
| Sirayum     | Jl P Suryanata Komplek Graha Indah Gg Al-Barokah Rt 4 | - | √ |
| Romli       | Jl P Suryanata Komplek Graha Indah Gg Al-Barokah Rt 4 | - | √ |
| Parno       | Jl P Suryanata Komplek Graha Indah Gg Al-Barokah Rt 4 | - | √ |
| Yona        | Jl P Suryanata Komplek Graha Indah Gg Al-Barokah Rt 4 | - | √ |
| Nurhayati   | Jl P Suryanata Gg Misna Rt 42                         | - | √ |
| Marsudi     | Jl P Suryanata Gg Misna Rt 42                         | - | √ |
| Bani        | Jl P Suryanata Gg Misna Rt 42                         | - | √ |
| Tina        | Jl P Suryanata Gg Misna Rt 42                         | - | √ |
| Haifa       | Jl AW Syahrane Rt 43                                  | - | √ |
| Fauziah     | Jl Raudah                                             | - | √ |
| Rahmadi     | Jl Raudah 4                                           | - | √ |
| Erna        | Jl Bukit Barisan Rt 20 No 28                          | - | √ |
| Heni        | Jl Bukit Barisan Rt 20 No 29                          | - | √ |
| Nurmistiani | Jl Bukit Barisan Rt 20 No 30                          | - | √ |
| Mareta      | Jl Bukit Barisan Gg Keluarga Rt 28 No 45              | - | √ |
| Riyem       | Jl Aws Blok Mawar Rt 12                               | - | √ |
| Daryadi     | Jl AW Syahrane Gg 45 Rt 12                            | - | √ |
| Murtadha    | Jl AW Syahrane Gg 45 Rt 12                            | - | √ |
| Minhayudin  | Jl AW Syahrane Gg 45 Rt 12                            | - | √ |
| Mujiono     | Jl AW Syahrane Gg 45 Rt 12                            | - | √ |
| Agus        | Jl AW Syahrane Gg 45 Rt 12                            | - | √ |
| Sri         | Jl AW Syahrane Gg 45 Rt 12                            | - | √ |
| Sri Rezki   | Jl AW Syahrane Gg 17 No 40 4                          | - | √ |
| Jono        | Jl P Suryanata Gg 99                                  | - | √ |
| Paikun      | Jl P Suryanata Gg 99                                  | - | √ |
| Arifin      | Jl AW Syahrane Gg 45 Rt 12                            | - | √ |
| Nur         | Jl AW Syahrane Gg 45 Rt 13                            | - | √ |
| Yusup       | Jl AW Syahrane Gg 45 Rt 13                            | - | √ |
| Salmanudin  | Jl AW Syahrane Gg 45 Rt 13                            | - | √ |
| Kacung      | Jl AW Syahrane Gg 45 Rt 13                            | - | √ |
| Poniman     | Jl AW Syahrane Gg 45 Rt 13                            | - | √ |
| Totok       | Jl AW Syahrane Gg Dayak Modang                        | - | √ |
| Jufri       | Jl AW Syahrane Gg 45 Rt 13                            | - | √ |
| Susistawati | Jl AW Syahrane Gg 45 Rt 13 No 6                       | - | √ |
| Chasani     | Jl AW Syahrane Gang 45 Rt 13                          | - | √ |
| Suwarti     | Jl AW Syahrane Gang 45 Rt 13                          | - | √ |
| Boby        | Jl AW Syahrane Gang 45 Blok B Rt 12 No 12             | - | √ |
| Pahrani     | Jl AW Syahrane Gang 45 Rt 36 No 6                     | - | √ |
| Siswanto    | Jl AW Syahrane Gang 45 Rt 36                          | - | √ |
| Aliudin     | Jl AW Syahrane Gang 45 Rt 36 Blok B                   | - | √ |
| Mawar       | Jl Dr Soetomo Gg 5 No 60                              | - | √ |
| Basuki      | Jl Dr Soetomo Gg 4A                                   | - | √ |
| Ika         | Jl Dr Soetomo Blok B No 24                            | - | √ |
| Indrianto   | Jl Gunung Merbabu Gang Baldes Rt 5 No 13              | - | √ |
| Linda       | Jl Gunung Merbabu Gang 1 Rt 5 No 26                   | - | √ |
| Hasanuin    | Jl P Suryanata Gg Manunggal Rt 17                     | - | √ |
| Fauziah     | Jl Graha Wiratama Blok Af No 01                       | - | √ |
| Hermanto    | Jl Graha Wiratama Blok AF No 04                       | - | √ |



|               |                                             |                   |                    |
|---------------|---------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| Fajar         | Jl Graha Wiratama Blok Ag No 03             | -                 | √                  |
| Indah         | Jl Graha Wiratama Blok Ag No 16             | -                 | √                  |
| Udin          | Jl Graha Wiratama Blok AG No 15             | -                 | √                  |
| Dewi          | Jl Graha Wiratama Blok AE No 02             | -                 | √                  |
| Andi          | Jl Graha Wiratama Blok AF No 01             | -                 | √                  |
| Rima          | Jl Graha Wiratama Blok AF No 79             | -                 | √                  |
| Dimas         | Jl Graha Wiratama Blok AF No 81             | -                 | √                  |
| Indra         | Jl Graha Indah / Jl Dana Blok Ab No. 25     | -                 | √                  |
| Vina          | Jl Graha Indah / Jl Dana Blok Ab No 27      | -                 | √                  |
| Linda         | Jl Graha Indah / Jl Dana Blok Ab No 28      | -                 | √                  |
| Rina          | Jl Graha Indah / Jl Dana Blok Ab No 30      | -                 | √                  |
| Zaid          | Jl Graha Indah / Jl Dana Blok Ab No 32      | -                 | √                  |
| Raden         | Jl Suryana Peruk Graha Indah Blok L No 7    | -                 | √                  |
| Sadam         | Jl Suryana Peruk Graha Indah Blok M No 5    | -                 | √                  |
| Siti          | Jl Suryana Peruk Graha Indah Blok M No 8    | -                 | √                  |
| Yudha         | Jl Suryanata Peruk Graha Indah Blok I No 11 | -                 | √                  |
| Toriq         | Jl Suryanata Peruk Graha Indah Blok I No 8  | -                 | √                  |
| Syahwa        | Jl Suryanata Peruk Graha Indah Blok I No 4  | -                 | √                  |
| Robin         | Jl Suryanata Peruk Graha Indah Blok I No 12 | -                 | √                  |
| Iqbal         | Jl Suryanata Peruk Graha Indah Blok I No 14 | -                 | √                  |
| Fandi         | Jl Suryanata Peruk Graha Indah Blok I No 15 | -                 | √                  |
|               |                                             |                   |                    |
| <b>3</b>      | <b>Bau</b>                                  |                   |                    |
| <b>NAMA</b>   | <b>ALAMAT</b>                               | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Rhoma Sanjaya | Jl Surayanata Gg Keluarga                   | √                 | -                  |
| Nur Latifah   | Jl AW Sjhanie Perum Guru Rt 29              | -                 | √                  |
| Zaidah        | Jl AW Sjhanie Perum Guru Rt 28              | -                 | √                  |
| Harisah       | Jl AW Sjhanie Perum Guru Rt 28              | -                 | √                  |
| Tori          | Jl AW Sjhanie Perum Guru Rt 28              | -                 | √                  |
| Arwanah       | Jl Aw Syahrani Gg Amanah No 4 Rt 14         | -                 | √                  |
| Sofian        | Jl AW Syahrani Samp Gg Melati               | -                 | √                  |
| Leha          | Perumahan Graha Indah                       | -                 | √                  |
| Sinta         | Jl P Suryanata Perhn Graha Indah Blok E     | -                 | √                  |
| Gion          | Jl Dr Sutomo Gg 8                           | -                 | √                  |
| Ulwan         | Jl Dr Sutomi Gg 4A No 36                    | -                 | √                  |
| Zaid          | Jl Graha Indah / Jl Dana Blok AB No 32      | -                 | √                  |
|               |                                             |                   |                    |
| <b>4</b>      | <b>Rasa</b>                                 |                   |                    |
| <b>NAMA</b>   | <b>ALAMAT</b>                               | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| TORI          | Jl AW Sjhanie Perum Guru Rt 28              | -                 | √                  |
| sinta         | Jl P Suryanata Perhn Graha Indah Blok E     | -                 | √                  |
| sukiman       | Jl P Suryanata Gg Dina/99 Rt 11             | -                 | √                  |
| imam          | Jl P Suryanata Gg Dina/99 Rt 10             | -                 | √                  |
| Wahyu         | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 76                     | -                 | √                  |
| Imam          | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 76 C                   | -                 | √                  |
| Desy          | Jl Dr Sutomo Gg 4A                          | -                 | √                  |
| Asdar         | Jl Dr Sutomo Gg 4A No 11                    | -                 | √                  |
| Amba          | Jl Dr Sutomo Gg 7 No 24                     | -                 | √                  |
| Yulianti      | Jl Dr Sutomo Gg 7 No 23                     | -                 | √                  |
|               |                                             |                   |                    |



| KONTINUITAS |                                                        |            |             |
|-------------|--------------------------------------------------------|------------|-------------|
| 5           | Air Mengalir 24 Jam                                    |            |             |
| NAMA        | ALAMAT                                                 | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Dedi        | Jl. Graha Wiratama Blok AG No. 17                      | √          |             |
| Syahdan     | Jalan Wolter Mongonsidi Gang Hidayah Gang Gitar No.    | -          | √           |
| erna        | bukit barisan rt 20 no 28                              | -          | √           |
| heni        | bukit barisan rt 20 no 29                              | -          | √           |
| udin        | SURYANATA GG TAWAR NO 72 RT 015                        | -          | √           |
| evi         | SURYANATA GG TAWAR RT 015                              | -          | √           |
| pardi       | P SURYANATA KAMPUNG PINANG GG TAWAR NO 76 RT           | -          | √           |
| yadi        | P SURYANATA KAMPUNG PINANG GG TAWAR NO 63              | -          | √           |
| nur         | P SURYANATA KAMPUNG PINANG GG TAWAR NO 62 RT           | -          | √           |
| Kartini     | Jalan KS Tubun Gang. 5 No. 32 RT. 09 Kelurahan Dadi Mu | -          | √           |
| ali         | P SURYANATA KAMPUNG PINANG GG TAWAR NO 62 RT           | -          | √           |
| wati        | P SURYANATA KMP PINANG NO 1 RT 15                      | -          | √           |
| dongles     | P SURYANATA PRM PUSPITA BP BLK OO/12                   | -          | √           |
| laila       | Letjen S Parman 20                                     | -          | √           |
| suharno     | Jalan S Parman 1 No. 50 RT. 03 Kelurahan Gunung Kelua  | -          | √           |
| siti        | S Parman gg amal no 51 rt 2                            | -          | √           |
| Warsito     | Jalan S Parman 1 No. 46 RT. 02 Kelurahan Gunung Kelua  | -          | √           |
| Mariati     | Jalan S Parman 1 No. 44 RT. 02 Kelurahan Gunung Kelua  | -          | √           |
| mukiah      | Jalan S Parman 1 No. 48 RT. 02 Kelurahan Gunung Kelua  | -          | √           |
| wily        | M Yamin gg amal no 9 rt 3                              | -          | √           |
| Amelia      | Jalan S Parman 1 No. 51 RT. 02 Kelurahan Gunung Kelua  | -          | √           |
| sumardi     | Jalan S Parman 1 No. 61 RT. 02 Kelurahan Gunung Kelua  | -          | √           |
| Fardilah    | Jalan S Parman 1 No. 31 RT. 02 Kelurahan Gunung Kelua  | -          | √           |
| Martuli     | Jalan S Parman 1 No. 32 RT. 02 Kelurahan Gunung Kelua  | -          | √           |
| suherman    | Jalan S Parman 1 No. 33 RT. 02 Kelurahan Gunung Kelua  | -          | √           |
| odi         | Jalan S Parman 1 No. 65 RT. 02 Kelurahan Gunung Kelua  | -          | √           |
| desy        | AW Syhranie gg 17 rt 11 no 1                           | -          | √           |
| putri       | aw syhrani gg 17 no 43                                 | -          | √           |
| mistani     | aw syhrani gg 17 rt 17                                 | -          | √           |
| sri rezki   | aw syhrani gg 17 no 40 4                               | -          | √           |
| sofyan      | P SURYANATA PRM QUEEN VILLAGE BLK A                    | -          | √           |
| akhmad      | P SURYANATA PRM QUEEN VILLAGE BLK A/03 RT 30           | -          | √           |



|           |                                                |   |   |
|-----------|------------------------------------------------|---|---|
| suwadi    | P SURYANATA PRM GRAHA INDAH GG AL BAROKAH 2 RT | - | √ |
| bu rita   | P SURYANATA/DANA GG BAROKAH 2                  | - | √ |
| Wandi     | P SURYANATA GG 99                              | - | √ |
| abdul     | P SURYANATA GG 99                              | - | √ |
| matt      | P SURYANATA GG 99 RT 28                        | - | √ |
| Purnawaty | P SURYANATA GG DINA/99 RT 11                   | - | √ |
| arbain    | P SURYANATA GG BERKAH                          | - | √ |
| Erni      | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 12                        | - | √ |
| Sandi     | Jl Dr Sutomo Gg 8                              | - | √ |
| Gion      | DR SUTOMO GG 8                                 | - | √ |
| Levi      | Jl Dr Sutomi Gg 4A No 39                       | - | √ |
| abiin     | P SURYANATA gg manunggal rt 17                 | - | √ |
| hasanuin  | P SURYANATA gg manunggal rt 17                 | - | √ |
| Fauziah   | Jl. Graha Wiratama Blok AF No.01               | - | √ |
| Hermanto  | Jl. Graha Wiratama Blok AF No.04               | - | √ |
| Indah     | Jl. Graha Wiratama Blok AG No.16               | - | √ |
| Udin      | Jl. Graha Wiratama Blok AG No. 15              | - | √ |
| Dewi      | Jl. Graha Wiratama Blok AE No.02               | - | √ |
| Andi      | Jl. Graha Wiratama Blok AF No.01               | - | √ |
| Rima      | Jl. Graha Wiratama Blok AF No.79               | - | √ |
| Dimas     | Jl. Graha Wiratama Blok AF No.81               | - | √ |
| Indra     | Jl. Graha indah / Jl. Dana Blok AB No. 25      | - | √ |
| Linda     | Jl. Graha indah / Jl. Dana Blok AB No. 28      | - | √ |
| Zaid      | Jl. Graha indah / Jl. Dana Blok AB No. 32      | - | √ |
| Sakti     | Jl Suryana Peruk Graha Indah Blok L No 1       | - | √ |
| Raden     | Jl Suryana Peruk Graha Indah Blok L No 7       | - | √ |
| Yuni      | Jl Suryana Peruk Graha Indah Blok M No 3       | - | √ |
| Sadam     | Jl Suryana Peruk Graha Indah Blok M No 5       | - | √ |
| Yudha     | Jl Suryanata Peruk Graha Indah Blok I No 11    | - | √ |
| Robin     | Jl Suryanata Peruk Graha Indah Blok I No 12    | - | √ |
| Fandi     | Jl Suryanata Peruk Graha Indah Blok I No 15    | - | √ |

### KETERJANGKAUAN

| 6           | Penyesuaian tarif air                                |            |             |
|-------------|------------------------------------------------------|------------|-------------|
| NAMA        | ALAMAT                                               | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Gunawan     | Jl AW Syahrani Gg Pandan Mekar                       | √          | -           |
| Bu Rita     | Jl P Suryanata/Dana Gg Barokah 2                     | √          | -           |
| Harianto    | Jl Merbabu Gg I B 62                                 | √          | -           |
| Arwanah     | Jl Aw Syahrani Gang Amanah No 4 Rt 14                | -          | √           |
| Zulkarnaen  | Jl Aw Syahrani Gang Al Anshar No 12                  | -          | √           |
| Rita        | Jl Aw Syahrani Gang Al Anshar                        | -          | √           |
| Halima      | Jl Aw Syahrani Gang Al Anshar Rt 14                  | -          | √           |
| Titin       | Jl AW Syahrani Gg 7 Rt 23                            | -          | √           |
| Tuminem     | Jl Aw Syahrani Komplek Perumahan Guru Blok AA No 1   | -          | √           |
| Suharmi     | Jl Aw Syahrani Gang Melati Rt 14                     | -          | √           |
| Sofian      | Jl AW Syahrani Smp Gg Melati                         | -          | √           |
| Eci         | Jl Aw Syahrani Gang Melati No 08 Rt 14               | -          | √           |
| Nabila      | Jl AW Syahrani Gg Melati                             | -          | √           |
| Lika        | Jl AW Syahrani Gang Melati Rt 14                     | -          | √           |
| Ahfa        | Jl AW Syahrani Gang Melati Rt 14                     | -          | √           |
| Mama Zarah  | Jl AW Syahrani Gang Melati Rt 14                     | -          | √           |
| Muttar      | Jl AW Syahrani Gang Melati Rt 14                     | -          | √           |
| Suwarto     | Jl AW Syahrani Gang Melati Rt 14                     | -          | √           |
| Eko Susanto | Jl AW Syahrani Gg 11 NO 88 Rt 26                     | -          | √           |
| Fatia Ulfa  | Jl AW Syahrani Gg 11 Rt 30                           | -          | √           |
| Idah        | Jl AW Syahrani Gg 11 Rt 30                           | -          | √           |
| Bahtiar     | Jl AW Syahrani Gg 11 Rt 30                           | -          | √           |
| Udin        | Jl Suryanata Gg Tawar No 72 Rt 015                   | -          | √           |
| Evi         | Jl Suryanata Gg Tawar No 72 Rt 015                   | -          | √           |
| Pardi       | Jl P Suryanata Kampung Pinang Gg Tawar No 76 Rt 15   | -          | √           |
| Yadi        | Jl P Suryanata Kampung Pinang Gg Tawar No 63 Rt 15   | -          | √           |
| Nur         | Jl P Suryanata Kampung Pinang Gg Tawar No 62 Rt 15   | -          | √           |
| Ali         | Jl P Suryanata Kampung Pinang Gg Tawar No 63 Rt 15   | -          | √           |
| Wati        | Jl Suryanata Gg Tawar No 1 Rt 015                    | -          | √           |
| Dongles     | Jl P Suryanata Prm Puspita BP Blk Oo/12              | -          | √           |
| Sumardi     | Jl S Parman 1 No. 61 Rt. 02                          | -          | √           |
| Sofyan      | Jl P Suryanata Prm Queen Village Blk A               | -          | √           |
| Akhmad      | Jl P Suryanata Prm Queen Village Blk A/03 Rt 30      | -          | √           |
| Suwadi      | Jl P Suryanata Prm Graha Indah Gg Al Barokah 2 Rt 42 | -          | √           |
| Wandi       | Jl P Suryanata Gg 99                                 | -          | √           |
| Arbain      | Jl P Suryanata Gg Berkah                             | -          | √           |
| Wahyudi     | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 2                               | -          | √           |
| Fiqri       | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 10                              | -          | √           |
| Baihaqi     | Jl Dr Soetomo Gg 6 No 8                              | -          | √           |
| Yasmin      | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 3A                              | -          | √           |
| Abdillah    | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 11                              | -          | √           |
| Raden       | Jl Dr Sutomo Gg 8                                    | -          | √           |
| Janwar      | Jl Dr Sutomo Gg 8                                    | -          | √           |
| Anggi       | Jl Dr Sutomo Gg 8                                    | -          | √           |
| Rendy       | Jl Dr Sutomi Gg 6 No 89                              | -          | √           |
| Jono        | Jl Dr Sutomi Gg 4A No 64                             | -          | √           |
| Faris       | Jl Dr Sutomi Gg 4A No 51                             | -          | √           |
| Abiin       | Jl P Suryanata Gg Manunggal Rt 17                    | -          | √           |
| Hasanuin    | P Suryanata Gg Manunggal Rt 17                       | -          | √           |



|          |                                             |   |   |
|----------|---------------------------------------------|---|---|
| Rizal    | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 78                     | - | √ |
| Wahyu    | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 76                     | - | √ |
| Cory     | Jl Dr Sutomo Gg 8 No 75 Blok A              | - | √ |
| Ratnya   | Jl Dr Sutomo Gg 4A No 7                     | - | √ |
| Titin    | Jl Dr Sutomo Gg 4A No 13                    | - | √ |
| Khoiri   | Jl Dr Sutomo Gg 4A                          | - | √ |
| Bowo     | Jl Dr Sutomo Gg 4A No 2                     | - | √ |
| Ridho    | Jl Dr Sutomo Gg 7 No 38                     | - | √ |
| Abrar    | Jl Dr Sutomo Gg 7 No 35B                    | - | √ |
| Acha     | Jl Dr Sutomo Gg 7 No 49                     | - | √ |
| Yulianti | Jl Dr Sutomo Gg 7 No 23                     | - | √ |
| Yuni     | Jl Suryana Peruk Graha Indah Blok M No 3    | - | √ |
| Siti     | Jl Suryana Peruk Graha Indah Blok M No 8    | - | √ |
| Toriq    | Jl Suryanata Peruk Graha Indah Blok I No 8  | - | √ |
| Syahwa   | Jl Suryanata Peruk Graha Indah Blok I No 4  | - | √ |
| Iqbal    | Jl Suryanata Peruk Graha Indah Blok I No 14 | - | √ |
|          |                                             |   |   |

## KECAMATAN SAMARINDA KOTA

| NO.                               | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                                  | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2025 DALAM ANGKA |             |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)      |                                                                              |                                                      |             |
| 6                                 | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan             |                                                      |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                                       | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Rusidah                           | Jl P Hidayatullah Gg Al Huda                                                 | -                                                    | √           |
|                                   |                                                                              |                                                      |             |
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)     |                                                                              |                                                      |             |
| 10                                | Sikap petugas di loket-loket pembayaran                                      |                                                      |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                                       | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Rusidah                           | Jl P Hidayatullah Gg Al Huda                                                 | -                                                    | √           |
|                                   |                                                                              |                                                      |             |
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                                                              |                                                      |             |
| 16                                | Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan |                                                      |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                                       | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Lidya                             | Jl P Hidayatullah Gg Al Huda                                                 | -                                                    | √           |
| Rasyid                            | Jl P Hidayatullah Gg Al Huda                                                 | -                                                    | √           |
|                                   |                                                                              |                                                      |             |
| KUANTITAS                         |                                                                              |                                                      |             |
| 1                                 | Tekanan air                                                                  |                                                      |             |
| NAMA                              | ALAMAT                                                                       | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS |
| Dita                              | Jl Pirus Asrama Tipe K Dalam No G-02 RT 10                                   | -                                                    | √           |
| Eko                               | Jl Abdul Hasan Gang 9                                                        | -                                                    | √           |
| Ernawati                          | Jl P Hidayatullah Gg Al Huda                                                 | -                                                    | √           |
| Anang                             | Jl Abdul Muthalib Gg 77 RT 6                                                 | -                                                    | √           |
| Abdul Rahman                      | Jl Abdul Muthalib Gg 77 RT 6                                                 | -                                                    | √           |
| Anang Mashor                      | Jl Abdul Muthalib Gg 77 RT 6                                                 | -                                                    | √           |
| Davina                            | Jl P Hidayatullah Gg Al Huda                                                 | -                                                    | √           |
| Dewi                              | Jl P Hidayatullah Gg Al Huda                                                 | -                                                    | √           |
| Rizky                             | Jl Pangeran Hidayatullah (Jl Pulau Banda)                                    | -                                                    | √           |
| Saka                              | Jl Pangeran Hidayatullah (Jl Pulau Banda) No 42A                             | -                                                    | √           |
| Hari Mukti                        | Jl Pangeran Hidayatullah (Jl Pulau Banda) No 17                              | -                                                    | √           |
| Aisyah                            | Jl Pangeran Hidayatullah (Jl Pulau Banda)                                    | -                                                    | √           |
| Nanda                             | Jl Pangeran Hidayatullah (Jl Pulau Banda) Gg 3                               | -                                                    | √           |
| Waris                             | Jl Pangeran Hidayatullah (Jl Pulau Banda) Gg 2 No 20                         | -                                                    | √           |
| Mumun                             | Jl Pangeran Hidayatullah (Jl Banda) Gg 3 No 30                               | -                                                    | √           |
| Tori                              | Jl Mulawarman Gg I                                                           | -                                                    | √           |
| Arie                              | Jl Mulawarman Gg I No 40                                                     | -                                                    | √           |
| Ferry                             | Jl Mulawarman Gg I No 07                                                     | -                                                    | √           |
| Omar                              | Jl Mulawarman Gg I No 11                                                     | -                                                    | √           |
| Bakti                             | Jl Pulau Samosir No. 21A                                                     | -                                                    | √           |
| Putri                             | Jl Pulau Samosir                                                             | -                                                    | √           |
| Raka                              | Jl P Banda                                                                   | -                                                    | √           |

|                 |                                         |                   |                    |
|-----------------|-----------------------------------------|-------------------|--------------------|
| Amay            | Jl P Banda No 40                        | -                 | √                  |
| Ryo Jauhari     | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 36        | -                 | √                  |
| Salehudin       | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 32        | -                 | √                  |
| Dharma          | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 30        | -                 | √                  |
| Dahlan          | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 45        | -                 | √                  |
| Remon           | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 10A       | -                 | √                  |
| Deon            | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 47        | -                 | √                  |
| Ijung           | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 6         | -                 | √                  |
| Kevin           | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 41        | -                 | √                  |
| Piah            | Jl P Banda Gg Gudang Garam              | -                 | √                  |
| Riantori        | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 21        | -                 | √                  |
| Kira            | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 20        | -                 | √                  |
| Rifqi           | Jl Pulau Banda No 31                    | -                 | √                  |
| Indah           | Jl Pulau Banda                          | -                 | √                  |
| Shifa           | Jl Pulau Banda No 27                    | -                 | √                  |
| Hari            | Jl Pulau Banda                          | -                 | √                  |
| Prasandi        | Jl Pulau Banda                          | -                 | √                  |
| Syamsul         | Jl Pulau Banda                          | -                 | √                  |
| Irfan           | Jl Pulau Banda Gg 2 No 11               | -                 | √                  |
| Fahri           | Jl Pulau Banda Gg 2                     | -                 | √                  |
| Fajri           | Jl Pulau Banda Gg 2                     | -                 | √                  |
| Nurfaizi        | Jl Pulau Banda Gg 2 No 76               | -                 | √                  |
| Devi            | Jl Pulau Banda Gg 2 No 77               | -                 | √                  |
| Ernah           | Jl Pulau Banda Gg 2 No 78               | -                 | √                  |
| Rizky           | Jl Agus Salim (Jl Danau Sendawar) No 36 | -                 | √                  |
| Mahendra        | Jl Agus Salim (Jl Danau Sendawar) No 30 | -                 | √                  |
| Danang          | Jl Agus Salim (Jl Danau Sendawar)       | -                 | √                  |
| Rusdianto       | Jl Agus Salim (Jl Danau Sendawar)       | -                 | √                  |
| Anna            | Jl Agus Salim (Jl Danau Sendawar) No 8  | -                 | √                  |
| Mukti           | Jl Sendawar no 33                       | -                 | √                  |
| <b>KUALITAS</b> |                                         |                   |                    |
| <b>2</b>        | <b>Kejernihan Air</b>                   |                   |                    |
| <b>NAMA</b>     | <b>ALAMAT</b>                           | <b>TIDAK PUAS</b> | <b>KURANG PUAS</b> |
| Ernawati        | Jl P Hidayatullah Gg Al Huda            | -                 | √                  |
| Dewi            | Jl P Hidayatullah Gg Al Huda            | -                 | √                  |
| Rasyid          | Jl P Hidayatullah Gg Al Huda            | -                 | √                  |
| Aisyah          | Jl P Hidayatullah Gg Al Huda            | -                 | √                  |
| Riska           | Jl P Hidayatullah Gg Al Huda            | -                 | √                  |
| Topik           | Jl Pangeran Suryansyah Gg 1 No 33       | -                 | √                  |
| Intan           | Jl Pangeran Suryansyah Gg 1 No 63       | -                 | √                  |
| Kiran           | Jl Pangeran Suryansyah Gg 1 No 100      | -                 | √                  |
| Andri           | Jl Pangeran Suryansyah Gg 4 No 96       | -                 | √                  |
| Afandi          | Jl Pangeran Suryansyah                  | -                 | √                  |
| Aisyah          | Jl Pangeran Suryansyah Gg 2 No 30       | -                 | √                  |
| Indri           | Jl Pangeran Suryansyah Gg 5 No 28       | -                 | √                  |
| Kevin           | Jl Pangeran Suryansyah Gg 5 No 39       | -                 | √                  |
| Endri           | Jl Pangeran Suryansyah Gg 5 No 37       | -                 | √                  |
| Reno            | Jl Agus Salim (Jl Danau Sendawar) No 20 | -                 | √                  |
|                 |                                         |                   |                    |



| KONTINUITAS    |                                                 |            |             |
|----------------|-------------------------------------------------|------------|-------------|
| 5              | Air Mengalir 24 Jam                             |            |             |
| NAMA           | ALAMAT                                          | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Rizky          | Jl Pangeran Hidayatullah (Jl Pulau Banda)       | -          | √           |
| Duma           | Jl Pangeran Hidayatullah (Jl Pulau Banda) No 07 | -          | √           |
| Sakti          | Jl Pangeran Hidayatullah (Jl Pulau Banda) No 09 | -          | √           |
| Hari Mukti     | Jl Pangeran Hidayatullah (Jl Pulau Banda) No 17 | -          | √           |
| Aisyah         | Jl Pangeran Hidayatullah (Jl Pulau Banda)       | -          | √           |
| Sahira         | Jl Pangeran Hidayatullah (Jl Pulau Banda)       | -          | √           |
| Topan          | Jl Pangeran Hidayatullah (Jl Banda) Gg 3        | -          | √           |
| Mumun          | Jl Pangeran Hidayatullah (Jl Banda) Gg 3 No 30  | -          | √           |
| Anto           | Jl Pangeran Suryansyah Gg 1 No 28               | -          | √           |
| Ifan           | Jl Pangeran Suryansyah Gg 4 No 99               | -          | √           |
| KETERJANGKAUAN |                                                 |            |             |
| 6              | Penyesuaian tarif air                           |            |             |
| NAMA           | ALAMAT                                          | TIDAK PUAS | KURANG PUAS |
| Dita           | Jl Pirus Asrama Tipe K Dalam No G-02 RT 10      | -          | √           |
| Eko            | Jl Abdul Hasan Gang 9                           | -          | √           |
| Reny           | Jl Pangeran Hidayatullah (Jl Pulau Banda)       | -          | √           |
| Rahim          | Jl Pangeran Hidayatullah (Jl Banda) Gg 3 No 34  | -          | √           |
| Putra          | Jl Mulawarman Gg 1                              | -          | √           |
| Bakti          | Jl Pulau Samosir No 21A                         | -          | √           |
| Ryo Jauhari    | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 36                | -          | √           |
| Dharma         | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 30                | -          | √           |
| Ahmad          | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 41                | -          | √           |
| Dahlan         | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 45                | -          | √           |
| Kartika        | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 47                | -          | √           |
| Garda          | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 38                | -          | √           |
| Remon          | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 10A               | -          | √           |
| Vega           | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 4                 | -          | √           |
| Yasmine        | Jl P Banda Gg Gudang Garam No 39                | -          | √           |
| Piah           | Jl P Banda Gg Gudang Garam                      | -          | √           |
| Shifa          | Jl Pulau Banda No 27                            | -          | √           |
| Syamsul        | Jl Pulau Banda                                  | -          | √           |
| Sucipto        | Jl Pulau Banda Gg 2 No 5                        | -          | √           |
| Beryl          | Jl Pulau Banda Gg 2 No 73                       | -          | √           |
| Rizky          | Jl Agus Salim (Jl Danau Sendawar) No 36         | -          | √           |
| Mahendra       | Jl Agus Salim (Jl Danau Sendawar) No 30         | -          | √           |
| Mukti          | Jl Sendawar No 33                               | -          | √           |



## KECAMATAN SAMARINDA ILIR

| NO.                               | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                 | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2025 DALAM ANGKA |             |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|
| JAMINAN (ASSURANCE)               |                                                             |                                                      |             |
| 9                                 | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik |                                                      |             |
| Nama                              | Alamat                                                      | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Anggie                            | Jl Jelawat Gg 8 No 32                                       | -                                                    | √           |
| Hajrah                            | JL KH Samanhudi Gg An Noor 2                                | -                                                    | √           |
|                                   |                                                             |                                                      |             |
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)     |                                                             |                                                      |             |
| 10                                | Sikap petugas di loket-loket pembayaran                     |                                                      |             |
| Nama                              | Alamat                                                      | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Netty                             | JL. KH. Samanhudi Gg. An Noor 2                             | -                                                    | √           |
|                                   |                                                             |                                                      |             |
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                                             |                                                      |             |
| 15                                | Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan                 |                                                      |             |
| Nama                              | Alamat                                                      | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Hajrah                            | JL KH Samanhudi Gg An Noor 2                                | -                                                    | √           |
| Erni                              | JL KH Samanhudi Gg An Noor 2                                | -                                                    | √           |
|                                   |                                                             |                                                      |             |
| 17                                | Fasilitas kebersihan toilet / WC                            |                                                      |             |
| Nama                              | Alamat                                                      | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Tiara                             | JL KH Samanhudi Gg An Noor 2                                | -                                                    | √           |
| Ardi                              | Jl Sulubus Salam Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No 1A           | -                                                    | √           |
|                                   |                                                             |                                                      |             |
| KUANTITAS                         |                                                             |                                                      |             |
| 1                                 | Tekanan air                                                 |                                                      |             |
| Nama                              | Alamat                                                      | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Matsyah                           | Jl Biawan Gg6 No 35 Rt 15                                   | -                                                    | √           |
| Yuni                              | Jl Biawan Gg 4 No 56 Rt 13                                  | -                                                    | √           |
| Salmia                            | Jl Kh Usman Ibrahim Blok L No 93 Rt 16                      | -                                                    | √           |
| Iim                               | Jl Kh Usman Ibrahim Blok J No 123 Rt 16                     | -                                                    | √           |
| Ria                               | Jl Kh Usman Ibrahim Blok J Rt 16                            | -                                                    | √           |
| Sti Jaleha                        | Jl Kh Usman Ibrahim Blok H No 81 Rt 15                      | -                                                    | √           |
| Mimin                             | Jl Kh Usman Ibrahim Blok H Rt 15                            | -                                                    | √           |
| Rufling                           | Jl Kh Usman Ibrahim Blok H Rt 15                            | -                                                    | √           |
| Yani                              | Jl Kh Usman Ibrahim Blok H Rt 15                            | -                                                    | √           |
| Muliadi                           | Jl Kh Usman Ibrahim Blok M Rt 16                            | -                                                    | √           |
| Sukardi                           | Jl Kh Usman Ibrahim Blok M Rt 16                            | -                                                    | √           |
| Erna                              | Jl Kh Usman Ibrahim Blok M Rt 16                            | -                                                    | √           |
| Ardi                              | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 27                       | -                                                    | √           |
| Kamarudin                         | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 27                       | -                                                    | √           |
| Jamri                             | Jl Lambung Mangkurat Gg 2 Blok E No 112                     | -                                                    | √           |
| Risky                             | Jl Lambung Mangkurat Gg 2 Blok E No 112                     | -                                                    | √           |
| Ali Rasyid                        | Jl Lambung Mangkurat Gg Masjid Blok E                       | -                                                    | √           |
| Supiati                           | Jl Lambung Mangkurat Gg Arsyad No 34                        | -                                                    | √           |
| M. Thamrin                        | Jl Lambung Mangkurat Rt 34 No 32                            | -                                                    | √           |
| Suryadhi                          | Jl Lambung Mangkurat Gg Arsyad                              | -                                                    | √           |
| Munaiyah                          | Jl Lambung Mangkurat Gg Arsyad Rt 34 No 39                  | -                                                    | √           |
| Karyo                             | Jl Sejati Gang Durian 1A Rt 27                              | -                                                    | √           |
| Haerani                           | Jl Sejati Gang Durian Rt 27                                 | -                                                    | √           |
| Mama Sri                          | Jl Sejati Gang Durian Rt 27                                 | -                                                    | √           |
| Reni                              | Jl Jelawat Gg 6                                             | -                                                    | √           |
| Acong                             | Jl Jelawat Gg 9 No 47                                       | -                                                    | √           |
| Didit                             | Jl Jelawat Gg 6 No 30                                       | -                                                    | √           |



|              |                                            |   |   |
|--------------|--------------------------------------------|---|---|
| Oong         | Jl Jelawat Gg 9 No 03                      | - | √ |
| Dani         | Jl Jelawat Gg 6 No35                       | - | √ |
| Lestari      | Jl Jelawat Gg 9 No 5                       | - | √ |
| Danang       | Jl. Jelawat Gg 6 No 36                     | - | √ |
| Siti         | Jl. Jelawat Gg 6 No 32                     | - | √ |
| Andini       | Jl Jelawat Gg 9                            | - | √ |
| Hakim        | Jl Jelawat Gg 6 No 35                      | - | √ |
| Lilis        | Jl Jelawat Gg 6 No 63                      | - | √ |
| Saipul       | Jl Jelawat Gg 9 No 12                      | - | √ |
| Ajay         | Jl Jelawat Gg 9 No 15                      | - | √ |
| Asep         | Jl Jelawat Gg 9 No 17                      | - | √ |
| Irus         | Jl Jelawat Gg 9 No 14                      | - | √ |
| Lukman       | Jl Jelawat Gg 6 No 66                      | - | √ |
| Topan        | Jl Jelawat Gg 9 No 11                      | - | √ |
| Rusdianto    | Jl Jelawat Gg 9 No 9                       | - | √ |
| Nugroho      | Jl Jelawat Gg 6 No 64                      | - | √ |
| Sopan        | Jl Jelawat Gg 9 No 8                       | - | √ |
| Putri        | Jl Jelawat Gg 6 No 67                      | - | √ |
| Husna        | Jl Jelawat Gg 6 No 69                      | - | √ |
| Fadly        | Jl Jelawat Gg 9                            | - | √ |
| Mirja        | Jl Jelawat Gg 9 No No 17                   | - | √ |
| Fadhilah     | Jl Jelawat Gg 9 No 18                      | - | √ |
| Nur Hikma    | Jl Jelawat Gg 9 No 15                      | - | √ |
| Heru         | Jl Jelawat Gg 9                            | - | √ |
| Kiky         | Jl Jelawat Gg 9 No 32                      | - | √ |
| Pandu        | Jl Jelawat Gg 7 No 29                      | - | √ |
| Anggie       | Jl Jelawat Gg 8 No 32                      | - | √ |
| Nadiyem      | Jl Jelawat Gg 8 No 29                      | - | √ |
| Aris         | Jl Jelawat Gg 7 No 22                      | - | √ |
| Dimas        | Jl Jelawat Gg 8 No 23                      | - | √ |
| Becce        | Jl Jelawat Gg 7 No 33                      | - | √ |
| Sandi        | Jl Jelawat Gg 7 No 10                      | - | √ |
| Losa Raja    | Jl Jelawat Gg 7 No 63                      | - | √ |
| Isti         | Jl Jelawat Gg 7 No 69                      | - | √ |
| Hj. Mariati  | Jl Lumba-Lumba Rt 26                       | - | √ |
| Hj. Jumaya   | Jl Cumi-Cumi Gg Musyawarah                 | - | √ |
| Giantin      | Jl Sultan Alimuddin Gg Sungkai             | - | √ |
| Helmin       | Jl Sultan Alimuddin Gg Sungkai             | - | √ |
| Waluyo       | Jl Sultan Alimuddin Gg Sungkai             | - | √ |
| Mastur       | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35       | - | √ |
| Sutrisno     | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35 No 62 | - | √ |
| Purwanto     | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35       | - | √ |
| Jamin Rianto | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35       | - | √ |
| Budi Sasmito | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35       | - | √ |
| Lilik Adenin | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35 No 78 | - | √ |
| Wahyu Widodo | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35       | - | √ |
| Parni        | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35       | - | √ |
| Katiman      | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35       | - | √ |
| Sutrisno     | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35       | - | √ |
| Mas'Ud       | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35 No 67 | - | √ |



|             |                                                     |   |   |
|-------------|-----------------------------------------------------|---|---|
| Sunaryo     | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35                | - | √ |
| Nikmatul    | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35                | - | √ |
| Hj. Sumilah | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35                | - | √ |
| Syahrudin   | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35                | - | √ |
| Rochmah     | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35                | - | √ |
| Sulis       | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35                | - | √ |
| Arsinah     | Jl Sultan Alimuddin Gg Bambu Indah Rt 18            | - | √ |
| Ainun       | Jl Sultan Alimuddin Gg Bambu Indah Rt 18            | - | √ |
| Kila        | Jl Jelawat Gg 7 No 70 A                             | - | √ |
| Pikri       | Jl Jelawat Gg 7 No 71                               | - | √ |
| H. Achmad   | Jl Sultan Alimuddin Gg Ulin Rt 31 No 19             | - | √ |
| Hendy       | Jl Sultan Alimuddin Gg Darma Rt 24 No 10            | - | √ |
| Riyono      | Jl Sultan Alimuddin Gg Darma Rt 24                  | - | √ |
| Tedi Irmanu | Jl Sultan Alimuddin Gg Darma Rt 24                  | - | √ |
| Muhadi      | Jl Sultan Alimuddin Gg Darma Rt 24                  | - | √ |
| Erin        | Jl Jelawat Gg 7                                     | - | √ |
| Rahman      | Jl Jelawat Gg 7 No 42                               | - | √ |
| Sueng       | Jl Jelawat Gg 7 No 36                               | - | √ |
| Kira        | Jl Jelawat Gg 8 No 35                               | - | √ |
| Rustiana    | Jl Jelawat Gg 7 No 37                               | - | √ |
| Anto        | Jl Jelawat Gg 8 No 29                               | - | √ |
| Yanto       | Jl Jelawat Gg 7                                     | - | √ |
| Abdul Majid | Jl Lumba-Lumba Rt 25 No 6                           | - | √ |
| Supriadi    | Jl Lumba-Lumba Rt 25                                | - | √ |
| Umay        | Jl Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No 25                 | - | √ |
| Lestari     | Jl Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No 23                 | - | √ |
| Gadiza      | Jl Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No 21                 | - | √ |
| Retno       | Jl Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No 18                 | - | √ |
| Gery        | Jl Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No Berapa 15          | - | √ |
| Sari        | Jl Sulubus Salam Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No 17 A | - | √ |
| Tika        | Jl Sulubus Salam Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No 24 A | - | √ |
| Desi        | Jl Sulubus Salam Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No 18   | - | √ |
| Riefka      | Jl Sulubus Salam Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No 25   | - | √ |
| Ardi        | Jl Sulubus Salam Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No 1A   | - | √ |
| Muhammad    | Jl Subulus Salam Gg Widodo 1                        | - | √ |
| Nur Hayati  | Jl Subulus Salam Gg Widodo 1 No 32                  | - | √ |
| Kartini     | Jl Subulus Salam Gg Widodo 1 No 30                  | - | √ |
| Mulyadi     | Jl Subulus Salam Gg Widodo 1 No 29                  | - | √ |
| Ari         | Jl Subulus Salam Gg Widodo 1 No 21                  | - | √ |
| Herman      | Jl Subulus Salam Gg Widodo 1 No 17                  | - | √ |
| Ayu         | Jl Subulus Salam Gg Widodo 1 No 2                   | - | √ |
| Ismail      | Jl Subulus Salam Gg Widodo 1 No 22                  | - | √ |
| Sumiati     | Jl Subulus Salam Gg Widodo 1 No 18                  | - | √ |
| Ginah       | Jl Subulus Salam Gg Widodo 1 No 40                  | - | √ |
| Dio         | Jl Otto Iskandardinata Gg Apel Rt 26 No 43          | - | √ |
|             |                                                     |   |   |



| KUALITAS     |                                            |            |             |
|--------------|--------------------------------------------|------------|-------------|
| 2            | Kejernihan Air                             |            |             |
| Nama         | Alamat                                     | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Siti Samenah | Jl Biawan Gg 5 No 32 Rt 12                 | -          | √           |
| Didit        | Marhusin Gg Bakti Rt 23                    | -          | √           |
| Iim          | Jl Kh Usman Ibrahim Blok J No 123 Rt 16    | -          | √           |
| Ria          | Jl Kh Usman Ibrahim Blok J Rt 16           | -          | √           |
| Rufli        | Jl Kh Usman Ibrahim Blok H Rt 15           | -          | √           |
| Sukardi      | Jl Kh Usman Ibrahim Blok M Rt 16           | -          | √           |
| Hj Lena      | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 27      | -          | √           |
| Hanafi       | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 27      | -          | √           |
| Nanang       | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 27      | -          | √           |
| Lim Kin Dun  | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 27      | -          | √           |
| Ardi         | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 27      | -          | √           |
| Kamarudin    | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 27      | -          | √           |
| Endang       | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 27      | -          | √           |
| Erna         | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 27      | -          | √           |
| Zainudin     | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 28      | -          | √           |
| Hj Puan      | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 24      | -          | √           |
| Hj Kasnah    | Jl Lambung Mangkurat Gg 3 Rt 24            | -          | √           |
| Khalid       | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 24      | -          | √           |
| Hj Mia       | Jl Lambung Mangkurat Gg 3 Rt 24            | -          | √           |
| Jamri        | Jl Lambung Mangkurat Gg 2 Blok E No 112    | -          | √           |
| Risky        | Jl Lambung Mangkurat Gg 2 Blok E No 112    | -          | √           |
| Ali Rasyid   | Jl Lambung Mangkurat Gg Masjid Blok E      | -          | √           |
| Supiati      | Jl Lambung Mangkurat Gg Arsyad No 34       | -          | √           |
| M. Thamrin   | Jl Lambung Mangkurat Rt 34 No 32           | -          | √           |
| Suryadhi     | Jl Lambung Mangkurat Gg Arsyad             | -          | √           |
| Munaiyah     | Jl Lambung Mangkurat Gg Arsyad Rt 34 No 39 | -          | √           |
| Dani         | Jl Jelawat Gg 6 No 35                      | -          | √           |
| Siti         | Jl Jelawat Gg 6 No 32                      | -          | √           |
| Lukman       | Jl Jelawat Gg 6 No 66                      | -          | √           |
| Gusti        | Jl Jelawat Gg 6                            | -          | √           |
| Husna        | Jl Jelawat Gg 6 No 69                      | -          | √           |
| Taufik       | Jl Jelawat Gg 6 No 14                      | -          | √           |
| Erwin        | Jl Jelawat Gg 6 No 66                      | -          | √           |
| Riswan       | Jl Jelawat Gg 6 No 68                      | -          | √           |
| Pandu        | Jl Jelawat Gg 6 No 29                      | -          | √           |
| Tia          | Jl Jelawat Gg 6 No 25                      | -          | √           |
| Citra        | Jl Jelawat Gg 6 No 21                      | -          | √           |
| Nurul        | Jl Jelawat Gg 6 No 62                      | -          | √           |
| Hj. Mariati  | Jl Lumba-Lumba Rt 26                       | -          | √           |
| Hj. Jumaya   | Jl Cumi-Cumi Gg Musyawarah                 | -          | √           |
| Giantin      | Jl Sultan Alimuddin Gg Sungkai             | -          | √           |
| Helmin       | Jl Sultan Alimuddin Gg Sungkai             | -          | √           |
| Waluyo       | Jl Sultan Alimuddin Gg Sungkai             | -          | √           |
| Mastur       | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35       | -          | √           |
| Sutrisno     | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35 No 62 | -          | √           |
| Purwanto     | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35       | -          | √           |



|              |                                                 |   |   |
|--------------|-------------------------------------------------|---|---|
| Jamin Rianto | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | - | ✓ |
| Budi Sasmito | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | - | ✓ |
| Lilik Adenin | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35 No 78      | - | ✓ |
| Wahyu Widodo | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | - | ✓ |
| Parni        | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | - | ✓ |
| Katiman      | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | - | ✓ |
| Sutrisno     | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | - | ✓ |
| Mas'Ud       | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35 No 67      | - | ✓ |
| Sunaryo      | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | - | ✓ |
| Nikmatul     | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | - | ✓ |
| Hj. Sumilah  | Jl Sultan Alimuddin Gg Sukun Rt 35              | - | ✓ |
| Syahrudin    | Jl Sultan Alimuddin Gg Sukun Rt 35              | - | ✓ |
| Rochmah      | Jl Sultan Alimuddin Gg Sukun Rt 35              | - | ✓ |
| Sulis        | Jl Sultan Alimuddin Gg Sukun Rt 35              | - | ✓ |
| Arsinah      | Jl Sultan Alimuddin Gg Bambu Indah Rt 18        | - | ✓ |
| Ainun        | Jl Sultan Alimuddin Gg Bambu Indah Rt 18        | - | ✓ |
| Hendy        | Jl Sultan Alimuddin Gg Darma Rt 24 No 10        | - | ✓ |
| Riyono       | Jl Sultan Alimuddin Gg Darma Rt 24              | - | ✓ |
| Tedi Irmanu  | Jl Sultan Alimuddin Gg Darma Rt 24              | - | ✓ |
| Muhadi       | Jl Sultan Alimuddin Gg Darma Rt 24              | - | ✓ |
| Rudi         | Jl Jelawat Gg 7                                 | - | ✓ |
| Farhan       | Jl Jelawat Gg 7                                 | - | ✓ |
| Ida          | Jl Jelawat Gg Semangat                          | - | ✓ |
| Nur Asih     | Jl Kh Samanhudi Gg An Noor 2                    | - | ✓ |
| Erni         | Jl Kh Samanhudi Gg An Noor 2                    | - | ✓ |
| Sumaryati    | Jl Kh Samanhudi Gg An Noor 2                    | - | ✓ |
| Suparto      | Jl Kh Samanhudi Gg An Noor 2                    | - | ✓ |
| Hairunnisa   | Jl Kh Samanhudi Gg An Noor 2                    | - | ✓ |
| Salamat      | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35 No 72      | - | ✓ |
| Abdul Majid  | Jl Lumba-Lumba Rt 25 No 6                       | - | ✓ |
| Mustika      | Jl H Marhusin                                   | - | ✓ |
| Eni          | Jl H Marhusin                                   | - | ✓ |
| Agni         | Jl H Marhusin                                   | - | ✓ |
| Sofiawaty    | Jl H Marhusin                                   | - | ✓ |
| Kasiati      | Jl H Marhusin Gg Arwana 3                       | - | ✓ |
| Misnah       | Jl H Marhusin Gg Rakat 2                        | - | ✓ |
| Noorida      | Jl H Marhusin Gg Rakat 2                        | - | ✓ |
| Nurul        | Jl H Marhusin Gg Rakat 2                        | - | ✓ |
| Aniah        | Jl H Marhusin Gg Rakat 2                        | - | ✓ |
| Galuh        | Jl H Marhusin Gg Rakat 2                        | - | ✓ |
| Sapriati     | Jl H Marhusin Gg Rakat                          | - | ✓ |
| Nursita      | Jl H Marhusin Gg Rakat                          | - | ✓ |
| Adi          | Jl Otto Iskandardinata Gang Aspol 2 No 35 Rt 26 | - | ✓ |
| Winarni      | Jl Otto Iskandardinata Gg Apel RT 26 No 27      | - | ✓ |
| Sumiati      | Jl Otto Iskandardinata Gg Apel RT 26 No 24      | - | ✓ |

| 3            | Bau                                             |            |             |
|--------------|-------------------------------------------------|------------|-------------|
| Nama         | Alamat                                          | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Hj Lena      | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 27           | -          | √           |
| Nanang       | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 27           | -          | √           |
| Lim Kin Dun  | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 27           | -          | √           |
| Endang       | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 27           | -          | √           |
| Kira         | Jl Jelawat Gg 8 No 35                           | -          | √           |
| Salamat      | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35 No 72      | -          | √           |
| Adi          | Jl Otto Iskandardinata Gang Aspol 2 No 35 Rt 26 | -          | √           |
| Sumiati      | Jl Otto Iskandardinata Gang Apel No 24 Rt 25    | -          | √           |
|              |                                                 |            |             |
| 4            | Rasa                                            |            |             |
| Nama         | Alamat                                          | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Didit        | Jl Marhusin Gg Bakti Rt 23                      | -          | √           |
| Endang       | Jl Lambung Mangkurat Gg Syahdan Rt 27           | -          | √           |
| Salamat      | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35 No 72      | -          | √           |
| Ahmad        | Jl Sabulus Salam Gg Widodo 2 No 6               | -          | √           |
| Adi          | Jl Otto Iskandardinata Gang Aspol 2 No 35 Rt 26 | -          | √           |
| Sumiati      | Jl Otto Iskandardinata Gang Apel No 24 Rt 25    | -          | √           |
|              |                                                 |            |             |
| KONTINUITAS  |                                                 |            |             |
| 5            | Air Mengalir 24 Jam                             |            |             |
| Nama         | Alamat                                          | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Irin         | Jl Biawan Gg 5 RT 12                            | √          | -           |
| Jamri        | Jl Lambung Mangkurat Gg 2 Blok E No 112         | -          | √           |
| Risky        | Jl Lambung Mangkurat Gg 2 Blok E No 112         | -          | √           |
| Ali Rasyid   | Jl Lambung Mangkurat Gg 2 Blok E                | -          | √           |
| Supiati      | Jl Lambung Mangkurat Gg Arsyad No 34            | -          | √           |
| M. Thamrin   | Jl Lambung Mangkurat Rt 34 No 32                | -          | √           |
| Suryadhi     | Jl Lambung Mangkurat Gg Arsyad                  | -          | √           |
| Munaiyah     | Jl Lambung Mangkurat Gg Arsyad Rt 34 No 39      | -          | √           |
| Upik         | Jl Jelawat Gg 9 No 40                           | -          | √           |
| Jamil        | Jl Jelawat Gg 9 No 10                           | -          | √           |
| Nur Hikma    | Jl Jelawat Gg 9 No 15                           | -          | √           |
| Citra        | Jl Jelawat Gg 7 No. 21                          | -          | √           |
| Abel         | Jl Jelawat Gg 7 No 70                           | -          | √           |
| Hj. Mariati  | Jl Lumba-Lumba Rt 26                            | -          | √           |
| Hj. Jumaya   | Jl Cumi-Cumi Gg Musyawarah                      | -          | √           |
| Giantin      | Jl Sultan Alimuddin Gg Sungkai                  | -          | √           |
| Helmin       | Jl Sultan Alimuddin Gg Sungkai                  | -          | √           |
| Waluyo       | Jl Sultan Alimuddin Gg Sungkai                  | -          | √           |
| Mastur       | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | -          | √           |
| Sutrisno     | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35 No 62      | -          | √           |
| Purwanto     | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | -          | √           |
| Jamin Rianto | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | -          | √           |
| Budi Sasmito | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | -          | √           |
| Lilik Adenin | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35 No 78      | -          | √           |
| Wahyu Widodo | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | -          | √           |
| Parni        | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | -          | √           |
| Katiman      | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | -          | √           |
| Sutrisno     | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | -          | √           |
| Mas'Ud       | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35 No 67      | -          | √           |
| Sunaryo      | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | -          | √           |
| Nikmatul     | Jl Sultan Alimuddin Gg Lamtoro Rt 35            | -          | √           |
| Hj. Sumilah  | Jl Sultan Alimuddin Gg Sukun Rt 35              | -          | √           |

|             |                                                     |   |   |
|-------------|-----------------------------------------------------|---|---|
| Syahrudin   | Jl Sultan Alimuddin Gg Sukun Rt 35                  | - | √ |
| Rochmah     | Jl Sultan Alimuddin Gg Sukun Rt 35                  | - | √ |
| Sulis       | Jl Sultan Alimuddin Gg Meranti Rt 35                | - | √ |
| Arsinah     | Jl Sultan Alimuddin Gg Bambu Indah Rt 18            | - | √ |
| Ainun       | Jl Sultan Alimuddin Gg Bambu Indah Rt 18            | - | √ |
| H. Achmad   | Jl Sultan Alimuddin Gg Ulin Rt 31 No 19             | - | √ |
| Hendy       | Jl Sultan Alimuddin Gg Darma Rt 24 No 10            | - | √ |
| Riyono      | Jl Sultan Alimuddin Gg Darma Rt 24                  | - | √ |
| Tedi Irmanu | Jl Sultan Alimuddin Gg Darma Rt 24                  | - | √ |
| Muhadi      | Jl Sultan Alimuddin Gg Darma Rt 24                  | - | √ |
| Arianto     | Jl Sultan Alimuddin Gg Musyawarah Rt 27             | - | √ |
| Abdul Majid | Jl Lumba-Lumba Rt 25 No 6                           | - | √ |
| Supriadi    | Jl Lumba-Lumba Rt 25                                | - | √ |
| Gadiza      | Jl Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No 21                 | - | √ |
| Gery        | Jl Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No 15                 | - | √ |
| Sari        | Jl Subulus Salam Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No 17 A | - | √ |
| Desi        | Jl Subulus Salam Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No 18   | - | √ |
| Nur Hayati  | Jl Subulus Salam Gg Widodo 1 No 32                  | - | √ |
| Sutrisno    | Jl Sabulus Salam Gg Widodo 1 No 33                  | - | √ |
| Herman      | Jl Sabulus Salam Gg Widodo 1 No 17                  | - | √ |
| Ismail      | Jl Sabulus Salam Gg Widodo 2 No 22                  | - | √ |
| Tini        | Jl Sabulus Salam Gg Widodo 2 No 10                  | - | √ |

### KETERJANGKAUAN

| 6           | Tarif air                               |            |             |
|-------------|-----------------------------------------|------------|-------------|
| Nama        | Alamat                                  | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Abdul Majid | Jl Lumba-lumba RT 25 No 6               | √          | -           |
| Tika        | Jl Biawan Gg 4 No 35 Rt 13              | -          | √           |
| Salmia      | Jl Kh Usman Ibrahim Blok L No 93 Rt 16  | -          | √           |
| Tia         | Jl Kh Usman Ibrahim Blok K No 108 Rt 16 | -          | √           |
| lim         | Jl Kh Usman Ibrahim Blok J No 123 Rt 16 | -          | √           |
| Ria         | Jl Kh Usman Ibrahim Blok J Rt 16        | -          | √           |
| Fatma       | Jl Kh Usman Ibrahim Blok F Rt 16        | -          | √           |
| Ayu         | Jl Kh Usman Ibrahim Rt 16               | -          | √           |
| Irwan       | Jl Kh Usman Ibrahim Blok I Rt 15        | -          | √           |
| Mama Dafa   | Jl Kh Usman Ibrahim Blok I Rt 16        | -          | √           |
| Sti Jaleha  | Jl Kh Usman Ibrahim Blok H No 81 Rt 15  | -          | √           |
| Mimin       | Jl Kh Usman Ibrahim Blok H Rt 15        | -          | √           |
| Ruffling    | Jl Kh Usman Ibrahim Blok H Rt 15        | -          | √           |
| Yani        | Jl Kh Usman Ibrahim Blok H Rt 15        | -          | √           |
| Maya        | Jl Kh Usman Ibrahim Blok M Rt 16        | -          | √           |
| Muliadi     | Jl Kh Usman Ibrahim Blok M Rt 16        | -          | √           |
| Sukardi     | Jl Kh Usman Ibrahim Blok M Rt 16        | -          | √           |
| Erna        | Jl Kh Usman Ibrahim Blok M Rt 16        | -          | √           |
| Ana         | Jl Kh Usman Ibrahim Blok M Rt 16        | -          | √           |
| Karyo       | Jl Sejati Gang Durian 1A Rt 27          | -          | √           |
| Haerani     | Jl Sejati Gang Durian Rt 27             | -          | √           |
| Mama Sri    | Jl Sejati Gang Durian Rt 27             | -          | √           |
| Mama Wulan  | Jl Sejati Gang Durian Rt 27             | -          | √           |
| Riansah     | Jl Lumba-Lumba Gang 5 Rt 05             | -          | √           |
| Tika        | Jl Lumba-Lumba Gang 5 Rt 05             | -          | √           |
| Ari         | Jl Lumba-Lumba Gang 5 Rt 05             | -          | √           |
| Acong       | Jl Jelawat Gg 9 No 47                   | -          | √           |
| Asep        | Jl Jelawat Gg 9 No 17                   | -          | √           |
| Irus        | Jl Jelawat Gg 9 No 14                   | -          | √           |



|               |                                                     |   |   |
|---------------|-----------------------------------------------------|---|---|
| Topan         | Jl Jelawat Gg 9 No 11                               | - | √ |
| Rusdianto     | Jl Jelawat Gg 9 No 9                                | - | √ |
| Fadhilah      | Jl Jelawat Gg 9 No 18                               | - | √ |
| Rosnila       | Jl Jelawat Gg 8 No 36                               | - | √ |
| Anggie        | Jl Jelawat Gg 8 No 32                               | - | √ |
| Nadiyahem     | Jl Jelawat Gg 8 No 29                               | - | √ |
| Mursalin      | Jl Otto Iskandardinata Gg Aspol 2 No 33             | - | √ |
| Nurul         | Jl Jelawat Gg 7 No. 62                              | - | √ |
| Bahri         | Jl Jelawat Gg 7 No 59                               | - | √ |
| Abel          | Jl Jelawat Gg 7 No 70                               | - | √ |
| Ade           | Jl Jelawat Gg 7 No 72                               | - | √ |
| Hj. Jumaya    | Jl Cumi-Cumi Gg Musyawarah                          | - | √ |
| Beryl         | Jl Jelawat Gg 7 No 71                               | - | √ |
| Rahman        | Jl Jelawat Gg 7 No 42                               | - | √ |
| Sueng         | Jl Jelawat Gg 7 No 36                               | - | √ |
| Rustiana      | Jl Jelawat Gg 7 No 37                               | - | √ |
| Rudi          | Jl Jelawat Gg 7                                     | - | √ |
| Sri Rahmawati | Jl KH Samanhudi Gg An Noor I Rt 05 Blok B           | - | √ |
| Ulfa          | Jl Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No 26                 | - | √ |
| Lestari       | Jl Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No 23                 | - | √ |
| Tika          | Jl Sulubus Salam Urip Sumoharjo Gg Widodo 1 No 24 A | - | √ |

KECAMATAN SAMARINDA UTARA

| NO.                          | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                      | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2025 DALAM ANGKA |             |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|
| KEANDALAN (RELIABILITY)      |                                                                  |                                                      |             |
| 3                            | Pelaksanaan pencatatan dirumah pelanggan                         |                                                      |             |
| Nama                         | Alamat                                                           | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Wahyuni                      | Jl Lempake Raya Gg Makmur                                        | -                                                    | √           |
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS) |                                                                  |                                                      |             |
| 4                            | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi  |                                                      |             |
| Nama                         | Alamat                                                           | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Sulastri                     | Jl Lempake Raya Gg Makmur                                        | -                                                    | √           |
| Wahyuni                      | Jl Lempake Raya Gg Makmur                                        | -                                                    | √           |
| Wulandari                    | Jl Lempake Jaya Gg Family                                        | -                                                    | √           |
| Ika                          | Puspita Perum Bengkuring Blok AH No 26                           | -                                                    | √           |
| 5                            | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran       |                                                      |             |
| Nama                         | Alamat                                                           | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Putra                        | Jl Bugis Mugirejo                                                |                                                      | √           |
| Ayu                          | Perum Puspita Blok AI - 10                                       |                                                      | √           |
| 6                            | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan |                                                      |             |
| Nama                         | Alamat                                                           | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Sulastri                     | Jl Lempake Raya Gg Makmur                                        | -                                                    | √           |
| Wahyuni                      | Jl Lempake Raya Gg Makmur                                        | -                                                    | √           |
| Nita Liana                   | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri                                  | -                                                    | √           |
| Siti Saenah                  | JL Padat Karya Gg Cemara 2                                       | -                                                    | √           |
| Ika                          | Puspita Perum Bengkuring Blok AH No 26                           | -                                                    | √           |
| JAMINAN (ASSURANCE)          |                                                                  |                                                      |             |
| 7                            | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan       |                                                      |             |
| Nama                         | Alamat                                                           | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Siti Saenah                  | JL Padat Karya Gg. Cemara 2                                      | -                                                    | √           |
| 8                            | Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran                       |                                                      |             |
| Nama                         | Alamat                                                           | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Susilawati                   | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 2                                | -                                                    | √           |
| 9                            | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik      |                                                      |             |
| Nama                         | Alamat                                                           | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Sulastri                     | Jl Lempake Raya Gg Makmur                                        | -                                                    | √           |
| Wahyuni                      | Jl Lempake Raya Gg Makmur                                        | -                                                    | √           |
| Rahma                        | Jl Kestela 9                                                     | -                                                    | √           |
| Tampi                        | Jl Kestela 9                                                     | -                                                    | √           |
| Wiwid                        | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri                                  | -                                                    | √           |
| Ridwan                       | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri                                  | -                                                    | √           |
| Mariyah                      | Jl Padat Karya Gg Durian 3                                       | -                                                    | √           |
| Agustina                     | Perumahan Puspita Bengkuring Blok H No.05                        | -                                                    | √           |

**KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)**

| 10   | Sikap petugas di loket-loket pembayaran |            |             |
|------|-----------------------------------------|------------|-------------|
| Nama | Alamat                                  | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Siti | Baru Puspita Bengkuring No 314          | -          | √           |
|      |                                         |            |             |

| 11       | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya |            |             |
|----------|---------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| Nama     | Alamat                                                              | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Arifin   | Jl Kestela 8                                                        | -          | √           |
| Agustina | Perumahan Puspita Bengkuring Blok H No.05                           | -          | √           |
| Okta     | Perumahan Puspita Bengkuring Blok H No.07                           | -          | √           |
|          |                                                                     |            |             |

**BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)**

| 12      | Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas |            |             |
|---------|--------------------------------------------|------------|-------------|
| Nama    | Alamat                                     | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Salbiah | Jl Padat Karya Gg Cemara 2                 | -          | √           |
|         |                                            |            |             |

| 13     | Kebersihan kantor pelayanan secara umum |            |             |
|--------|-----------------------------------------|------------|-------------|
| Nama   | Alamat                                  | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Mastah | Jl Padat Karya Gg Aren                  |            | √           |
|        |                                         |            |             |

| 14      | Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan |            |             |
|---------|------------------------------------------|------------|-------------|
| Nama    | Alamat                                   | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Salbiah | Jl Padat Karya Gg Cemara 2               | -          | √           |
| Mastah  | Jl Padat Karya Gg Aren                   | -          | √           |
|         |                                          |            |             |

**KUANTITAS**

| 1          | Tekanan air                              |            |             |
|------------|------------------------------------------|------------|-------------|
| Nama       | Alamat                                   | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Sodikin    | Jl Kh Wahid Hasyim 2 Gg Wahyu Rt 39      | -          | √           |
| Khalep     | Jl Desa Budaya Pampang                   | -          | √           |
| Desi       | Jl Desa Budaya Pampang Rt 02 No 52       | -          | √           |
| Seran Uluk | Jl Desa Budaya Pampang Rt 02             | -          | √           |
| Erni       | Jl Desa Budaya Pampang                   | -          | √           |
| Yosef      | Jl Desa Budaya Pampang Rt 03 No 17       | -          | √           |
| Kartinilem | Jl Desa Budaya Pampang                   | -          | √           |
| Laan       | Jl Desa Budaya Pampang                   | -          | √           |
| Emi        | Jl Desa Budaya Pampang                   | -          | √           |
| Elfidah    | Jl Desa Budaya Pamang                    | -          | √           |
| Urai Apuy  | Jl Desa Budaya Pampang                   | -          | √           |
| No Impung  | Jl Desa Budaya Pampang Rt 04 No 26       | -          | √           |
| Melati     | Jl Desa Budaya Pampang Rt 04 No 27       | -          | √           |
| Beni       | Jl Desa Budaya Pampang                   | -          | √           |
| Herman     | Jl Padat Karya Gang Pengeran             | -          | √           |
| Tampi      | Jl Kestela 9                             | -          | √           |
| Ambarotim  | Jl Kestela 9                             | -          | √           |
| Rona       | Jl Kestela 9                             | -          | √           |
| Pia        | Jl Kestela 9                             | -          | √           |
| Mendi      | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Blok Ac A | -          | √           |
| Devi       | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Blok Ab N | -          | √           |
| Joki       | Jl Kestela 9                             | -          | √           |
| Tio        | Jl Rapak Benuang No 56 Rt 26             | -          | √           |
| Arifin     | Jl Kestela 8                             | -          | √           |
| Parlan     | Jl Ahim Gang Ahim 8                      | -          | √           |
| Mama Dio   | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Blok Bg   | -          | √           |
| Tinar      | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27     | -          | √           |

|               |                                            |   |   |
|---------------|--------------------------------------------|---|---|
| Abia          | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27       | - | √ |
| Wiwid         | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Yuni          | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Nita Liana    | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Hoirul        | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Tasya         | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Sulastri      | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Retno         | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Sri Rindayani | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Azizah        | Jl Padat Karya (Jl Durian3)                | - | √ |
| Aisyah        | Jl Padat Karya (Jl Wanyi) Gg Wanyi 1       | - | √ |
| Omri          | Jl Padat Karya Gg Wanyi 1 No 23            | - | √ |
| Rustanto      | Jl Padat Karya Gg Durian 2                 | - | √ |
| Mariyah       | Jl Padat Karya Gg Durian 3                 | - | √ |
| Kartini       | Jl Padat Karya Gg Durian 3                 | - | √ |
| Toni          | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Hendro        | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Aditia        | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Suyoto        | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Nur Hasanah   | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Erna          | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Nur Alamsyah  | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Lisda         | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Iin           | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Suryan        | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Bayu Aprianto | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Ramli         | Budaya Pampang Rt 1                        | - | √ |
| Siti          | Budaya Pampang Rt 1                        | - | √ |
| Yusra         | Perumahan Puspita Bengkuring Blok H No 02  | - | √ |
| Gibran        | Perumahan Puspita Bengkuring Blok J No 08  | - | √ |
| Aisyah        | Perumahan Puspita Bengkuring Blok K No 11  | - | √ |
| Rani          | Perumahan Puspita Bengkuring Blok K No 12  | - | √ |
| Muhtar        | Jl Pm Noor Rapak Binuang 2 Gang Berkah 2 N | - | √ |
| Muhtar        | Rapak Benuang 2 Rt 26 No 100               | - | √ |
| Amirsam       | Jl Samarinda Bontang No.023 Rt. 02         | - | √ |
| Sahriah       | Jl Samarinda Bontang No. 44 Rt. 02         | - | √ |
| Budiansyah    | Poros Samarinda Bontang                    | - | √ |
| Agus          | Perum Puspita Bkr Blok Aj - 21             | - | √ |
| Ayu           | Perum Puspita Bkr Blok Ai - 10             | - | √ |
| Pina          | Puspita Bengkuring Blok A1 1B              | - | √ |
| Amir          | Puspita Prm Bengkuring Blk K/04            | - | √ |
| Eti           | Jl Wangi RT 22                             | √ | - |
| Mama Gilang   | Perum Rapak Binuang Blok BI                | √ | - |
| sumiati       | Jl kestela 9                               | √ | - |
| rahma         | Jl Kestela 9                               | √ | - |
| Tari          | Jl PM Noor Perum Rapak Benuang blok HH 1   | √ | - |
| Neli          | Jl PM Noor Perum Rapak Benuang Blok BE     | √ | - |
| Mahdin        | Jl PM Noor Perum Rapak Benuang Blok AC 3   | √ | - |
| Yati          | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 4          | √ | - |
| Wahyuti       | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 5          | √ | - |
| Elvina        | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 4          | √ | - |
| Alfin         | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 6 No 4     | √ | - |
| Nur ainu      | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri Blok A     | √ | - |
| Rustani       | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | √ | - |
| Tejo          | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | √ | - |
| Fitriani      | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | √ | - |

**KUALITAS**

| 2             | Kejernihan Air                        |            |             |
|---------------|---------------------------------------|------------|-------------|
| Nama          | Alamat                                | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Nisa          | Jl Bengkuring Raya Gg 1               | -          | √           |
| Sri           | Jl Lempake Gg 1                       | -          | √           |
| Pasiman       | Jl Lempake Raya Gg 1                  | -          | √           |
| Syahroni      | Jl Lempake Raya Gg 1                  | -          | √           |
| Masna Sutri   | Jl Lempake Raya No 67                 | -          | √           |
| Ria           | Jl Lempake Raya Gang Sejahtera Rt 16  | -          | √           |
| Lesti         | Jl Bengkuring Raya Gg Family          | -          | √           |
| Diana         | Jl Lempake Jaya Gg Rahayu Rt 17       | -          | √           |
| Sulastri      | Jl Lempake Raya Gg Makmur             | -          | √           |
| Wahyuni       | Jl Lempake Raya Gg Makmur             | -          | √           |
| Ihsan         | Jl Lempake Jaya Gg Keluarga           | -          | √           |
| Zuhri         | Jl Bengkuring Jaya Gg Keluarga        | -          | √           |
| Gokmaasi 1    | Jl Lempake Jaya Perum Graha Mandiri 2 | -          | √           |
| Gokmaasi 2    | Jl Lempake Jaya Perum Graha Mandiri 2 | -          | √           |
| Tusilah       | Jl Rapak Benuang 2 Rt 26              | -          | √           |
| Arbayah       | Jl Rapak Benuang 2 Rt 26              | -          | √           |
| Ernawati      | Jl Rapak Benuang 2 Rt 26              | -          | √           |
| Titin         | Jl Rapak Benuang Rt 28                | -          | √           |
| Andria        | Jl Rapak Benuang Rt 28                | -          | √           |
| Agus          | Jl Rapak Benuang Rt 28                | -          | √           |
| Intan         | Jl Kh Wahid Hasyim 2 Gg Wahyu Rt 8    | -          | √           |
| Sodikin       | Jl Kh Wahid Hasyim 2 Gg Wahyu Rt 39   | -          | √           |
| Masitah       | Jl Kh Wahid Hasyim 2 Gg Wahyu Rt 1    | -          | √           |
| H Yunus / Tok | Jl Kh Wahid Hasyim 2 Gg Wahyu Rt 39   | -          | √           |
| Yuli          | Jl Kh Wahid Hasyim 2 Gg Wahyu Rt 39   | -          | √           |
| Silviana      | Jl Desa Budaya Pampang Rt 02 No 04    | -          | √           |
| Jakius Singan | Jl Desa Budaya Pampang                | -          | √           |
| Yuliana       | Jl Desa Budaya Pampang                | -          | √           |
| Khalep        | Jl Desa Budaya Pampang                | -          | √           |
| Felix         | Jl Desa Budaya Pampang                | -          | √           |
| Desi          | Jl Desa Budaya Pampang Rt 02 No 52    | -          | √           |
| Faridah Lahan | Jl Desa Budaya Pampang                | -          | √           |
| Isin Alan     | Jl Desa Budaya Pampang Rt 02 No 60    | -          | √           |
| Bing Uluk     | Jl Desa Budaya Pampang                | -          | √           |
| Seran Uluk    | Jl Desa Budaya Pampang Rt 02          | -          | √           |
| Erni          | Jl. Desa Budaya Pampang               | -          | √           |
| Yosef         | Jl Desa Budaya Pampang Rt 03 No 17    | -          | √           |
| Kartinilem    | Jl Desa Budaya Pampang                | -          | √           |
| Krisensia     | Jl Desa Budaya Pampang Rt 03 No 26    | -          | √           |
| Laan          | Jl Desa Budaya Pampang                | -          | √           |
| Emi           | Jl Desa Budaya Pampang                | -          | √           |
| Devi          | Jl Desa Budaya Pampang Rt 03 No 28    | -          | √           |
| Grace         | Jl Desa Budaya Pampang Rt 04 No 32    | -          | √           |
| Elfidah       | Jl Desa Budaya Pamang                 | -          | √           |
| Urai Apuy     | Jl Desa Budaya Pampang                | -          | √           |
| Anggraeni Gu  | Jl Desa Budaya Pampang Rt 04          | -          | √           |
| No Impung     | Jl Desa Budaya Pampang Rt 04 No 26    | -          | √           |
| Melati        | Jl Desa Budaya Pampang Rt 04 No 27    | -          | √           |
| Beni          | Jl Desa Budaya Pampang                | -          | √           |
| Aldi          | Jl Desa Budaya Pampang Rt 02 No 45    | -          | √           |
| Herman        | Jl Padat Karya Gang Pengeran          | -          | √           |
| Tampi         | Jl Kestela 9                          | -          | √           |

|               |                                            |   |   |
|---------------|--------------------------------------------|---|---|
| Ambarotim     | Jl Kestela 9                               | - | √ |
| Neli          | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Blok Be     | - | √ |
| Rona          | Jl Kestela 9                               | - | √ |
| Endang        | Jl Kestela 9                               | - | √ |
| Pia           | Jl Kestela 9                               | - | √ |
| Sukiman       | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Blk Bf Rt 2 | - | √ |
| Mendi         | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Blok Ac A   | - | √ |
| Devi          | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Blok Ab N   | - | √ |
| Joki          | Jl Kestela 9                               | - | √ |
| Tio           | Jl Rapak Benuang No 56 Rt 26               | - | √ |
| Darlisah      | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 2          | - | √ |
| Susilawati    | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 2          | - | √ |
| Arifin        | Jl Kestela 8                               | - | √ |
| Parlan        | Jl Ahim Gang Ahim 8                        | - | √ |
| Mama Dio      | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Blok Bg     | - | √ |
| Tinar         | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27       | - | √ |
| Abia          | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27       | - | √ |
| Elvina        | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 4          | - | √ |
| Alfin         | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 6 No 4     | - | √ |
| Tejo          | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Wiwid         | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Yuni          | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Chika         | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Nita Liana    | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Winarto       | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Hoirul        | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Tasya         | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Sulastri      | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Diaz          | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Retno         | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Fitriani      | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Alif          | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Sri Rindayani | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Ita           | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Ombeng        | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Suryanti      | Perumahan Green City Blok C4               | - | √ |
| Ica           | Perumahan Mutiara Indah                    | - | √ |
| Rabiatul      | Jl Kh Wahid Hasyim Perumahan Mutiara Inda  | - | √ |
| Andi Harmon   | Gg Jawawi                                  | - | √ |
| Ares          | Gg Jawawi                                  | - | √ |
| Risda         | Gg Jawawi                                  | - | √ |
| Jamal         | Jl Padat Karya (Jl Durian)                 | - | √ |
| Ramli         | Jl Padat Karya (Jl Durian)                 | - | √ |
| Ahmad Baisul  | Jl Padat Karya (Jl Durian3)                | - | √ |
| Azizah        | Jl Padat Karya (Jl Durian3)                | - | √ |
| Rusdi         | Jl Padat Karya (Jl Wanyi)                  | - | √ |
| Hardi         | Jl Padat Karya (Jl Wanyi) No 43            | - | √ |
| Aisyah        | Jl Padat Karya (Jl Wanyi) Gg Wanyi 1       | - | √ |
| Rahma         | Jl Padat Karya (Jl Wanyi) Gg Wanyi 1       | - | √ |
| Riza          | Jl Padat Karya (Jl Wanyi)Gg Wanyi 1 No 43  | - | √ |
| Joko          | Jl Padat Karya (Jl Wanyi) Gg Wanyi 1       | - | √ |
| Omri          | Jl Padat Karya Gg Wanyi 1 No 23            | - | √ |
| Sarah         | Jl Padat Karya (Jl Wanyi)Gg Wanyi 1        | - | √ |
| Astuti        | Jl Padat Karya (Jl Wanyi)Gg Wanyi 1        | - | √ |

|               |                                             |   |   |
|---------------|---------------------------------------------|---|---|
| Rahmat        | Jl Padat Karya (Jl Wanyi)                   | - | √ |
| Rustanto      | Jl Padat Karya Gg Durian 2                  | - | √ |
| Mariyah       | Jl Padat Karya Gg Durian 3                  | - | √ |
| Kartini       | Jl Padat Karya Gg Durian 3                  | - | √ |
| Heri          | Jl Padat Karya Gg Durian 3                  | - | √ |
| Muhammad S    | Jl Abdul Aziz Rt 37                         | - | √ |
| Sugiyono      | Jl Abdul Aziz Rt 37                         | - | √ |
| Ligit         | Jl Joyomulyo Perum Bukit Griya Hijau Blok B | - | √ |
| Warno         | Jl Joyomulyo Perum Griya Bukit Hijau Blok B | - | √ |
| Bambang       | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Toni          | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Hendro        | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Aditia        | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Suyoto        | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Nur Hasanah   | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Erna          | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Nur Alamsyah  | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Lisda         | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Iin           | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Suryan        | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Bayu Aprianto | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Suriyadi      | Budaya Pampang Rt 1                         | - | √ |
| Nanik         | Budaya Pampang Rt 1                         | - | √ |
| Ambo          | Budaya Pampang Rt 1                         | - | √ |
| Suci          | Budaya Pampang Rt 1                         | - | √ |
| Ramli         | Budaya Pampang Rt 1                         | - | √ |
| Siti          | Budaya Pampang Rt 1                         | - | √ |
| Fatimah       | Budaya Pampang Rt 1                         | - | √ |
| Arif          | Perum Puspita Bengkuring Blok H No 01       | - | √ |
| Agustina      | Perum Puspita Bengkuring Blok H No 05       | - | √ |
| Okta          | Perum Puspita Bengkuring Blok H No 07 A     | - | √ |
| Yusra         | Perumn Puspita Bengkuring Blok H No 02      | - | √ |
| Karin         | Perum Puspita Bengkuring Blok H No 04       | - | √ |
| Eva           | Perum Puspita Bengkuring Blok H No 06       | - | √ |
| Galih         | Perum Puspita Bengkuring Blok H No 08       | - | √ |
| Kiki          | Perum Puspita Bengkuring Blok J No 01       | - | √ |
| Hana          | Perum Puspita Bengkuring Blok J No 03       | - | √ |
| Zahrah        | Perum Puspita Bengkuring Blok J No 06       | - | √ |
| Gibran        | Perum Puspita Bengkuring Blok J No 08       | - | √ |
| Dira          | Perum Puspita Bengkuring Blok K No 01       | - | √ |
| Risa          | Perum Puspita Bengkuring Blok K No 09       | - | √ |
| Aisyah        | Perum Puspita Bengkuring Blok K No 11       | - | √ |
| Faris         | Perum Puspita Bengkuring Blok K No 04       | - | √ |
| Salma         | Perum Puspita Bengkuring Blok K No 06       | - | √ |
| Rani          | Perum Puspita Bengkuring Blok K No 12       | - | √ |
| Ali           | Tepian 11 No 9 Rt 3                         | - | √ |
| Mama Aa       | Perum Rapak Benuang Blk Bf No 15 Rt         | - | √ |
| Hasbi         | Perum Rapak Benuang 2 Rt 26 No 16           | - | √ |
| Risna         | Perum Rapak Benuang 2 Rt 26 No 67           | - | √ |
| Hasby         | Rapak Benuang 2 No 15 Rt 26                 | - | √ |

|                 |                                             |   |   |
|-----------------|---------------------------------------------|---|---|
| Muhtar          | Jalan Pm Noor Rapak Benuang 2 Gang Berkah   | - | √ |
| Muhtar          | Rapak Benuang 2 Rt 26 No 100                | - | √ |
| Isnani          | Gg Warga Rt 24 No 26                        | - | √ |
| Yunus           | Gg Warga Rt 24 No 1                         | - | √ |
| Salbiah         | Jl Kh Wahid Hasyim Gg Warga                 | - | √ |
| Tri Sumiyati    | Jl Kh Wahid Hasyim Gg Warga                 | - | √ |
| Barsinah        | Jl Kh Wahid Hasyim Gg Warga                 | - | √ |
| Herlina         | Jl Kh Wahid Hasyim Gg Papadaan              | - | √ |
| Darmawan        | Jl Kh Wahid Hasyim Gg Papadaan              | - | √ |
| Syahrani        | Jl Samarinda Bontang Gang Sadri No 06 Rt 08 | - | √ |
| Suci            | Jl Sungai Siring Rt 08                      | - | √ |
| Amirsam         | Jl Samarinda Bontang No.023 Rt. 02          | - | √ |
| Nortan          | Jl Sungai Siring Rt 02 No 20                | - | √ |
| Nurlaila        | Jln Sungai Siring Rt 02 No 43               | - | √ |
| Sahriah         | Jl Samarinda Bontang No 44 Rt 02            | - | √ |
| Budiansyah      | Poros Samarinda Bontang                     | - | √ |
| Sarno           | Jl Samarinda Bontang Gg Makassar No 28 Rt 0 | - | √ |
| Said            | Jl Samarinda Bontang No 003 Rt 05           | - | √ |
| Naila           | Jl Padat Karya Gg Cemara 2                  | - | √ |
| Asnawi          | Jl Padat Karya Gg Cemara 2                  | - | √ |
| Herman          | Jl Padat Karya Gg Cemara 2                  | - | √ |
| Damayanti       | Jl Padat Karya Gg Cemara 2                  | - | √ |
| Nanang Ardian   | Jl Padat Karya Gg Cemara 2                  | - | √ |
| Salasiah        | Jl Padat Karya Gg Aren                      | - | √ |
| Sriatun         | Jl Padat Karya Gg Aren                      | - | √ |
| Mastah          | Jl Padat Karya Gg Aren                      | - | √ |
| Muslikah        | Jl Padat Karya Gg Aren                      | - | √ |
| Agus            | Perum Puspita Bkrng Blok Aj - 21            | - | √ |
| Ayu             | Perum Puspita Bkrng Blok Ai - 10            | - | √ |
| Pina            | Puspita Bengkuring Blok A1 1B               | - | √ |
| Amir            | Puspita Prm Bengkuring Blk K/04             | - | √ |
| Imam Muis       | Jl AMD Lempake Jaya                         | √ | - |
| Lida            | Jl Bengkuring Raya Gg Istiqomah             | √ | - |
| muhammad i      | Jl Lempake Jaya Gg Rahayu                   | √ | - |
| Syamsul         | Jl Lempake Raya Gg Rahayu RT 17             | √ | - |
| icha            | Jl Lempake Jaya Gg Rahayu                   | √ | - |
| Debi            | Jl Lempake Jaya Gg Rahayu                   | √ | - |
| Nurul Faradilla | Jl Lempake jaya Gg Makmur                   | √ | - |
| Basri           | Jl Lempake Raya Gg Keluarga                 | √ | - |
| Burhan          | Jl Lempake Jaya Gg Family                   | √ | - |
| Ratih           | Jl PM Noor Perum Rapak Benuang Blok BI      | √ | - |
| Herlina         | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 2           | √ | - |
| Wahyuti         | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 5           | √ | - |
| Nur ainu        | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri Blok A      | √ | - |
| Rustani         | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri             | √ | - |
| Ridwan          | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri             | √ | - |
| Lilis           | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri             | √ | - |
| Siti kartina    | Jl KH Wahid Hasyim Perumahan Mutiara Indah  | √ | - |
| Zidan           | Gg H Jawawi                                 | √ | - |
| Risma           | Jl Padat Karya (Jl Durian)                  | √ | - |
| Zakir           | Jl Padat Karya (Jl Durian)                  | √ | - |

| 3              | Bau                                        |            |             |
|----------------|--------------------------------------------|------------|-------------|
| Nama           | Alamat                                     | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Nisa           | Jl Bengkuring Raya Gg 1                    | -          | √           |
| Lida           | Jl Bengkuring Raya Gg Istiqomah            | -          | √           |
| Muhammad I     | Jl Lempake Jaya Gg Rahayu                  | -          | √           |
| Nurul Faradill | Jl Lempake Jaya Gg Makmur                  | -          | √           |
| Basri          | Jl Lempake Raya Gg Keluarga                | -          | √           |
| Zuhri          | Jl Bengkuring Jaya Gg Keluarga             | -          | √           |
| Yamin          | Jl Lempake Raya Gg Keluarga                | -          | √           |
| Intan          | Jl KH Wahid Hasyim 2 Gg Wahyu Rt 8         | -          | √           |
| Silviana       | Jl Desa Budaya Pampang Rt 02 No 04         | -          | √           |
| Jakius Singan  | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Yuliana        | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Askar          | Jl. Desa Budaya Pampang                    | -          | √           |
| Khalep         | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Felix          | Jl Budaya Oampang                          | -          | √           |
| Desi           | Jl Desa Budaya Pampang Rt 02 No 52         | -          | √           |
| Faridah Lahan  | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Isin Alan      | Jl Desa Budaya Pampang Rt 02 No 60         | -          | √           |
| Bing Uluk      | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Seran Uluk     | Jl Desa Budaya Pampang Rt 02               | -          | √           |
| Erni           | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Yosef          | Jl Desa Budaya Pampang Rt 03 No 17         | -          | √           |
| Kartinilem     | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Krisensia      | Jl Desa Budaya Pampang Rt 03 No 26         | -          | √           |
| Laan           | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Emi            | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Devi           | Jl Desa Budaya Pampang Rt 03 No 28         | -          | √           |
| Nurraji        | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Awe Q Ziu      | Jl Desa Budaya Pampang Rt 04 No 14         | -          | √           |
| Grace          | Jl Desa Budaya Pampang Rt 04 No 32         | -          | √           |
| Elfidah        | Jl Desa Budaya Pamang                      | -          | √           |
| Urai Apuy      | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Anggraeni Gu   | Jl Desa Budaya Pampang Rt 04               | -          | √           |
| Norti          | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Melati         | Jl Desa Budaya Pampang Rt 04 No 27         | -          | √           |
| Beni           | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Tampi          | Jl Kestela 9                               | -          | √           |
| Ambarotim      | Jl Kestela 9                               | -          | √           |
| Endang         | Jl Kestela 9                               | -          | √           |
| Pia            | Jl Kestela 9                               | -          | √           |
| Sukiman        | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Blk Bf Rt 2 | -          | √           |
| Joki           | Jl Kestela 9                               | -          | √           |
| Darlisah       | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 2          | -          | √           |
| Arifin         | Jl Kestela 8                               | -          | √           |
| Parlan         | Jl Ahim Gang Ahim 8                        | -          | √           |
| Tinar          | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27       | -          | √           |
| Sri Rindayani  | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | -          | √           |
| Siti Kartina   | Jl KH Wahid Hasyim Perumahan Mutiara Indah | -          | √           |
| Ica            | Perumahan Mutiara Indah                    | -          | √           |
| Rabiatul       | Jl KH Wahid Hasyim Perumahan Mutiara Indah | -          | √           |

|               |                                             |   |   |
|---------------|---------------------------------------------|---|---|
| Zakir         | Jl Padat Karya (Jl Durian)                  | - | √ |
| Ahmad Baisul  | Jl Padat Karya (Jl Durian3)                 | - | √ |
| Azizah        | Jl Padat Karya (Jl Durian3)                 | - | √ |
| Aisyah        | Jl Padat Karya (Jl Wanyi) Gg Wanyi 1        | - | √ |
| Astuti        | Jl Padat Karya (Jl Wanyi) Gg Wanyi 1        | - | √ |
| Rahmat        | Jl Padat Karya (Jl Wanyi)                   | - | √ |
| Bambang       | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Hendro        | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Aditia        | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Suyoto        | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Nur Hasanah   | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Erna          | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Nur Alamsyah  | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Lisda         | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Ipah          | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Iin           | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Suryan        | Perumahan Puspita Bengkuring                | - | √ |
| Suriyadi      | Budaya Pampang Rt 1                         | - | √ |
| Nanik         | Budaya Pampang Rt 1                         | - | √ |
| Ambo          | Budaya Pampang Rt 1                         | - | √ |
| Suci          | Budaya Pampang Rt 1                         | - | √ |
| Ramli         | Budaya Pampang Rt 1                         | - | √ |
| Siti          | Budaya Pampang Rt 1                         | - | √ |
| Nur           | Budaya Pampang Rt 1                         | - | √ |
| Fatimah       | Budaya Pampang Rt 1                         | - | √ |
| Faris         | Perumahan Puspita Bengkuring Blok K No 04   | - | √ |
| Ali           | Tepian 11 No 9 Rt 3                         | - | √ |
| Mama Aa       | Perumahan Rapak Benuang Blk Bf No 15 Rt     | - | √ |
| Risna         | Perumahan Rapak Benuang 2 Rt 26 No 67       | - | √ |
| Hasby         | Rapak Benuang 2 No 15 Rt 26                 | - | √ |
| Muhtar        | Jl Pm Noor Rapak Binuang 2 Gang Berkah 2 R  | - | √ |
| Muhtar        | Rapak Benuang 2 Rt 26 No 100                | - | √ |
| Syahrani      | Jl Samarinda Bontang Gg Sadri No 06 Rt 08   | - | √ |
| Amirsam       | Jl Samarinda Bontang No 23 Rt 02            | - | √ |
| Nortan        | Jl Sungai Siring Rt 02 No 20                | - | √ |
| Nurlaila      | Jl Sungai Siring Rt 02 No 43                | - | √ |
| Sahriah       | Jl Samarinda Bontang No 44 Rt 02            | - | √ |
| Budiansyah    | Poros Samarinda Bontang                     | - | √ |
| Sarno         | Jl Samarinda Bontang Gg Makassar No 28 Rt 0 | - | √ |
| Said          | Jl Samarinda Bontang No 3 Rt 05             | - | √ |
| Nanang Ardian | Jl Padat Karya Gg Cemara 2                  | - | √ |
| Amir          | Puspita Prm Bengkuring Blk K/04             | - | √ |
| Imam Muis     | Jl AMD Lempake Jaya                         | √ | - |
| Syamsul       | Jl Lempake Raya Gg Rahayu RT 17             | √ | - |
| Herlina       | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 2           | √ | - |
| Wahyuti       | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 5           | √ | - |

| 4             | Rasa                                       |            |             |
|---------------|--------------------------------------------|------------|-------------|
| Nama          | Alamat                                     | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Imam Muis     | Jl Amd Lempake Jaya                        | -          | √           |
| Muslihin      | Jl Lempake Jaya Gg Rahayu                  | -          | √           |
| Sulastri      | Jl Lempake Raya Gg Makmur                  | -          | √           |
| Yamin         | Jl Lempake Raya Gg Keluarga                | -          | √           |
| Silviana      | Jl Desa Budaya Pampang Rt 02 No 04         | -          | √           |
| Jakius Singan | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Yuliana       | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Askar         | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Khalep        | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Felix         | Jl Budaya Pampang                          | -          | √           |
| Desi          | Jl Desa Budaya Pampang Rt 02 No 52         | -          | √           |
| Faridah Lahan | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Isin Alan     | Jl Desa Budaya Pampang Rt 02 No 60         | -          | √           |
| Bing Uluk     | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Seran Uluk    | Jl Desa Budaya Pampang Rt 02               | -          | √           |
| Erni          | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Yosef         | Jl Desa Budaya Pampang Rt 03 No 17         | -          | √           |
| Kartinilem    | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Krisensia     | Jl Desa Budaya Pampang Rt 03 No 26         | -          | √           |
| Laan          | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Emi           | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Devi          | Jl Desa Budaya Pampang Rt 03 No 28         | -          | √           |
| Nurraji       | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Awe Q Ziu     | Jl Desa Budaya Pampang Rt 04 No 14         | -          | √           |
| Grace         | Jl Desa Budaya Pampang Rt 04 No 32         | -          | √           |
| Elfidah       | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Urai Apuy     | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Anggraeni Gu  | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Norti         | Jl Desa Budaya Pampang Rt 4                | -          | √           |
| Melati        | Jl Desa Budaya Pampang Rt 04 No 27         | -          | √           |
| Beni          | Jl Desa Budaya Pampang                     | -          | √           |
| Tampi         | Jl Kestela 9                               | -          | √           |
| Ambarotim     | Jl Kestela 9                               | -          | √           |
| Rona          | Jl Kestela 9                               | -          | √           |
| Endang        | Jl Kestela 9                               | -          | √           |
| Pia           | Jl Kestela 9                               | -          | √           |
| Sukiman       | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Blk Bf Rt 2 | -          | √           |
| Joki          | Jl Kestela 9                               | -          | √           |
| Susilawati    | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 2          | -          | √           |
| Arifin        | Jl Kestela 8                               | -          | √           |
| Tinar         | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27       | -          | √           |
| Elvina        | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 4          | -          | √           |
| Fitriani      | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | -          | √           |
| Alif          | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | -          | √           |
| Siti Kartina  | Jl Kh Wahid Hasyim Perumahan Mutiara Indah | -          | √           |
| Ica           | Perumahan Mutiara Indah                    | -          | √           |
| Rabiatul      | Jl Kh Wahid Hasyim Perumahan Mutiara Indah | -          | √           |
| Azizah        | Jl Padat Karya (Jl Durian3)                | -          | √           |
| Aisyah        | Jl Padat Karya (Jl Wanyi) Gg Wanyi 1       | -          | √           |

|                    |                                                 |                   |                    |
|--------------------|-------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| Bambang            | Perumahan Puspita Bengkuring                    | -                 | √                  |
| Hendro             | Perumahan Puspita Bengkuring                    | -                 | √                  |
| Aditia             | Perumahan Puspita Bengkuring                    | -                 | √                  |
| Suyoto             | Perumahan Puspita Bengkuring                    | -                 | √                  |
| Nur Hasanah        | Perumahan Puspita Bengkuring                    | -                 | √                  |
| Erna               | Perumahan Puspita Bengkuring                    | -                 | √                  |
| Nur Alamsyah       | Perumahan Puspita Bengkuring                    | -                 | √                  |
| Lisda              | Perumahan Puspita Bengkuring                    | -                 | √                  |
| Ipah               | Perumahan Puspita Bengkuring                    | -                 | √                  |
| Iin                | Perumahan Puspita Bengkuring                    | -                 | √                  |
| Suryan             | Perumahan Puspita Bengkuring                    | -                 | √                  |
| Suriyadi           | Budaya Pampang Rt 1                             | -                 | √                  |
| Ambo               | Budaya Pampang Rt 1                             | -                 | √                  |
| Ramli              | Budaya Pampang Rt 1                             | -                 | √                  |
| Siti               | Budaya Pampang Rt 1                             | -                 | √                  |
| Ali                | Tepian 11 No 9 Rt 3                             | -                 | √                  |
| Mama Aa            | Perumahan Rapak Benuang Blk Bf No 15            | -                 | √                  |
| Risna              | Perumahan Rapak Benuang 2 Rt 26 No 67           | -                 | √                  |
| Hasby              | Rapak Benuang 2 No 15 Rt 26                     | -                 | √                  |
| Muhtar             | Rapak Benuang 2 Rt 26 No 100                    | -                 | √                  |
| Syahrani           | Jl Samarinda Bontang Gang Sadri No 06 Rt 08     | -                 | √                  |
| Amirsam            | Jl Samarinda Bontang No 23 Rt 02                | -                 | √                  |
| Nortan             | Jl Sungai Siring Rt 02 No 20                    | -                 | √                  |
| Nurlaila           | Jl Sungai Siring Rt 02 No 43                    | -                 | √                  |
| Sahriah            | Jalan Samarinda Bontang No. 44 Rt. 02 Kelurahan | -                 | √                  |
| Budiansyah         | Poros Samarinda Bontang                         | -                 | √                  |
| Sarno              | Jl Samarinda Bontang Gg Makassar No 28 Rt 0     | -                 | √                  |
| Said               | Jl Samarinda Bontang No 3 Rt 05                 | -                 | √                  |
| Syamsul            | Jl Lempake Raya Gg Rahayu RT 17                 | √                 | -                  |
| Basri              | Jl Lempake Raya Gg Keluarga                     | √                 | -                  |
| Herlina            | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 2               | √                 | -                  |
| <b>KONTINUITAS</b> |                                                 |                   |                    |
| <b>5</b>           | <b>Air Mengalir 24 Jam</b>                      |                   |                    |
| <b>Nama</b>        | <b>Alamat</b>                                   | <b>Tidak Puas</b> | <b>Kurang Puas</b> |
| Ilyas Abu Bakr     | Jl Padat Karya Pinang Seribu Rt.12              | -                 | √                  |
| Sri                | Jl Lempake Gg 1                                 | -                 | √                  |
| Basri              | Jl Lempake Raya Gg Keluarga                     | -                 | √                  |
| Asma               | Jl Durian Rt 54                                 | -                 | √                  |
| Lela               | Jl Durian 1 Rt 54                               | -                 | √                  |
| Yosef              | Jl Desa Budaya Pampang Rt 03 No 17              | -                 | √                  |
| Kurnia             | Jl Durian 1 Rt 54                               | -                 | √                  |
| Riani              | Jl Durian 2 Rt 58                               | -                 | √                  |
| Krisensia          | Jl Desa Budaya Pampang Rt 03 No 26              | -                 | √                  |
| Devi               | Jl Desa Budaya Pampang Rt 03 No 28              | -                 | √                  |
| No Impung          | Jl Desa Budaya Pampang Rt 04 No 26              | -                 | √                  |
| Melati             | Jl Desa Budaya Pampang Rt 04 No 27              | -                 | √                  |
| Sumiati            | Jl Kestela 9                                    | -                 | √                  |
| Tampi              | Jl Kestela 9                                    | -                 | √                  |
| Ambarotim          | Jl Kestela 9                                    | -                 | √                  |
| Rona               | Jl Kestela 9                                    | -                 | √                  |

|               |                                            |   |   |
|---------------|--------------------------------------------|---|---|
| Endang        | Jl Kestela 9                               | - | √ |
| Pia           | Jl Kestela 9                               | - | √ |
| Mahdin        | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Blok Ac 3   | - | √ |
| Joki          | Jl Kestela 9                               | - | √ |
| Herlina       | Jl. Padat Karya Gg Karya Mandiri 2         | - | √ |
| Arifin        | Jl Kestela 8                               | - | √ |
| Desi          | Jl Kestela 8                               | - | √ |
| Yani          | Jl Ahim Gang Ahim 8                        | - | √ |
| Tinar         | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27       | - | √ |
| Bule Ndut     | Jl Pm Noor Perum Rapaka Benuang Rt 27      | - | √ |
| Sulastri      | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Alif          | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Ombeng        | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Asmawati      | Perumahan Mutiara Indah Blok B             | - | √ |
| Rabiatul      | Jl Kh Wahid Hasyim Perumahan Mutiara Inda  | - | √ |
| Risma         | Jl Padat Karya (Jl Durian)                 | - | √ |
| Jamal         | Jl Padat Karya (Jl Durian)                 | - | √ |
| Zakir         | Jl Padat Karya (Jl Durian)                 | - | √ |
| Ahmad Baisul  | Jl Padat Karya (Jl Durian3)                | - | √ |
| Rusdi         | Jl Padat Karya (Jl Wanyi)                  | - | √ |
| Hardi         | Jl Padat Karya (Jl Wanyi) No 43            | - | √ |
| Rahma         | Jl Padat Karya (Jl Wanyi) Gg Wanyi 1       | - | √ |
| Joko          | Jl Padat Karya (Jl Wanyi) Gg Wanyi 1       | - | √ |
| Raka          | Jl Padat Karya (Jl Wanyi) Gg Wanyi 1       | - | √ |
| Sarah         | Jl Padat Karya (Jl Wanyi) Gg Wanyi 1       | - | √ |
| Astuti        | Jl Padat Karya (Jl Wanyi) Gg Wanyi 1       | - | √ |
| Rahmat        | Jl Padat Karya (Jl Wanyi)                  | - | √ |
| Fatimah       | Jl Sukorejo Rt 42                          | - | √ |
| Rohmadi       | Jl Sukorejo Rt.42                          | - | √ |
| Ligit         | Jl Joyomulyo Perumahan Bukit Griya Hijau B | - | √ |
| Wulandari     | Jl Ery Suparjan Gg Asoelmat I Rt 12        | - | √ |
| Siti Maisaroh | Jl Ery Suparjan Gg Alam Segar Rt 12        | - | √ |
| Hamdhani      | Jl Ery Suparjan Gg Sederhana Rt 12         | - | √ |
| Sakaria       | Jl Ery Suparjan Gg Buntu Rt 12             | - | √ |
| Nur Hasanah   | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Erna          | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Nur Alamsyah  | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Lisda         | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Ipah          | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Iin           | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Bayu Aprianto | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Suriyadi      | Budaya Pampang Rt 1                        | - | √ |
| Nanik         | Budaya Pampang Rt 1                        | - | √ |
| Ambo          | Budaya Pampang Rt 1                        | - | √ |
| Suci          | Budaya Pampang Rt 1                        | - | √ |
| Ramli         | Budaya Pampang Rt 1                        | - | √ |
| Siti          | Budaya Pampang Rt 1                        | - | √ |
| Fatimah       | Budaya Pampang Rt 1                        | - | √ |
| Arif          | Perumahan Puspita Bengkuring Blok H No 1   | - | √ |
| Rina          | Perumahan Puspita Bengkuring Blok H No 3   | - | √ |
| Agustina      | Perumahan Puspita Bengkuring Blok H No 5   | - | √ |

|              |                                                 |   |   |
|--------------|-------------------------------------------------|---|---|
| Umar         | Jl Djugung Hanafiah Perum Puspita Bengkuri      | - | √ |
| Okta         | Perumahan Puspita Bengkuring Blok H No.07       | - | √ |
| Deden        | Jl Djugung Hanafiah Perum Puspita Bengkuri      | - | √ |
| Altaf        | Jl Djugung Hanafiah Perum Puspita Bengkuri      | - | √ |
| Yusra        | Perumahan Puspita Bengkuring Blok H No.02       | - | √ |
| Karin        | Perumahan Puspita Bengkuring Blok H No.04       | - | √ |
| Oong         | Jl Djugung Hanafiah Perum Puspita Bengkuri      | - | √ |
| Chandra      | Jl Djugung Hanafiah Perum Puspita Bengkuri      | - | √ |
| Hana         | Perumahan Puspita Bengkuring Blok J No.03       | - | √ |
| Danang       | Jl Djugung Hanafiah Perum Puspita Bengkuri      | - | √ |
| Yasin        | Jl Djugung Hanafiah Perum Puspita Bengkuri      | - | √ |
| Dira         | Perumahan Puspita Bengkuring Blok K No.01       | - | √ |
| Risa         | Perumahan Puspita Bengkuring Blok K No. 09      | - | √ |
| Aisyah       | Perumahan Puspita Bengkuring Blok K No. 12      | - | √ |
| Roni         | Perumahan Puspita Bengkuring Blok K No. 02      | - | √ |
| Faris        | Perumahan Puspita Bengkuring Blok K No. 04      | - | √ |
| Hendra       | Perumahan Puspita Bengkuring Blok K No. 10      | - | √ |
| Rani         | Perumahan Puspita Bengkuring Blok K No. 12      | - | √ |
| Ali          | Tepian 11 No 9 Rt 3                             | - | √ |
| Muhtar       | Jalan Pm Noor, Rapak Binuang 2 Gang Berkah      | - | √ |
| Muhtar       | Rapak Benuang 2 Rt 26 No 100                    | - | √ |
| Rahman       | Jalan Pm Noor, Rapak Binuang 2 Gang Berkah      | - | √ |
| Amirsam      | Jalan Samarinda Bontang No.023 Rt. 02 Kelurahan | - | √ |
| Budiansyah   | Poros Samarinda Bontang                         | - | √ |
| Winda        | Sawi 10 B/243                                   | - | √ |
| Sukardi      | Perum Bengkuring Rt 70 No 54                    | - | √ |
| Sutrisno     | Kestela 2 Blok A No 254 Perumnas Bengkuring     | - | √ |
| Dian         | Kestela 2 Blok A-178 Bengkuring                 | - | √ |
| Arum         | Kestela 2 Blok A No 254 Perumnas Bengkuring     | - | √ |
| Adin         | Kestela 2 Blok A No 254 Perumnas Bengkuring     | - | √ |
| Anto         | Kestela 10 Blok A-327 Bengkuring                | - | √ |
| Alo          | Kestela 9 No A 395 Bengkuring                   | - | √ |
| Yuliana      | Djugung Hanafiah 2 No 10B Rt 51                 | - | √ |
| Agus         | Perum Puspita Bkrg Blok Aj - 21                 | - | √ |
| Ayu          | Perum Puspita Bkrg Blok Ai - 10                 | - | √ |
| Pina         | Puspita Bengkuring Blok A1 1B                   | - | √ |
| Oom          | Perum Puspitablok Ai-34                         | - | √ |
| Ika          | Puspita Prm Bengkuring Blk Ah No 26             | - | √ |
| Anto         | Puspita Prm Bengkuring Blk As No 06             | - | √ |
| Siti         | Baru Puspita Bengkuring No 314                  | - | √ |
| Yusuf        | Puspita Prm Bengkuring Blk Ac/10                | - | √ |
| Basuki       | Puspita Prm Bengkuring Blk Ad No 24             | - | √ |
| Jukhliah     | Budaya Pampang Rt 04                            | - | √ |
| Rabbana      | Jl Bayur Rt 19                                  | √ | - |
| Rahma        | Jl Kestela 9                                    | √ | - |
| Wahyuti      | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 5               | √ | - |
| Nur Ainu     | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri Blok A          | √ | - |
| Siti Kartina | Jl Kh Wahid Hasyim Perumahan Mutiara Indah      | √ | - |
| Ica          | Perumahan Mutiara Indah                         | √ | - |
| Siah         | Jl Djugung Hanafiah Perum Puspita Bengkuri      | √ | - |
| Eva          | Perumahan Puspita Bengkuring Blok H No 06       | √ | - |
| Galih        | Perumahan Puspita Bengkuring Blok H No 08       | √ | - |

|              |                                           |   |   |
|--------------|-------------------------------------------|---|---|
| Kiki         | Perumahan Puspita Bengkuring Blok J No 01 | √ | - |
| Hendriansyah | Perumahan Puspita Bengkuring Blok J No 02 | √ | - |
| Zahrah       | Perumahan Puspita Bengkuring Blok J No 06 | √ | - |
| Gibran       | Perumahan Puspita Bengkuring Blok J No 08 | √ | - |
| Salma        | Perumahan Puspita Bengkuring Blok K No 06 | √ | - |

## KETERJANGKAUAN

| 6               | Penyesuaian tarif air                      |            |             |
|-----------------|--------------------------------------------|------------|-------------|
| Nama            | Alamat                                     | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Lida            | Jl Bengkuring Raya Gg Istiqomah            | -          | √           |
| Syamsul         | Jl Lempake Raya Gg Rahayu Rt 17            | -          | √           |
| Wahyuni         | Jl Lempake Raya Gg Makmur                  | -          | √           |
| Nurul Faradilla | Jl Lempake Jaya Gg Makmur                  | -          | √           |
| Jamiin          | Jl Lempake Jaya Perumahan Graha Mandiri    | -          | √           |
| Marsella        | Jl Lempake Jaya Peruk Graha Mandiri 2      | -          | √           |
| Ulfa            | Jl Wanyi 1 Rt 22                           | -          | √           |
| Yulia           | Jl Wanyi 1 Rt 22                           | -          | √           |
| Linda Widia     | Jl Durian Rt 54                            | -          | √           |
| Asma            | Jl Durian Rt 54                            | -          | √           |
| Jarni           | Jl Durian 1 Rt 54                          | -          | √           |
| Lela            | Jl Durian 1 Rt 54                          | -          | √           |
| Hasan           | Jl Durian 1 Rt 54                          | -          | √           |
| Kurnia          | Jl Durian 1 Rt 54                          | -          | √           |
| Riani           | Jl Durian 2 Rt 58                          | -          | √           |
| Krisensia       | Jl Desa Budaya Pampang Rt 03 No 26         | -          | √           |
| Mery            | Jl Durian 2 Rt 58                          | -          | √           |
| Santih          | Jl Durian 2                                | -          | √           |
| Wati            | Jl Wanyi Gang Bersama No 7A Rt 53          | -          | √           |
| Sara            | Jl Wanyi Gang Bersama                      | -          | √           |
| Herman          | Jl Padat Karya Gang Pengeran               | -          | √           |
| Yuni            | Jl Padat Karya Gang Pengeran               | -          | √           |
| Pujiawati       | Jl Padat Karya Gang Pengeran               | -          | √           |
| Mocshin         | Jl Padat Karya Gang Pengeran               | -          | √           |
| Erliana         | Jl Padat Karya Gang Pengeran               | -          | √           |
| Mujianto        | Jl Padat Karya Gang Pengeran               | -          | √           |
| Herman          | Jl Padat Karya Gang Pengeran               | -          | √           |
| Rika            | Jl Padat Karya Gang Pengeran               | -          | √           |
| Rina            | Jl Padat Karya Gang Pengeran Rt 21         | -          | √           |
| Marsin          | Jl Pm Noor Perum Rapak Bw Unag Blok Bd 12  | -          | √           |
| Rini            | Jl Pm Noor Prum Rapak Benuang Blok Bd Rt 2 | -          | √           |
| Ambarotim       | Jl Kestela 9                               | -          | √           |
| Marsel          | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Blok Bi No  | -          | √           |
| Acil Puput      | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Blok Be Rt  | -          | √           |
| Abah Nur        | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 28       | -          | √           |
| Pia             | Jl Kestela 9                               | -          | √           |
| Kiran           | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Blok Ad 1   | -          | √           |
| Yeni            | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Blok Ac No  | -          | √           |
| Tio             | Jl Rapak Benuang No 56 Rt 26               | -          | √           |
| Arifin          | Jl Kestela 8                               | -          | √           |
| Sira            | Jl Ahim Gang Ahim 9                        | -          | √           |
| Parlan          | Jl Ahim Gang Ahim 8                        | -          | √           |
| Yani            | Jl Ahim Gang Ahim 8                        | -          | √           |

|              |                                            |   |   |
|--------------|--------------------------------------------|---|---|
| Ririn        | Jl Ahim                                    | - | √ |
| Mama Azah    | Jl Ahim                                    | - | √ |
| Mama Gilang  | Jl Ahim                                    | - | √ |
| Karla        | Jl Ahim                                    | - | √ |
| Ana          | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27       | - | √ |
| Bulan        | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27       | - | √ |
| Dewi         | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27       | - | √ |
| Marlina      | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27       | - | √ |
| Ale          | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27       | - | √ |
| Bida         | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27       | - | √ |
| Tinar        | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27       | - | √ |
| Husna        | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27       | - | √ |
| Bule Ndut    | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27       | - | √ |
| Oda          | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27       | - | √ |
| Amelia       | Jl Pm Noor Perum Rapak Benuang Rt 27       | - | √ |
| Rustani      | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Tejo         | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Chika        | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Winarto      | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Hoirul       | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Tasya        | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Fitriani     | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Alif         | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Ita          | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Lilis        | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Ombeng       | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri            | - | √ |
| Hardi        | Jl Padat Karya (Jl Wanyi) No 43            | - | √ |
| Sintiya      | Jl Padat Karya Gg Wanyi 1                  | - | √ |
| Setiawan     | Jl Padat Karya Gg Wanyi 1                  | - | √ |
| Zahra        | Jl Padat Karya Gg Wanyi 1 No 12            | - | √ |
| Siti Aminah  | Jl Padat Karya Gg Wanyi 1 No 01            | - | √ |
| Rustanto     | Jl Padat Karya Gg Durian 2                 | - | √ |
| Mariyah      | Jl Padat Karya Gg Durian 3                 | - | √ |
| Nur Hasanah  | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Erna         | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Nur Alamsyah | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Lisda        | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Ipah         | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Iin          | Perumahan Puspita Bengkuring               | - | √ |
| Suriyadi     | Budaya Pampang Rt 1                        | - | √ |
| Nanik        | Budaya Pampang Rt 1                        | - | √ |
| Ambo         | Budaya Pampang Rt 1                        | - | √ |
| Suci         | Budaya Pampang Rt 1                        | - | √ |
| Ramli        | Budaya Pampang Rt 1                        | - | √ |
| Siti         | Budaya Pampang Rt 1                        | - | √ |
| Fatimah      | Budaya Pampang Rt 1                        | - | √ |
| Siah         | Jl Djagung Hanafiah Perum Puspita Bengkuri | - | √ |
| Siti         | Jl Djagung Hanafiah Perum Puspita Bengkuri | - | √ |
| Chandra      | Jl Djagung Hanafiah Perum Puspita Bengkuri | - | √ |
| Ulung        | Jl Djagung Hanafiah Perum Puspita Bengkuri | - | √ |
| Aang         | Jl Djagung Hanafiah Perum Puspita Bengkuri | - | √ |
| Wahid        | Jl Djagung Hanafiah Perum Puspita Bengkuri | - | √ |



|               |                                             |   |   |
|---------------|---------------------------------------------|---|---|
| Winda         | Sawi 10 B/243                               | - | √ |
| Sukardi       | Perum Bengkuring Rt 70 No 54                | - | √ |
| Sutrisno      | Jl Kestela 2 Blok A No 254 Perumnas Bengkur | - | √ |
| Dian          | Jl Kestela 2 Blok A-178 Bengkuring          | - | √ |
| Arum          | Jl Kestela 2 Blok A No 254 Perumnas Bengkur | - | √ |
| Adin          | Jl Kestela 2 Blok A No 254 Perumnas Bengkur | - | √ |
| Andi          | Jl Kestela 2 No Tk 03 Rt 35 Bengkuring      | - | √ |
| Alo           | Jl Kestela 9 No A 395 Bengkuring            | - | √ |
| Suhartanto    | Jagung Hanafiah No 15                       | - | √ |
| Agus          | Perum Puspita Bkrng Blok Aj - 21            | - | √ |
| Pina          | Puspita Bengkuring Blok A1 1B               | - | √ |
| Oom           | Perum Puspitablok Ai-34                     | - | √ |
| Ika           | Puspita Prm Bengkuring Blk Ah No 26         | - | √ |
| Anto          | Puspita Prm Bengkuring Blk As No 06         | - | √ |
| Siti          | Baru Puspita Bengkuring No 314              | - | √ |
| Akip          | Baru Puspita Bengkuring No 314              | - | √ |
| Yusuf         | Puspita Prm Bengkuring Blk Ac/10            | - | √ |
| Syamsudin     | Puspita Prm Bengkuring Blk Ac No 11         | - | √ |
| Basuki        | Puspita Prm Bengkuring Blk Ad No 24         | - | √ |
| Tekno         | Jl Lempake Raya Gg 1 No 95 Rt 14            | √ | - |
| Putra         | Jl Bugis Mugirejo                           | √ | - |
| Muslihin      | Jl Lempake Jaya Gg Rahayu                   | √ | - |
| Yana          | Jl Lempake Jaya Perum Graha Mandiri 2       | √ | - |
| Sairuddin     | Jl Wanyi Gang Bersama No 57 RT 53           | √ | - |
| Susilawati    | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 2           | √ | - |
| Wahyuti       | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 5           | √ | - |
| Elvina        | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri 4           | √ | - |
| Nur ainu      | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri Blok A      | √ | - |
| Yuni          | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri             | √ | - |
| Diaz          | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri             | √ | - |
| Sri Rindayani | Jl Padat Karya Gg Karya Mandiri             | √ | - |
| Omri          | Jl Padat Karya Gg Wanyi 1 No 23             | √ | - |
| Kartini       | Jl Padat Karya Gg Durian 3                  | √ | - |

KECAMATAN SUNGAI PINANG

| NO.                           | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                                    | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2025 DALAM ANGKA |             |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)  |                                                                                |                                                      |             |
| 4                             | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru |                                                      |             |
| Nama                          | Alamat                                                                         | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Rusmini                       | Jl Damanhuri Gg 3                                                              | -                                                    | √           |
|                               |                                                                                |                                                      |             |
| 5                             | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran                     |                                                      |             |
| Nama                          | Alamat                                                                         | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Anita                         | Jl Damanhuri Gg 3B                                                             | -                                                    | √           |
| Edy                           | Jl Damanhuri Gg 1                                                              | -                                                    | √           |
| M Ridwan                      | Jl Damanhuri Gg 3B                                                             | -                                                    | √           |
|                               |                                                                                |                                                      |             |
| 6                             | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan               |                                                      |             |
| Nama                          | Alamat                                                                         | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Fatimah                       | Jl Damanhuri Gg 5                                                              | -                                                    | √           |
| Asniwati                      | Jl Damanhuri Gg 3                                                              | -                                                    | √           |
| Saifuddin                     | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat                                                    | -                                                    | √           |
|                               |                                                                                |                                                      |             |
| JAMINAN (ASSURANCE)           |                                                                                |                                                      |             |
| 7                             | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan           |                                                      |             |
| Nama                          | Alamat                                                                         | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Anita                         | Jl Damanhuri Gg 3B Rt 27                                                       | -                                                    | √           |
| Yani                          | Jl Damanhuri Gg 3                                                              | -                                                    | √           |
|                               |                                                                                |                                                      |             |
| 8                             | Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran                                     |                                                      |             |
| Nama                          | Alamat                                                                         | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Rahmawati                     | Jl Damanhuri Gg 3                                                              | -                                                    | √           |
|                               |                                                                                |                                                      |             |
| 9                             | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik                    |                                                      |             |
| Nama                          | Alamat                                                                         | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Anita                         | Jl Damanhuri Gg 3B Rt 27                                                       | -                                                    | √           |
| Dian                          | Jl Gn Lingai Gg Sepakat Blok B                                                 | -                                                    | √           |
|                               |                                                                                |                                                      |             |
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY) |                                                                                |                                                      |             |
| 10                            | Sikap petugas di loket-loket pembayaran                                        |                                                      |             |
| Nama                          | Alamat                                                                         | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Anita                         | Jl Damanhuri Gg 3B Rt 27                                                       | -                                                    | √           |
|                               |                                                                                |                                                      |             |
| 11                            | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya            |                                                      |             |
| Nama                          | Alamat                                                                         | Tidak Puas                                           | Kurang Puas |
| Rahmawati                     | Jl Damanhuri Gg 3                                                              | -                                                    | √           |
| Dian                          | Jl Gn Lingai Gg Sepakat Blok B                                                 | -                                                    | √           |
|                               |                                                                                |                                                      |             |

## BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)

| 13            | Kebersihan kantor pelayanan secara umum |            |             |
|---------------|-----------------------------------------|------------|-------------|
| Nama          | Alamat                                  | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Riri          | Jl Damanhuri Gg 1                       | -          | √           |
|               |                                         |            |             |
| 17            | Fasilitas kebersihan toilet / WC        |            |             |
| Nama          | Alamat                                  | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Rahmawati     | Jl Damanhuri Gg 3                       | -          | √           |
| M Ilham       | Jl DI Panjaitan Gg Pulau Indah          | -          | √           |
|               |                                         |            |             |
| 1             | Tekanan air                             |            |             |
| Nama          | Alamat                                  | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Asmiati       | Jl Kemakmuran Gg KNPI No 24 RT 45       | -          | √           |
| Suroso        | Jl Kemakmuran Gg KNPI No 09 RT 24       | -          | √           |
| Hafit         | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat No 08 RT 26 | -          | √           |
| Hamsiah       | Jl Kemakmuran Gg KNPI No 22 RT 20       | -          | √           |
| Suriani       | Jl Kemakmuran Gg KNPI Rt 21 No 31       | -          | √           |
| Ramli         | Jl Kemakmuran Gg KNPI                   | -          | √           |
| Tukidi        | Jl Kemakmuran Gg KNPI                   | -          | √           |
| Rochima       | Jl Kemakmuran Gg KNPI Blok B RT 21      | -          | √           |
| Sanoro        | Jl Kemakmuran Gang KNPI                 | -          | √           |
| Mustamin      | Jl Kemakmuran Gg KNPI RT 21             | -          | √           |
| Marsih        | Jl Kemakmuran Gg KNPI                   | -          | √           |
| Darmawati     | Jl Kemakmuran Gang KNPI Rt 21 No 9a     | -          | √           |
| Wagimin       | Jl Ahmad Yani Gang Masyarakat Rt 26     | -          | √           |
| Muhammad Amin | Jl Kemakmuran Gang KNPI Rt 20 No 14     | -          | √           |
| Dra lty       | Jl Kemakmuran Gg KNPI                   | -          | √           |
| Wahid         | Jl Kemakmuran Gg KNPI Rt 38             | -          | √           |
| Ahamad        | Jl Kemakmuran Gg KNPI No 08 Rt 24       | -          | √           |
| Masjid        | Jl Kemakmuran Gg KNPI Rt 24             | -          | √           |
| Kurnia        | Jl Kemakmuran Gg KNPI No 32             | -          | √           |
| Sulasti       | Jl Kemakmuran Gg KNPI Rt 20             | -          | √           |
| Aldi Hidayat  | Jl Kemakmuran Gg KNPI Rt 20             | -          | √           |
| Malaning      | Jl Kemakmuran Gg KNPI No 49 Rt 79       | -          | √           |
| Marina        | Jl Kemakmuran Gg KNPI                   | -          | √           |
| Ratnawati     | Jl Kemakmuran Gg KNPI Rt 79             | -          | √           |
| Ardian        | Jl Kemakmuran Gg KNPI No 41 Rt 20       | -          | √           |
| Budianto      | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat No 35 Rt 26 | -          | √           |
| Rosana        | Jl Damanhuri 2 Rt 29                    | -          | √           |
| Anita         | Jl Damanhuri Gg 3B RT 27                | -          | √           |
| Ririe         | Jl Damanhuri Gg 1                       | -          | √           |
| Fatimah       | Jl Damanhuri Gg 5                       | -          | √           |
| Yani          | Jl Damanhuri Gg 3                       | -          | √           |
| Arisman       | Jl Kemakmuran Gg KNPI No 09 Rt 46       | -          | √           |
| Arbayah       | Jl Kemakmuran Gg KNPI                   | -          | √           |
| Santoso       | Jl Kemakmuran Gg KNPI                   | -          | √           |
| Salasiah      | Jl Kemakmuran Gg KNPI No 4              | -          | √           |
| Seli          | Jl Kemakmuran Gg KNPI                   | -          | √           |
| Rustanti      | Jl Kemakmuran Gg KNPI                   | -          | √           |
| Umi           | Jl Kemakmuran Gg KNPI NO 132 Rt 79      | -          | √           |
| Dela          | Jl Kemakmuran Gg KNPI                   | -          | √           |

|               |                                         |   |   |
|---------------|-----------------------------------------|---|---|
| Zainal        | Jl Ahmad Yani gang Kemakmuran Rt 19     | - | √ |
| Siti          | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat             | - | √ |
| Dahlan        | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat             | - | √ |
| Tiara         | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat             | - | √ |
| Indri         | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat Rt 19       | - | √ |
| Nita          | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat Rt 19       | - | √ |
| Rahma         | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat Rt 19       | - | √ |
| Nining        | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat             | - | √ |
| Andam Dewi    | Jl Kemakmuran Gg KNPI                   | - | √ |
| Farida        | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat             | - | √ |
| Nawal         | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat             | - | √ |
| Hasna         | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat             | - | √ |
| Udin          | Jl Gn Lingai Samping Gg Sepakat         | - | √ |
| Upik          | Jl Gunung Lingai Gg Rahman No 32        | - | √ |
| Rusdi         | Jl Gn Lingai Gg Sepakat                 | - | √ |
| Santi         | Jl Gn Lingai Gg Sepakat                 | - | √ |
| Cahaya        | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat No 33        | - | √ |
| Rade          | Jl Gn Lingai Gg Sepakat Blok B No 14    | - | √ |
| Citra         | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok B       | - | √ |
| Diah          | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok B       | - | √ |
| Resa          | Jl Gn Lingai Gg Sepakat Blok B          | - | √ |
| Maulida       | Jl Gn Lingai Gg Sepakat                 | - | √ |
| Baga          | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok A       | - | √ |
| Nia           | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat              | - | √ |
| Satya         | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok C       | - | √ |
| Bagaskara     | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok C No 42 | - | √ |
| Lilik         | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok D       | - | √ |
| Rendra        | Jl Gn Lingai Gg Sepakat Blok F          | - | √ |
| Ratih         | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok E No 46 | - | √ |
| Bram          | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat              | - | √ |
| Tiara         | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat              | - | √ |
| Anggun        | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok H       | - | √ |
| Gadis         | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok H No 19 | - | √ |
| Resty         | Jl Gn Lingai Gg Sepakat Blok G          | - | √ |
| Suwardi       | Jl Mugirejo Gang Manunggal RT 40        | - | √ |
| Pujianto      | Jl Mugirejo Gang Manunggal              | - | √ |
| Warno         | Jl Mugirejo Gang Manunggal Makmur RT 6  | - | √ |
| Haryono       | Jl Mugirejo Gang Manggu Makmur RT 06    | - | √ |
| Rohim         | Jl Mugirejo Gang Manggu Makmur RT 06    | - | √ |
| Yamin         | Jl Mugirejo Gang Manggu Makmur RT 06    | - | √ |
| Paren         | Jl Gunung Lingai Gg Bidan               | - | √ |
| Zidan         | Jl Gn Lingai Gg Harkat                  | - | √ |
| Abdul         | Jl Gn Lingai Gg Harkat                  | - | √ |
| Losa          | Jl Gunung Lingai Gg Bidan               | - | √ |
| Juhairiah     | Jl Gn Lingai Gg Harkat                  | - | √ |
| Tomo          | Jl Gn Lingai Gg Harkat                  | - | √ |
| Mahmud        | Jl Gn Lingai Gg Harkat                  | - | √ |
| Ramlan        | Jl Gn Lingai Gg Harkat                  | - | √ |
| Jamal         | Jl Gn Lingai Gg Harkat                  | - | √ |
| Mama Sendi    | Jl Mugirejo Gang Sujono Rt 03           | - | √ |
| Madan         | Jl Gn Lingai Gg Berkat                  | - | √ |
| Ella Fitriani | Jl Gn Lingai Gg Berkat Rt 05            | - | √ |

|                |                                           |   |   |
|----------------|-------------------------------------------|---|---|
| Zizah          | Jl Gn Lingai Gg Harkat Blok B             | - | √ |
| Budianto       | Jl Gunung Lingai Gg Musyawarah            | - | √ |
| Siti Maimunah  | Jl Gn Lingai Gg Bidan Rt 4                | - | √ |
| Zulia          | Jl Gunung Lingai Gg Musyawarah            | - | √ |
| Rhiza Putri    | Jl Gunung Lingai Gg Musyawarah            | - | √ |
| Adelia         | Jl Gunung Lingai Gg Musyawarah            | - | √ |
| Khabir         | Jl Gn Lingai Gg Tongkol                   | - | √ |
| Faridah        | Jl Gn Lingai Gg Harkat RT 04              | - | √ |
| Juheriah       | Jl Gn Lingai Gg Harkat Blok B no 17 RT 04 | - | √ |
| Farid          | Jl Pemuda 3 Blok.c No.95 RT.5             | - | √ |
| Sri Purwantini | Jl Pemuda 3 Blok C                        | - | √ |
| Lisa           | Jl Pemuda 3 Blok.c RT.5                   | - | √ |
| Joko           | Jl Pemuda 3 Blok. B No.40 RT.5            | - | √ |
| Rustanto       | Jl Gunung Lingai Gg Mufakat               | - | √ |
| Kristina       | Jl Gunung Lingai Gg Mufakat               | - | √ |
| Duta           | Jl Gunung Lingai Gg Mufakat               | - | √ |
| Hadrah         | Jl Gunung Lingai Gg Hajah Salamah         | - | √ |
| Santo          | Jl Gunung Lingai Gg Musyawarah            | - | √ |
| Asnah          | Jl Gunung Lingai Gg Musyawarah            | - | √ |
| Suripmiyati    | Jl Gunung Lingai Gg Harkat Rt 22          | - | √ |
| Abu Bakar      | Jl Gn Lingai Gg Hidayah Blok B Rt 3       | - | √ |
| Sudarni        | Jl Gunung Lingai Gg Harkat Blok B         | - | √ |
| Fani           | Jl Gunung Lingai Gg Harkat                | - | √ |
| Yolanda        | Jl Gunung Lingai Gg Harkat                | - | √ |
| Suryo          | Jl Gn Lingai Gg Berkat Rt 5               | - | √ |
| Baskara        | Jl Gunung Lingai Gg Harkat Blok Badrun    | - | √ |
| Gery           | Jl Gunung Lingai Gg Sepakat               | - | √ |
| Ardi           | Jl Gunung Lingai Gg Sepakat               | - | √ |
| Bakrie         | Jl Gunung Lingai Gg Sepakat               | - | √ |
| Cahya          | Jl Gunung Lingai Gg Sepakat RT 31         | - | √ |
| Disnin Bit     | Jl Di Panjaitan Lokasi A                  | - | √ |
| Yati           | Jl S Parman Gg 4 Rt 29 No 65              | - | √ |
| Rokayah        | Jl S Parman Gg 4 Rt 28 No 07              | - | √ |
| Norma          | Jl S Parman Gg 4 Rt 25 No 69              | - | √ |
| Anang          | Jl Sejahtera 1 Gg Pulau Indah Rt 34       | - | √ |
| Aspul Anwar    | Jl DI Panjaitan Gg Pulau indah            | - | √ |
| M.Ilham        | Jl DI Panjaitan Gg Pulau indah            | - | √ |
| Jauyah         | Jl DI Panjaitan Gg Pulau indah            | - | √ |
| Jafar          | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2                 | - | √ |
| Jerry          | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2                 | - | √ |
| Gafur          | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2                 | - | √ |
| Ajay           | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2                 | - | √ |
| Denis          | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 No 37           | - | √ |
| Gina           | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 No 17           | - | √ |
| Sri            | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2                 | - | √ |
| Lia            | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 No 27           | - | √ |
| Wiwik          | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 No 26           | - | √ |
| Dirga          | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 No 25           | - | √ |
| Haikal         | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 No 23           | - | √ |
| Gina           | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 No 21           | - | √ |
| Yanto          | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 No 22           | - | √ |
| Mansuri        | Jl Achmad Yani Gg Cahaya Baru No 10 RT 17 | - | √ |

|             |                                            |   |   |
|-------------|--------------------------------------------|---|---|
| Surianti    | Gg Cahaya No 26 Rt 18                      | - | √ |
| Wahid       | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 Blok A No 65     | - | √ |
| Faris       | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 Blok A No 64     | - | √ |
| Rio         | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 Blok A           | - | √ |
| Jueng       | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 Blok A No 69     | - | √ |
| Fikri       | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 Blok A           | - | √ |
| Linda       | Gg Masyarakat No 31 Rt 19                  | - | √ |
| Sriatun     | Jl Achmad Yani Gg Cahaya Baru, No 71 RT 18 | - | √ |
| Rudi        | Gg PLN No 40 Rt 23                         | - | √ |
| Nurilah     | Gg PLN No.48 Rt 23                         | - | √ |
| Purwanto    | Gg PLN No 50 Rt 23                         | - | √ |
| Ewva        | Gg PLN No 58 Rt 23                         | - | √ |
| Yatmi       | Gg PLN No 52 Rt 23                         | - | √ |
| Susriani    | Gg PLN Rt 23                               | - | √ |
| Slamet      | Gg PLN No 8 Rt 22                          | - | √ |
| Wiwik       | Gg PLN No 06 Rt 22                         | - | √ |
| Siti        | Gg PLN Rt 22                               | - | √ |
| Dewi        | Jl Kemakmuran Gg PLN Blok A RT 22          | - | √ |
| Suwito      | Jl Kemakmuran Gg PLN Blok B No 3 Rt 25     | - | √ |
| Mega        | Jl Kemakmuran Gg PLN Blok B RT 22          | - | √ |
| Indah       | Jl Gatoto Subroto Gg 11 No 3               | - | √ |
| Sapto       | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 5                | - | √ |
| Sri         | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 7                | - | √ |
| Esti        | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 11               | - | √ |
| Ratih       | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 15               | - | √ |
| Candra      | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 17               | - | √ |
| Menur       | Jl Gatot Subroto Gg 11                     | - | √ |
| Baskara     | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 2                | - | √ |
| Zaini       | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto No 33   | - | √ |
| Hanif       | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto No 46   | - | √ |
| Sari        | Jl Gatut Subroto Gg 16 No 15               | - | √ |
| Lola        | Jl Gatut Subroto Gg 16 No 13               | - | √ |
| Gazali      | Jl AM Sangaji Gg 1 Rt 74                   | - | √ |
| Arpan       | Jl AM Sangaji Gg 3 No 42                   | - | √ |
| Hadiwaluyo  | Jl AM Sangaji Gg Abul Hasan Rt 04 No 15    | - | √ |
| Suparno     | Jl AM Sangaji Gg 5 Rt 04 No 20D            | - | √ |
| Molyati     | Jl AM Sangaji Gg 9 Rt 07                   | - | √ |
| Suriyati    | Jl AM Sangaji Gg Virgo Rt 09 No 28         | - | √ |
| Mustafa     | Jl AM Sangaji Gg Virgo Rt 09               | - | √ |
| Kasmawati   | Jl AM Sangaji Gg 19 RT 65 No 66            | - | √ |
| Syahrani As | Jl AM Sangaji Gg 16                        | - | √ |
| Kuhana      | Jl AM Sangaji Gg 25 No 54                  | - | √ |
| Maidi       | Jl AM Sangaji Gg 18 RT 64 No 47            | - | √ |
| Supatmi     | Jl AM Sangaji Gg 18 No 35                  | - | √ |
| Kamaruddin  | Jl AM Sangaji Gg 18 RT 21 No 31            | - | √ |
| Thamrin     | Jl AM Sangaji Gg 18 Rt 53 No 202           | - | √ |
| Ardani      | Jl AM Sangaji Gg 16                        | - | √ |
| Idhamsyah   | Jl AM Sangaji Gg 16 No 32                  | - | √ |
| Samsu       | Jl DI Panjaitan Gg 4 RT 37                 | - | √ |
| Suud        | Jl DI Panjaitan                            | - | √ |
| Supu        | Jl DI Panjaitan Gg 4 RT 09 No 16           | - | √ |
| Kariman     | Jl DI Panjaitan Gg 4 RT 09                 | - | √ |

|           |                                     |   |   |
|-----------|-------------------------------------|---|---|
| Supriyadi | Jl DI Panjaitan Gg 2 Rt 36          | - | √ |
| Rahmad    | Jl DI Panjaitan Gg 2 RT 36          | - | √ |
| Endy      | Jl DI Panjaitan Gg 2 RT 36          | - | √ |
| Khotimah  | Jl DI Panjaitan Gg 2 RT 36          | - | √ |
| Siti      | Jl DI Panjaitan Gg 2 RT 36 No 134   | - | √ |
| Maulidah  | Jl DI Panjaitan Gg 2 RT 36 No 133   | - | √ |
| Tumar     | Jl DI Panjaitan Gg 2 RT 36 No 132   | - | √ |
| Agus      | Jl DI Panjaitan Gg 2 RT 36          | - | √ |
| Sunarti   | Jl DI Panjaitan Gg 1A RT 36 No 25   | - | √ |
| Samsuddin | Jl DI Panjaitan Gg 1A RT 36 No 13   | - | √ |
| Rahmani   | Jl DI Panjaitan Gg 1A RT 36 No 38   | - | √ |
| Said      | Jl Pemuda 3 Rt 32                   | - | √ |
| Rosmiwati | Jl Pemuda 4                         | - | √ |
| Sahariah  | Jl Pemuda 4                         | - | √ |
| Altaf     | Jl Gn Lingai Gg Rahmat Blok A       | √ | - |
| Nur       | Jl Gn Lingai Gg Harkat Blok B Rt 04 | √ | - |

### KUALITAS

| 2           | Kejernihan Air                            |            |             |
|-------------|-------------------------------------------|------------|-------------|
| Nama        | Alamat                                    | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Arni        | Damanhuri 2 Rt 29                         | -          | √           |
| Erna        | Jl Damanhuri Gg 3B Rt 27                  | -          | √           |
| Anita       | Jl Damanhuri Gg 3B Rt 27                  | -          | √           |
| Nuriah      | Jl Damanhuri Gg 1                         | -          | √           |
| Ririe       | Jl Damanhuri Gg 1                         | -          | √           |
| Rusmini     | Jl Damanhuri Gg 3                         | -          | √           |
| Raisya      | Jl Damanhuri Gg 3                         | -          | √           |
| Rusdi       | Jl Gn Lingai Gg Sepakat                   | -          | √           |
| Dian        | Jl Gn Lingai Gg Sepakat Blok B            | -          | √           |
| Maulida     | Jl Gn Lingai Gg Sepakat                   | -          | √           |
| Rendra      | Jl Gn Lingai Gg Sepakat Blok F            | -          | √           |
| Resty       | Jl Gn Lingai Gg Sepakat Blok G            | -          | √           |
| Abdul       | Jl Gn Lingai Gg Harkat                    | -          | √           |
| Saipul      | Jl Mugirejo Gang Manunggal 1              | -          | √           |
| Mahmud      | Jl Gn Lingai Gg Harkat                    | -          | √           |
| Jamal       | Jl Gn Lingai Gg Harkat                    | -          | √           |
| Madan       | Jl Gn Lingai Gg Harkat                    | -          | √           |
| Zizah       | Jl Gn Lingai Gg Harkat Blok B             | -          | √           |
| Jamilah     | Jl Gn Lingai Gg Harkat Blok B             | -          | √           |
| Jamil       | Jl Gunung Lingai Gg Musyawarah            | -          | √           |
| Zainuddin   | Jl Gn Lingai Gg Tongkol                   | -          | √           |
| Khabir      | Jl Gn Lingai Gg Tongkol                   | -          | √           |
| Ade         | Jl Gn Lingai Gg Tongkol                   | -          | √           |
| Faridah     | Jl Gn Lingai Gg Harkat Rt 04              | -          | √           |
| Nur         | Jl Gn Lingai Gg Harkat Blok B No 14 Rt 04 | -          | √           |
| M. Bakri    | Jl Pemuda 4 Rt 6 No 122                   | -          | √           |
| Lisa        | Jl Pemuda 3 Blok C Rt.5                   | -          | √           |
| Wijianto    | Jl DI Pandjaitan Gg 1A No 06 Rt 36        | -          | √           |
| Disnin Bit  | Jl Di Panjaitan Lokasi A Rt               | -          | √           |
| Supatmawati | Jl Di Panjaitan Gg Sejahtera Indah 1      | -          | √           |
| Aspul Anwar | Jl Di Panjaitan Gg Pulau Indah            | -          | √           |
| M.Ilham     | Jl Di Panjaitan Gg Pulau Indah            | -          | √           |

|              |                                               |   |   |
|--------------|-----------------------------------------------|---|---|
| Atin         | Jl Di Panjaitan Gg Pulau Indah                | - | √ |
| Jaayah       | Jl Di Panjaitan Gg Pulau Indah                | - | √ |
| Ridho        | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2                     | - | √ |
| Jafar        | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2                     | - | √ |
| Ratih        | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 No 40               | - | √ |
| Aditya       | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2                     | - | √ |
| Sari         | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2                     | - | √ |
| Tirta        | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2                     | - | √ |
| Marthadillah | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 No 36               | - | √ |
| Wahyudi      | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 No 35               | - | √ |
| Raffi        | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 No 33               | - | √ |
| Yakub        | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2                     | - | √ |
| Gina         | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 No 17               | - | √ |
| Armis        | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 No 29               | - | √ |
| Nasution     | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2                     | - | √ |
| Sri          | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2                     | - | √ |
| Andung       | Jl Ahmad Yani Gg Cahaya Baru                  | - | √ |
| Hj Mujanah   | Jl Achmad Yani Gg Cahaya Baru No 3 Rt 17      | - | √ |
| Sariani      | Jl Achmad Yani Gg Cahaya Baru No 15 Rt 18     | - | √ |
| Hj Sunarsih  | Jl Achmad Yani Gg Cahaya Baru No 08 Rt 17     | - | √ |
| Yumna        | Gg Cahaya No 20 Rt 18                         | - | √ |
| Hermawan     | Gg Cahaya No 22 Rt 18                         | - | √ |
| Surianti     | Gg Cahaya No 26 Rt 18                         | - | √ |
| Sriatun      | Jl Achmad Yani Gang Cahaya Baru No 71 Rt 18   | - | √ |
| Rudi         | Jl Achmad Yani Gg Pln No 40 Rt 23             | - | √ |
| Mualib       | Jl Achmad Yani Gang Pln No 46 Rt 23 Kelurahan | - | √ |
| Ewva         | Jl Achmad Yani Gg Pln No 58. Rt 23            | - | √ |
| Yatmi        | Jl Achmad Yani Gg Pln No 52. Rt 23            | - | √ |
| Susriani     | Jl Achmad Yani Gg Pln No. Rt 23               | - | √ |
| Sumarni      | Jl Kemakmuran Gg Pln No Rt 23                 | - | √ |
| Sapto        | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 5                   | - | √ |
| Satya        | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 13                  | - | √ |
| Candra       | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 17                  | - | √ |
| Iqbal        | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto No 29      | - | √ |
| Samsu        | Jl Di Panjaitan Gg 4 Rt 37                    | - | √ |
| Suud         | Jl Di Panjaitan                               | - | √ |
| Supu         | Jl Di Panjaitan Gg 4 Rt 09 No 16              | - | √ |
| Kariman      | Jl Di Panjaitan Gg 4 Rt 09                    | - | √ |
| Supriyadi    | Jl Di Panjaitan Gg 2 Rt 36                    | - | √ |
| Rahmad       | Jl Di Panjaitan Gg 2 Rt 36                    | - | √ |
| Endy         | Jl Di Panjaitan Gg 2 Rt 36                    | - | √ |
| Khotimah     | Jl Di Panjaitan Gg 2 Rt 36                    | - | √ |
| Siti         | Jl Di Panjaitan Gg 2 Rt 36 No 134             | - | √ |
| Maulidah     | Jl Di Panjaitan Gg 2 Rt 36 No 133             | - | √ |
| Tumar        | Jl Di Panjaitan Gg 2 Rt 36 No 132             | - | √ |
| Agus         | Jl Di Panjaitan Gg 2 Rt 36                    | - | √ |
| Sunarti      | Jl Di Panjaitan Gg 1A Rt 36 No 25             | - | √ |
| Samsuddin    | Jl Di Panjaitan Gg 1A Rt 36 No 13             | - | √ |
| Rahmani      | Jl Di Panjaitan Gg 1A Rt 36 No 38             | - | √ |
| Altaf        | Jl Gn Lingai Gg Rahmat Blok A                 | √ | - |
| Nur          | Jl Gn Lingai Gg Harkat Blok B Rt 04           | √ | - |

| <b>3</b>                   |                                              |                   |                    |
|----------------------------|----------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>Bau</b>                 |                                              |                   |                    |
| <b>Nama</b>                | <b>Alamat</b>                                | <b>Tidak Puas</b> | <b>Kurang Puas</b> |
| Sri                        | Damanhuri 2 Rt 43                            | -                 | √                  |
| Dian                       | Jl Gn Lingai Gg Sepakat Blok B               | -                 | √                  |
| Juhairiah                  | Jl Gn Lingai Gg Harkat                       | -                 | √                  |
| Mahmud                     | Jl Gn Lingai Gg Harkat                       | -                 | √                  |
| Madan                      | Jl Gn Lingai Gg Harkat                       | -                 | √                  |
| Nur                        | Jl Gn Lingai Gg Harkat Blok B No 14 Rt 04    | -                 | √                  |
| Yolanda                    | Jl Gunung Lingai Gg Harkat                   | -                 | √                  |
| Anang                      | Jl Sejahtera I Gg Pulau Indah Rt 34          | -                 | √                  |
| Aspul Anwar                | Jl Di Panjaitan Gg Pulau Indah               | -                 | √                  |
| M.Ilham                    | Jl Di Panjaitan Gg Pulau Indah               | -                 | √                  |
| Hj Mujanah                 | Jl Achmad Yani Gg Cahaya Baru No 3 Rt 17     | -                 | √                  |
| Sariani                    | Jl Achmad Yani Gg Cahaya Baru No 15 Rt 18    | -                 | √                  |
| Hj Sunarsih                | Jl Achmad Yani Gang Cahaya Baru No 08 Rt 17  | -                 | √                  |
| Sriatun                    | Jl Achmad Yani Gang Cahaya Baru No 08 Rt 17  | -                 | √                  |
| Satya                      | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 13                 | -                 | √                  |
|                            |                                              |                   |                    |
| <b>4</b>                   |                                              |                   |                    |
| <b>Rasa</b>                |                                              |                   |                    |
| <b>Nama</b>                | <b>Alamat</b>                                | <b>Tidak Puas</b> | <b>Kurang Puas</b> |
| Baga                       | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok A            | -                 | √                  |
| Madan                      | Jl Gn Lingai Gg Harkat                       | -                 | √                  |
| Nur                        | Jl Gn Lingai Gg Harkat Blok B No 14 RT 04    | -                 | √                  |
| Anang                      | Jl Sejahtera 1 Gg Pulau Indah Rt 34          | -                 | √                  |
| Aspul Anwar                | Jl Di Panjaitan Gg Pulau indah               | -                 | √                  |
| M.Ilham                    | Jl Di Panjaitan Gg Pulau indah               | -                 | √                  |
| Hj Mujanah                 | Jl Achmad Yani Gg Cahaya Baru No 3 RT 17     | -                 | √                  |
| Sariani                    | Jl Achmad Yani Gg Cahaya Baru No 15 Rt 18    | -                 | √                  |
| Hj Sunarsih                | Jl Achmad Yani Gg Cahaya Baru No 08 RT 17    | -                 | √                  |
| Sriatun                    | Jalan Achmad Yani Gang Cahaya Baru, No. 71 F | -                 | √                  |
| Yatmi                      | Gg PLN no 52 Rt 23                           | -                 | √                  |
|                            |                                              |                   |                    |
| <b>KONTINUITAS</b>         |                                              |                   |                    |
| <b>5</b>                   |                                              |                   |                    |
| <b>Air Mengalir 24 Jam</b> |                                              |                   |                    |
| <b>Nama</b>                | <b>Alamat</b>                                | <b>Tidak Puas</b> | <b>Kurang Puas</b> |
| Asmiati                    | Jl Kemakmuran Gg KNPI No 24 Rt 45            | -                 | √                  |
| Suroso                     | Jl Kemakmuran Gg KNPI No 09 Rt 24            | -                 | √                  |
| Hafit                      | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat No 08 Rt 26      | -                 | √                  |
| Suriani                    | Jl Kemakmuran Gang KNPI Rt 21 No 31          | -                 | √                  |
| Ramli                      | Jl Kemakmuran Gg KNPI                        | -                 | √                  |
| Tukidi                     | Jl Kemakmuran Gg KNPI                        | -                 | √                  |
| Rochima                    | Jl Kemakmuran Gg KNPI Blok B Rt 21           | -                 | √                  |
| Sanoro                     | Jl Kemakmuran Gg KNPI                        | -                 | √                  |
| Mustamin                   | Jl Kemakmuran Gg KNPI Rt 21                  | -                 | √                  |
| Marsih                     | Jl Kemakmuran Gg KNPI                        | -                 | √                  |
| Darmawati                  | Jl Kemakmuran Gg KNPI Rt 21 No 9A            | -                 | √                  |
| Wagimin                    | Jl Ahmad Yani Gang Masyarakat Rt 26          | -                 | √                  |
| Muhammad Amin              | Jl Kemakmuran Gg KNPI Rt 20 No 14            | -                 | √                  |
| Wahid                      | Jl Kemakmuran Gg KNPI Rt 38                  | -                 | √                  |
| Ahamad                     | Jl Kemakmuran Gg KNPI No 08 RT 24            | -                 | √                  |
| Masjid                     | Jl Kemakmuran Gg KNPI Rt 24                  | -                 | √                  |

|              |                                           |   |   |
|--------------|-------------------------------------------|---|---|
| Kurnia       | Jl Kemakmuran Gg KNPI No 32               | - | √ |
| Aldi Hidayat | Jl Kemakmuran Gg KNPI Rt 20               | - | √ |
| Malaning     | Jl Kemakmuran Gg KNPI No 49 Rt 79         | - | √ |
| Marina       | Jl Kemakmuran Gg KNPI                     | - | √ |
| Ratnawati    | Jl Kemakmuran Gg KNPI RT 79               | - | √ |
| Ardian       | Jl Kemakmuran Gg KNPI RT 20               | - | √ |
| Baso Tola    | Jl Kemakmuran Gg KNPI RT 78               | - | √ |
| Arisman      | KEMAKMURAN GG KNPI NO 09 RT 46            | - | √ |
| Arbayah      | Jl Kemakmuran Gg KNPI                     | - | √ |
| Santoso      | Jl Kemakmuran Gg KNPI                     | - | √ |
| Salasiah     | Jl Kemakmuran Gg KNPI No 04               | - | √ |
| Seli         | Jl Kemakmuran Gg KNPI                     | - | √ |
| RUSTANTI     | Jl Kemakmuran Gg KNPI                     | - | √ |
| Umi          | Jl Kemakmuran Gg KNPI No 132 RT 79        | - | √ |
| Dela         | Jl Kemakmuran Gg KNPI                     | - | √ |
| Zainal       | Jl Ahmad Yani Gg Kemakmuran Rt 19         | - | √ |
| Siti         | Jl Ahmad Yani Gg Kemakmuran               | - | √ |
| Dahlan       | Jl Ahmad Yani Gg Kemakmuran               | - | √ |
| Tiara        | Jl Ahmad Yani Gg Kemakmuran               | - | √ |
| Indri        | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat Rt 19         | - | √ |
| Nita         | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat Rt 19         | - | √ |
| Santi        | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat Rt 19         | - | √ |
| Rahma        | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat Rt 19         | - | √ |
| Nining       | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat               | - | √ |
| Andam Dewi   | Jl Kemakmuran Gg KNPI                     | - | √ |
| Farida       | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat               | - | √ |
| Nawal        | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat               | - | √ |
| Hasna        | Jl Ahmad Yani Gg Masyarakat               | - | √ |
| Upik         | Jl Gunung Lingai Gg Rahman No 32          | - | √ |
| Santi        | Jl Gn Lingai Gg Sepakat                   | - | √ |
| Rade         | Jl Gn Lingai Gg Sepakat Blok B No 14      | - | √ |
| Resa         | Jl Gn Lingai Gg Sepakat Blok B            | - | √ |
| Altaf        | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok A         | - | √ |
| Dian         | Jl Gn Lingai Gg Sepakat Blok B            | - | √ |
| Maulida      | Jl Gn Lingai Gg Sepakat                   | - | √ |
| Baga         | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok A         | - | √ |
| Lilik        | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok D         | - | √ |
| Abdul        | Jl Gn Lingai Gg Harkat                    | - | √ |
| Madan        | Jl Gn Lingai Gg Harkat                    | - | √ |
| Khabir       | Jl Gn Lingai Gg Tongkol                   | - | √ |
| Faridah      | Jl Gn Lingai Gg Harkat RT 04              | - | √ |
| Jiah         | Jl Gn Lingai Gg Harkat RT 04              | - | √ |
| Nur          | Jl Gn Lingai Gg Harkat Blok B No 14 RT 04 | - | √ |
| Farid        | Jl Pemuda 3 Blok C No 95 RT 5             | - | √ |
| Lisa         | Jl Pemuda 3 Blok C RT 5                   | - | √ |
| Susiani      | Jl S Parman Gg 04 RT 29                   | - | √ |
| santi        | Jl S Parman Gg 04 RT 29                   | - | √ |
| sarima       | Jl S Parman Gg 04 RT 29 No 5              | - | √ |
| indraningsih | Jl S Parman Gg 04 RT 29                   | - | √ |
| Rini         | Jl S Parman Gg 04 RT 29 No 21             | - | √ |
| yati         | Jl S Parman Gg 04 RT 29 No 65             | - | √ |
| septi        | Jl S Parman Gg 4 RT 27                    | - | √ |

|              |                                           |   |   |
|--------------|-------------------------------------------|---|---|
| rokayah      | Jl S Parman Gg 4 RT 28 No 07              | - | √ |
| Norma        | Jl S Parman Gg 4 RT 25 No 69              | - | √ |
| Andi mariana | Jl S Parman Gg 4 RT 2                     | - | √ |
| anang        | Jl Sejahtera 1 Gg Pulau Indah RT 34       | - | √ |
| surianti     | Gg cahaya No 26 RT 18                     | - | √ |
| Sriatun      | Jl Achmad Yani Gg Cahaya Baru No 71 RT 18 | - | √ |
| saifudin     | Gg Masyarakat No 30 RT 19                 | - | √ |
| ewva         | Gg PLN No 58 RT 23                        | - | √ |
| yatmi        | Gg PLN No 52 RT 23                        | - | √ |
| slamet       | Gg PLN No 8 RT 22                         | - | √ |
| Mega         | Jl Kemakmuran Gg PLN Blok B No RT 22      | - | √ |
| Anwar        | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto        | - | √ |
| Joko         | Jl Gatot Subroto Gg 11                    | - | √ |
| Salma        | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto        | - | √ |
| Indah        | Jl Gatoto Subroto Gg 11 No 3              | - | √ |
| Jaka         | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto No 37  | - | √ |
| Sapto        | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 5               | - | √ |
| Sri          | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 7               | - | √ |
| Usuf         | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto No 36  | - | √ |
| Arif         | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 9               | - | √ |
| Esti         | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 11              | - | √ |
| Umat         | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto No 35  | - | √ |
| Satya        | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 13              | - | √ |
| Tukiyem      | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto        | - | √ |
| Huda         | Jl Pipit Serindit Gg 1                    | - | √ |
| Baskara      | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 2               | - | √ |
| Putri        | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 4               | - | √ |
| Helmi        | Jl Gatot Subroto Gg 11                    | - | √ |
| Nida         | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto No 27  | - | √ |
| Yuni         | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto No 23  | - | √ |
| Laskar       | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto No 50  | - | √ |
| Nadin        | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto No 52  | - | √ |
| Kila         | Jl Gatut Subroto Gg 16 No 15              | - | √ |
| Said         | Jl Pemuda 3 Rt 32                         | - | √ |
| Rosmiwati    | Jl Pemuda 4                               | - | √ |

## KETERJANGKAUAN

| 6         | Penyesuaian tarif air                   |            |             |
|-----------|-----------------------------------------|------------|-------------|
| Nama      | Alamat                                  | Tidak Puas | Kurang Puas |
| Baso Tola | Jl Kemakmuran Gg KNPI No 53 RT 78       | -          | √           |
| YANI      | Jl Damanhuri Gg 3                       | -          | √           |
| Santi     | Jl Ahmad Yan Gg Masyarakat Rt 19        | -          | √           |
| Cahaya    | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat No 33        | -          | √           |
| Ganendra  | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok C       | -          | √           |
| Satya     | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok C       | -          | √           |
| Endah     | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok D No 11 | -          | √           |
| Mawar     | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok E       | -          | √           |
| Anggun    | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok H       | -          | √           |
| Gadis     | Jl Gunung Lingai Gg Rahmat Blok H No 19 | -          | √           |
| Dwi       | Jl Mugirejo Gang Manunggal RT 40        | -          | √           |
| Suwardi   | Jl Mugirejo Gang Manunggal RT 40        | -          | √           |



|               |                                          |   |   |
|---------------|------------------------------------------|---|---|
| PUJIANTO      | Jl Mugirejo Gang Manunggal 2             | - | √ |
| Warno         | Jl Mugirejo Gang Manunggal Makmur RT 6   | - | √ |
| Rohim         | Jl Mugirejo Gang Manggu Makmur RT 06     | - | √ |
| Ressa Nur     | Jl Gunung Lingai Gg Bidan No 89 RT 04    | - | √ |
| Siti          | Jl Mugirejo Gang Manunggal 1             | - | √ |
| Sutrisno      | Jl Mugirejo Gang Sujono RT 03            | - | √ |
| Mama Susanti  | Jl Mugirejo Gang Sujono RT 03            | - | √ |
| Risal         | Jl Mugirejo Gang Sujono RT 03            | - | √ |
| Rohana        | Jl Mugirejo Gang Sujono RT 03            | - | √ |
| Jeni          | Jl Mugirejo Gang Sujono RT 03            | - | √ |
| Pardi         | Jl Mugirejo Gang Sujono RT 03            | - | √ |
| Devi          | Jl Gunung Lingai Gg Musyawarah           | - | √ |
| Jamilah       | Jl Gn Lingai Gg Harkat Blok B            | - | √ |
| Zulia         | Jl Gunung Lingai Gg Musyawarah           | - | √ |
| Rhiza Putri   | Jl Gunung Lingai Gg Musyawarah           | - | √ |
| Hadrah        | Jl Gunung Lingai Gg Hajah Salamah        | - | √ |
| Qodri         | Jl Gunung Lingai Gg Hajah Salamah        | - | √ |
| Raka          | Jl Gunung Lingai Gg Musyawarah           | - | √ |
| SURIPMIYATI   | Jl Gunung Lingai Gg Harkat RT 22         | - | √ |
| Dodo          | Jl Gunung Lingai Gg Harkat Blok B Rt 04  | - | √ |
| AGUNG GUNAWAN | Jl Gunung Lingai Gg Hidayah RT 03        | - | √ |
| Lani          | Jl Gunung Lingai Gg Harkat Blok B        | - | √ |
| Gery          | Jl Gunung Lingai Gg Sepakat              | - | √ |
| Faridah       | Jl AM Sangaji Gg Virgo                   | - | √ |
| Andi mariana  | Jl S Parman Gg 4 RT 2                    | - | √ |
| anang         | Jl Sejahtera 1 Gg Pulau Indah RT 34      | - | √ |
| aspul anwar   | Jl DI Panjaitan Gg Pulau indah           | - | √ |
| Aditya        | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2                | - | √ |
| Firli         | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 No 34          | - | √ |
| Arga          | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 No 24          | - | √ |
| Jaki          | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 Blok A No 66   | - | √ |
| Faris         | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 Blok A No 64   | - | √ |
| Rio           | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 Blok A         | - | √ |
| Fikri         | Jl Ahmad Yani Gg Pemuda 2 Blok A         | - | √ |
| Anwar         | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto       | - | √ |
| Joko          | Jl Gatot Subroto Gg 11                   | - | √ |
| Jaka          | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto No 37 | - | √ |
| Sapto         | Jl Gatot Subroto Gg 11 No 5              | - | √ |
| Denni         | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto       | - | √ |
| Usuf          | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto No 36 | - | √ |
| Umat          | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto No 35 | - | √ |
| Tukiyem       | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto       | - | √ |
| Zaini         | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto No 33 | - | √ |
| Helmi         | GATOT SUBROTO GG 11                      | - | √ |
| Hanif         | Jl Pipit Gg Keluarga Gatut Subroto No 46 | - | √ |
| Kila          | Jl Gatut Subroto Gg 16 No 15             | - | √ |
| Lola          | Jl Gatut Subroto Gg 16 No 13             | - | √ |
| Ariani        | Jl Panjaitan Gg 2 Rt 36                  | √ | - |



## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan analisis data di atas terhadap hasil Survey Kepuasan Pelanggan yang telah dilakukan di 10 Kecamatan dan 59 Kelurahan dengan jumlah responden sebanyak 9.250 responden, diperoleh data-data tingkat kepuasan pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda secara keseluruhan sebagai berikut :

| TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN      | S K O R        | RESPONDEN    |
|---------------------------------|----------------|--------------|
| <b>SANGAT PUAS</b>              | <b>28,70 %</b> | <b>2.581</b> |
| <b>PUAS</b>                     | <b>69,40 %</b> | <b>6.482</b> |
| <b>KURANG PUAS</b>              | <b>1,81 %</b>  | <b>179</b>   |
| <b>TIDAK PUAS</b>               | <b>0,09 %</b>  | <b>8</b>     |
| <b>T O T A L</b>                | <b>100 %</b>   | <b>9.250</b> |
| <b>TOTAL KEPUASAN PELANGGAN</b> | <b>98,10 %</b> | <b>9.063</b> |

Melihat dari hasil Survey Kepuasan Pelanggan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun demikian dengan melihat data yang diperoleh masih ada juga yang kurang puas bahkan tidak puas walaupun persentasinya sangat kecil akan tetapi hal tersebut merupakan realita yang ada dan menjadi pemicu bagi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda untuk terus membenahi pelayanan agar kedepannya semua pelanggan selalu merasa puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan.



## SARAN

Berdasarkan kesimpulan terhadap hasil Survey Kepuasan Pelanggan dapat diberikan saran antara lain :

1. Manajemen Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda perlu lebih memperhatikan dinamika kepuasan pelanggan, memanfaatkan perkembangan teknologi seperti membuat dan melakukan survey dengan menggunakan aplikasi *KesanT* Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dengan tujuan mempermudah dan memberikan rasa kepedulian yang tinggi kepada pelanggan dalam menyampaikan keluhan-keluhan sehingga pelanggan merasa lebih diperhatikan dalam menjalin hubungan yang lebih dekat antara pelanggan dengan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.
2. Manajemen Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda perlu lebih mengintensifkan pelayanan di semua aspek, meningkatkan layanan pada aspek yang sudah memuaskan dan memperbaiki layanan pada aspek yang masih kurang baik.
3. Manajemen perlu terus memberikan media edukasi dan informasi yang memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk memperoleh pelayanan sebaik mungkin, penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan baik secara administrasi dan teknis.



## PENUTUP

Laporan Survey Kepuasan Pelanggan disampaikan agar dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen untuk mengambil kebijakan dan sebagai dasar acuan dalam penyampaian seluruh informasi mengenai standar pelayanan kepada pelanggan.

Dengan Laporan Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2025 diharapkan dapat memberikan kontribusi secara maksimal terhadap seluruh kegiatan operasional Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda untuk meningkatkan kinerja secara terus menerus diseluruh *core bussines* perusahaan yang bermuara pada kepuasan pelanggan. Pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif pada seluruh aspek operasional akan berbanding lurus dengan kemajuan Perumdam Tirta Kencana dan perkembangan Kota Samarinda sebagai Kota Penyangga IKN.

Demikian Laporan Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2025 ini kami sampaikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya demi mewujudkan system pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat Kota Samarinda.

## **LAMPIRAN LAPORAN TIM SURVEY KEPUASAN PELANGGAN :**



- ✓ KUESIONER RESPONDEN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024
- ✓ HASIL REKAPITULASI PER KECAMATAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024
- ✓ HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024 BERDASARKAN IDENTITAS RESPONDEN
- ✓ REKAP HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA TAHUN 2024



## DOKUMENTASI SKP





Waktu Kegiatan : Selasa, 15 April 2025 s.d Sabtu, 31 Mei 2025

Kecamatan : **SAMARINDA ULU**

Kelurahan :  
 1. Air Hitam  
 2. Air Putih  
 3. Bukit Pinang  
 4. Dadi Mulya  
 5. Gunung Kelua  
 6. Jawa  
 7. Sidodadi  
 8. Teluk Lerong Ilir

## REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2025 UNTUK KECAMATAN SAMARINDA ULU :

| NO.                               | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                                    | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2024 DALAM ANGKA |             |        |             |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|--------|-------------|
|                                   |                                                                                | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS | PUAS   | SANGAT PUAS |
| KEANDALAN (RELIABILITY)           |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 1                                 | Kemudahan dalam proses pendaftaran Pelanggan Baru                              | 0                                                    | 0           | 945    | 234         |
| 2                                 | Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran                  | 1                                                    | 0           | 955    | 223         |
| 3                                 | Pelaksanaan pencatatan di rumah pelanggan                                      | 1                                                    | 0           | 958    | 220         |
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)      |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 4                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru | 0                                                    | 1           | 959    | 219         |
| 5                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran                     | 0                                                    | 0           | 963    | 216         |
| 6                                 | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan               | 1                                                    | 2           | 954    | 222         |
| JAMINAN (ASSURANCE)               |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 7                                 | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan           | 1                                                    | 1           | 948    | 229         |
| 8                                 | Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran                                     | 0                                                    | 0           | 922    | 257         |
| 9                                 | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik                    | 0                                                    | 1           | 955    | 223         |
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)     |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 10                                | Sikap petugas di loket-loket pembayaran                                        | 0                                                    | 1           | 963    | 215         |
| 11                                | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya            | 0                                                    | 1           | 960    | 218         |
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 12                                | Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas                                     | 0                                                    | 0           | 964    | 215         |
| 13                                | Kebersihan kantor pelayanan secara umum                                        | 0                                                    | 2           | 964    | 213         |
| 14                                | Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan                                       | 0                                                    | 0           | 970    | 209         |
| 15                                | Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan                                    | 0                                                    | 1           | 966    | 212         |
| 16                                | Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan   | 0                                                    | 0           | 975    | 204         |
| 17                                | Fasilitas kebersihan toilet / WC                                               | 0                                                    | 0           | 981    | 198         |
| KUANTITAS                         |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 1                                 | Tekanan air                                                                    | 2                                                    | 117         | 927    | 133         |
| KUALITAS                          |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 2                                 | Kejernihan Air                                                                 | 1                                                    | 129         | 918    | 131         |
| 3                                 | Bau                                                                            | 1                                                    | 11          | 1.043  | 124         |
| 4                                 | Aroma Rasa                                                                     | 0                                                    | 10          | 1.042  | 127         |
| KONTINUITAS                       |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 5                                 | Air Mengalir 24 Jam                                                            | 1                                                    | 62          | 994    | 122         |
| KETERJANGKAUAN                    |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 6                                 | Penyesuaian tarif air                                                          | 3                                                    | 62          | 1.038  | 76          |
| JUMLAH                            |                                                                                | 10                                                   | 401         | 19.406 | 3.763       |
|                                   |                                                                                | 1.179                                                |             |        |             |
| %                                 |                                                                                | 0,04                                                 | 1,70        | 82,30  | 15,96       |
|                                   |                                                                                | 100                                                  |             |        |             |



## DOKUMENTASI

### SKP



Waktu Kegiatan : Selasa, 15 April 2025 s.d Sabtu, 31 Mei 2025

Kecamatan : **SAMARINDA ILIR**

Kelurahan : 1. Pelita 4. Sidomulyo  
2. Selili 5. Sungai Dama  
3. Sidodamai

## REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2025 UNTUK KECAMATAN SAMARINDA ILIR :

| NO.                               | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                                    | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2024 DALAM ANGKA |             |        |             |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|--------|-------------|
|                                   |                                                                                | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS | PUAS   | SANGAT PUAS |
| KEANDALAN (RELIABILITY)           |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 1                                 | Kemudahan dalam proses pendaftaran Pelanggan Baru                              | 0                                                    | 0           | 578    | 200         |
| 2                                 | Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran                  | 0                                                    | 0           | 584    | 194         |
| 3                                 | Pelaksanaan pencatatan di rumah pelanggan                                      | 0                                                    | 0           | 581    | 197         |
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)      |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 4                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru | 0                                                    | 0           | 578    | 200         |
| 5                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran                     | 0                                                    | 0           | 577    | 201         |
| 6                                 | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan               | 0                                                    | 0           | 580    | 198         |
| JAMINAN (ASSURANCE)               |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 7                                 | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan           | 0                                                    | 0           | 567    | 211         |
| 8                                 | Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran                                     | 0                                                    | 0           | 526    | 252         |
| 9                                 | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik                    | 0                                                    | 2           | 573    | 203         |
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)     |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 10                                | Sikap petugas di loket-loket pembayaran                                        | 0                                                    | 1           | 578    | 199         |
| 11                                | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya            | 0                                                    | 0           | 577    | 201         |
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 12                                | Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas                                     | 0                                                    | 0           | 587    | 191         |
| 13                                | Kebersihan kantor pelayanan secara umum                                        | 0                                                    | 0           | 589    | 189         |
| 14                                | Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan                                       | 0                                                    | 0           | 587    | 191         |
| 15                                | Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan                                    | 0                                                    | 2           | 580    | 196         |
| 16                                | Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan   | 0                                                    | 0           | 575    | 203         |
| 17                                | Fasilitas kebersihan toilet / WC                                               | 0                                                    | 2           | 584    | 192         |
| KUANTITAS                         |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 1                                 | Tekanan air                                                                    | 0                                                    | 122         | 534    | 122         |
| KUALITAS                          |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 2                                 | Kejernihan Air                                                                 | 0                                                    | 91          | 606    | 81          |
| 3                                 | Bau                                                                            | 0                                                    | 8           | 659    | 111         |
| 4                                 | Aroma Rasa                                                                     | 0                                                    | 6           | 643    | 129         |
| KONTINUITAS                       |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 5                                 | Air Mengalir 24 Jam                                                            | 1                                                    | 53          | 584    | 140         |
| KETERJANGKAUAN                    |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 6                                 | Penyesuaian tarif air                                                          | 1                                                    | 49          | 666    | 62          |
| JUMLAH                            |                                                                                | 2                                                    | 336         | 11.750 | 3.472       |
|                                   |                                                                                | 778                                                  |             |        |             |
| %                                 |                                                                                | 0,01                                                 | 2,16        | 75,51  | 22,31       |
|                                   |                                                                                | 100                                                  |             |        |             |



## DOKUMENTASI

### SKP



Waktu Kegiatan : Selasa, 15 April 2025 s.d Sabtu, 31 Mei 2025

Kecamatan : **SAMARINDA SEBERANG**

Kelurahan : 1. Baqa 4. Masjid  
2. Gunung Panjang 5. Sungai Keledang  
3. Mangkupalas 6. Tenun

## REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2025 UNTUK KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG :

| NO.                               | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                                    | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2024 DALAM ANGKA |             |        |             |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|--------|-------------|
|                                   |                                                                                | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS | PUAS   | SANGAT PUAS |
| KEANDALAN (RELIABILITY)           |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 1                                 | Kemudahan dalam proses pendaftaran Pelanggan Baru                              | 0                                                    | 6           | 616    | 312         |
| 2                                 | Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran                  | 0                                                    | 5           | 611    | 318         |
| 3                                 | Pelaksanaan pencatatan di rumah pelanggan                                      | 7                                                    | 7           | 575    | 345         |
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)      |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 4                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru | 0                                                    | 5           | 629    | 300         |
| 5                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran                     | 0                                                    | 3           | 631    | 300         |
| 6                                 | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan               | 1                                                    | 5           | 633    | 295         |
| JAMINAN (ASSURANCE)               |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 7                                 | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan           | 0                                                    | 5           | 630    | 299         |
| 8                                 | Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran                                     | 0                                                    | 3           | 627    | 304         |
| 9                                 | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik                    | 2                                                    | 7           | 620    | 305         |
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)     |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 10                                | Sikap petugas di loket-loket pembayaran                                        | 0                                                    | 3           | 638    | 293         |
| 11                                | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya            | 3                                                    | 3           | 632    | 296         |
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 12                                | Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas                                     | 0                                                    | 2           | 634    | 298         |
| 13                                | Kebersihan kantor pelayanan secara umum                                        | 0                                                    | 6           | 628    | 300         |
| 14                                | Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan                                       | 0                                                    | 4           | 641    | 289         |
| 15                                | Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan                                    | 0                                                    | 0           | 635    | 299         |
| 16                                | Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan   | 1                                                    | 7           | 646    | 280         |
| 17                                | Fasilitas kebersihan toilet / WC                                               | 0                                                    | 4           | 647    | 283         |
| KUANTITAS                         |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 1                                 | Tekanan air                                                                    | 0                                                    | 33          | 559    | 342         |
| KUALITAS                          |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 2                                 | Kejernihan Air                                                                 | 0                                                    | 10          | 570    | 354         |
| 3                                 | Bau                                                                            | 0                                                    | 7           | 582    | 345         |
| 4                                 | Aroma Rasa                                                                     | 14                                                   | 44          | 562    | 314         |
| KONTINUITAS                       |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 5                                 | Air Mengalir 24 Jam                                                            | 14                                                   | 26          | 548    | 346         |
| KETERJANGKAUAN                    |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 6                                 | Penyesuaian tarif air                                                          | 3                                                    | 39          | 637    | 255         |
| JUMLAH                            |                                                                                | 38                                                   | 216         | 12.329 | 6.097       |
|                                   |                                                                                | 934                                                  |             |        |             |
| %                                 |                                                                                | 0,20                                                 | 1,16        | 66,00  | 32,64       |
|                                   |                                                                                | 100                                                  |             |        |             |



## DOKUMENTASI

### SKP





**Waktu Kegiatan** : Selasa, 15 April 2025 s.d Sabtu, 31 Mei 2025

**Kecamatan** : **PALARAN**

**Kelurahan** :

- 1. Simpang Pasir
- 4. Bukuan
- 2. Rawa Makmur
- 5. Bantuas
- 3. Handil Bakti

## REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2025 UNTUK KECAMATAN PALARAN :

| NO.                               | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                                    | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2024 DALAM ANGKA |             |       |             |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|-------|-------------|
|                                   |                                                                                | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS | PUAS  | SANGAT PUAS |
| KEANDALAN (RELIABILITY)           |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 1                                 | Kemudahan dalam proses pendaftaran Pelanggan Baru                              | 0                                                    | 0           | 313   | 215         |
| 2                                 | Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran                  | 0                                                    | 0           | 331   | 197         |
| 3                                 | Pelaksanaan pencatatan di rumah pelanggan                                      | 0                                                    | 1           | 339   | 188         |
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)      |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 4                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru | 0                                                    | 1           | 331   | 196         |
| 5                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran                     | 0                                                    | 1           | 329   | 198         |
| 6                                 | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan               | 0                                                    | 4           | 337   | 187         |
| JAMINAN (ASSURANCE)               |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 7                                 | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan           | 0                                                    | 0           | 337   | 191         |
| 8                                 | Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran                                     | 0                                                    | 0           | 328   | 200         |
| 9                                 | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik                    | 0                                                    | 4           | 348   | 176         |
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)     |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 10                                | Sikap petugas di loket-loket pembayaran                                        | 0                                                    | 0           | 342   | 186         |
| 11                                | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya            | 0                                                    | 2           | 332   | 194         |
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 12                                | Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas                                     | 0                                                    | 0           | 343   | 185         |
| 13                                | Kebersihan kantor pelayanan secara umum                                        | 0                                                    | 1           | 346   | 181         |
| 14                                | Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan                                       | 0                                                    | 1           | 345   | 182         |
| 15                                | Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan                                    | 0                                                    | 0           | 338   | 190         |
| 16                                | Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan   | 0                                                    | 0           | 343   | 185         |
| 17                                | Fasilitas kebersihan toilet / WC                                               | 0                                                    | 1           | 339   | 188         |
| KUANTITAS                         |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 1                                 | Tekanan air                                                                    | 0                                                    | 22          | 313   | 193         |
| KUALITAS                          |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 2                                 | Kejernihan Air                                                                 | 0                                                    | 33          | 306   | 189         |
| 3                                 | Bau                                                                            | 0                                                    | 5           | 340   | 183         |
| 4                                 | Aroma Rasa                                                                     | 0                                                    | 5           | 334   | 189         |
| KONTINUITAS                       |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 5                                 | Air Mengalir 24 Jam                                                            | 1                                                    | 38          | 265   | 224         |
| KETERJANGKAUAN                    |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 6                                 | Penyesuaian tarif air                                                          | 0                                                    | 17          | 364   | 147         |
| JUMLAH                            |                                                                                | 1                                                    | 135         | 6.660 | 3.764       |
|                                   |                                                                                | 528                                                  |             |       |             |
| %                                 |                                                                                | 0,01                                                 | 1,28        | 63,07 | 35,64       |
|                                   |                                                                                | 100                                                  |             |       |             |



## DOKUMENTASI

### SKP





Waktu Kegiatan : Selasa, 15 April 2025 s.d Sabtu, 31 Mei 2025

Kecamatan : LOA JANAN ILIR

Kelurahan : 1. Harapan Baru 4. Simpang Tiga  
2. Rapak Dalam 5. Tani Aman  
3. Sengkotek

## REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2025 UNTUK KECAMATAN LOA JANAN ILIR :

| NO.                               | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                                    | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2024 DALAM ANGKA |             |        |             |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|--------|-------------|
|                                   |                                                                                | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS | PUAS   | SANGAT PUAS |
| KEANDALAN (RELIABILITY)           |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 1                                 | Kemudahan dalam proses pendaftaran Pelanggan Baru                              | 0                                                    | 0           | 491    | 131         |
| 2                                 | Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran                  | 0                                                    | 0           | 494    | 128         |
| 3                                 | Pelaksanaan pencatatan di rumah pelanggan                                      | 0                                                    | 1           | 490    | 131         |
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)      |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 4                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru | 0                                                    | 1           | 501    | 120         |
| 5                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran                     | 0                                                    | 1           | 493    | 128         |
| 6                                 | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan               | 1                                                    | 1           | 500    | 120         |
| JAMINAN (ASSURANCE)               |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 7                                 | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan           | 0                                                    | 1           | 498    | 123         |
| 8                                 | Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran                                     | 0                                                    | 0           | 485    | 137         |
| 9                                 | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik                    | 0                                                    | 2           | 496    | 124         |
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)     |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 10                                | Sikap petugas di loket-loket pembayaran                                        | 0                                                    | 1           | 499    | 122         |
| 11                                | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya            | 0                                                    | 0           | 497    | 125         |
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 12                                | Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas                                     | 0                                                    | 1           | 500    | 121         |
| 13                                | Kebersihan kantor pelayanan secara umum                                        | 0                                                    | 0           | 495    | 127         |
| 14                                | Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan                                       | 0                                                    | 0           | 497    | 125         |
| 15                                | Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan                                    | 0                                                    | 0           | 491    | 131         |
| 16                                | Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan   | 0                                                    | 1           | 495    | 126         |
| 17                                | Fasilitas kebersihan toilet / WC                                               | 0                                                    | 2           | 491    | 129         |
| KUANTITAS                         |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 1                                 | Tekanan air                                                                    | 3                                                    | 35          | 510    | 74          |
| KUALITAS                          |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 2                                 | Kejernihan Air                                                                 | 0                                                    | 11          | 535    | 76          |
| 3                                 | Bau                                                                            | 1                                                    | 4           | 541    | 76          |
| 4                                 | Aroma Rasa                                                                     | 0                                                    | 3           | 539    | 80          |
| KONTINUITAS                       |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 5                                 | Air Mengalir 24 Jam                                                            | 0                                                    | 23          | 527    | 72          |
| KETERJANGKAUAN                    |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 6                                 | Penyesuaian tarif air                                                          | 0                                                    | 12          | 578    | 32          |
| JUMLAH                            |                                                                                | 5                                                    | 99          | 10.168 | 2.168       |
|                                   |                                                                                | 622                                                  |             |        |             |
| %                                 |                                                                                | 0,04                                                 | 0,80        | 81,74  | 17,43       |
|                                   |                                                                                | 100                                                  |             |        |             |



## DOKUMENTASI

### SKP



Waktu Kegiatan : Selasa, 15 April 2025 s.d Sabtu, 31 Mei 2025

Kecamatan : **SAMARINDA KOTA**

Kelurahan : 1. Bugis 4. Pelabuhan  
2. Karang Mumus 5. Sungai Pinang Luar  
3. Pasar Pagi

## REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2025 UNTUK KECAMATAN SAMARINDA KOTA :

| NO.                               | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                                    | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2024 DALAM ANGKA |             |       |             |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|-------|-------------|
|                                   |                                                                                | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS | PUAS  | SANGAT PUAS |
| KEANDALAN (RELIABILITY)           |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 1                                 | Kemudahan dalam proses pendaftaran Pelanggan Baru                              | 0                                                    | 0           | 147   | 187         |
| 2                                 | Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran                  | 0                                                    | 0           | 166   | 168         |
| 3                                 | Pelaksanaan pencatatan di rumah pelanggan                                      | 0                                                    | 0           | 161   | 173         |
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)      |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 4                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru | 0                                                    | 0           | 166   | 168         |
| 5                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran                     | 0                                                    | 0           | 157   | 177         |
| 6                                 | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan               | 0                                                    | 1           | 167   | 166         |
| JAMINAN (ASSURANCE)               |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 7                                 | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan           | 0                                                    | 0           | 165   | 169         |
| 8                                 | Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran                                     | 0                                                    | 0           | 153   | 181         |
| 9                                 | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik                    | 0                                                    | 0           | 170   | 164         |
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)     |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 10                                | Sikap petugas di loket-loket pembayaran                                        | 0                                                    | 1           | 165   | 168         |
| 11                                | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya            | 0                                                    | 0           | 161   | 173         |
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 12                                | Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas                                     | 0                                                    | 0           | 167   | 167         |
| 13                                | Kebersihan kantor pelayanan secara umum                                        | 0                                                    | 0           | 166   | 168         |
| 14                                | Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan                                       | 0                                                    | 0           | 169   | 165         |
| 15                                | Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan                                    | 0                                                    | 0           | 166   | 168         |
| 16                                | Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan   | 0                                                    | 2           | 173   | 159         |
| 17                                | Fasilitas kebersihan toilet / WC                                               | 0                                                    | 0           | 178   | 156         |
| KUANTITAS                         |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 1                                 | Tekanan air                                                                    | 0                                                    | 52          | 218   | 64          |
| KUALITAS                          |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 2                                 | Kejernihan Air                                                                 | 0                                                    | 15          | 250   | 69          |
| 3                                 | Bau                                                                            | 0                                                    | 0           | 261   | 73          |
| 4                                 | Aroma Rasa                                                                     | 0                                                    | 0           | 250   | 84          |
| KONTINUITAS                       |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 5                                 | Air Mengalir 24 Jam                                                            | 0                                                    | 10          | 261   | 63          |
| KETERJANGKAUAN                    |                                                                                |                                                      |             |       |             |
| 6                                 | Penyesuaian tarif air                                                          | 0                                                    | 23          | 271   | 40          |
| JUMLAH                            |                                                                                | 0                                                    | 104         | 3.834 | 2.742       |
|                                   |                                                                                | 334                                                  |             |       |             |
| %                                 |                                                                                | 0,00                                                 | 1,56        | 57,40 | 41,05       |
|                                   |                                                                                | 100                                                  |             |       |             |



## DOKUMENTASI

### SKP





**Waktu Kegiatan** : Selasa, 15 April 2025 s.d Sabtu, 31 Mei 2025

**Kecamatan** : **SUNGAI PINANG**

**Kelurahan** :  
 1. Bandara  
 2. Gunung Lingai  
 3. Mugirejo  
 4. Sungai Pinang Dalam  
 5. Temindung Permai

## REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2025 UNTUK KECAMATAN SUNGAI PINANG :

| NO.                               | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                                    | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2024 DALAM ANGKA |             |        |             |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|--------|-------------|
|                                   |                                                                                | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS | PUAS   | SANGAT PUAS |
| KEANDALAN (RELIABILITY)           |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 1                                 | Kemudahan dalam proses pendaftaran Pelanggan Baru                              | 0                                                    | 0           | 709    | 342         |
| 2                                 | Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran                  | 0                                                    | 0           | 709    | 342         |
| 3                                 | Pelaksanaan pencatatan di rumah pelanggan                                      | 0                                                    | 0           | 714    | 337         |
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)      |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 4                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru | 0                                                    | 1           | 724    | 326         |
| 5                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran                     | 0                                                    | 3           | 727    | 321         |
| 6                                 | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan               | 0                                                    | 3           | 741    | 307         |
| JAMINAN (ASSURANCE)               |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 7                                 | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan           | 0                                                    | 2           | 718    | 331         |
| 8                                 | Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran                                     | 0                                                    | 1           | 722    | 328         |
| 9                                 | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik                    | 0                                                    | 2           | 726    | 323         |
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)     |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 10                                | Sikap petugas di loket-loket pembayaran                                        | 0                                                    | 1           | 732    | 318         |
| 11                                | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya            | 0                                                    | 2           | 718    | 331         |
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 12                                | Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas                                     | 0                                                    | 0           | 717    | 334         |
| 13                                | Kebersihan kantor pelayanan secara umum                                        | 0                                                    | 1           | 711    | 339         |
| 14                                | Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan                                       | 0                                                    | 0           | 729    | 322         |
| 15                                | Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan                                    | 0                                                    | 0           | 720    | 331         |
| 16                                | Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan   | 0                                                    | 0           | 743    | 308         |
| 17                                | Fasilitas kebersihan toilet / WC                                               | 0                                                    | 2           | 736    | 313         |
| KUANTITAS                         |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 1                                 | Tekanan air                                                                    | 2                                                    | 209         | 709    | 131         |
| KUALITAS                          |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 2                                 | Kejernihan Air                                                                 | 2                                                    | 81          | 814    | 154         |
| 3                                 | Bau                                                                            | 0                                                    | 15          | 871    | 165         |
| 4                                 | Aroma Rasa                                                                     | 0                                                    | 11          | 868    | 172         |
| KONTINUITAS                       |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 5                                 | Air Mengalir 24 Jam                                                            | 0                                                    | 103         | 832    | 116         |
| KETERJANGKAUAN                    |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 6                                 | Penyesuaian tarif air                                                          | 1                                                    | 59          | 883    | 108         |
| JUMLAH                            |                                                                                | 5                                                    | 496         | 15.141 | 5.378       |
|                                   |                                                                                | 1.051                                                |             |        |             |
| %                                 |                                                                                | 0,02                                                 | 2,36        | 72,03  | 25,59       |
|                                   |                                                                                | 100                                                  |             |        |             |



## DOKUMENTASI

### SKP



Waktu Kegiatan : Selasa, 15 April 2025 s.d Sabtu, 31 Mei 2025

Kecamatan : **SAMBUTAN**

Kelurahan : 1. Makroman 4. Sindang Sari  
2. Pulau Atas 5. Sungai Kapih  
3. Sambutan

## REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2025 UNTUK KECAMATAN SAMBUTAN :

| NO.                               | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                                    | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2024 DALAM ANGKA |             |        |             |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|--------|-------------|
|                                   |                                                                                | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS | PUAS   | SANGAT PUAS |
| KEANDALAN (RELIABILITY)           |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 1                                 | Kemudahan dalam proses pendaftaran Pelanggan Baru                              | 0                                                    | 1           | 519    | 414         |
| 2                                 | Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran                  | 0                                                    | 4           | 517    | 413         |
| 3                                 | Pelaksanaan pencatatan di rumah pelanggan                                      | 0                                                    | 4           | 545    | 385         |
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)      |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 4                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru | 0                                                    | 5           | 572    | 357         |
| 5                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran                     | 0                                                    | 2           | 545    | 387         |
| 6                                 | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan               | 0                                                    | 2           | 579    | 353         |
| JAMINAN (ASSURANCE)               |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 7                                 | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan           | 0                                                    | 2           | 548    | 384         |
| 8                                 | Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran                                     | 0                                                    | 0           | 548    | 386         |
| 9                                 | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik                    | 0                                                    | 2           | 573    | 359         |
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)     |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 10                                | Sikap petugas di loket-loket pembayaran                                        | 0                                                    | 2           | 562    | 370         |
| 11                                | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya            | 0                                                    | 0           | 568    | 366         |
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 12                                | Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas                                     | 0                                                    | 1           | 566    | 367         |
| 13                                | Kebersihan kantor pelayanan secara umum                                        | 0                                                    | 2           | 536    | 396         |
| 14                                | Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan                                       | 0                                                    | 0           | 558    | 376         |
| 15                                | Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan                                    | 1                                                    | 1           | 535    | 397         |
| 16                                | Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan   | 0                                                    | 3           | 596    | 335         |
| 17                                | Fasilitas kebersihan toilet / WC                                               | 0                                                    | 1           | 562    | 371         |
| KUANTITAS                         |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 1                                 | Tekanan air                                                                    | 5                                                    | 101         | 589    | 239         |
| KUALITAS                          |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 2                                 | Kejernihan Air                                                                 | 37                                                   | 113         | 513    | 271         |
| 3                                 | Bau                                                                            | 0                                                    | 91          | 575    | 268         |
| 4                                 | Aroma Rasa                                                                     | 1                                                    | 93          | 561    | 279         |
| KONTINUITAS                       |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 5                                 | Air Mengalir 24 Jam                                                            | 6                                                    | 60          | 633    | 235         |
| KETERJANGKAUAN                    |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 6                                 | Penyesuaian tarif air                                                          | 4                                                    | 22          | 713    | 195         |
| JUMLAH                            |                                                                                | 54                                                   | 503         | 11.432 | 6.691       |
|                                   |                                                                                | 934                                                  |             |        |             |
| %                                 |                                                                                | 0,29                                                 | 2,69        | 61,20  | 35,82       |
|                                   |                                                                                | 100                                                  |             |        |             |



## DOKUMENTASI

### SKP



**Waktu Kegiatan :** Selasa, 15 April 2025 s.d Sabtu, 31 Mei 2025

**Kecamatan :** SUNGAI KUNJANG

**Kelurahan :**

|                     |               |                     |
|---------------------|---------------|---------------------|
| 1. Karang Anyar     | 4. Loa Bakung | 7. Teluk Lerong Ulu |
| 2. Karang Asam Ilir | 5. Loa Bahu   |                     |
| 3. Karang Asam Ulu  | 6. Loa Buah   |                     |

## REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2025 UNTUK KECAMATAN SUNGAI KUNJANG :

| NO.                               | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                                    | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2024 DALAM ANGKA |             |        |             |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|--------|-------------|
|                                   |                                                                                | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS | PUAS   | SANGAT PUAS |
| KEANDALAN (RELIABILITY)           |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 1                                 | Kemudahan dalam proses pendaftaran Pelanggan Baru                              | 0                                                    | 0           | 965    | 460         |
| 2                                 | Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran                  | 0                                                    | 0           | 956    | 469         |
| 3                                 | Pelaksanaan pencatatan dirumah pelanggan                                       | 0                                                    | 0           | 947    | 478         |
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)      |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 4                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru | 0                                                    | 1           | 984    | 440         |
| 5                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran                     | 0                                                    | 0           | 980    | 445         |
| 6                                 | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan               | 0                                                    | 0           | 983    | 442         |
| JAMINAN (ASSURANCE)               |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 7                                 | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan           | 0                                                    | 1           | 919    | 505         |
| 8                                 | Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran                                     | 0                                                    | 0           | 932    | 493         |
| 9                                 | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik                    | 0                                                    | 3           | 969    | 453         |
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)     |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 10                                | Sikap petugas di loket-loket pembayaran                                        | 0                                                    | 0           | 938    | 487         |
| 11                                | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya            | 0                                                    | 1           | 947    | 477         |
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 12                                | Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas                                     | 0                                                    | 0           | 963    | 462         |
| 13                                | Kebersihan kantor pelayanan secara umum                                        | 0                                                    | 0           | 953    | 472         |
| 14                                | Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan                                       | 0                                                    | 1           | 959    | 465         |
| 15                                | Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan                                    | 0                                                    | 2           | 990    | 433         |
| 16                                | Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan   | 0                                                    | 0           | 1.000  | 425         |
| 17                                | Fasilitas kebersihan toilet / WC                                               | 0                                                    | 0           | 996    | 429         |
| KUANTITAS                         |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 1                                 | Tekanan air                                                                    | 3                                                    | 151         | 1.002  | 269         |
| KUALITAS                          |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 2                                 | Kejernihan Air                                                                 | 1                                                    | 183         | 994    | 247         |
| 3                                 | Bau                                                                            | 0                                                    | 15          | 1.115  | 295         |
| 4                                 | Aroma Rasa                                                                     | 1                                                    | 12          | 1.097  | 315         |
| KONTINUITAS                       |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 5                                 | Air Mengalir 24 Jam                                                            | 0                                                    | 43          | 1.089  | 293         |
| KETERJANGKAUAN                    |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 6                                 | Penyesuaian tarif air                                                          | 0                                                    | 73          | 1.188  | 164         |
| JUMLAH                            |                                                                                | 5                                                    | 486         | 19.998 | 8.011       |
|                                   |                                                                                | 1.425                                                |             |        |             |
| %                                 |                                                                                | 0,02                                                 | 1,71        | 70,17  | 28,11       |
|                                   |                                                                                | 100                                                  |             |        |             |



## DOKUMENTASI

### SKP





**Waktu Kegiatan :** Selasa, 15 April 2025 s.d Sabtu, 31 Mei 2025

**Kecamatan :** SAMARINDA UTARA

**Kelurahan :**

|                    |                  |                   |
|--------------------|------------------|-------------------|
| 1. Lempake         | 4. Sempaja Timur | 7. Tanah Merah    |
| 2. Sempaja Barat   | 5. Sempaja Utara | 8. Budaya Pampang |
| 3. Sempaja Selatan | 6. Sungai Siring |                   |

## REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2025 UNTUK KECAMATAN SAMARINDA UTARA :

| NO.                               | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN                                    | TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2024 DALAM ANGKA |             |        |             |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|--------|-------------|
|                                   |                                                                                | TIDAK PUAS                                           | KURANG PUAS | PUAS   | SANGAT PUAS |
| KEANDALAN (RELIABILITY)           |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 1                                 | Kemudahan dalam proses pendaftaran Pelanggan Baru                              | 0                                                    | 0           | 897    | 568         |
| 2                                 | Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran                  | 0                                                    | 0           | 875    | 590         |
| 3                                 | Pelaksanaan pencatatan dirumah pelanggan                                       | 0                                                    | 1           | 895    | 569         |
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)      |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 4                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru | 0                                                    | 4           | 941    | 520         |
| 5                                 | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran                     | 0                                                    | 2           | 917    | 546         |
| 6                                 | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan               | 0                                                    | 5           | 935    | 525         |
| JAMINAN (ASSURANCE)               |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 7                                 | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan           | 0                                                    | 1           | 899    | 565         |
| 8                                 | Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran                                     | 0                                                    | 1           | 905    | 559         |
| 9                                 | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik                    | 0                                                    | 8           | 921    | 536         |
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)     |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 10                                | Sikap petugas di loket-loket pembayaran                                        | 0                                                    | 1           | 923    | 541         |
| 11                                | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya            | 0                                                    | 3           | 907    | 555         |
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE) |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 12                                | Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas                                     | 0                                                    | 1           | 916    | 548         |
| 13                                | Kebersihan kantor pelayanan secara umum                                        | 0                                                    | 1           | 931    | 533         |
| 14                                | Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan                                       | 0                                                    | 2           | 921    | 542         |
| 15                                | Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan                                    | 0                                                    | 0           | 919    | 546         |
| 16                                | Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan   | 0                                                    | 0           | 980    | 485         |
| 17                                | Fasilitas kebersihan toilet / WC                                               | 0                                                    | 0           | 974    | 491         |
| KUANTITAS                         |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 1                                 | Tekanan air                                                                    | 15                                                   | 183         | 908    | 359         |
| KUALITAS                          |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 2                                 | Kejernihan Air                                                                 | 20                                                   | 187         | 945    | 313         |
| 3                                 | Bau                                                                            | 4                                                    | 91          | 1.012  | 358         |
| 4                                 | Aroma Rasa                                                                     | 3                                                    | 77          | 1.022  | 363         |
| KONTINUITAS                       |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 5                                 | Air Mengalir 24 Jam                                                            | 14                                                   | 110         | 993    | 348         |
| KETERJANGKAUAN                    |                                                                                |                                                      |             |        |             |
| 6                                 | Penyesuaian tarif air                                                          | 14                                                   | 115         | 1.054  | 282         |
| JUMLAH                            |                                                                                | 70                                                   | 792         | 18.923 | 9.515       |
|                                   |                                                                                | 1.465                                                |             |        |             |
| %                                 |                                                                                | 0,24                                                 | 2,70        | 64,58  | 32,47       |
|                                   |                                                                                | 100                                                  |             |        |             |



10.42



**PERUMDAM TIRTA KENCANA**

## KesanT

Username/Email

Password

[Lupa Password?](#)

**MASUK**

10.45

**KesanT**

### SKP 2025 (Samarinda Ulu)

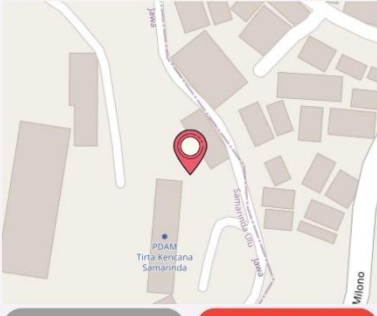
Kelurahan\*

**Jawa**

- Kode Kecamatan : **64.72.03**
- Kecamatan : **Samarinda Ulu**
- Kode Kelurahan : **64.72.03.1002**
- Kelurahan : **Jawa**
- Kode Pos : **75122**

Koordinat Lokasi Responden\*

**Ambil lokasi saat ini**



**Buka Peta** **Batal**

**Simpan**

10.45

**KesanT**

### SKP 2025 (Samarinda Ulu)

1.1 - Identitas Responden  
Nama\*

1.2 - Identitas Responden  
No. Pelanggan\*

1.3 - Identitas Responden  
Alamat\*

1.4 - Identitas Responden  
No. Handphone\*

**Simpan**



10.46 84

← KesanT

## SKP 2025 (Samarinda Ulu)

1.5 - Identitas Responden  
Jenis Kelamin\*

☐ Laki - Laki

☐ Wanita

1.6 - Identitas Responden  
Umur Responden\*

\_\_\_\_\_

1.7 - Identitas Responden  
Status dalam keluarga\*

☐ Suami

☐ Istri

☐ Anak

☐ Lainnya

**Simpan**

10.46 84

← KesanT

## SKP 2025 (Samarinda Ulu)

1.8 - Identitas Responden  
Pekerjaan\*

☐ Pegawai Negeri

☐ Pegawai Swasta

☐ Pedagang

☐ Pensiunan

☐ Petani Pemilik

☐ Ibu Rumah Tangga

☐ Lainnya

1.9 - Identitas Responden  
Pendapatan penghasilan perbulan ?\*

☐ < Rp1.000.000

☐ Rp1.000.001 - Rp2.000.000

**Simpan**

10.46 84

← KesanT

## SKP 2025 (Samarinda Ulu)

1.9 - Identitas Responden  
Pendapatan penghasilan perbulan ?\*

☐ < Rp1.000.000

☐ Rp1.000.001 - Rp2.000.000

☐ Rp2.000.001 - Rp2.750.000

☐ Rp2.750.001 - Rp3.500.000

☐ Rp3.501.001 - Rp4.250.000

☐ > Rp4.250.001

1.10 - Identitas Responden  
Pendidikan Responden\*

☐ SD

☐ SLTP / SMP

☐ SLTA / SMA

**Simpan**



10.46   

←  KesanT

**SKP 2025 (Samarinda Ulu)**

1.10 - Identitas Responden  
Pendidikan Responden\*

☐ SD

☐ SLTP / SMP

☐ SLTA / SMA

☐ Perguruan Tinggi

☐ Lainnya

1.11 - Identitas Responden  
Jumlah Penghuni Rumah (Jiwa)\*

\_\_\_\_\_

1.12 - Identitas Responden  
Jumlah Penghuni Rumah (KK)\*

**Simpan**

10.46   

←  KesanT

**SKP 2025 (Samarinda Ulu)**

2.1 - Keadaan Rumah Tinggal  
Kondisi Meter Air\*

☐ Baik

☐ Rusak

2.2 - Keadaan Rumah Tinggal  
Status Pemilik Rumah / Tanah\*

☐ Milik Sendiri

☐ Rumah Dinas

☐ Sewa / Kontrak

☐ Menumpang

2.3 - Keadaan Rumah Tinggal  
Fungsi Rumah\*

**Simpan**

10.46   

←  KesanT

**SKP 2025 (Samarinda Ulu)**

2.3 - Keadaan Rumah Tinggal  
Fungsi Rumah\*

☐ Rumah Tinggal

☐ Kost

☐ Ruko

☐ Usaha

☐ Lainnya

3.1.1 - SKP - Keandalan (Realibility)  
Kemudahan dalam proses pendaftaran pelanggan baru\*

☐ Sangat Puas

☐ Puas

☐ Kurang Puas

☐ Tidak Puas

**Simpan**



10.46
KesanT

SKP 2025 (Samarinda Ulu)

3.1.2 - SKP - Keandalan (Reliability)  
Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

3.1.3 - SKP - Keandalan (Reliability)  
Pelaksanaan Pencatatan di rumah pelanggan\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

Simpan

10.46
KesanT

SKP 2025 (Samarinda Ulu)

3.2.4 - SKP - Daya Tangkap (Responsiveness)  
Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

3.2.5 - SKP - Daya Tangkap (Responsiveness)  
Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

Simpan

10.47
KesanT

SKP 2025 (Samarinda Ulu)

3.2.6 - SKP - Daya Tangkap (Responsiveness)  
Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

3.3.7 - SKP - Jaminan (Assurance)  
Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

Simpan



10.47


←

### SKP 2025 (Samarinda Ulu)

3.3.8 - SKP - Jaminan (Assurance)  
Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

3.3.9 - SKP - Jaminan (Assurance)  
Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

Simpan

10.47


←

### SKP 2025 (Samarinda Ulu)

3.4.10 - SKP - Kepedulian (Emphaty)  
Sikap petugas di loket-loket pembayaran\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

3.4.11 - SKP - Kepedulian (Emphaty)  
Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

Simpan

10.47


←

### SKP 2025 (Samarinda Ulu)

3.5.12 - SKP - Bukti Fisik (Tangible)  
Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

3.5.13 - SKP - Bukti Fisik (Tangible)  
Kebersihan kantor pelayanan secara umum\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

Simpan



10.47
84

KesanT

SKP 2025 (Samarinda Ulu)

3.5.14 - SKP - Bukti Fisik (Tangible)  
Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

3.5.15 - SKP - Bukti Fisik (Tangible)  
Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

Simpan

10.47
84

KesanT

SKP 2025 (Samarinda Ulu)

3.5.16 - SKP - Bukti Fisik (Tangible)  
Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk /  
leaflet tentang informasi pelayanan\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

3.5.17 - SKP - Bukti Fisik (Tangible)  
Fasilitas kebersihan Toilet / WC\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

Simpan

10.47
84

KesanT

SKP 2025 (Samarinda Ulu)

3.6.1 - SKP - Kualitas Produk  
Kejernihan Air\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

3.6.2 - SKP - Kualitas Produk  
Bau\*

☐ Sangat Puas  
☐ Puas  
☐ Kurang Puas  
☐ Tidak Puas

Simpan



10.47 84

← KesanT

**SKP 2025 (Samarinda Ulu)**

3.8.5 - SKP - Kontinuitas dan Keterjangkauan Produk  
Air Mengalir 24 Jam\*

☐ Sangat Puas

☐ Puas

☐ Kurang Puas

☐ Tidak Puas

3.8.6 - SKP - Kontinuitas dan Keterjangkauan Produk  
Keterjangkauan tarif air\*

☐ Sangat Puas

☐ Puas

☐ Kurang Puas

☐ Tidak Puas

**Simpan**

10.47 83

← KesanT

**SKP 2025 (Samarinda Ulu)**

☐ Kurang Puas

☐ Tidak Puas

4.0 - Keluhan Pelanggan  
Apakah ada keluhan pelanggan\*

☐ Ya

☐ Tidak

Bukti foto dengan responden

 **Ambil Gambar**

Tanda tangan responden\*

 **Buat Tanda Tangan**

**Simpan**



## HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2025

### BEDASARKAN IDENTITAS RESPONDEN

| NO.                                                                  | PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN | TINGKAT SERVEY KEPUASAN DALAM ANGKA JUMLAH : 9250 RESPONDEN |      |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|
| <b><u>A. Jenis Kelamin</u></b>                                       |                                             |                                                             |      |
| 1                                                                    | Laki-laki                                   | 4465                                                        | Jiwa |
| 2                                                                    | Wanita                                      | 4785                                                        | Jiwa |
| <b><u>B. Umur Responden</u></b>                                      |                                             |                                                             |      |
| 1                                                                    | 17 - 35 Tahun                               | 2046                                                        | Jiwa |
| 2                                                                    | 36 - 45 Tahun                               | 3026                                                        | Jiwa |
| 3                                                                    | 46 Tahun Keatas                             | 4178                                                        | Jiwa |
| <b><u>C. Pendidikan</u></b>                                          |                                             |                                                             |      |
| 1                                                                    | SD                                          | 228                                                         | Jiwa |
| 2                                                                    | SLTP                                        | 841                                                         | Jiwa |
| 3                                                                    | SLTA                                        | 6034                                                        | Jiwa |
| 4                                                                    | Perguruan Tinggi                            | 2147                                                        | Jiwa |
| 5                                                                    | Lainnya                                     | -                                                           | Jiwa |
| <b><u>D. Jumlah Penghuni</u></b>                                     |                                             |                                                             |      |
| 1                                                                    | 1 - 4 Jiwa                                  | 5917                                                        | Jiwa |
| 2                                                                    | 5 - 10 Jiwa                                 | 3309                                                        | Jiwa |
| 3                                                                    | > 10 Jiwa                                   | 24                                                          | Jiwa |
| <b><u>E. Jumlah Kartu Keluarga</u></b>                               |                                             |                                                             |      |
| 1                                                                    | 1 - 4 KK                                    | 9201                                                        | KK   |
| 2                                                                    | 5 - 10 KK                                   | 48                                                          | KK   |
| 3                                                                    | > 10 KK                                     | 1                                                           | KK   |
| <b><u>F. Fungsi Rumah</u></b>                                        |                                             |                                                             |      |
| 1                                                                    | Rumah Tinggal                               | 8635                                                        | Buah |
| 2                                                                    | Kost                                        | 119                                                         | Buah |
| 3                                                                    | Ruko                                        | 147                                                         | Buah |
| 4                                                                    | Usaha (Sebutkan)                            | 349                                                         | Buah |
| <b><u>G. Tahun Pasang Water Meter (Menjadi Pelanggan)</u></b>        |                                             |                                                             |      |
| 1                                                                    | 1 - 4 Tahun                                 | 1722                                                        | Buah |
| 2                                                                    | 5 - 10 Tahun                                | 3257                                                        | Buah |
| 3                                                                    | > 10 Tahun                                  | 4271                                                        | Buah |
| <b><u>H. Identitas Responden Pendapatan penghasilan perbulan</u></b> |                                             |                                                             |      |
| 1                                                                    | < Rp. 1.000.000                             | 832                                                         | Jiwa |
| 2                                                                    | Rp.1.000.001 - Rp.2.000.000                 | 1331                                                        | Jiwa |
| 3                                                                    | Rp.2.000.001 - Rp.2.750.000                 | 2171                                                        | Jiwa |
| 4                                                                    | Rp.2.750.001 - Rp.3.500.000                 | 2570                                                        | Jiwa |
| 5                                                                    | Rp.3.501.001 - Rp.4.250.000                 | 1375                                                        | Jiwa |
| 6                                                                    | >Rp.4.250.001                               | 971                                                         | Jiwa |
| JUMLAH RESPONDEN                                                     |                                             | 9250                                                        |      |

## HASIL REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERBANDINGAN TAHUN 2024 DAN TAHUN 2025, BEDASARKAN DIMENSI *REALIBILITY* (KEANDALAN) PER KECAMATAN

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                                   | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| KEANDALAN (RELIABILITY)                        |                                                   |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| A.                                             | Kemudahan dalam proses pendaftaran Pelanggan Baru |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN                                         | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                                                   | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                                | 0                                                  | 0    | 2           | 6    | 422   | 616   | 113         | 312   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN                                           | 0                                                  | 0    | 1           | 0    | 272   | 313   | 108         | 215   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                                    | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 268   | 491   | 101         | 131   | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                                    | 0                                                  | 0    | 2           | 0    | 368   | 147   | 87          | 187   | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                                     | 0                                                  | 0    | 2           | 0    | 490   | 709   | 88          | 342   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN                                          | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 369   | 519   | 87          | 414   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                                    | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 359   | 578   | 66          | 200   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                                    | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 586   | 965   | 61          | 460   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                                     | 0                                                  | 0    | 3           | 0    | 544   | 945   | 159         | 234   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                                   | 0                                                  | 0    | 1           | 0    | 701   | 897   | 182         | 568   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                                                   | -                                                  | -    | 11          | 7    | 4.379 | 6.180 | 1.052       | 3.063 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                                   | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| KEANDALAN (RELIABILITY)                        |                                                   |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| A.                                             | Kemudahan dalam proses pendaftaran Pelanggan Baru |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN                                         | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                                                   | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                                | 0                                                           | 0    | 0           | 1    | 79   | 66   | 21          | 33   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN                                           | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 71   | 59   | 28          | 41   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                                    | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 73   | 79   | 27          | 21   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                                    | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 79   | 44   | 20          | 56   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                                     | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 67   | 15          | 33   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN                                          | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 81   | 56   | 19          | 44   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                                    | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 74   | 16          | 26   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                                    | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 91   | 68   | 9           | 32   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                                     | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 77   | 80   | 23          | 20   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                                   | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 79   | 61   | 21          | 39   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                                                   | -                                                           | -    | 0           | 0    | 80   | 65   | 20          | 34   | 100   | 100  |



| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA                          |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| <b>B.</b>                                      |                    | <i>Kemudahan dalam proses pembayaran rekening di loket-loket pembayaran</i> |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                    | 2024                                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 0                                                                           | 0    | 0           | 5    | 419   | 611   | 118         | 318   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN            | 0                                                                           | 0    | 1           | 0    | 286   | 331   | 94          | 197   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 0                                                                           | 0    | 0           | 0    | 269   | 494   | 100         | 128   | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 0                                                                           | 0    | 0           | 0    | 367   | 166   | 90          | 168   | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 0                                                                           | 0    | 0           | 0    | 493   | 709   | 87          | 342   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 0                                                                           | 0    | 0           | 4    | 345   | 517   | 111         | 413   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 0                                                                           | 0    | 0           | 0    | 352   | 584   | 73          | 194   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 0                                                                           | 0    | 0           | 0    | 589   | 956   | 58          | 469   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 0                                                                           | 1    | 0           | 0    | 554   | 955   | 152         | 223   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 0                                                                           | 0    | 2           | 0    | 723   | 875   | 159         | 590   | 884   | 1465  |
| <b>JUMLAH</b>                                  |                    | -                                                                           | 1    | 3           | 9    | 4.397 | 6.198 | 1.042       | 3.042 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%)                 |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| <b>B.</b>                                      |                    | <i>Kemudahan dalam proses pembayaran rekening di loket-loket pembayaran</i> |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                    | 2024                                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 0                                                                           | 0    | 0           | 1    | 78   | 65   | 22          | 34   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN            | 0                                                                           | 0    | 0           | 0    | 75   | 63   | 25          | 37   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 0                                                                           | 0    | 0           | 0    | 73   | 79   | 27          | 21   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 0                                                                           | 0    | 0           | 0    | 80   | 50   | 20          | 50   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 0                                                                           | 0    | 0           | 0    | 85   | 67   | 15          | 33   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 0                                                                           | 0    | 0           | 0    | 76   | 55   | 24          | 44   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 0                                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 75   | 17          | 25   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 0                                                                           | 0    | 0           | 0    | 91   | 67   | 9           | 33   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 0                                                                           | 0    | 0           | 0    | 78   | 81   | 22          | 19   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 0                                                                           | 0    | 0           | 0    | 82   | 60   | 18          | 40   | 16    | 16   |
| <b>JUMLAH</b>                                  |                    | -                                                                           | 0    | 0           | 0    | 80   | 66   | 20          | 34   | 100   | 100  |



| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| C.                                             |                    | Pelaksanaan pencatatan dirumah pelanggan           |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                    | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 0                                                  | 7    | 0           | 7    | 419   | 575   | 118         | 345   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN            | 0                                                  | 0    | 5           | 1    | 278   | 339   | 98          | 188   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 274   | 490   | 95          | 131   | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 0                                                  | 0    | 2           | 0    | 362   | 161   | 93          | 173   | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 0                                                  | 0    | 2           | 0    | 493   | 714   | 85          | 337   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 0                                                  | 0    | 0           | 4    | 391   | 545   | 65          | 385   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 0                                                  | 0    | 2           | 0    | 350   | 581   | 73          | 197   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 0                                                  | 0    | 3           | 0    | 590   | 947   | 54          | 478   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 0                                                  | 1    | 4           | 0    | 546   | 958   | 156         | 220   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 0                                                  | 0    | 1           | 1    | 723   | 895   | 160         | 569   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                    | -                                                  | 8    | 19          | 14   | 4.426 | 6.205 | 997         | 3.023 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| C.                                             |                    | Pelaksanaan pencatatan dirumah pelanggan                    |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                    | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 0                                                           | 1    | 0           | 1    | 78   | 62   | 22          | 37   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN            | 0                                                           | 0    | 1           | 0    | 73   | 64   | 26          | 36   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 74   | 79   | 26          | 21   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 70   | 48   | 30          | 52   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 85   | 68   | 15          | 32   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 86   | 58   | 14          | 41   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 82   | 75   | 17          | 25   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 91   | 66   | 8           | 34   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 0                                                           | 0    | 1           | 0    | 77   | 81   | 22          | 19   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 82   | 61   | 18          | 39   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                    | -                                                           | 0    | 0           | 0    | 80   | 66   | 20          | 34   | 100   | 100  |

## HASIL REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERBANDINGAN TAHUN 2024 DAN TAHUN 2025, BEDASARKAN DIMENSI *RESPONSIVENESS* (KETANGGAPAN) PER KECAMATAN

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                                                                | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)                   |                                                                                |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| D.                                             | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN                                                                      | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                                                                                | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                                                             | 0                                                  | 0    | 4           | 5    | 422   | 629   | 111         | 300   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN                                                                        | 0                                                  | 0    | 2           | 1    | 281   | 331   | 98          | 196   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                                                                 | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 296   | 501   | 73          | 120   | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                                                                 | 1                                                  | 0    | 2           | 0    | 352   | 166   | 102         | 168   | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                                                                  | 0                                                  | 0    | 1           | 1    | 479   | 724   | 100         | 326   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN                                                                       | 0                                                  | 0    | 0           | 5    | 367   | 572   | 89          | 357   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                                                                 | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 354   | 578   | 71          | 200   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                                                                 | 0                                                  | 0    | 1           | 1    | 582   | 984   | 64          | 440   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                                                                  | 0                                                  | 0    | 2           | 1    | 538   | 959   | 166         | 219   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                                                                | 0                                                  | 0    | 1           | 4    | 717   | 941   | 166         | 520   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                                                                                | 1                                                  | -    | 13          | 19   | 4.388 | 6.385 | 1.040       | 2.846 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                                                                | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)                   |                                                                                |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| D.                                             | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN                                                                      | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                                                                                | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                                                             | 0                                                           | 0    | 1           | 1    | 79   | 67   | 21          | 32   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN                                                                        | 0                                                           | 0    | 1           | 0    | 74   | 63   | 26          | 37   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                                                                 | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 80   | 81   | 20          | 19   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                                                                 | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 77   | 50   | 22          | 50   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                                                                  | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 69   | 17          | 31   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN                                                                       | 0                                                           | 0    | 0           | 1    | 80   | 61   | 20          | 38   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                                                                 | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 74   | 17          | 26   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                                                                 | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 90   | 69   | 10          | 31   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                                                                  | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 76   | 81   | 24          | 19   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                                                                | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 81   | 64   | 19          | 35   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                                                                                | 0                                                           | -    | 0           | 0    | 80   | 68   | 19          | 32   | 100   | 100  |



| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA         |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| E.                                             |                    | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                                 |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                    | 2024                                                       | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 0                                                          | 0    | 0           | 3    | 420   | 631   | 117         | 300   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN            | 0                                                          | 0    | 1           | 1    | 288   | 329   | 92          | 198   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 0                                                          | 0    | 0           | 1    | 312   | 493   | 57          | 128   | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 0                                                          | 0    | 1           | 0    | 365   | 157   | 91          | 177   | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 0                                                          | 0    | 1           | 3    | 488   | 727   | 91          | 321   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 0                                                          | 0    | 0           | 2    | 377   | 545   | 79          | 387   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 0                                                          | 0    | 0           | 0    | 354   | 577   | 71          | 201   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 0                                                          | 0    | 0           | 0    | 586   | 980   | 61          | 445   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 0                                                          | 0    | 3           | 0    | 543   | 963   | 160         | 216   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 0                                                          | 0    | 0           | 2    | 718   | 917   | 166         | 546   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                    | -                                                          | -    | 6           | 12   | 4.451 | 6.319 | 985         | 2.919 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| E.                                             |                    | Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran  |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                    | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 78   | 68   | 22          | 32   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN            | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 76   | 62   | 24          | 38   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 85   | 79   | 15          | 21   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 80   | 47   | 20          | 53   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 69   | 16          | 31   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 58   | 17          | 41   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 74   | 17          | 26   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 91   | 69   | 9           | 31   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 77   | 82   | 23          | 18   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 81   | 63   | 19          | 37   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                    | -                                                           | -    | 0           | 0    | 82   | 67   | 18          | 33   | 100   | 100  |



| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA               |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| F.                                             |                    | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                                       |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                    | 2024                                                             | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 0                                                                | 1    | 0           | 5    | 432   | 633   | 105         | 295   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN            | 0                                                                | 0    | 5           | 4    | 281   | 337   | 95          | 187   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 0                                                                | 1    | 0           | 1    | 307   | 500   | 62          | 120   | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 1                                                                | 0    | 3           | 1    | 358   | 167   | 95          | 166   | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 0                                                                | 0    | 4           | 3    | 484   | 741   | 92          | 307   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 0                                                                | 0    | 2           | 2    | 374   | 579   | 80          | 353   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 0                                                                | 0    | 0           | 0    | 359   | 580   | 66          | 198   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 0                                                                | 0    | 0           | 0    | 585   | 983   | 62          | 442   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 0                                                                | 1    | 7           | 2    | 544   | 954   | 155         | 222   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 14                                                               | 0    | 12          | 5    | 704   | 935   | 154         | 525   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                    | 15                                                               | 3    | 33          | 23   | 4.428 | 6.409 | 966         | 2.815 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%)      |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| F.                                             |                    | Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                                       |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                    | 2024                                                             | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 0                                                                | 0    | 0           | 1    | 80   | 68   | 20          | 32   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN            | 0                                                                | 0    | 1           | 1    | 74   | 64   | 25          | 35   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 0                                                                | 0    | 0           | 0    | 83   | 80   | 17          | 19   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 0                                                                | 0    | 1           | 0    | 78   | 50   | 21          | 50   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 0                                                                | 0    | 1           | 0    | 83   | 71   | 16          | 29   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 0                                                                | 0    | 0           | 0    | 82   | 62   | 18          | 38   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 0                                                                | 0    | 0           | 0    | 84   | 75   | 16          | 25   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 0                                                                | 0    | 0           | 0    | 90   | 69   | 10          | 31   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 0                                                                | 0    | 1           | 0    | 77   | 81   | 22          | 19   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 2                                                                | 0    | 1           | 0    | 80   | 64   | 17          | 36   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                    | 0                                                                | 0    | 1           | 0    | 81   | 68   | 18          | 31   | 100   | 100  |

## HASIL REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERBANDINGAN TAHUN 2024 DAN TAHUN 2025, BEDASARKAN DIMENSI ASSURANCE (JAMINAN) PER KECAMATAN

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                                                      | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| JAMINAN (ASSURANCE)                            |                                                                      |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| G.                                             | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN                                                            | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                                                                      | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                                                   | 1                                                  | 0    | 3           | 5    | 416   | 630   | 117         | 299   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN                                                              | 0                                                  | 0    | 4           | 0    | 293   | 337   | 84          | 191   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                                                       | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 310   | 498   | 59          | 123   | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                                                       | 1                                                  | 0    | 1           | 0    | 360   | 165   | 95          | 169   | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                                                        | 0                                                  | 0    | 1           | 2    | 488   | 718   | 91          | 331   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN                                                             | 0                                                  | 0    | 0           | 2    | 380   | 548   | 76          | 384   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                                                       | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 359   | 567   | 66          | 211   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                                                       | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 587   | 919   | 60          | 505   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                                                        | 0                                                  | 1    | 2           | 1    | 547   | 948   | 157         | 229   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                                                      | 0                                                  | 0    | 2           | 1    | 714   | 899   | 168         | 565   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                                                                      | 2                                                  | 1    | 13          | 13   | 4.454 | 6.229 | 973         | 3.007 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                                                      | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| JAMINAN (ASSURANCE)                            |                                                                      |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| G.                                             | Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN                                                            | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                                                                      | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                                                   | 0                                                           | 0    | 1           | 1    | 77   | 67   | 22          | 32   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN                                                              | 0                                                           | 0    | 1           | 0    | 77   | 64   | 22          | 36   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                                                       | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 80   | 16          | 20   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                                                       | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 79   | 49   | 21          | 51   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                                                        | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 68   | 16          | 31   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN                                                             | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 59   | 17          | 41   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                                                       | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 73   | 16          | 27   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                                                       | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 91   | 64   | 9           | 35   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                                                        | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 78   | 80   | 22          | 19   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                                                      | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 74   | 61   | 26          | 39   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                                                                      | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 81   | 67   | 19          | 33   | 100   | 100  |



| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                            | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| H.                                             | Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN                                  | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                                            | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                         | 0                                                  | 0    | 1           | 3    | 427   | 627   | 109         | 304   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN                                    | 1                                                  | 0    | 63          | 0    | 232   | 328   | 85          | 200   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                             | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 314   | 485   | 55          | 137   | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                             | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 369   | 153   | 88          | 181   | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                              | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 494   | 722   | 86          | 328   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN                                   | 0                                                  | 0    | 1           | 0    | 373   | 548   | 82          | 386   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                             | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 352   | 526   | 73          | 252   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                             | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 583   | 932   | 64          | 493   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                              | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 544   | 922   | 162         | 257   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                            | 0                                                  | 0    | 1           | 1    | 726   | 905   | 157         | 559   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                                            | 1                                                  | -    | 66          | 5    | 4.414 | 6.148 | 961         | 3.097 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                            | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| H.                                             | Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN                                  | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                                            | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                         | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 80   | 67   | 20          | 33   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN                                    | 0                                                           | 0    | 17          | 0    | 61   | 62   | 22          | 38   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                             | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 85   | 78   | 15          | 22   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                             | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 81   | 46   | 19          | 54   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                              | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 85   | 69   | 15          | 31   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN                                   | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 82   | 59   | 18          | 41   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                             | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 68   | 17          | 32   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                             | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 90   | 65   | 10          | 35   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                              | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 77   | 78   | 23          | 22   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                            | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 82   | 62   | 18          | 38   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                                            | 0                                                           | -    | 2           | 0    | 81   | 65   | 18          | 35   | 100   | 100  |



| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA          |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| I.                                             |                    | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                    | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 1                                                           | 2    | 1           | 7    | 434   | 620   | 101         | 305   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN            | 0                                                           | 0    | 2           | 4    | 303   | 348   | 76          | 176   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 0                                                           | 0    | 0           | 2    | 318   | 496   | 51          | 124   | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 1                                                           | 0    | 1           | 0    | 360   | 170   | 95          | 164   | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 0                                                           | 0    | 4           | 2    | 377   | 726   | 199         | 323   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 0                                                           | 0    | 0           | 2    | 378   | 573   | 78          | 359   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 0                                                           | 0    | 0           | 2    | 355   | 573   | 70          | 203   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 0                                                           | 0    | 0           | 3    | 590   | 969   | 57          | 453   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 0                                                           | 0    | 2           | 1    | 552   | 955   | 152         | 223   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 0                                                           | 0    | 1           | 8    | 725   | 921   | 158         | 536   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                    | 2                                                           | 2    | 11          | 31   | 4.392 | 6.351 | 1.037       | 2.866 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| I.                                             |                    | Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                    | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 0                                                           | 0    | 0           | 1    | 81   | 66   | 19          | 33   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN            | 0                                                           | 0    | 1           | 1    | 80   | 66   | 20          | 33   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 86   | 80   | 14          | 20   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 79   | 51   | 21          | 49   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 0                                                           | 0    | 1           | 0    | 65   | 69   | 34          | 31   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 61   | 17          | 38   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 74   | 16          | 26   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 91   | 68   | 9           | 32   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 78   | 81   | 22          | 19   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 0                                                           | 0    | 0           | 1    | 82   | 63   | 18          | 37   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                    | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 81   | 68   | 19          | 32   | 100   | 100  |

## HASIL REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERBANDINGAN TAHUN 2024 DAN TAHUN 2025, BEDASARKAN DIMENSI *EMPHATY* (EMPATI) PER KECAMATAN

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                         | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)                  |                                         |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| J.                                             | Sikap petugas di loket-loket pembayaran |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN                               | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                                         | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                      | 0                                                  | 0    | 2           | 3    | 435   | 638   | 100         | 293   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN                                 | 0                                                  | 0    | 1           | 0    | 307   | 342   | 73          | 186   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                          | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 316   | 499   | 53          | 122   | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                          | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 369   | 165   | 88          | 168   | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                           | 0                                                  | 0    | 2           | 1    | 495   | 732   | 83          | 318   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN                                | 0                                                  | 0    | 0           | 2    | 383   | 562   | 73          | 370   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                          | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 352   | 578   | 73          | 199   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                          | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 590   | 938   | 57          | 487   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                           | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 548   | 963   | 158         | 215   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                         | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 728   | 923   | 156         | 541   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                                         | -                                                  | -    | 5           | 11   | 4.523 | 6.340 | 914         | 2.899 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                         | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)                  |                                         |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| J.                                             | Sikap petugas di loket-loket pembayaran |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN                               | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                                         | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                      | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 81   | 68   | 19          | 31   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN                                 | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 81   | 65   | 19          | 35   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                          | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 86   | 80   | 14          | 20   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                          | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 81   | 49   | 19          | 50   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                           | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 85   | 70   | 14          | 30   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN                                | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 60   | 16          | 40   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                          | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 74   | 17          | 26   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                          | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 91   | 66   | 9           | 34   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                           | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 78   | 82   | 22          | 18   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                         | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 82   | 63   | 18          | 37   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                                         | -                                                           | -    | 0           | 0    | 83   | 68   | 17          | 32   | 100   | 100  |



| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                                                     | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| K.                                             | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN                                                           | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                                                                     | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                                                  | 1                                                  | 3    | 0           | 3    | 435   | 632   | 101         | 296   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN                                                             | 0                                                  | 0    | 1           | 2    | 299   | 332   | 81          | 194   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                                                      | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 315   | 497   | 54          | 125   | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                                                      | 1                                                  | 0    | 0           | 0    | 365   | 161   | 92          | 173   | 458   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                                                       | 0                                                  | 0    | 2           | 2    | 485   | 718   | 93          | 331   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN                                                            | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 384   | 568   | 72          | 366   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                                                      | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 358   | 577   | 67          | 201   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                                                      | 0                                                  | 0    | 1           | 1    | 587   | 947   | 59          | 477   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                                                       | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 542   | 960   | 163         | 218   | 705   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                                                     | 0                                                  | 0    | 1           | 3    | 726   | 907   | 157         | 555   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                                                                     | 2                                                  | 3    | 5           | 12   | 4.496 | 6.299 | 939         | 2.936 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                                                     | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| K.                                             | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN                                                           | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                                                                     | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                                                  | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 81   | 68   | 19          | 32   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN                                                             | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 78   | 63   | 21          | 37   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                                                      | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 85   | 80   | 15          | 20   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                                                      | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 80   | 48   | 20          | 52   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                                                       | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 68   | 16          | 31   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN                                                            | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 61   | 16          | 39   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                                                      | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 74   | 16          | 26   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                                                      | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 91   | 66   | 9           | 33   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                                                       | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 77   | 81   | 23          | 18   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                                                     | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 82   | 62   | 18          | 38   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                                                                     | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 67   | 17          | 33   | 100   | 100  |

## HASIL REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERBANDINGAN TAHUN 2024 DAN TAHUN 2025, BEDASARKAN DIMENSI *TANGIBLE* (BUKTI FISIK) PER KECAMATAN

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                             | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)              |                                             |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| L                                              | Kebersihan dan kerapihan berpakaian petugas |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN                                   | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                                             | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                          | 0                                                  | 0    | 1           | 2    | 434   | 634   | 102         | 298   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN                                     | 0                                                  | 0    | 2           | 0    | 304   | 343   | 75          | 185   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                              | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 312   | 500   | 57          | 121   | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                              | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 366   | 167   | 91          | 167   | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                               | 0                                                  | 0    | 1           | 0    | 506   | 717   | 73          | 334   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN                                    | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 385   | 566   | 71          | 367   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                              | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 357   | 587   | 68          | 191   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                              | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 587   | 963   | 60          | 462   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                               | 9                                                  | 0    | 14          | 0    | 532   | 964   | 151         | 215   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                             | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 733   | 916   | 151         | 548   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                                             | 9                                                  | -    | 18          | 5    | 4.516 | 6.357 | 899         | 2.888 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                             | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)              |                                             |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| L                                              | Kebersihan dan kerapihan berpakaian petugas |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN                                   | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                                             | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                          | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 81   | 68   | 19          | 32   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN                                     | 0                                                           | 0    | 1           | 0    | 80   | 65   | 20          | 35   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                              | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 85   | 80   | 15          | 19   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                              | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 80   | 50   | 20          | 50   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                               | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 87   | 68   | 13          | 32   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN                                    | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 61   | 16          | 39   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                              | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 75   | 16          | 25   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                              | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 91   | 68   | 9           | 32   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                               | 1                                                           | 0    | 2           | 0    | 75   | 82   | 21          | 18   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                             | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 63   | 17          | 37   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                                             | 0                                                           | -    | 0           | 0    | 83   | 68   | 17          | 32   | 100   | 100  |



| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                         | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| M.                                             | Kebersihan kantor pelayanan secara umum |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN                               | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                                         | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                      | 0                                                  | 0    | 1           | 6    | 434   | 628   | 102         | 300   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN                                 | 0                                                  | 0    | 1           | 1    | 300   | 346   | 80          | 181   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                          | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 315   | 495   | 54          | 127   | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                          | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 364   | 166   | 93          | 168   | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                           | 0                                                  | 0    | 4           | 1    | 382   | 711   | 194         | 339   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN                                | 0                                                  | 0    | 1           | 2    | 388   | 536   | 67          | 396   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                          | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 358   | 589   | 67          | 189   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                          | 0                                                  | 0    | 1           | 0    | 588   | 953   | 58          | 472   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                           | 0                                                  | 0    | 1           | 2    | 550   | 964   | 155         | 213   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                         | 0                                                  | 0    | 2           | 1    | 732   | 931   | 150         | 533   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                                         | -                                                  | -    | 11          | 13   | 4.411 | 6.319 | 1.020       | 2.918 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                         | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| M.                                             | Kebersihan kantor pelayanan secara umum |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN                               | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                                         | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                      | 0                                                           | 0    | 0           | 1    | 81   | 67   | 19          | 32   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN                                 | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 79   | 66   | 21          | 34   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                          | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 85   | 80   | 15          | 20   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                          | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 79   | 50   | 21          | 50   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                           | 0                                                           | 0    | 1           | 0    | 66   | 68   | 33          | 32   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN                                | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 85   | 57   | 15          | 42   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                          | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 76   | 16          | 24   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                          | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 91   | 67   | 9           | 33   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                           | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 78   | 82   | 22          | 18   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                         | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 64   | 17          | 36   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                                         | -                                                           | -    | 0           | 0    | 81   | 67   | 19          | 32   | 100   | 100  |



| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                          | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| N.                                             | Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN                                | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                                          | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                       | 0                                                  | 0    | 3           | 4    | 435   | 641   | 99          | 289   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN                                  | 0                                                  | 0    | 1           | 1    | 304   | 345   | 76          | 182   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                           | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 315   | 497   | 54          | 125   | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                           | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 359   | 169   | 98          | 165   | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                            | 20                                                 | 0    | 15          | 0    | 426   | 729   | 119         | 322   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN                                 | 0                                                  | 0    | 3           | 0    | 384   | 558   | 69          | 376   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                           | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 352   | 587   | 73          | 191   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                           | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 592   | 959   | 55          | 465   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                            | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 547   | 970   | 159         | 209   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                          | 0                                                  | 0    | 1           | 2    | 732   | 921   | 151         | 542   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                                          | 20                                                 | -    | 23          | 8    | 4.446 | 6.376 | 953         | 2.866 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                          | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| N.                                             | Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN                                | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                                          | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                       | 0                                                           | 0    | 1           | 0    | 81   | 69   | 18          | 31   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN                                  | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 80   | 65   | 20          | 34   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                           | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 85   | 80   | 15          | 20   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                           | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 78   | 51   | 22          | 49   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                            | 3                                                           | 0    | 3           | 0    | 73   | 69   | 21          | 31   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN                                 | 0                                                           | 0    | 1           | 0    | 84   | 60   | 15          | 40   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                           | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 75   | 17          | 25   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                           | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 91   | 67   | 9           | 33   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                            | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 77   | 82   | 23          | 18   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                          | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 63   | 17          | 37   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                                          | 0                                                           | -    | 0           | 0    | 82   | 68   | 18          | 32   | 100   | 100  |



| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                            | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| O.                                             | Fasilitas tempat parkir dikantor pelayanan |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN                                  | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                                            | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                         | 0                                                  | 0    | 2           | 0    | 437   | 635   | 98          | 299   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN                                    | 0                                                  | 0    | 1           | 0    | 300   | 338   | 80          | 190   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                             | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 316   | 491   | 53          | 131   | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                             | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 357   | 166   | 100         | 168   | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                              | 1                                                  | 0    | 4           | 0    | 502   | 720   | 73          | 331   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN                                   | 0                                                  | 1    | 2           | 1    | 382   | 535   | 72          | 397   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                             | 0                                                  | 0    | 0           | 2    | 360   | 580   | 65          | 196   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                             | 0                                                  | 0    | 1           | 2    | 590   | 990   | 56          | 433   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                              | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 553   | 966   | 153         | 212   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                            | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 731   | 919   | 153         | 546   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                                            | 1                                                  | 1    | 10          | 6    | 4.528 | 6.340 | 903         | 2.903 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                            | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| O.                                             | Fasilitas tempat parkir dikantor pelayanan |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN                                  | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                                            | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                         | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 81   | 68   | 18          | 32   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN                                    | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 79   | 64   | 21          | 36   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                             | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 86   | 79   | 14          | 21   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                             | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 78   | 50   | 22          | 50   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                              | 0                                                           | 0    | 1           | 0    | 87   | 69   | 13          | 31   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN                                   | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 57   | 16          | 43   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                             | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 85   | 75   | 15          | 25   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                             | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 91   | 69   | 9           | 30   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                              | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 78   | 82   | 22          | 18   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                            | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 63   | 17          | 37   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                                            | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 68   | 17          | 32   | 100   | 100  |



| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                                                              | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| P.                                             | Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN                                                                    | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                                                                              | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                                                           | 0                                                  | 1    | 4           | 7    | 438   | 646   | 95          | 280   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN                                                                      | 13                                                 | 0    | 6           | 0    | 291   | 343   | 71          | 185   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                                                               | 0                                                  | 0    | 0           | 1    | 313   | 495   | 56          | 126   | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                                                               | 0                                                  | 0    | 1           | 2    | 356   | 173   | 100         | 159   | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                                                                | 0                                                  | 0    | 5           | 0    | 497   | 743   | 78          | 308   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN                                                                     | 0                                                  | 0    | 0           | 3    | 396   | 596   | 60          | 335   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                                                               | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 356   | 575   | 69          | 203   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                                                               | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 595   | 1000  | 52          | 425   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                                                                | 0                                                  | 0    | 1           | 0    | 547   | 975   | 158         | 204   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                                                              | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 724   | 980   | 160         | 485   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                                                                              | 13                                                 | 1    | 17          | 13   | 4.513 | 6.526 | 899         | 2.710 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                                                              | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| P.                                             | Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN                                                                    | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                                                                              | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG                                                           | 0                                                           | 0    | 1           | 1    | 82   | 69   | 18          | 30   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN                                                                      | 3                                                           | 0    | 2           | 0    | 76   | 65   | 19          | 35   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                                                               | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 85   | 80   | 15          | 20   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                                                               | 0                                                           | 0    | 0           | 1    | 80   | 52   | 20          | 48   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                                                                | 0                                                           | 0    | 1           | 0    | 86   | 71   | 13          | 29   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN                                                                     | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 87   | 64   | 13          | 36   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                                                               | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 74   | 16          | 26   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                                                               | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 92   | 70   | 8           | 30   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                                                                | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 77   | 83   | 22          | 17   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                                                              | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 82   | 67   | 18          | 33   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                                                                              | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 69   | 16          | 30   | 100   | 100  |



| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| Q.                                             | Fasilitas kebersihan toilet/WC |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN                      | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                                | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG             | 0                                                  | 0    | 1           | 4    | 452   | 647   | 84          | 283   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN                        | 0                                                  | 0    | 1           | 1    | 316   | 339   | 64          | 188   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                 | 0                                                  | 0    | 0           | 2    | 319   | 491   | 50          | 129   | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                 | 0                                                  | 0    | 2           | 0    | 363   | 178   | 92          | 156   | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                  | 0                                                  | 0    | 1           | 2    | 509   | 736   | 70          | 313   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN                       | 0                                                  | 0    | 2           | 1    | 384   | 562   | 70          | 371   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                 | 0                                                  | 0    | 3           | 2    | 354   | 584   | 68          | 192   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                 | 0                                                  | 0    | 0           | 0    | 599   | 996   | 48          | 429   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                  | 0                                                  | 0    | 3           | 0    | 567   | 981   | 136         | 198   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                | 0                                                  | 0    | 3           | 0    | 739   | 974   | 142         | 491   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                                | -                                                  | -    | 16          | 12   | 4.602 | 6.488 | 824         | 2.750 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                                | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| Q.                                             | Fasilitas kebersihan toilet/WC |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN                      | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                                | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG             | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 69   | 16          | 30   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN                        | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 83   | 64   | 17          | 36   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR                 | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 86   | 79   | 14          | 21   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA                 | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 80   | 53   | 20          | 47   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG                  | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 88   | 70   | 12          | 30   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN                       | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 60   | 15          | 40   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR                 | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 75   | 16          | 25   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG                 | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 93   | 70   | 7           | 30   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU                  | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 81   | 83   | 19          | 17   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA                | 0                                                           | 0    | 0           | 0    | 84   | 66   | 16          | 34   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                                | -                                                           | -    | 0           | 0    | 85   | 69   | 15          | 31   | 100   | 100  |



## HASIL REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERBANDINGAN TAHUN 2024 DAN TAHUN 2025, BEDASARKAN DIMENSI QUANTITY (KUANTITAS) PER KECAMATAN

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |       |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| KUANTITAS                                      |                    |                                                    |      |             |       |       |       |             |       |       |       |
| R.                                             | Tekanan Air        |                                                    |      |             |       |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |       | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                    | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 0                                                  | 0    | 6           | 33    | 406   | 559   | 125         | 342   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN            | 0                                                  | 0    | 10          | 22    | 277   | 313   | 94          | 193   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 1                                                  | 3    | 20          | 35    | 255   | 510   | 93          | 74    | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 2                                                  | 0    | 14          | 52    | 343   | 218   | 98          | 64    | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 7                                                  | 2    | 55          | 209   | 348   | 709   | 170         | 131   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 0                                                  | 5    | 43          | 101   | 338   | 589   | 75          | 239   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 4                                                  | 0    | 43          | 122   | 315   | 534   | 63          | 122   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 11                                                 | 3    | 58          | 151   | 510   | 1002  | 68          | 269   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 11                                                 | 2    | 81          | 117   | 443   | 927   | 171         | 133   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 15                                                 | 15   | 147         | 183   | 557   | 908   | 165         | 359   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                    | 51                                                 | 30   | 477         | 1.025 | 3.792 | 6.269 | 1.122       | 1.926 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| KUANTITAS                                      |                    |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| R.                                             | Tekanan Air        |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                    | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 0                                                           | 0    | 1           | 4    | 76   | 60   | 23          | 37   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN            | 0                                                           | 0    | 3           | 4    | 73   | 59   | 25          | 37   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 0                                                           | 0    | 5           | 6    | 69   | 82   | 25          | 12   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 0                                                           | 0    | 3           | 16   | 75   | 65   | 21          | 19   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 1                                                           | 0    | 9           | 20   | 60   | 67   | 29          | 12   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 0                                                           | 1    | 9           | 11   | 74   | 63   | 16          | 26   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 1                                                           | 0    | 10          | 16   | 74   | 69   | 15          | 16   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 2                                                           | 0    | 9           | 11   | 79   | 70   | 11          | 19   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 2                                                           | 0    | 11          | 10   | 63   | 79   | 24          | 11   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 2                                                           | 1    | 17          | 12   | 63   | 62   | 19          | 25   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                    | 1                                                           | 0    | 8           | 11   | 71   | 68   | 21          | 21   | 100   | 100  |

## HASIL REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERBANDINGAN TAHUN 2024 DAN TAHUN 2025, BEDASARKAN DIMENSI *QUALITY* (KUALITAS) PER KECAMATAN

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| KUALITAS                                       |                    |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| S.                                             | Kejernihan Air     |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                    | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 0                                                  | 0    | 8           | 10   | 419   | 570   | 110         | 354   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN            | 2                                                  | 0    | 10          | 33   | 290   | 306   | 79          | 189   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 2                                                  | 0    | 6           | 11   | 275   | 535   | 86          | 76    | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 1                                                  | 0    | 13          | 15   | 372   | 250   | 71          | 69    | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 22                                                 | 2    | 81          | 81   | 402   | 814   | 75          | 154   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 1                                                  | 37   | 72          | 113  | 314   | 513   | 69          | 271   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 1                                                  | 0    | 37          | 91   | 359   | 606   | 28          | 81    | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 2                                                  | 1    | 44          | 183  | 530   | 994   | 71          | 247   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 1                                                  | 1    | 26          | 129  | 519   | 918   | 160         | 131   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 14                                                 | 20   | 191         | 187  | 564   | 945   | 115         | 313   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                    | 46                                                 | 61   | 488         | 853  | 4.044 | 6.451 | 864         | 1.885 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| KUALITAS                                       |                    |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| S.                                             | Kejernihan Air     |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                    | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 0                                                           | 0    | 1           | 1    | 78   | 61   | 20          | 38   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN            | 1                                                           | 0    | 3           | 6    | 76   | 58   | 21          | 36   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 1                                                           | 0    | 2           | 2    | 75   | 86   | 23          | 12   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 0                                                           | 0    | 1           | 4    | 76   | 75   | 23          | 21   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 4                                                           | 0    | 14          | 8    | 69   | 77   | 13          | 15   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 0                                                           | 4    | 16          | 12   | 69   | 55   | 15          | 29   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 0                                                           | 0    | 9           | 12   | 84   | 78   | 7           | 10   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 0                                                           | 0    | 7           | 13   | 82   | 70   | 11          | 17   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 0                                                           | 0    | 4           | 11   | 74   | 78   | 23          | 11   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 2                                                           | 1    | 22          | 13   | 64   | 65   | 13          | 21   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                    | 1                                                           | 1    | 8           | 8    | 75   | 70   | 17          | 21   | 100   | 100  |



| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| T.                                             |                    | Bau                                                |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                    | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 0                                                  | 0    | 6           | 7    | 412   | 582   | 119         | 345   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN            | 1                                                  | 0    | 12          | 5    | 285   | 340   | 83          | 183   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 1                                                  | 1    | 4           | 4    | 268   | 541   | 96          | 76    | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 1                                                  | 0    | 3           | 0    | 349   | 261   | 104         | 73    | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 17                                                 | 0    | 63          | 15   | 382   | 871   | 118         | 165   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 0                                                  | 0    | 33          | 91   | 334   | 575   | 89          | 268   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 0                                                  | 0    | 18          | 8    | 358   | 659   | 49          | 111   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 0                                                  | 0    | 14          | 15   | 559   | 1115  | 74          | 295   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 0                                                  | 1    | 11          | 11   | 509   | 1043  | 186         | 124   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 14                                                 | 4    | 156         | 91   | 578   | 1012  | 136         | 358   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                    | 34                                                 | 6    | 320         | 247  | 4.034 | 6.999 | 1.054       | 1.998 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| T.                                             |                    | Bau                                                         |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                    | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 0                                                           | 0    | 1           | 1    | 77   | 62   | 22          | 37   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN            | 0                                                           | 0    | 3           | 1    | 75   | 64   | 22          | 35   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 0                                                           | 0    | 1           | 1    | 73   | 87   | 26          | 12   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 0                                                           | 0    | 1           | 0    | 76   | 78   | 23          | 22   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 3                                                           | 0    | 11          | 1    | 66   | 83   | 20          | 16   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 0                                                           | 0    | 7           | 10   | 73   | 62   | 20          | 29   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 0                                                           | 0    | 4           | 1    | 84   | 85   | 12          | 14   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 0                                                           | 0    | 2           | 1    | 86   | 78   | 11          | 21   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 0                                                           | 0    | 2           | 1    | 72   | 88   | 26          | 11   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 2                                                           | 0    | 18          | 6    | 65   | 69   | 15          | 24   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                    | 1                                                           | 0    | 5           | 2    | 75   | 76   | 20          | 22   | 100   | 100  |



| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| U.                                             | Rasa               |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                    | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 1                                                  | 14   | 4           | 44   | 410   | 562   | 122         | 314   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN            | 2                                                  | 0    | 9           | 5    | 283   | 334   | 87          | 189   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 1                                                  | 0    | 4           | 3    | 266   | 539   | 98          | 80    | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 1                                                  | 0    | 4           | 0    | 346   | 250   | 106         | 84    | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 19                                                 | 0    | 57          | 11   | 417   | 868   | 87          | 172   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 0                                                  | 1    | 27          | 93   | 334   | 561   | 95          | 279   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 0                                                  | 0    | 16          | 6    | 358   | 643   | 51          | 129   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 0                                                  | 1    | 8           | 12   | 557   | 1097  | 82          | 315   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 0                                                  | 0    | 12          | 10   | 507   | 1042  | 187         | 127   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 18                                                 | 3    | 156         | 77   | 573   | 1022  | 137         | 363   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                    | 42                                                 | 19   | 297         | 261  | 4.051 | 6.918 | 1.052       | 2.052 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                    | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| U.                                             | Rasa               |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN          | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                    | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG | 0                                                           | 1    | 1           | 5    | 76   | 60   | 23          | 34   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN            | 1                                                           | 0    | 2           | 1    | 74   | 63   | 23          | 36   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR     | 0                                                           | 0    | 1           | 0    | 72   | 87   | 27          | 13   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA     | 0                                                           | 0    | 1           | 0    | 76   | 75   | 23          | 25   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG      | 3                                                           | 0    | 10          | 1    | 72   | 83   | 15          | 16   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN           | 0                                                           | 0    | 6           | 10   | 73   | 60   | 21          | 30   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR     | 0                                                           | 0    | 2           | 1    | 66   | 83   | 32          | 17   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG     | 0                                                           | 0    | 1           | 1    | 86   | 77   | 13          | 22   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU      | 0                                                           | 0    | 2           | 1    | 72   | 88   | 26          | 11   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA    | 2                                                           | 0    | 18          | 5    | 58   | 70   | 22          | 25   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                    | 1                                                           | 0    | 4           | 2    | 72   | 75   | 22          | 23   | 100   | 100  |

## HASIL REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERBANDINGAN TAHUN 2024 DAN TAHUN 2025, BEDASARKAN DIMENSI *CONTINUITY* (KONTINUITAS) PER KECAMATAN

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                     | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| KONTINUITAS                                    |                     |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| V.                                             | Air Mengalir 24 Jam |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN           | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                     | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG  | 0                                                  | 14   | 4           | 26   | 387   | 548   | 146         | 346   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN             | 2                                                  | 1    | 16          | 38   | 264   | 265   | 99          | 224   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR      | 5                                                  | 0    | 15          | 23   | 242   | 527   | 107         | 72    | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA      | 0                                                  | 0    | 5           | 10   | 356   | 261   | 96          | 63    | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG       | 17                                                 | 0    | 84          | 103  | 395   | 832   | 84          | 116   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN            | 0                                                  | 6    | 35          | 60   | 347   | 633   | 74          | 235   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR      | 4                                                  | 1    | 31          | 53   | 319   | 584   | 71          | 140   | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG      | 3                                                  | 0    | 23          | 43   | 547   | 1089  | 74          | 293   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU       | 14                                                 | 1    | 64          | 62   | 449   | 994   | 179         | 122   | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA     | 11                                                 | 14   | 129         | 110  | 549   | 993   | 195         | 348   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                     | 56                                                 | 37   | 406         | 528  | 3.855 | 6.726 | 1.125       | 1.959 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                     | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| KONTINUITAS                                    |                     |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| V.                                             | Air Mengalir 24 Jam |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN           | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                     | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG  | 0                                                           | 1    | 1           | 3    | 72   | 59   | 27          | 37   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN             | 1                                                           | 0    | 4           | 7    | 69   | 50   | 26          | 42   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR      | 1                                                           | 0    | 4           | 4    | 66   | 85   | 29          | 12   | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA      | 0                                                           | 0    | 1           | 3    | 78   | 78   | 21          | 19   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG       | 3                                                           | 0    | 14          | 10   | 68   | 79   | 14          | 11   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN            | 0                                                           | 1    | 8           | 6    | 76   | 68   | 16          | 25   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR      | 1                                                           | 0    | 7           | 7    | 75   | 75   | 17          | 18   | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG      | 0                                                           | 0    | 4           | 3    | 85   | 76   | 11          | 21   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU       | 1                                                           | 0    | 9           | 5    | 58   | 84   | 32          | 10   | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA     | 1                                                           | 1    | 15          | 8    | 62   | 68   | 22          | 24   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                     | 1                                                           | 0    | 7           | 6    | 71   | 72   | 22          | 22   | 100   | 100  |

## HASIL REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERBANDINGAN TAHUN 2024 DAN TAHUN 2025, BEDASARKAN DIMENSI *AFFORDABILITY* (KETERJANGKAUAN) PER KECAMATAN

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                       | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM ANGKA |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
|------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------|------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| KETERJANGKAUAN                                 |                       |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| W.                                             | Penyesuaian tarif air |                                                    |      |             |      |       |       |             |       |       |       |
| NO                                             | KECAMATAN             | TIDAK PUAS                                         |      | KURANG PUAS |      | PUAS  |       | SANGAT PUAS |       | TOTAL |       |
|                                                |                       | 2024                                               | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025  | 2024        | 2025  | 2024  | 2025  |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG    | 3                                                  | 3    | 87          | 39   | 367   | 637   | 80          | 255   | 537   | 934   |
| 2                                              | PALARAN               | 5                                                  | 0    | 8           | 17   | 293   | 364   | 75          | 147   | 381   | 528   |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR        | 1                                                  | 0    | 16          | 12   | 278   | 578   | 74          | 32    | 369   | 622   |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA        | 6                                                  | 0    | 5           | 23   | 377   | 271   | 69          | 40    | 457   | 334   |
| 5                                              | SUNGAI PINANG         | 20                                                 | 1    | 44          | 59   | 454   | 883   | 62          | 108   | 580   | 1051  |
| 6                                              | SAMBUTAN              | 5                                                  | 4    | 9           | 22   | 357   | 713   | 85          | 195   | 456   | 934   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR        | 8                                                  | 1    | 17          | 49   | 366   | 666   | 34          | 62    | 425   | 778   |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG        | 15                                                 | 0    | 50          | 73   | 523   | 1188  | 59          | 164   | 647   | 1425  |
| 9                                              | SAMARINDA ULU         | 8                                                  | 3    | 27          | 62   | 522   | 1038  | 149         | 76    | 706   | 1179  |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA       | 17                                                 | 14   | 56          | 115  | 709   | 1054  | 102         | 282   | 884   | 1465  |
| JUMLAH                                         |                       | 88                                                 | 26   | 319         | 471  | 4.246 | 7.392 | 789         | 1.361 | 5.442 | 9.250 |

| PERIHAL KUESIONER SURVEY<br>KEPUASAN PELANGGAN |                       | TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN 2024 & 2025 DALAM PERSENTASE (%) |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
|------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|------|
| KETERJANGKAUAN                                 |                       |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| W.                                             | Penyesuaian tarif air |                                                             |      |             |      |      |      |             |      |       |      |
| NO                                             | KECAMATAN             | TIDAK PUAS                                                  |      | KURANG PUAS |      | PUAS |      | SANGAT PUAS |      | TOTAL |      |
|                                                |                       | 2024                                                        | 2025 | 2024        | 2025 | 2024 | 2025 | 2024        | 2025 | 2024  | 2025 |
| 1                                              | SAMARINDA SEBERANG    | 0                                                           | 0    | 2           | 4    | 83   | 68   | 15          | 27   | 10    | 10   |
| 2                                              | PALARAN               | 1                                                           | 0    | 2           | 3    | 77   | 69   | 20          | 28   | 7     | 6    |
| 3                                              | LOA JANAN ILIR        | 0                                                           | 0    | 4           | 2    | 75   | 93   | 20          | 5    | 7     | 7    |
| 4                                              | SAMARINDA KOTA        | 1                                                           | 0    | 1           | 7    | 82   | 81   | 15          | 12   | 8     | 4    |
| 5                                              | SUNGAI PINANG         | 3                                                           | 0    | 8           | 6    | 78   | 84   | 11          | 10   | 11    | 11   |
| 6                                              | SAMBUTAN              | 1                                                           | 0    | 2           | 2    | 78   | 76   | 19          | 21   | 8     | 10   |
| 7                                              | SAMARINDA ILIR        | 2                                                           | 0    | 4           | 6    | 86   | 86   | 8           | 8    | 8     | 8    |
| 8                                              | SUNGAI KUNJANG        | 2                                                           | 0    | 8           | 5    | 81   | 83   | 9           | 12   | 12    | 15   |
| 9                                              | SAMARINDA ULU         | 1                                                           | 0    | 4           | 5    | 74   | 88   | 21          | 6    | 13    | 13   |
| 10                                             | SAMARINDA UTARA       | 2                                                           | 1    | 6           | 8    | 80   | 72   | 12          | 19   | 16    | 16   |
| JUMLAH                                         |                       | 1                                                           | 0    | 4           | 5    | 80   | 80   | 15          | 15   | 100   | 100  |