



# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

### TAHUN 2024



SAATNYA MENGAJARKAN  
KEPADA MASYARAKAT



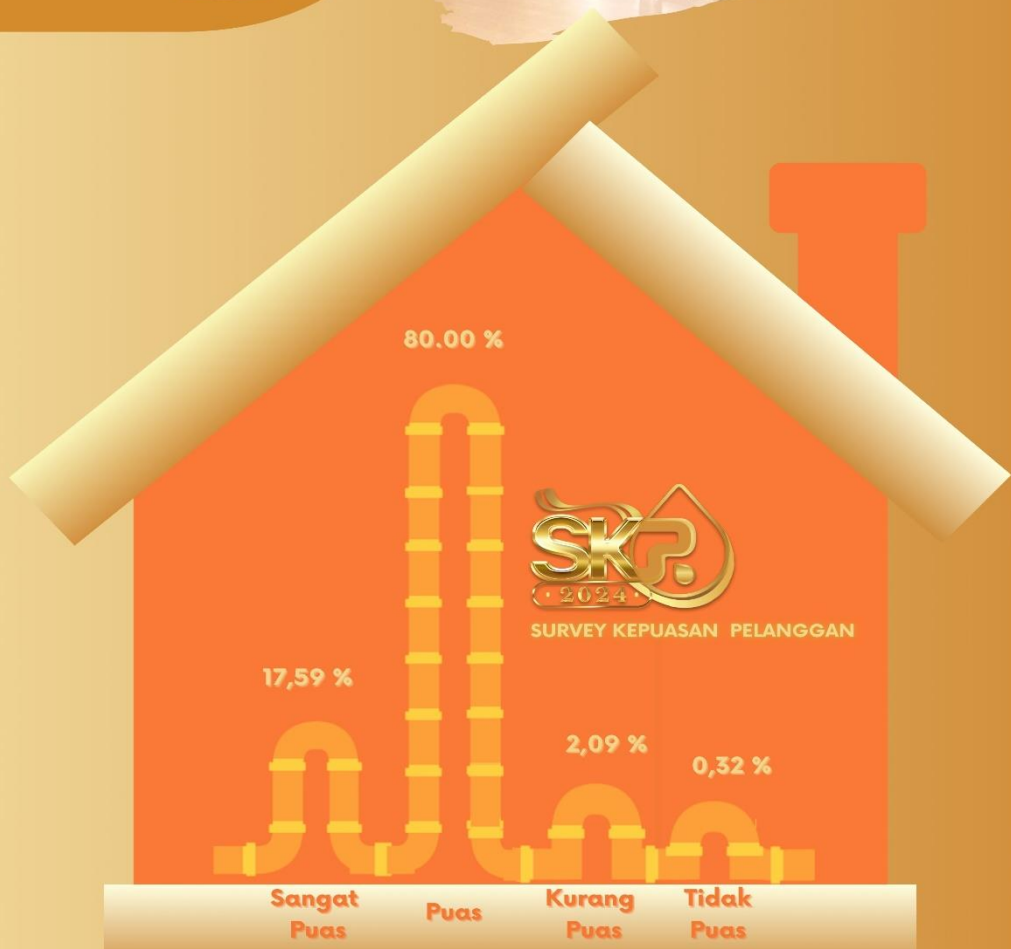
Air adalah sumber kehidupan bagi semua Makhhluk hidup di Bumi. Dalam hal ini, air memiliki sistem siklus di mana air akan terus menerus berproduksi untuk mendukung kelangsungan hidup Makhhluk di bumi. Meskipun begitu, bukan berarti air akan tersedia selamanya dalam jumlah cukup di bumi.



Responden / Pelanggan

Laki-laki : 2.394 Jiwa

Perempuan : 3.048 Jiwa



SURVEY KEPUASAN PELANGGAN



**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SURVEY KEPUASAN  
PELANGGAN TAHUN 2023  
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA**

**DISUSUN OLEH  
TIM SURVEY KEPUASAAN PELANGGAN TAHUN 2024  
Nomor : 800/309-07/IV/Peg-2024**

**Tanggal Pengesahan  
Samarinda, 08 Agustus 2024**

**Menyetujui,**

**Direktur Utama**

Nor Wahid Hasyim, S.T., M.M.

**Direktur Umum**

Yusfian Noor, S.E.

**Direktur Teknik**

Kaharuddin, S.T

**Direktur Pelayanan**

Widyastuti Supartinah, S.T

**Mengetahui,**

**Ketua Dewan Pengawas**

H. Marnabas, S.Sos, M.Si

**Anggota Dewan Pengawas**

H. Amir Husin, S.Pd., M.M

**Anggota Dewan Pengawas**

Cahya Ernawan, M.Si, AK, QIA, CA



# REKAP DATA SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024 DALAM GRAFIK (%) PADA 10 KECAMATAN DAN 59 KELUARAHAAN



SANGAT PUAS	17,59%
PUAS	80,00%
KURANG PUAS	2,09%
TIDAK PUAS	0,32%



*Jumlah Responden Sebanyak 5.442 Jiwa*

FORUM MEDIASI PELANGGAN (FMP)  
KETUA

RASYID RIDLA

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA SAMARINDA

Dr. H. AJI SYARIF HIDAYATULLAH, S.Sos, M.Psi.

Samarinda, 26 Agustus 2024  
TIM SURVEY KEPUASAN PELANGGAN  
KETUA

H.M. ADY FAKHRUDY, S.T.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA SAMARINDA

EKO SUPRAYETNO, S.Sos.



**PEMERIKSA : TIM SURVEY KEPUASAN PELANGGAN :**

- 1. H. Muhammad Ady Fakhruhy, S.T.
- 2. Restiana Diah Megawati
- 3. Sendya Ibanez
- 4. Iwan Yusliansyah

1. ....  
*Ketua*

3. ....  
*Sekretaris*

2. ....  
*Wakil ketua*

4. ....  
*Koordinator*

***Anggota***

- 5. Tri Supriyanti
- 6. Amryatin
- 7. Vivi Eka Saputri
- 8. Lalu Ahmad Jamil
- 9. Muhammad Baikuni
- 10. Karina Camelia
- 11. Putri Pradini Sucipto
- 12. Tirza Hairunisa
- 13. Muhammad Andarisa S
- 14. Ihza Aqli Malik Aulia
- 15. Teguh Aprianto
- 16. Desmita Arysanti
- 17. Roby Irawan
- 18. Mustaqim
- 19. Febby Riadi

5. ....

7. ....

9. ....

11. ....

13. ....

15. ....

17. ....

19. ....

6. ....

8. ....

10. ....

12. ....

14. ....

16. ....

18. ....



# SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

TAHUN 2024



**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



# KATA PENGANTAR



Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan berkah dan rahmat yang telah diberikan sehingga kegiatan **Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2024** dapat terlaksana dengan baik.

**Memasuki usia 50 tahun** dalam melayani masyarakat Kota Samarinda, Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda 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 pula 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 2024** ini kami sampaikan. Kami mengapresiasi dukungan dari seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam kegiatan ini.

Samarinda, 29 Juli 2024

Ketua Tim,



# DAFTAR ISI

01. KATA PENGANTAR

02. PENDAHULUAN

03. CAKUPAN SKP

04. HASIL SKP

05. KESIMPULAN DAN SARAN

06. PENUTUP

07. LAMPIRAN LAPORAN TIM SKP



SAVE WATER





## 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 : 800/309-07/IV/Peg-2024

Direksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda memandang perlu untuk membentuk Tim Survey Kepuasan Pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda Tahun 2024, dengan personil sebagai berikut:

Penanggung Jawab : Direksi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda  
Ketua : H. Muhammad ADy Fakhruhy, S.T.  
Wakil Ketua : Restina Diah Megawati  
Sekretaris : Sendya Ibanez  
Koordinator Survey : Iwan Yusliansyah, A.P.  
Anggota :  
1. Tri Supriyanti  
2. Amryatin  
3. Vivi Eka Saputri  
4. Lalu Ahmad Jamil  
5. Muhammad Baikuni  
6. Karina Camelia  
7. Putri Pradini Sucipto  
8. Tirza Hairunisa  
9. Muhammad Andarisa S  
10. Ihza Aqli Malik Aulia  
11. Teguh Aprianto  
12. Desmita Arysanti  
13. Roby Irawan  
14. Mustaqim  
15. Febby Riadi

Pendamping Survey : - Dewan Pengawas Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda  
- Forum Informasi Pelanggan (2 Orang)  
- Diskominfo Pemerintah Kota Samarinda (2 Orang)  
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda (2 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 2024.

Demikian Surat Tugas ini dibuat agar dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Samarinda, 04 April 2024.

DIREKTUR UTAMA,



NOR WAHID HASYIM, ST., M.M.





## **PENDAHULUAN**

Berdasarkan Surat Tugas Direktur Utama Nomor : **800/309-07/IV/Peg-2024** tentang pembentukan **Tim Survey Kepuasan Pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda Tahun 2024** dengan ini kami sampaikan:

### **LAPORAN TIM**

#### **SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024**

#### **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 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 2024, 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, antara lain:

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 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 tahun 2005 tanggal 30 Maret 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan air Minum Pasal 6; ayat (1) air minum yang dihasilkan dari SPAM yang digunakan oleh masyarakat pengguna/pelanggan memenuhi syarat kualitas berdasarkan peraturan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan, ayat (2) air minum yang tidak memenuhi syarat kualitas sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilarang didistribusikan kepada masyarakat. Dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang "Undang-Undang Perlindungan Konsumen" serta PERWALI Kota Samarinda No. 28 tahun 2018.



Dalam pelaksanaan kegiatan survey ini dibentuk tim surveyor yang direkrut dari pihak yang independen guna mendapatkan hasil yang lebih objektif terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan, diantaranya Forum Mediasi Pelanggan, mahasiswa dan pegawai Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.

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.

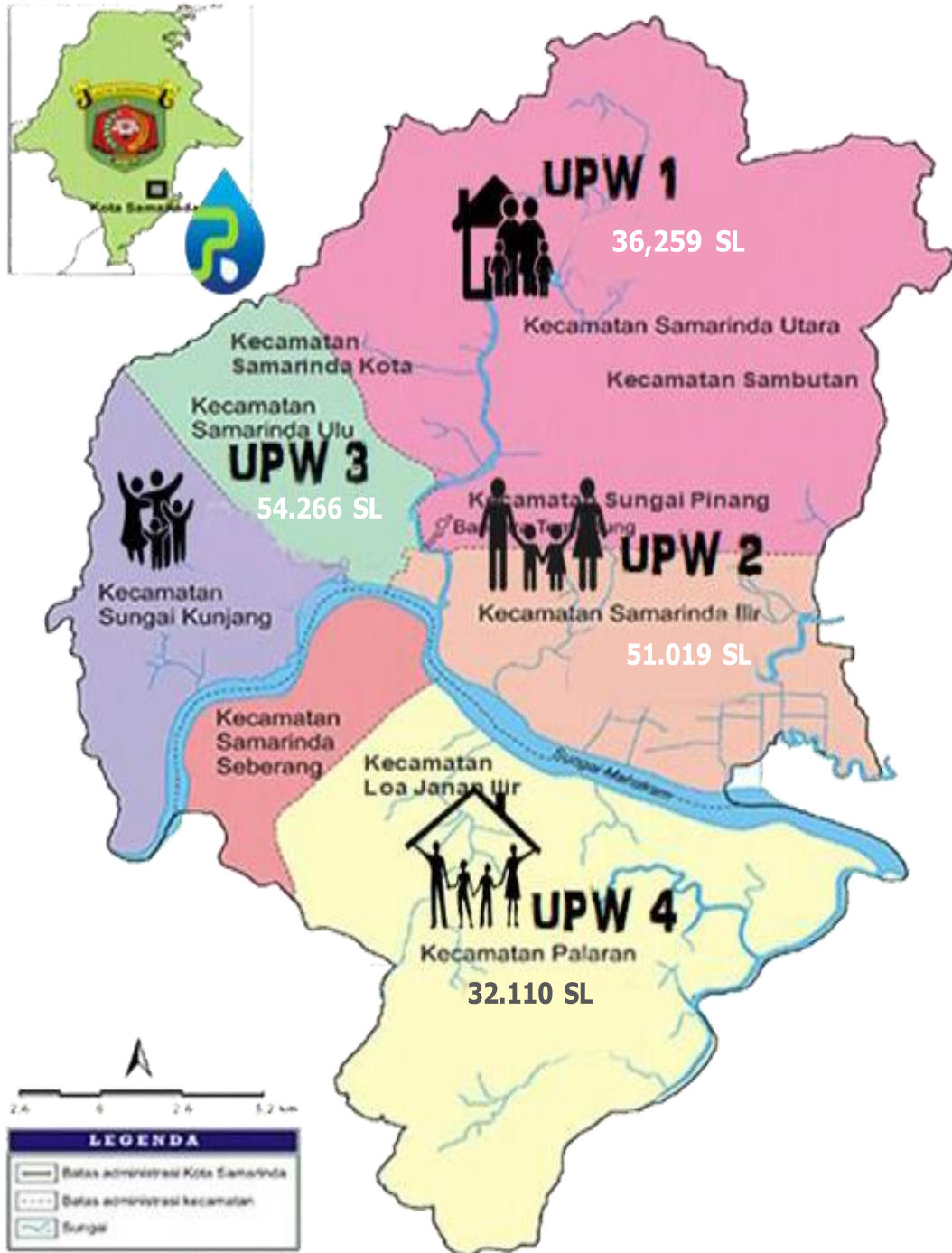
Perumdam Tirta Kencana perlu melakukan perbaikan pada beberapa aspek pelayanan dimana terdapat beberapa kriteria penilaian yang memperoleh hasil tidak puas dan kurang puas, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.



## **CAKUPAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

Adapun hasil rekapitulasi data perhitungan index Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2024 Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda diperoleh berdasarkan pada data-data kuesioner sebanyak 5.442 responden dengan pendistribusian di 10 kecamatan dan 59 kelurahan pada wilayah kota Samarinda untuk tahun 2024 sebagai berikut :

No.	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Jumlah Kuesioner	Unit Pelayanan Wilayah
1	Samarinda Kota	5	457	I
2	Samarinda Ulu	8	706	I, III
3	Samarinda Ilir	5	425	II
4	Samarinda Utara	8	884	I, II, III
5	Sungai Kunjang	7	647	III
6	Sungai Pinang	5	580	II
7	Sambutan	5	456	II
8	Samarinda Seberang	6	537	IV
9	Palaran	5	381	IV
10	Loa Janan Ilir	5	369	IV
<b>TOTAL</b>		<b>59</b>	<b>5.442</b>	
<b>Total Pelanggan Sambungan Langsung per Desember 2023</b>				<b>173.654</b>





## PELAKSANAAN

Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2024 menggunakan data pelanggan periode Desember Tahun 2024, pengisian kuesioner dilakukan dengan cara pengisian melalui perangkat *smart phone* melalui website [survey.perumdamtirtakencana.id](http://survey.perumdamtirtakencana.id). Kemudian pelanggan melakukan pengisian kuesioner dengan arahan dan instruksi yang sudah ditentukan. Data responden yang telah diverifikasi pelanggan sebanyak 5.442 pelanggan.

### TIMELINE SURVEY KEPUASAAN PELANGGAN 2024

NO	URAIAN KEGIATAN	APRIL 2024				MEI 2024				JUNI 2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	PERSIAPAN	■	■	■	■								
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 2024 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 2024 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 2024	JIWA	
	LAKI-LAKI	PEREMPUAN
RESPONDEN / PELANGGAN	2.394	3.048
<b>DALAM PROSENTASE (%)</b>	43,99	56,01
<b>T O T A L</b>	<b>5.442</b>	

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

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN 2024	JUMLAH PENGHUNI (JIWA)		
	1 - 4	5 - 10	> 10
RESPONDEN / PELANGGAN	3.490	1.887	65
<b>DALAM PROSENTASE (%)</b>	64,13	34,67	1,19
<b>T O T A L</b>	<b>5.442</b>		



## **INDEX RATA-RATA PER SAMBUNGAN LANGGANAN**

No	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Jumlah Kuesioner	Jumlah Penghuni (Jiwa)	Jumlah Penghuni (KK)
1	Samarinda Kota	5	457	1.954	565
2	Samarinda Ulu	8	706	3.232	900
3	Samarinda Ilir	5	425	1.881	541
4	Samarinda Utara	8	884	3.670	1.025
5	Sungai Kunjang	7	647	2.895	805
6	Sungai Pinang	5	580	2.715	788
7	Sambutan	5	456	1.932	536
8	Samarinda Seberang	6	537	2.505	691
9	Palaran	5	381	1.595	455
10	Loa Janan Ilir	5	369	1.570	436
<b>TOTAL</b>		<b>59</b>	<b>5.442</b>	<b>23.949</b>	<b>6.742</b>
<b>INDEKS RATA-RATA</b>				<b>4,40</b>	<b>1,24</b>



**HASIL REKAPITULASI PERHITUNGAN PELANGGAN  
SURVEY KEPUASAN  
TAHUN 2024**

PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2024 DALAM ANGKA			
	TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<i>KEANDALAN (RELIABILITY)</i>				
	0	36	13,224	3,066
<i>KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)</i>				
	17	53	13,261	2,995
<i>JAMINAN (ASSURANCE)</i>				
	4	25	13,457	2,840
<i>KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)</i>				
	2	11	9,018	1,853
<i>BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)</i>				
	53	76	27,139	5,384
<i>KUALITAS</i>				
	127	1,141	12,120	2,938
<i>KUANTITAS</i>				
	53	547	3,817	1,025
<i>KONTINUITAS</i>				
	56	410	3,851	1,125
<i>KETERJANGKAUAN</i>				
	88	319	4,246	789
<b>TOTAL RESPONDEN</b>	<b>400</b>	<b>2,618</b>	<b>100,133</b>	<b>22,015</b>
	<b>5,442</b>			
<b>PERSENTASE (%)</b>	<b>0.32</b>	<b>2.09</b>	<b>80.00</b>	<b>17.59</b>
	<b>100</b>			



LAPORAN HASIL SURVEY TIM KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

NO.	PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	TINGKAT KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN 2024 DALAM ANGKA			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>					
1	Kemudahan dalam proses pendaftaran Sambungan Baru	0	10	4,380	1,052
2	Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran	0	3	4,427	1,012
3	Pelaksanaan pencatatan dirumah pelanggan	0	23	4,417	1,002
<b>KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)</b>					
4	Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam pelayanan administrasi Sambungan Baru	1	11	4,386	1,044
5	Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam proses pembayaran	0	6	4,463	973
6	Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	16	36	4,412	978
<b>JAMINAN (ASSURANCE)</b>					
7	Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan	1	10	4,469	962
8	Kejujuran pegawai dalam proses pembayaran	1	4	4,476	961
9	Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik	2	11	4,512	917
<b>KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)</b>					
10	Sikap petugas di loket-loket pembayaran	0	5	4,523	914
11	Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya	2	6	4,495	939
<b>BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)</b>					
12	Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas	9	18	4,516	899
13	Kebersihan kantor pelayanan secara umum	0	11	4,526	905
14	Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan	30	13	4,446	953
15	Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan	1	10	4,527	904
16	Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan	13	16	4,514	899
17	Fasilitas kebersihan toilet / WC	0	8	4,610	824
<b>KUANTITAS</b>					
1	Tekanan air	53	547	3,817	1,025
<b>KUALITAS</b>					
2	Kejernihan Air	50	522	4,005	865
3	Bau	36	319	4,070	1,017
4	Aroma Rasa	41	300	4,045	1,056
<b>KONTINUITAS</b>					
5	Air Mengalir 24 Jam	56	410	3,851	1,125
<b>KETERJANGKAUAN</b>					
6	Penyesuaian tarif air	88	319	4,246	789
<b>JUMLAH</b>		<b>400</b>	<b>2,618</b>	<b>100,133</b>	<b>22,015</b>
		<b>5,442</b>			
<b>PERSENTASE (%)</b>		<b>0.32</b>	<b>2.09</b>	<b>80.00</b>	<b>17.59</b>
		<b>100</b>			

## KELUHAN PELANGGAN

Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2024 mengidentifikasi keluhan-keluhan pelanggan sebagai berikut:

No	Kecamatan	Kelurahan	Keluhan pada Saat Survey Kepuasan Pelanggan
1	Samarinda Kota	Karang Mumus	tekanan air kecil
		Pasar Pagi	tekanan air tidak naik ke atas rumah
		Pelabuhan	air terkadang keruh
		Sungai Pinang Luar	kadang keruh dan kecil siang
		Bugis	tekanan air kurang
2	Samarinda Ulu	Air Putih	air keruh sering
		Teluk Lerong Ilir	air sangat tidak lancar
		Jawa	air sering mati
		Dadi Mulya	harga naik dari 150 ke 200rb
		Bukit Pinang	Air nya kecil karena pipa induk kecil, harapan nya bisa diganti, semakin banyak penduduk semakin kecil.
		Sidodadi	air berbau
		Air Hitam	Kadang air keruh, pas jernih bau kaporit
		Gunung Kelua	Harus Pake sanyo karena diatas.
3	Samarinda Ilir	Sungai Dama	air keruh dan berbau
		Selili	Mati pagi-sore, akhir2 ini sering mati, keruh kecoklatan
		Pelita	airnya kotor
		Sidomulyo	harus pake alkon untuk meningkatkan tekanan,
		Sidodamai	sering mati kalo di waktu banyak dipakai
4	Samarinda Utara	Sempaja Utara	Pembayaran 2x lipat awalnya 300 menjadi 600 padahal sering mati air
		Lempake	air tdk pernah jernih selalu keruh
		Sempaja Selatan	Pagi dan magrib air kecil, kadang2 masih bau kaporit air nya
		Sungai Siring	air bau kaporit..
		Sempaja Timur	airnya keruh
		Sempaja Barat	Keruh, Kadang mati, aliran tidak deras.
5	Sungai Kunjang	Karang Anyar	air keruh
		Loa Buah	pemakaian bulan ini meningkat
		Karang Asam Ilir	tekanan air kurng,tengah malam baru mengair
		Teluk Lerong Ulu	pembacaan meter harap di tanggal yang sama apabilq tidak berhalangan
		Lok Bahu	keluhan pembacaan meteran tidak rutin dibaca oleh pembaca meter
		Loa Bakung	tarif makin naik terus menerus

No	Kecamatan	Kelurahan	Keluhan pada Saat Survey Kepuasan Pelanggan
6	Sungai Pinang	Gunung Lingai	air keruh
		Bandara	gatsu klurahan badara sering air keruh. tingkat pengairannya bagus.. hanya saja air sesekali keruh
		Mugirejo	Airnya asam, dan pekat sekali.
		Temindung Permai	tekanan air kecil
		Sungai Pinang Dalam	air tdk mengalir pas siang
7	Sambutan	Sambutan	air kadang keruh
		Makroman	air sering keruh
		Pulau Atas	Bau kaporit yang menyengat saat hujan
		Sindang Sari	air keruh tiap pagi
8	Samarinda Seberang	Gunung Panjang	tiba tiba pembayaran bengkak
		Tenun	
		Mangkupalas	Pembaca Meter yang kurang teliti untuk memeriksa /membaca meteran air. kondisinya tertutup lumpur
9	Palaran	Rawa Makmur	Air kecil dan keruh
		Handil Bakti	air netes di kran air
		Bukuan	air sering keruh
		Bantuas	air kurang bersih dan waktu mengalir air yang tidak menentu
		Simpang Pasir	agar proses penyambungan air di jalan surabaya dan jalan malang bisa segera ditindaklanjuti
10	Loa Janan Ilir	Loa Janan Ilir	Tani Aman
		Rapak Dalam	air keruh mohon di tindak lanjuti
		Simpang Tiga	kalo hujan keruh bau kaporit lengket
		Sengkotek	pembayaran air mahal
		Tani Aman	Biaya Melonjak



## **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 5.442 responden, diperoleh data-data tingkat kepuasan pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda secara keseluruhan sebagai berikut :

<b>TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN</b>	<b>S K O R</b>	<b>RESPONDEN</b>
<b>SANGAT PUAS</b>	<b>17.59 %</b>	<b>957</b>
<b>PUAS</b>	<b>80.00%</b>	<b>4.354</b>
<b>KURANG PUAS</b>	<b>2.09 %</b>	<b>114</b>
<b>TIDAK PUAS</b>	<b>0.32 %</b>	<b>17</b>
<b>T O T A L</b>	<b>100%</b>	<b>5.442</b>
<b>TOTAL KEPUASAN PELANGGAN</b>	<b>97,59%</b>	<b>5.311</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 media elektronik seperti layanan aplikasi di *WebSite* Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dan memanfaatkan jasa layanan sentra komunikasi (Contact Center) 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 2024 diharapkan dapat memberikan kontribusi secara maksimal terhadap seluruh kegiatan operasional Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda untuk meningkatkan kinerja secara terus menerus di seluruh *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 2024 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 :



- ✓ REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2024 PER KECAMATAN
- ✓ 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





LAPORAN HASIL SURVEY TIM KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

Waktu Kegiatan : 01 April 2024 s.d 04 Juni 2024

Kecamatan : SAMARINDA KOTA

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

REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2024 UNTUK KECAMATAN SAMARINDA KOTA :

NO.	PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN DALAM ANGKA			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>					
A.1.	Kemudahan Dalam Proses Pendaftaran Pelanggan Baru	0	2	368	87
A.2.	Kemudahan Dalam Pembayaran Rekening Di Loker-Loker Pembayaran	0	0	367	90
A.3.	Pelaksanaan Pencatatan Dirumah Pelanggan	0	2	362	93
<b>KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)</b>					
B.1.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Pelayanan Administrasi Pelanggan Baru	1	2	352	102
B.2.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	1	365	91
B.3.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Proses Pembayaran	1	3	358	95
<b>JAMINAN (ASSURANCE)</b>					
C.1.	Keramahan Dan Kesopanan Petugas Pengaduan Dalam Memberikan Pelayanan	1	1	360	95
C.2.	Kejujuran Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	0	369	88
C.3.	Keterampilan Petugas Teknik Dalam Menangani Gangguan Teknik	1	1	360	95
<b>KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)</b>					
D.1.	Sikap Petugas Di Loker-Loker Pembayaran	0	0	369	88
D.2.	Sikap Petugas Teknik Terhadap Pelanggan Dalam Melaksanakan Tugasnya	1	0	365	92
<b>BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)</b>					
E.1.	Kebersihan Dan Kerapihan Berpakaian Petugas	0	0	366	91
E.2.	Kebersihan Kantor Pelayanan Secara Umum	0	0	364	93
E.3.	Kenyamanan Ruang Tunggu Kantor Pelayanan	0	0	359	98
E.4.	Fasilitas Tempat Parkir Di Kantor Pelayanan	0	0	357	100
E.5.	Kemudahan Untuk Memperoleh Buku Petunjuk/Leaflet Tentang Informasi Pelayanan	0	1	357	100
E.6.	Fasilitas Kebersihan Toilet / WC	0	2	365	92
<b>KUANTITAS</b>					
F.1.	Tekanan Air	2	14	343	98
<b>KUALITAS</b>					
G.1.	Kejernihan Air	1	13	372	71
G.2.	Bau	1	3	349	104
G.3.	Aroma Rasa	1	4	346	106
<b>KONTINUITAS</b>					
H1.	Air Mengalir 24 Jam	0	5	356	96
<b>KETERJANGKAUAN</b>					
I.1.	Penyesuaian Tarif Air	6	5	377	69
<b>JUMLAH</b>		<b>16</b>	<b>59</b>	<b>8.306</b>	<b>2.134</b>
		<b>457</b>			
<b>%</b>		<b>0,15</b>	<b>0,56</b>	<b>78,99</b>	<b>20,29</b>
		<b>100</b>			



## DOKUMENTASI

SKP





LAPORAN HASIL SURVEY TIM KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

Waktu Kegiatan : 01 April 2024 s.d 04 Juni 2024

Kecamatan : SAMARINDA ULU

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

REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2024 UNTUK KECAMATAN SAMARINDA ULU :

NO.	PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN DALAM ANGKA			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGA T PUAS
<b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>					
A.1.	Kemudahan Dalam Proses Pendaftaran Pelanggan Baru	0	3	544	159
A.2.	Kemudahan Dalam Pembayaran Rekening Di Locket-Locket Pembayaran	0	0	554	152
A.3.	Pelaksanaan Pencatatan Dirumah Pelanggan	0	4	546	156
<b>KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)</b>					
B.1.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Pelayanan Administrasi Pelanggan Baru	0	2	538	166
B.2.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	3	543	160
B.3.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	7	544	155
<b>JAMINAN (ASSURANCE)</b>					
C.1.	Keramahan Dan Kesopanan Petugas Pengaduan Dalam Memberikan Pelayanan	0	2	547	157
C.2.	Kejujuran Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	0	544	162
C.3.	Keterampilan Petugas Teknik Dalam Menangani Gangguan Teknik	0	2	552	152
<b>KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)</b>					
D.1.	Sikap Petugas Di Locket-Locket Pembayaran	0	0	548	158
D.2.	Sikap Petugas Teknik terhadap Pelanggan Dalam Melaksanakan Tugasnya	0	0	542	163
<b>BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)</b>					
E.1.	Kebersihan Dan Kerapihan Berpakaian Petugas	9	14	532	151
E.2.	Kebersihan Kantor Pelayanan Secara Umum	0	1	550	155
E.3.	Kenyamanan Ruang Tunggu Kantor Pelayanan	0	0	547	159
E.4.	Fasilitas Tempat Parkir Di Kantor Pelayanan	0	0	553	153
E.5.	Kemudahan Untuk Memperoleh Buku Petunjuk/Leaflet Tentang Informasi Pelayanan	0	1	547	158
E.6.	Fasilitas Kebersihan Toilet / WC	0	3	570	136
<b>KUANTITAS</b>					
F.1.	Tekanan Air	11	81	443	171
<b>KUALITAS</b>					
G.1.	Kejernihan Air	1	26	519	160
G.2.	Bau	0	11	509	186
G.3.	Aroma Rasa	0	12	507	187
<b>KONTINUITAS</b>					
H1.	Air Mengalir 24 Jam	14	64	449	179
<b>KETERJANGKAUAN</b>					
I.1.	Penyesuaian Tarif Air	8	27	522	149
<b>JUMLAH</b>		<b>43</b>	<b>263</b>	<b>12.250</b>	<b>3.684</b>
		<b>706</b>			
<b>%</b>		<b>0,26</b>	<b>1,62</b>	<b>75,43</b>	<b>22,68</b>
		<b>100</b>			





## DOKUMENTASI

### SKP





LAPORAN HASIL SURVEY TIM KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

Waktu Kegiatan : 01 April 2024 s.d 04 Juni 2024

Kecamatan : SAMARINDA ILIR

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

REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2024 UNTUK KECAMATAN SAMARINDA ILIR :

NO.	PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN DALAM ANGKA			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>					
A.1.	Kemudahan Dalam Proses Pendaftaran Pelanggan Baru	0	0	359	66
A.2.	Kemudahan Dalam Pembayaran Rekening Di Loker-Loker Pembayaran	0	0	352	73
A.3.	Pelaksanaan Pencatatan Dirumah Pelanggan	0	2	350	73
<b>KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)</b>					
B.1.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Pelayanan Administrasi Pelanggan Baru	0	0	354	71
B.2.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	0	354	71
B.3.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	0	359	66
<b>JAMINAN (ASSURANCE)</b>					
C.1.	Keramahan Dan Kesopanan Petugas Pengaduan Dalam Memberikan Pelayanan	0	0	359	66
C.2.	Kejujuran Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	0	352	73
C.3.	Keterampilan Petugas Teknik Dalam Menangani Gangguan Teknik	0	0	355	70
<b>KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)</b>					
D.1.	Sikap Petugas Di Loker-Loker Pembayaran	0	0	352	73
D.2.	Sikap Petugas Teknik terhadap Pelanggan Dalam Melaksanakan Tugasnya	0	0	358	67
<b>BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)</b>					
E.1.	Kebersihan Dan Kerapihan Berpakaian Petugas	0	0	357	68
E.2.	Kebersihan Kantor Pelayanan Secara Umum	0	0	358	67
E.3.	Kenyamanan Ruang Tunggu Kantor Pelayanan	0	0	352	73
E.4.	Fasilitas Tempat Parkir Di Kantor Pelayanan	0	0	360	65
E.5.	Kemudahan Untuk Memperoleh Buku Petunjuk/Leaflet Tentang Informasi Pelayanan	0	0	356	69
E.6.	Fasilitas Kebersihan Toilet / WC	0	3	357	68
<b>KUANTITAS</b>					
F.1.	Tekanan Air	4	43	315	63
<b>KUALITAS</b>					
G.1.	Kejernihan Air	1	37	359	28
G.2.	Bau	0	18	358	49
G.3.	Aroma Rasa	0	16	358	51
<b>KONTINUITAS</b>					
H1.	Air Mengalir 24 Jam	4	31	319	71
<b>KETERJANGKAUAN</b>					
I.1.	Penyesuaian Tarif Air	8	17	366	34
<b>JUMLAH</b>		<b>17</b>	<b>167</b>	<b>8.119</b>	<b>1.475</b>
		<b>425</b>			
<b>%</b>		<b>0,17</b>	<b>1,71</b>	<b>83,03</b>	<b>15,08</b>
		<b>100</b>			



# DOKUMENTASI SKP





LAPORAN HASIL SURVEY TIM KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

Waktu Kegiatan : 01 April 2024 s.d 04 Juni 2024

Kecamatan : SAMARINDA UTARA

Kelurahan : 1. Lempake 4. Sempaja Timur 7. Tanah Merah  
2. Sempaja Barat 5. Sempaja Utara 8. Budaya Pampan  
3. Sempaja Selatan 6. Sungai Siring

REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2024 UNTUK KECAMATAN SAMARINDA UTARA :

NO.	PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN DALAM ANGKA			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>					
A.1.	Kemudahan Dalam Proses Pendaftaran Pelanggan Baru	0	1	701	182
A.2.	Kemudahan Dalam Pembayaran Rekening Di Loker-Loker Pembayaran	0	2	723	159
A.3.	Pelaksanaan Pencatatan Dirumah Pelanggan	0	1	723	160
<b>KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)</b>					
B.1.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Pelayanan Administrasi Pelanggan Baru	0	1	717	166
B.2.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	0	718	166
B.3.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Proses Pembayaran	14	12	704	154
<b>JAMINAN (ASSURANCE)</b>					
C.1.	Keramahan Dan Kesopanan Petugas Pengaduan Dalam Memberikan Pelayanan	0	2	714	168
C.2.	Kejujuran Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	1	726	157
C.3.	Keterampilan Petugas Teknik Dalam Menangani Gangguan Teknik	0	1	725	158
<b>KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)</b>					
D.1.	Sikap Petugas Di Loker-Loker Pembayaran	0	0	728	156
D.2.	Sikap Petugas Teknik Terhadap Pelanggan Dalam Melaksanakan Tugasnya	0	1	726	157
<b>BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)</b>					
E.1.	Kebersihan Dan Kerapihan Berpakaian Petugas	0	0	733	151
E.2.	Kebersihan Kantor Pelayanan Secara Umum	0	2	732	150
E.3.	Kenyamanan Ruang Tunggu Kantor Pelayanan	0	1	732	151
E.4.	Fasilitas Tempat Parkir Di Kantor Pelayanan	0	0	731	153
E.5.	Kemudahan Untuk Memperoleh Buku Petunjuk/Leaflet Tentang Informasi Pelayanan	0	0	724	160
E.6.	Fasilitas Kebersihan Toilet / WC	0	3	739	142
<b>KUANTITAS</b>					
F.1.	Tekanan Air	15	147	557	165
<b>KUALITAS</b>					
G.1.	Kejernihan Air	14	191	564	115
G.2.	Bau	14	156	578	136
G.3.	Aroma Rasa	18	156	573	137
<b>KONTINUITAS</b>					
H1.	Air Mengalir 24 Jam	11	129	549	195
<b>KETERJANGKAUAN</b>					
I.1.	Penyesuaian Tarif Air	17	56	709	102
<b>JUMLAH</b>		<b>103</b>	<b>863</b>	<b>15.826</b>	<b>3.540</b>
		<b>884</b>			
<b>%</b>		<b>0,51</b>	<b>4,24</b>	<b>77,84</b>	<b>17,41</b>
		<b>100</b>			



## DOKUMENTASI

SKP





LAPORAN HASIL SURVEY TIM KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

Waktu Kegiatan : 01 April 2024 s.d 04 Juni 2024

Kecamatan : SUNGAI KUNJANG

Kelurahan : 1. Karang Anyar 4. Loa Bakung 7. Teluk Leron Ulu  
2. Karang Asam Ilir 5. Loa Bahu  
3. Karang Asam Ulu 6. Loa Buah

REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2024 UNTUK KECAMATAN SUNGAI KUNJANG :

NO.	PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN DALAM ANGKA			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>					
A.1.	Kemudahan Dalam Proses Pendaftaran Pelanggan Baru	0	0	586	61
A.2.	Kemudahan Dalam Pembayaran Rekening Di Loker-Loker Pembayaran	0	0	589	58
A.3.	Pelaksanaan Pencatatan Dirumah Pelanggan	0	3	590	54
<b>KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)</b>					
B.1.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Pelayanan Administrasi Pelanggan Baru	0	1	582	64
B.2.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	0	586	61
B.3.	Kecepatan Petugas Lapangan Dalam Menyelesaikan Keluhan Pelanggan	0	0	585	62
<b>JAMINAN (ASSURANCE)</b>					
C.1.	Keramahan Dan Kesopanan Petugas Pengaduan Dalam Memberikan Pelayanan	0	0	587	60
C.2.	Kejujuran Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	0	583	64
C.3.	Keterampilan Petugas Teknik Dalam Menangani Gangguan Teknik	0	0	590	57
<b>KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)</b>					
D.1.	Sikap Petugas Di Loker-Loker Pembayaran	0	0	590	57
D.2.	Sikap Petugas teknik terhadap Pelanggan Dalam Melaksanakan Tugasnya	0	1	587	59
<b>BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)</b>					
E.1.	Kebersihan Dan Kerapihan Berpakaian Petugas	0	0	587	60
E.2.	Kebersihan Kantor Pelayanan Secara Umum	0	1	588	58
E.3.	Kenyamanan Ruang Tunggu Kantor Pelayanan	0	0	592	55
E.4.	Fasilitas Tempat Parkir Di Kantor Pelayanan	0	1	590	56
E.5.	Kemudahan Untuk Memperoleh Buku Petunjuk/Leaflet Tentang Informasi Pelayanan	0	0	595	52
E.6.	Fasilitas Kebersihan Toilet / WC	0	0	599	48
<b>KUANTITAS</b>					
F.1.	Tekanan Air	11	58	510	68
<b>KUALITAS</b>					
G.1.	Kejernihan Air	2	44	530	71
G.2.	Bau	0	14	559	74
G.3.	Aroma Rasa	0	8	557	82
<b>KONTINUITAS</b>					
H1.	Air Mengalir 24 Jam	3	23	547	74
<b>KETERJANGKAUAN</b>					
I.1.	Penyesuaian Tarif Air	15	50	523	59
<b>JUMLAH</b>		<b>31</b>	<b>204</b>	<b>13.232</b>	<b>1.414</b>
		<b>647</b>			
<b>%</b>		<b>0,21</b>	<b>1,37</b>	<b>88,92</b>	<b>9,50</b>
		<b>100</b>			



## DOKUMENTASI

### SKP





LAPORAN HASIL SURVEY TIM KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

Waktu Kegiatan : 01 April 2024 s.d 04 Juni 2024

Kecamatan : SUNGAI PINANG

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

REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2024 UNTUK KECAMATAN SAMARINDA KOTA :

NO.	PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN DALAM ANGKA			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>					
A.1.	Kemudahan Dalam Proses Pendaftaran Pelanggan Baru	0	2	490	88
A.2.	Kemudahan Dalam Pembayaran Rekening Di Loker-Loker Pembayaran	0	0	493	87
A.3.	Pelaksanaan Pencatatan Dirumah Pelanggan	0	2	493	85
<b>KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)</b>					
B.1.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Pelayanan Administrasi Pelanggan Baru	0	1	479	100
B.2.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	1	488	91
B.3.	Kecepatan Petugas Lapangan Dalam Menyelesaikan Keluhan Pelanggan	0	4	484	92
<b>JAMINAN (ASSURANCE)</b>					
C.1.	Keramahan Dan Kesopanan Petugas Pengaduan Dalam Memberikan Pelayanan	0	1	488	91
C.2.	Kejujuran Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	0	494	86
C.3.	Keterampilan Petugas Teknik Dalam Menangani Gangguan Teknik	0	4	377	199
<b>KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)</b>					
D.1.	Sikap Petugas Di Loker-Loker Pembayaran	0	2	495	83
D.2.	Sikap Petugas Teknik Terhadap Pelanggan Dalam Melaksanakan Tugasnya	0	2	485	93
<b>BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)</b>					
E.1.	Kebersihan Dan Kerapihan Berpakaian Petugas	0	1	506	73
E.2.	Kebersihan Kantor Pelayanan Secara Umum	0	4	382	194
E.3.	Kenyamanan Ruang Tunggu Kantor Pelayanan	20	15	426	119
E.4.	Fasilitas Tempat Parkir Di Kantor Pelayanan	1	4	502	73
E.5.	Kemudahan Untuk Memperoleh Buku Petunjuk/Leaflet Tentang Informasi Pelayanan	0	5	497	78
E.6.	Fasilitas Kebersihan Toilet / WC	0	1	509	70
<b>KUANTITAS</b>					
F.1.	Tekanan Air	7	55	348	170
<b>KUALITAS</b>					
G.1.	Kejernihan Air	22	81	402	75
G.2.	Bau	17	63	382	118
G.3.	Aroma Rasa	19	57	417	87
<b>KONTINUITAS</b>					
H1.	Air Mengalir 24 Jam	17	84	395	84
<b>KETERJANGKAUAN</b>					
I.1.	Penyesuaian Tarif Air	20	44	454	62
<b>JUMLAH</b>		<b>123</b>	<b>433</b>	<b>10.486</b>	<b>2.298</b>
		<b>580</b>			
<b>%</b>		<b>0,92</b>	<b>3,25</b>	<b>78,61</b>	<b>17,23</b>
		<b>100</b>			





# DOKUMENTASI SKP





LAPORAN HASIL SURVEY TIM KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

Waktu Kegiatan : 01 April 2024 s.d 04 Juni 2024

Kecamatan : **SAMBUTAN**

Kelurahan : 1. Makroman  
2. Pulau Atas  
3. Sambutan

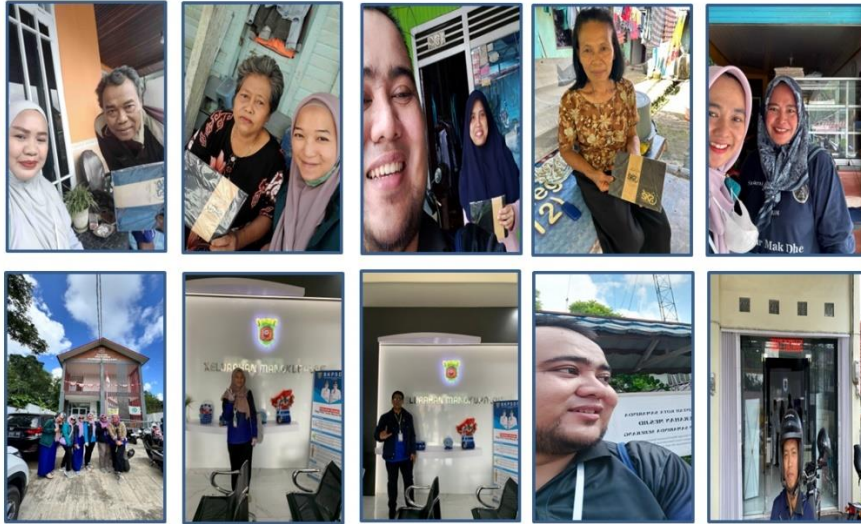
4. Sindang Sari  
5. Sungai Kapih

REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2024 UNTUK KECAMATAN SAMBUTAN :

NO.	PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN DALAM ANGKA			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>					
A.1.	Kemudahan Dalam Proses Pendaftaran Pelanggan Baru	0	0	369	87
A.2.	Kemudahan Dalam Pembayaran Rekening Di Loker-Loker Pembayaran	0	0	345	111
A.3.	Pelaksanaan Pencatatan Dirumah Pelanggan	0	0	391	65
<b>KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)</b>					
B.1.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Pelayanan Administrasi Pelanggan Baru	0	0	367	89
B.2.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	0	377	79
B.3.	Kecepatan Petugas Lapangan Dalam Menyelesaikan Keluhan Pelanggan	0	2	374	80
<b>JAMINAN (ASSURANCE)</b>					
C.1.	Keramahan Dan Kesopanan Petugas Pengaduan Dalam Memberikan Pelayanan	0	0	380	76
C.2.	Kejujuran Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	1	373	82
C.3.	Keterampilan Petugas Teknik Dalam Menangani Gangguan Teknik	0	0	378	78
<b>KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)</b>					
D.1.	Sikap Petugas Di Loker-Loker Pembayaran	0	0	383	73
D.2.	Sikap Petugas Teknik Terhadap Pelanggan Dalam Melaksanakan Tugasnya	0	0	384	72
<b>BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)</b>					
E.1.	Kebersihan Dan Kerapihan Berpakaian Petugas	0	0	385	71
E.2.	Kebersihan Kantor Pelayanan Secara Umum	0	1	388	67
E.3.	Kenyamanan Ruang Tunggu Kantor Pelayanan	0	3	384	69
E.4.	Fasilitas Tempat Parkir Di Kantor Pelayanan	0	2	382	72
E.5.	Kemudahan Untuk Memperoleh Buku Petunjuk/Leaflet Tentang Informasi Pelayanan	0	0	396	60
E.6.	Fasilitas Kebersihan Toilet / WC	0	2	384	70
<b>KUANTITAS</b>					
F.1.	Tekanan Air	0	43	338	75
<b>KUALITAS</b>					
G.1.	Kejernihan Air	1	72	314	69
G.2.	Bau	0	33	334	89
G.3.	Aroma Rasa	0	27	334	95
<b>KONTINUITAS</b>					
H1.	Air Mengalir 24 Jam	0	35	347	74
<b>KETERJANGKAUAN</b>					
I.1.	Penyesuaian Tarif Air	5	9	357	85
<b>JUMLAH</b>		<b>6</b>	<b>230</b>	<b>8.464</b>	<b>1.788</b>
		<b>456</b>			
<b>%</b>		<b>0,06</b>	<b>2,19</b>	<b>80,70</b>	<b>17,05</b>
		<b>100</b>			



# DOKUMENTASI SKP





LAPORAN HASIL SURVEY TIM KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

Waktu Kegiatan : 01 April 2024 s.d 04 Juni 2024

Kecamatan : SAMARINDA SEBERANG

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

REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2024 UNTUK KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG :

NO.	PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN DALAM ANGKA			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>					
A.1.	Kemudahan Dalam Proses Pendaftaran Pelanggan Baru	0	2	422	113
A.2.	Kemudahan Dalam Pembayaran Rekening Di Loker-Loker Pembayaran	0	0	419	118
A.3.	Pelaksanaan Pencatatan Dirumah Pelanggan	0	0	419	118
<b>KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)</b>					
B.1.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Pelayanan Administrasi Pelanggan Baru	0	4	422	111
B.2.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0		420	117
B.3.	Kecepatan Petugas Lapangan Dalam Menyelesaikan Keluhan Pelanggan	0	0	432	105
<b>JAMINAN (ASSURANCE)</b>					
C.1.	Keramahan Dan Kesopanan Petugas Pengaduan Dalam Memberikan Pelayanan	1	3	416	117
C.2.	Kejujuran Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	1	427	109
C.3.	Keterampilan Petugas Teknik Dalam Menangani Gangguan Teknik	1	1	434	101
<b>KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)</b>					
D.1.	Sikap Petugas Di Loker-Loker Pembayaran	0	2	435	100
D.2.	Sikap Petugas Teknik Terhadap Pelanggan Dalam Melaksanakan Tugasnya	1	0	435	101
<b>BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)</b>					
E.1.	Kebersihan Dan Kerapihan Berpakaian Petugas	0	1	434	102
E.2.	Kebersihan Kantor Pelayanan Secara Umum	0	1	434	102
E.3.	Kenyamanan Ruang Tunggu Kantor Pelayanan	0	3	435	99
E.4.	Fasilitas Tempat Parkir Di Kantor Pelayanan	0	2	437	98
E.5.	Kemudahan Untuk Memperoleh Buku Petunjuk/Leaflet Tentang Informasi Pelayanan	0	4	438	95
E.6.	Fasilitas Kebersihan Toilet / WC	0	1	452	84
<b>KUANTITAS</b>					
F.1.	Tekanan Air	0	6	406	125
<b>KUALITAS</b>					
G.1.	Kejernihan Air	0	8	419	110
G.2.	Bau	0	6	412	119
G.3.	Aroma Rasa	1	4	410	122
<b>KONTINUITAS</b>					
H1.	Air Mengalir 24 Jam	0	4	387	146
<b>KETERJANGKAUAN</b>					
I.1.	Penyesuaian Tarif Air	3	87	367	80
<b>JUMLAH</b>		<b>7</b>	<b>140</b>	<b>9.712</b>	<b>2.492</b>
		<b>647</b>			
<b>%</b>		<b>0,06</b>	<b>1,13</b>	<b>78,63</b>	<b>20,18</b>
		<b>100</b>			



## DOKUMENTASI

### SKP





LAPORAN HASIL SURVEY TIM KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

Waktu Kegiatan : 01 April 2024 s.d 04 Juni 2024

Kecamatan : PALARAN

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

REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2024 UNTUK KECAMATAN PALARAN :

NO.	PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN DALAM ANGKA			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>					
A.1.	Kemudahan Dalam Proses Pendaftaran Pelanggan Baru	0	1	272	108
A.2.	Kemudahan Dalam Pembayaran Rekening Di Loker-Loker Pembayaran	0	1	286	94
A.3.	Pelaksanaan Pencatatan Dirumah Pelanggan	0	5	278	98
<b>KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)</b>					
B.1.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Pelayanan Administrasi Pelanggan Baru	0	2	281	98
B.2.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	1	288	92
B.3.	Kecepatan Petugas Lapangan Dalam Menyelesaikan Keluhan Pelanggan	0	5	281	95
<b>JAMINAN (ASSURANCE)</b>					
C.1.	Keramahan Dan Kesopanan Petugas Pengaduan Dalam Memberikan Pelayanan	0	4	293	84
C.2.	Kejujuran Karyawan Dalam Proses Pembayaran	1	63	232	85
C.3.	Keterampilan Petugas Teknik Dalam Menangani Gangguan Teknik	0	2	303	76
<b>KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)</b>					
D.1.	Sikap Petugas Di Loker-Loker Pembayaran	0	1	307	73
D.2.	Sikap Petugas Teknik Terhadap Pelanggan Dalam Melaksanakan Tugasnya	0	1	299	81
<b>BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)</b>					
E.1.	Kebersihan Dan Kerapihan Berpakaian Petugas	0	2	304	75
E.2.	Kebersihan Kantor Pelayanan Secara Umum	0	1	300	80
E.3.	Kenyamanan Ruang Tunggu Kantor Pelayanan	0	1	304	76
E.4.	Fasilitas Tempat Parkir Di Kantor Pelayanan	0	1	300	80
E.5.	Kemudahan Untuk Memperoleh Buku Petunjuk/Leaflet Tentang Informasi Pelayanan	13	6	291	71
E.6.	Fasilitas Kebersihan Toilet / WC	0	1	316	64
<b>KUANTITAS</b>					
F.1.	Tekanan Air	0	10	277	94
<b>KUALITAS</b>					
G.1.	Kejernihan Air	2	10	290	79
G.2.	Bau	1	12	285	83
G.3.	Aroma Rasa	2	9	283	87
<b>KONTINUITAS</b>					
H1.	Air Mengalir 24 Jam	2	16	264	99
<b>KETERJANGKAUAN</b>					
I.1.	Penyesuaian Tarif Air	5	8	293	75
<b>JUMLAH</b>		<b>26</b>	<b>163</b>	<b>6.627</b>	<b>1.947</b>
		<b>381</b>			
<b>%</b>		<b>0,30</b>	<b>1,86</b>	<b>75,62</b>	<b>22,22</b>
		<b>100</b>			



# DOKUMENTASI SKP





LAPORAN HASIL SURVEY TIM KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

Waktu Kegiatan : 01 April 2024 s.d 04 Juni 2024

Kecamatan : LOA JANAN ILIR

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

REKAPITULASI PERHITUNGAN SKP 2024 UNTUK LOA JANAN ILIR :

NO.	PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN DALAM ANGKA			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>					
A.1.	Kemudahan Dalam Proses Pendaftaran Pelanggan Baru	0	0	268	101
A.2.	Kemudahan Dalam Pembayaran Rekening Di Locket-Locket Pembayaran	0	0	269	100
A.3.	Pelaksanaan Pencatatan Dirumah Pelanggan	0	0	274	95
<b>KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)</b>					
B.1.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Pelayanan Administrasi Pelanggan Baru	0	0	296	73
B.2.	Kecepatan Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	0	312	57
B.3.	Kecepatan Petugas Lapangan Dalam Menyelesaikan Keluhan Pelanggan	0	0	307	62
<b>JAMINAN (ASSURANCE)</b>					
C.1.	Keramahan Dan Kesopanan Petugas Pengaduan Dalam Memberikan Pelayanan	0	0	310	59
C.2.	Kejujuran Karyawan Dalam Proses Pembayaran	0	0	314	55
C.3.	Keterampilan Petugas Teknik Dalam Menangani Gangguan Teknik	0	0	318	51
<b>KEPEDULIAN / EMPATI (EMPHATY)</b>					
D.1.	Sikap Petugas Di Locket-Locket Pembayaran	0	0	316	53
D.2.	Sikap Petugas Teknik Terhadap Pelanggan Dalam Melaksanakan Tugasnya	0	0	315	54
<b>BERWUJUD / BUKTI FISIK (TANGIBLE)</b>					
E.1.	Kebersihan Dan Kerapihan Berpakaian Petugas	0	0	312	57
E.2.	Kebersihan Kantor Pelayanan Secara Umum	0	0	315	54
E.3.	Kenyamanan Ruang Tunggu Kantor Pelayanan	0	0	315	54
E.4.	Fasilitas Tempat Parkir Di Kantor Pelayanan	0	0	316	53
E.5.	Kemudahan Untuk Memperoleh Buku Petunjuk/Leaflet Tentang Informasi Pelayanan	0	0	313	56
E.6.	Fasilitas Kebersihan Toilet / WC	0	0	319	50
<b>KUANTITAS</b>					
F.1.	Tekanan Air	1	20	255	93
<b>KUALITAS</b>					
G.1.	Kejernihan Air	2	6	275	86
G.2.	Bau	1	4	268	96
G.3.	Aroma Rasa	1	4	266	98
<b>KONTINUITAS</b>					
H1.	Air Mengalir 24 Jam	5	15	242	107
<b>KETERJANGKAUAN</b>					
I.1.	Penyesuaian Tarif Air	1	16	278	74
<b>JUMLAH</b>		<b>11</b>	<b>65</b>	<b>6.773</b>	<b>1.638</b>
		<b>369</b>			
<b>%</b>		<b>0,13</b>	<b>0,77</b>	<b>79,80</b>	<b>19,30</b>
		<b>100</b>			





KUESIONER RESPONDEN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024

PERUMDAM TIRTA KENCANA

# SURVEY

Username/Email

Password

Lupa Password?

**MASUK**

AA survey.perumdamtirtakencana.id

←

## SKP 2024 (Loa Janan Ilir)

**Selesai**

#2500

Kelurahan\*

Harapan Baru

- Kode Kecamatan : **64.72.10**
- Kecamatan : **Loa Janan Ilir**
- Kode Kelurahan : **64.72.10.1004**
- Kelurahan : **Harapan Baru**

Koordinat Lokasi Responden\*

**Ambil lokasi saat ini**

**Buka Peta** **Batal**

-0.5419911120858786,117.107109765273

AA survey.perumdamtirtakencana.id



1.1 - Identitas Responden

Nama\*

Ishak Rani

1.2 - Identitas Responden

No. Pelanggan\*

4510044

1.3 - Identitas Responden

Alamat\*

JL. CIPTOMANGUNKUSUMO GG. H.  
JUMRI

1.4 - Identitas Responden

No. Hand Phone\*

081240891494

1.5 - Identitas Responden

Jenis Kelamin\*

Laki - Laki

Wanita

1.6 - Identitas Responden

Umur Responden\*

46



1.7 - Identitas Responden

Status dalam keluarga\*

- Suami
- Istri
- Anak
- Lainnya

1.8 - Identitas Responden

Pekerjaan\*

- Pegawai Negeri
- Pegawai Swasta
- Pedagang
- Pensiunan
- Petani Pemilik
- Ibu Rumah Tangga

1.9 - Identitas Responden

Pendidikan Responden\*

- SD
- SLTP / SMP
- SLTA / SMA
- Perguruan Tinggi

1.10 - Identitas Responden

Jumlah Penghuni Rumah (Jiwa)\*

7 org

1.11 - Identitas Responden

Jumlah Penghuni Rumah (KK)\*

2 kk



2.1 - Keadaan Rumah Tinggal  
Kondisi Meter Air\*

- Baik
- Rusak

2.1.1 - Keadaan Rumah Tinggal  
Tahun Pasang Meter Air\*

2015

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

- Milik Sendiri
- Rumah Dinas
- Sewa / Kontrak
- Menumpang

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



3.1.2 - SKP - Keandalan (Realibility)

Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran\*

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

3.1.3 - SKP - Keandalan (Realibility)

Pelaksanaan Pencatatan di rumah pelanggan\*

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

3.2.4 - SKP - Daya Tangkap (Responsivenes)

kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru\*

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

3.2.5 - SKP - Daya Tangkap (Responsivenes)

kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran\*

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas



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

AA [survey.perumdamtirtakencana.id](https://survey.perumdamtirtakencana.id)

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

AA [survey.perumdamtirtakencana.id](https://survey.perumdamtirtakencana.id)



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

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



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

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





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

3.6.1 - SKP - Kualitas Produk  
Aroma / Rasa\*

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

3.7.4 - SKP - Kuantitas Produk  
Tekanan Air\*

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas



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  
Penyesuaian tarif air\*

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

AA [survey.perumdamtirtakencana.id](https://survey.perumdamtirtakencana.id)

4.0 - Keluhan Pelanggan  
Apakah ada keluhan pelanggan\*

- Ya
- Tidak

5.1 - Kesiediaan Menjadi Pelanggan  
apakah bapak/ibu berminat untuk menjadi  
pelanggan dan bagaimana jenis sambungan  
yang di inginkan ?

- Ya, Sambungan Rumah
- Tidak

5.2 - Kesiediaan Menjadi Pelanggan  
untuk masyarakat yang ingin menginginkan  
sambungan langsung kerumah diharuskan  
membayar sendiri biaya sambungan.  
Apakah Bapak/Ibu bersedia untuk  
membayar biaya penyambungan tersebut?

- Ya
- Tidak

AA [survey.perumdamtirtakencana.id](https://survey.perumdamtirtakencana.id)

5.3 - Kesiediaan Menjadi Pelanggan  
Jika iya, apakah anda sanggup untuk  
membayar Rp. 2.520.000,-

- Ya
- Tidak

Bukti foto dengan responden

[Lihat Gambar](#)

Tanda tangan responden\*

[Lihat Tanda tangan](#)

AA [survey.perumdamtirtakencana.id](https://survey.perumdamtirtakencana.id)

Pratinjau



Hapus OK

AA [survey.perumdamtirtakencana.id](https://survey.perumdamtirtakencana.id)



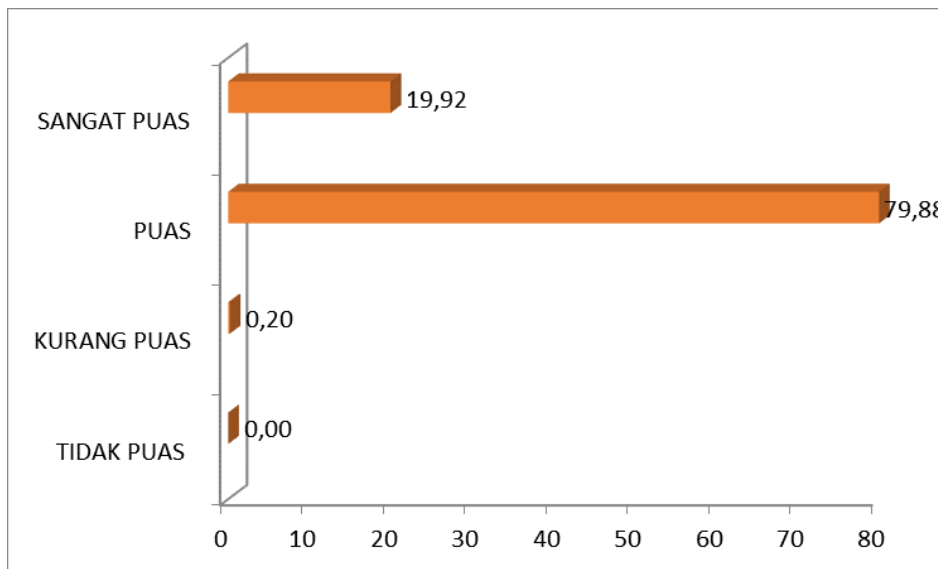
**HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
BERDASARKAN IDENTITAS RESPONDEN**

NO.	PERIHAL KUESIONER SURVEY KEPUASAAN PELANGGAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAAN DALAM ANGKA JUMLAH : 5442 RESPONDEN	
<b><i>A. Jenis Kelamin</i></b>			
1.	Laki-laki	2.407	Jiwa
2.	Perempuan	3.035	Jiwa
<b><i>B. Umur Responden</i></b>			
1.	17-35 Tahun	1.208	Jiwa
2.	36-45 Tahun	1.576	Jiwa
3.	> 46 Tahun	2.658	Jiwa
<b><i>C. Pendidikan</i></b>			
1.	SD	235	Jiwa
2.	SLTP	514	Jiwa
3.	SLTA	3.901	Jiwa
4.	SARJANA	780	Jiwa
5.	LAINNYA	12	Jiwa
<b><i>D. Jumlah Penghuni</i></b>			
1.	1 - 4 Jiwa	3.488	Jiwa
2.	5 - 10 Jiwa	1.885	Jiwa
3.	> 10 Jiwa	69	Jiwa
<b><i>E. Jumlah Kartu Keluarga</i></b>			
1.	1 - 4 KK	5.419	KK
2.	5 - 10 KK	20	KK
3.	> 10 KK	3	KK
<b><i>F. Fungsi Rumah</i></b>			
1.	Rumah Tangga	4.883	Buah
2.	Kost	63	Buah
3.	Ruko (Rumah Toko)	54	Buah
4.	Usaha/Lainnya	442	Buah
<b><i>G. Tahun Pasang Water Meter (Menjadi Pelanggan)</i></b>			
1.	1 - 4 Tahun	901	Buah
2.	5 - 10 Tahun	4.111	Buah
3.	> 10 Tahun	430	Buah
<b>JUMLAH RESPONDEN</b>		<b>5442</b>	

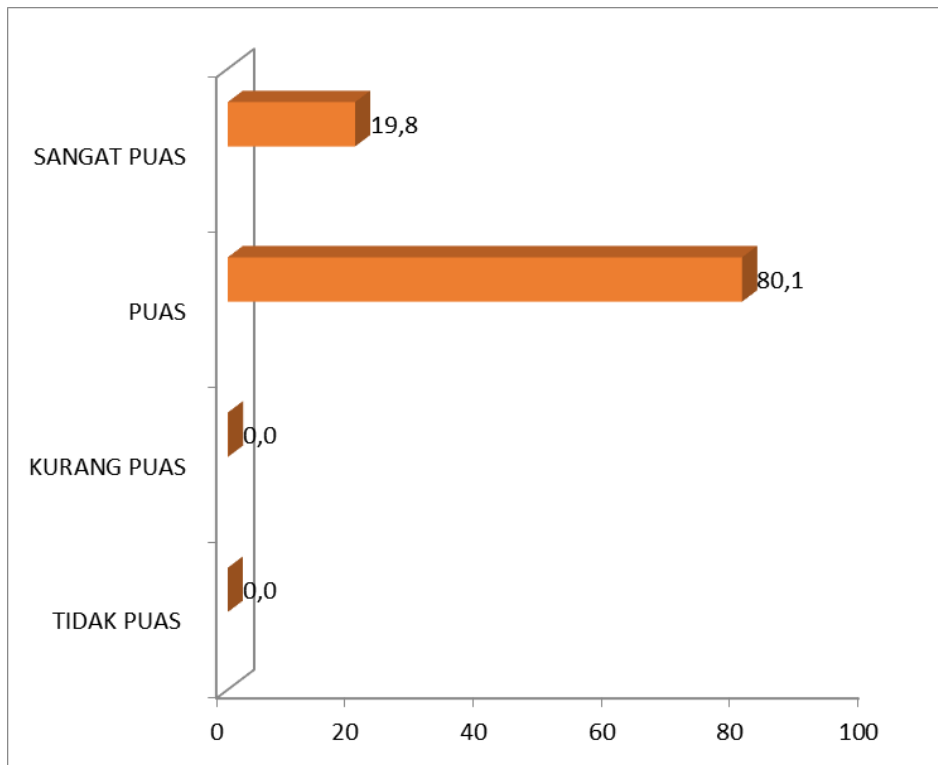


**HASIL REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
BEDASARLAM DIMENSI KUALITAS PER KECAMATAN**

NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>RELIABILITY (KEANDALAN)</b>					
<b>H.1. Kemudahan dalam proses pendaftaran pelanggan baru</b>					
1	Samarinda Kota	0,00	0,44	79,43	20,13
2	Samarinda Ulu	0,00	0,42	77,05	22,52
3	Samarinda ilir	0,00	0,00	84,47	15,53
4	Samarinda Utara	0,00	0,11	79,30	20,59
5	Sungai Kunjang	0,00	0,00	90,57	9,43
6	Sungai Pinang	0,00	0,34	84,48	15,17
7	Sambutan	0,00	0,00	80,92	19,08
8	Samarinda Seberang	0,00	0,37	78,58	21,04
9	Palaran	0,00	0,26	71,39	28,35
10	Loa Janan Ilir	0,00	0,00	72,63	27,37
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,00</b>	<b>0,20</b>	<b>79,88</b>	<b>19,92</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,00</b>			

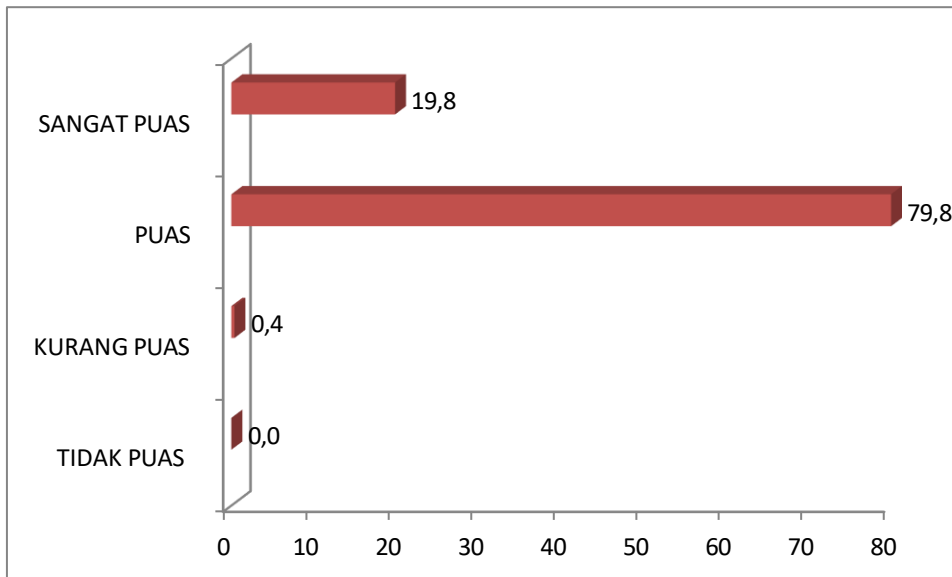


NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>RELIABILITY (KEANDALAN)</b>					
<b>H.2. Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran</b>					
1	Samarinda Kota	0,00	0,00	80,31	19,69
2	Samarinda Ulu	0,00	0,00	78,47	21,53
3	Samarinda ilir	0,00	0,00	82,82	17,18
4	Samarinda Utara	0,00	0,23	81,79	17,99
5	Sungai Kunjang	0,00	0,00	91,04	8,96
6	Sungai Pinang	0,00	0,00	85,00	15,00
7	Sambutan	0,00	0,00	75,66	24,34
8	Samarinda Seberang	0,00	0,00	78,03	21,97
9	Palaran	0,00	0,26	75,07	24,67
10	Loa Janan Ilir	0,00	0,00	72,90	27,10
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>80,1</b>	<b>19,8</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			

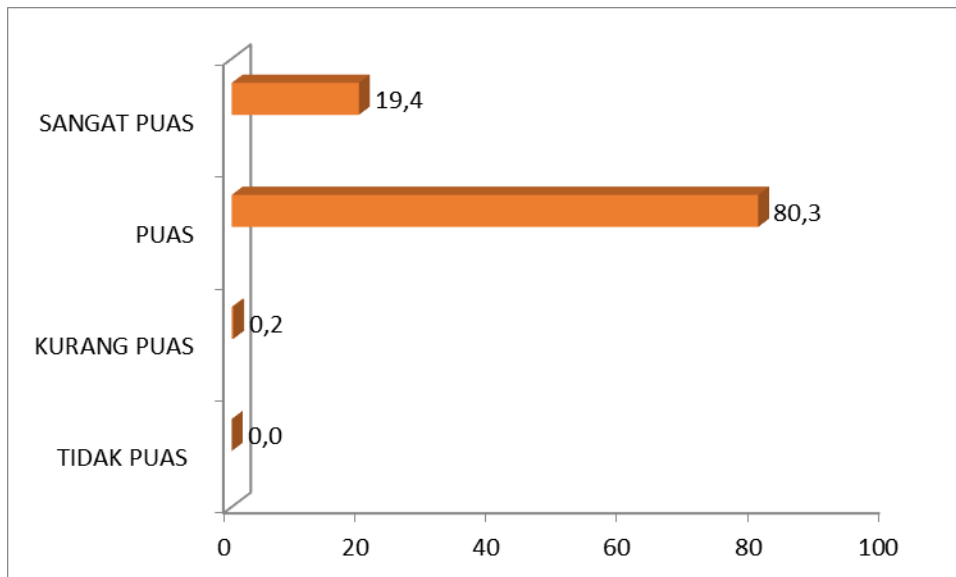




NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>RELIABILITY (KEANDALAN)</b>					
<b>H.3. Pelaksanaan pencatatan dirumah pelanggan</b>					
1	Samarinda Kota	0,00	0,44	69,80	29,76
2	Samarinda Ulu	0,00	0,57	77,34	22,10
3	Samarinda ilir	0,00	0,47	82,35	17,18
4	Samarinda Utara	0,00	0,11	81,79	18,10
5	Sungai Kunjang	0,00	0,46	91,19	8,35
6	Sungai Pinang	0,00	0,34	85,00	14,66
7	Sambutan	0,00	0,00	85,75	14,25
8	Samarinda Seberang	0,00	0,00	78,03	21,97
9	Palaran	0,00	1,31	72,97	25,72
10	Loa Janan Ilir	0,00	0,00	74,25	25,75
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,0</b>	<b>0,4</b>	<b>79,8</b>	<b>19,8</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			



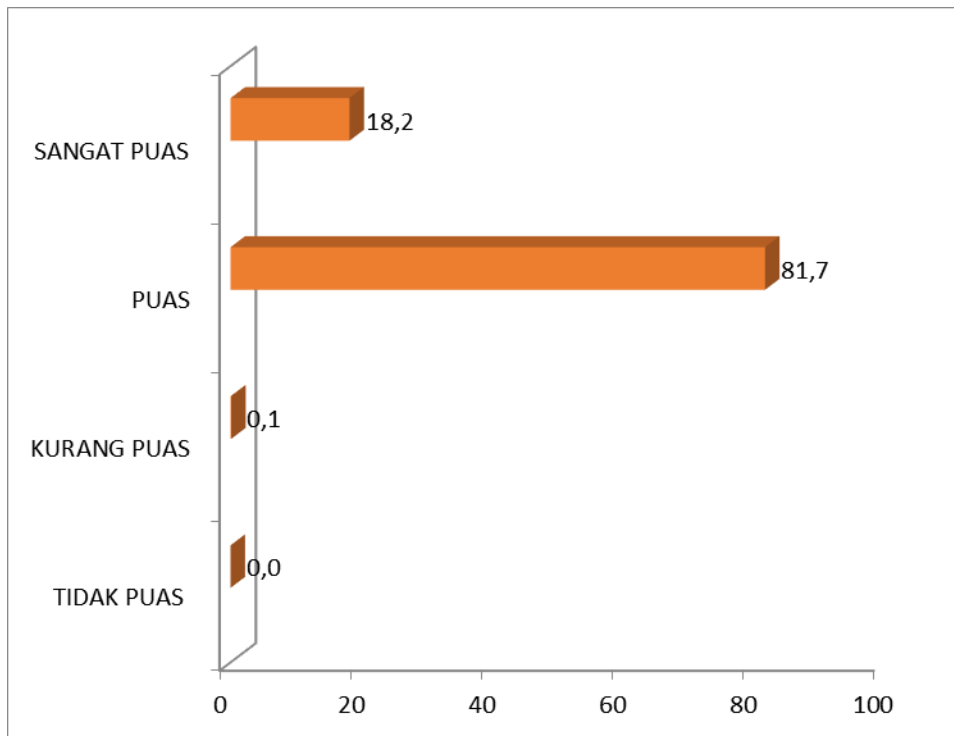
NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)</b>					
<b><i>I.1. Kecepatan dan ketanggapan Pegawai dalam pelayanan administrasi pelanggan baru</i></b>					
1	Samarinda Kota	0,2	0,4	77,0	22,3
2	Samarinda Ulu	0,0	0,3	76,2	23,5
3	Samarinda ilir	0,0	0,0	83,3	16,7
4	Samarinda Utara	0,0	0,1	81,1	18,8
5	Sungai Kunjang	0,0	0,2	90,0	9,9
6	Sungai Pinang	0,0	0,2	82,6	17,2
7	Sambutan	0,0	0,0	80,5	19,5
8	Samarinda Seberang	0,0	0,7	78,6	20,7
9	Palaran	0,0	0,5	73,8	25,7
10	Loa Janan Ilir	0,0	0,0	80,2	19,8
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,0</b>	<b>0,2</b>	<b>80,3</b>	<b>19,4</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			



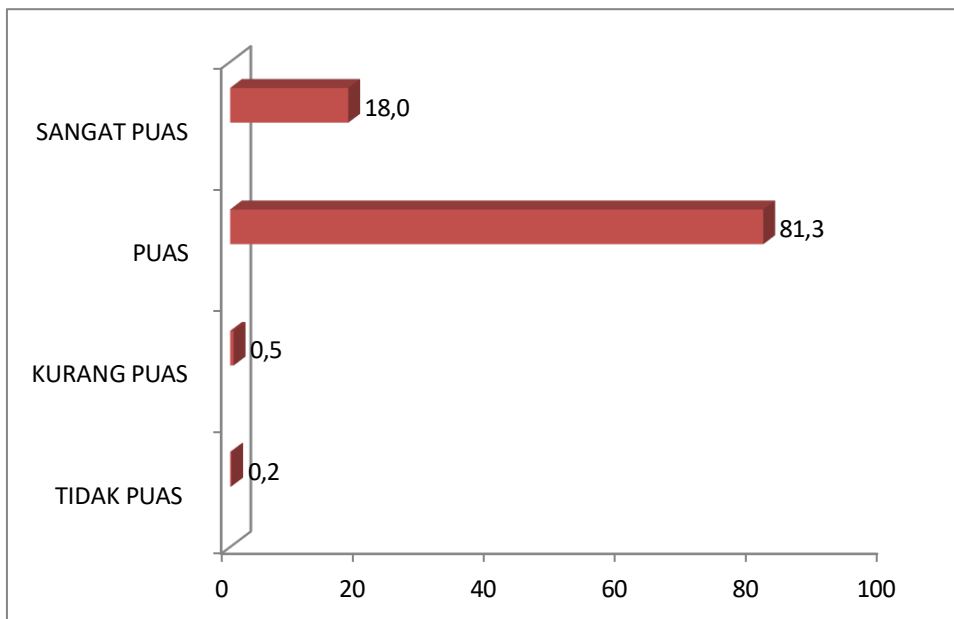




C	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)</b>					
<b><i>I.2. Kecepatan dan ketanggapan Pegawai dalam proses pembayaran</i></b>					
1	Samarinda Kota	0,0	0,2	79,9	19,9
2	Samarinda Ulu	0,0	0,4	76,9	22,7
3	Samarinda ilir	0,0	0,0	83,3	16,7
4	Samarinda Utara	0,0	0,0	81,2	18,8
5	Sungai Kunjang	0,0	0,0	90,6	9,4
6	Sungai Pinang	0,0	0,2	84,1	15,7
7	Sambutan	0,0	0,0	82,7	17,3
8	Samarinda Seberang	0,0	0,0	78,2	21,8
9	Palaran	0,0	0,3	75,6	24,1
10	Loa Janan Ilir	0,0	0,0	84,6	15,4
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,0</b>	<b>0,1</b>	<b>81,7</b>	<b>18,2</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			

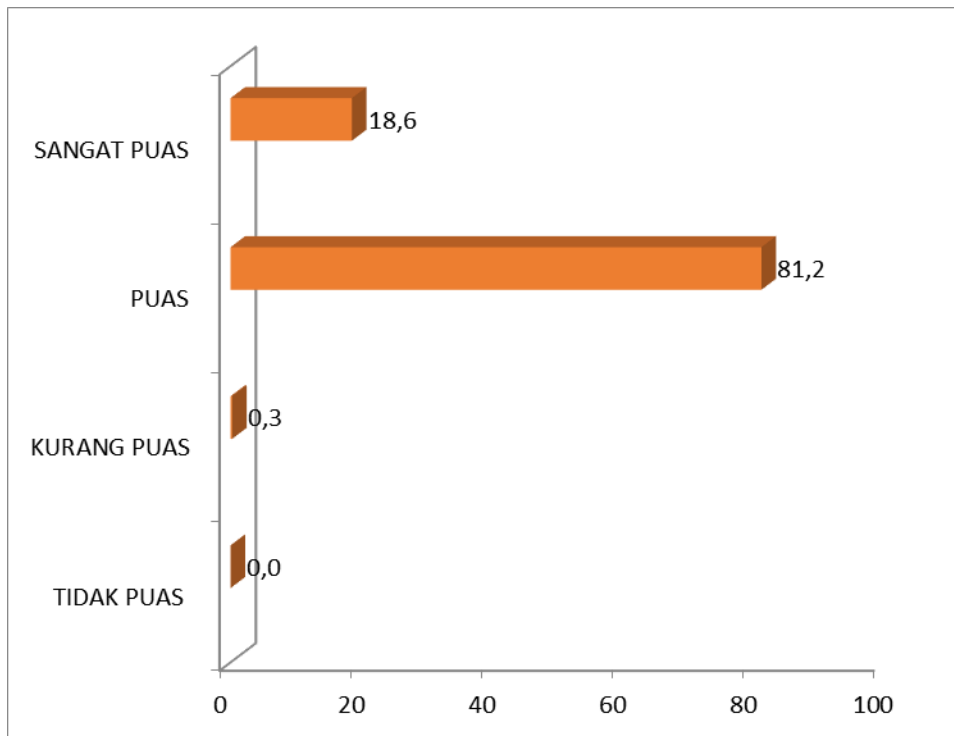


NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)</b>					
<b><i>I.3. Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan</i></b>					
1	Samarinda Kota	0,2	0,7	78,3	20,8
2	Samarinda Ulu	0,0	1,0	77,1	22,0
3	Samarinda ilir	0,0	0,0	84,5	15,5
4	Samarinda Utara	1,6	1,4	79,6	17,4
5	Sungai Kunjang	0,0	0,0	90,4	9,6
6	Sungai Pinang	0,0	0,7	83,4	15,9
7	Sambutan	0,0	0,4	82,0	17,5
8	Samarinda Seberang	0,0	0,0	80,4	19,6
9	Palaran	0,0	1,3	73,8	24,9
10	Loa Janan Ilir	0,0	0,0	83,2	16,8
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,2</b>	<b>0,5</b>	<b>81,3</b>	<b>18,0</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			



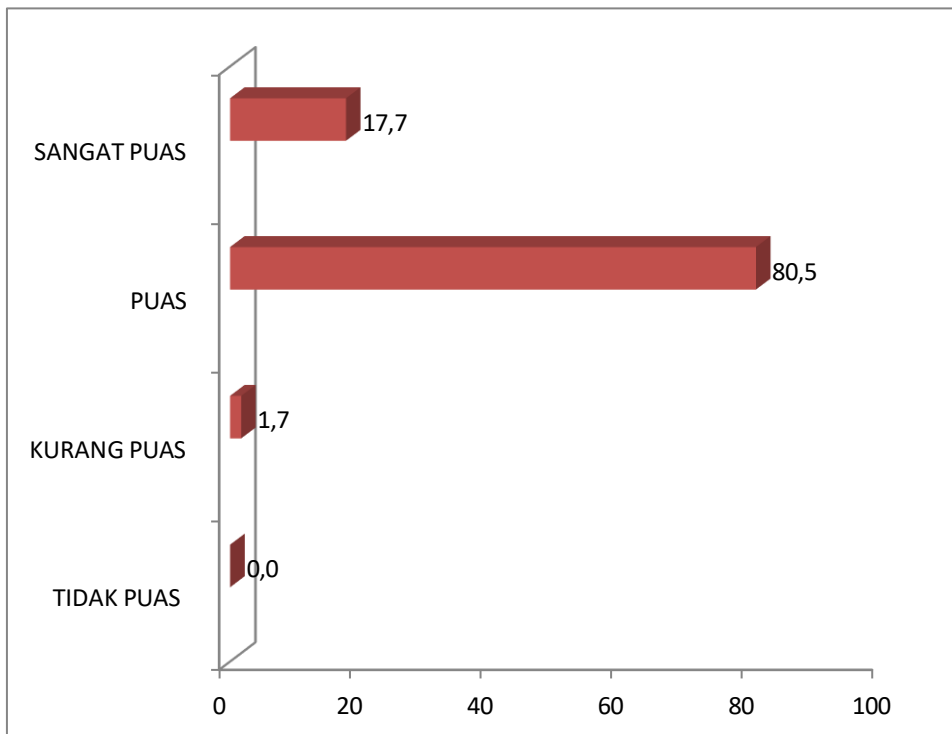


NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>JAMINAN</b>					
<b>J.1. Keramahan dan kesopanan petugas pengaduan dalam memberikan pelayanan</b>					
1	Samarinda Kota	0,2	0,2	78,8	20,8
2	Samarinda Ulu	0,0	0,3	77,6	22,1
3	Samarinda ilir	0,0	0,0	84,5	15,5
4	Samarinda Utara	0,0	0,2	74,1	25,7
5	Sungai Kunjang	0,0	0,0	90,7	9,3
6	Sungai Pinang	0,0	0,2	84,1	15,7
7	Sambutan	0,0	0,0	83,3	16,7
8	Samarinda Seberang	0,2	0,6	77,5	21,8
9	Palaran	0,0	1,0	76,9	22,0
10	Loa Janan Ilir	0,0	0,0	84,0	16,0
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,0</b>	<b>0,3</b>	<b>81,2</b>	<b>18,6</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			

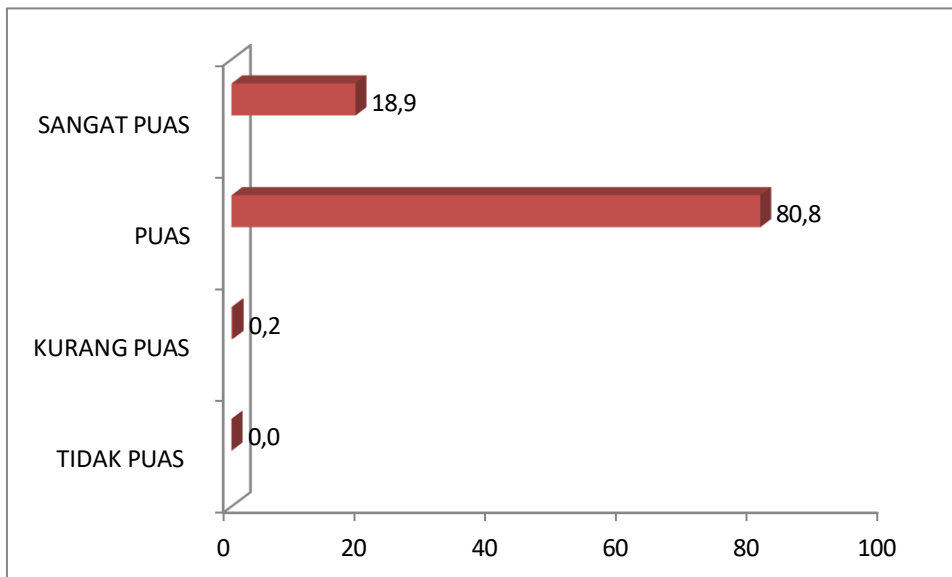




NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>JAMINAN</b>					
<b>J.2. Kejujuran Pegawai dalam proses pembayaran</b>					
1	Samarinda Kota	0,0	0,0	80,7	19,3
2	Samarinda Ulu	0,0	0,0	77,1	22,9
3	Samarinda ilir	0,0	0,0	82,8	17,2
4	Samarinda Utara	0,0	0,1	82,1	17,8
5	Sungai Kunjang	0,0	0,0	90,1	9,9
6	Sungai Pinang	0,0	0,0	85,2	14,8
7	Sambutan	0,0	0,2	81,8	18,0
8	Samarinda Seberang	0,0	0,2	79,5	20,3
9	Palaran	0,3	16,5	60,9	22,3
10	Loa Janan Ilir	0,0	0,0	85,1	14,9
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,0</b>	<b>1,7</b>	<b>80,5</b>	<b>17,7</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			

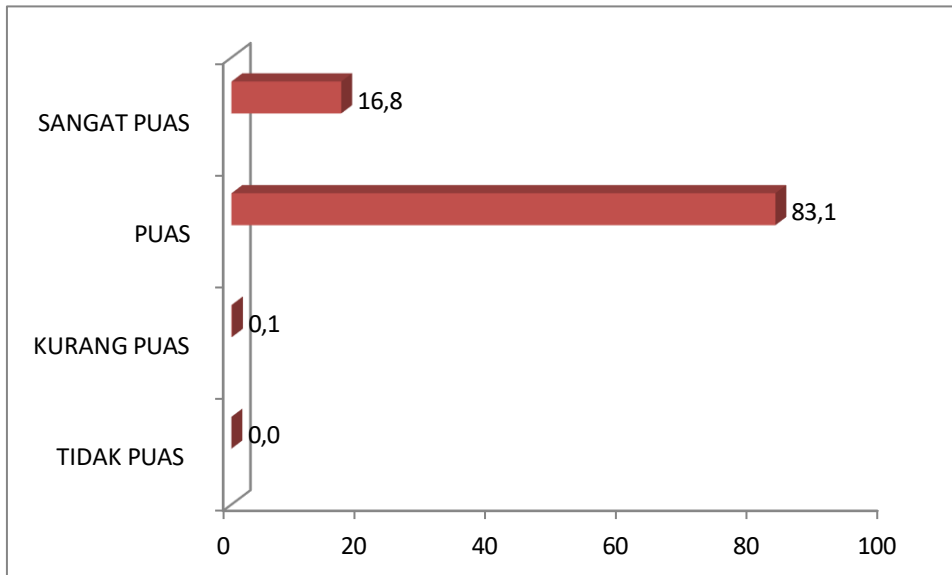


NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>JAMINAN</b>					
<b>J.3. Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik</b>					
1	Samarinda Kota	0,2	0,2	78,8	20,8
2	Samarinda Ulu	0,0	0,3	78,2	21,5
3	Samarinda ilir	0,0	0,0	83,5	16,5
4	Samarinda Utara	0,0	0,1	82,0	17,9
5	Sungai Kunjang	0,0	0,0	91,2	8,8
6	Sungai Pinang	0,0	0,7	65,0	34,3
7	Sambutan	0,0	0,0	82,9	17,1
8	Samarinda Seberang	0,2	0,2	80,8	18,8
9	Palaran	0,0	0,5	79,5	19,9
10	Loa Janan Ilir	0,0	0,0	86,2	13,8
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,0</b>	<b>0,2</b>	<b>80,8</b>	<b>18,9</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			

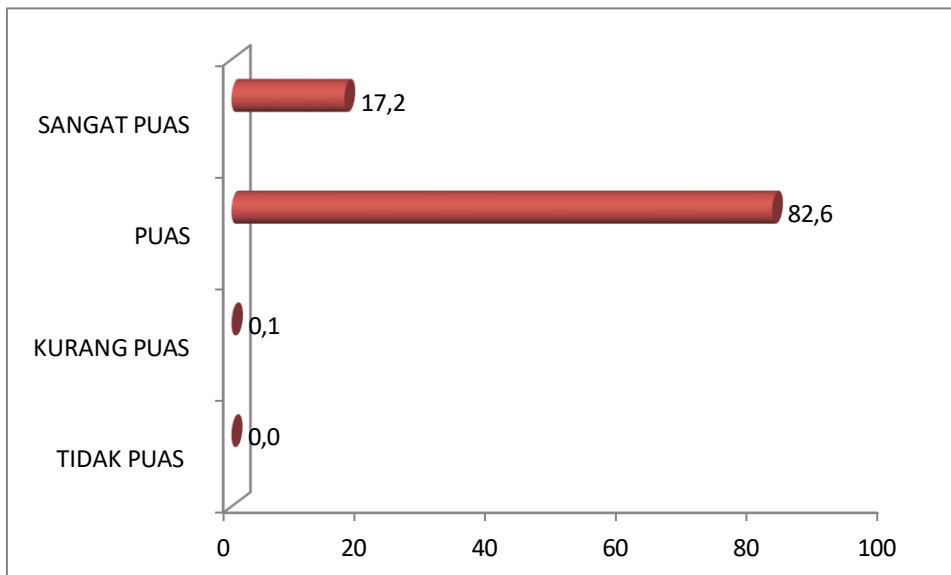




NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>EMPHATY (KEPEDULIAN)</b>					
<b>K.1. Sikap petugas di loket-loket pembayaran</b>					
1	Samarinda Kota	0,0	0,0	80,7	19,3
2	Samarinda Ulu	0,0	0,0	77,6	22,4
3	Samarinda ilir	0,0	0,0	82,8	17,2
4	Samarinda Utara	0,0	0,0	82,4	17,6
5	Sungai Kunjang	0,0	0,0	91,2	8,8
6	Sungai Pinang	0,0	0,3	85,3	14,3
7	Sambutan	0,0	0,0	84,0	16,0
8	Samarinda Seberang	0,0	0,4	81,0	18,6
9	Palaran	0,0	0,3	80,6	19,2
10	Loa Janan Ilir	0,0	0,0	85,6	14,4
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,0</b>	<b>0,1</b>	<b>83,1</b>	<b>16,8</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			

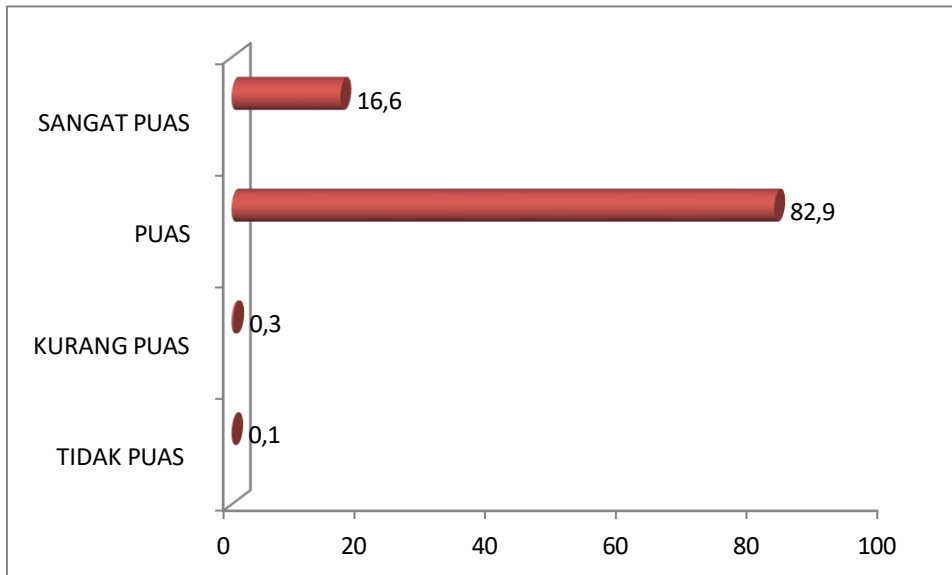


NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>EMPHATY (KEPEDULIAN)</b>					
<b>K.3. Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam menangani gangguan teknik</b>					
1	Samarinda Kota	0,2	0,0	79,6	20,1
2	Samarinda Ulu	0,0	0,1	76,8	23,1
3	Samarinda ilir	0,0	0,0	84,2	15,8
4	Samarinda Utara	0,0	0,1	82,1	17,8
5	Sungai Kunjang	0,0	0,2	90,7	9,1
6	Sungai Pinang	0,0	0,3	83,6	16,0
7	Sambutan	0,0	0,0	84,2	15,8
8	Samarinda Seberang	0,2	0,0	81,0	18,8
9	Palaran	0,0	0,3	78,5	21,3
10	Loa Janan Ilir	0,0	0,0	85,4	14,6
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,0</b>	<b>0,1</b>	<b>82,6</b>	<b>17,2</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			





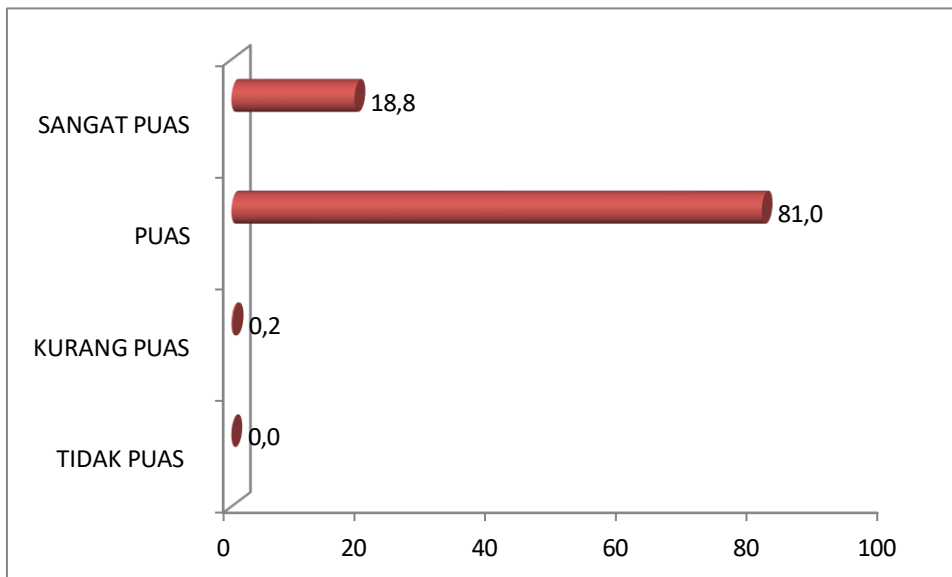
NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>TANGIBLE (BUKTI FISIK)</b>					
<b>L.1. Kebersihan dan kerapihan berpakaian petugas</b>					
1	Samarinda Kota	0,0	0,0	79,6	20,4
2	Samarinda Ulu	1,3	2,0	75,4	21,4
3	Samarinda ilir	0,0	0,0	84,0	16,0
4	Samarinda Utara	0,0	0,0	82,9	17,1
5	Sungai Kunjang	0,0	0,0	90,7	9,3
6	Sungai Pinang	0,0	0,2	87,2	12,6
7	Sambutan	0,0	0,0	84,4	15,6
8	Samarinda Seberang	0,0	0,2	80,8	19,0
9	Palaran	0,0	0,5	79,8	19,7
10	Loa Janan Ilir	0,0	0,0	84,6	15,4
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,1</b>	<b>0,3</b>	<b>82,9</b>	<b>16,6</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			



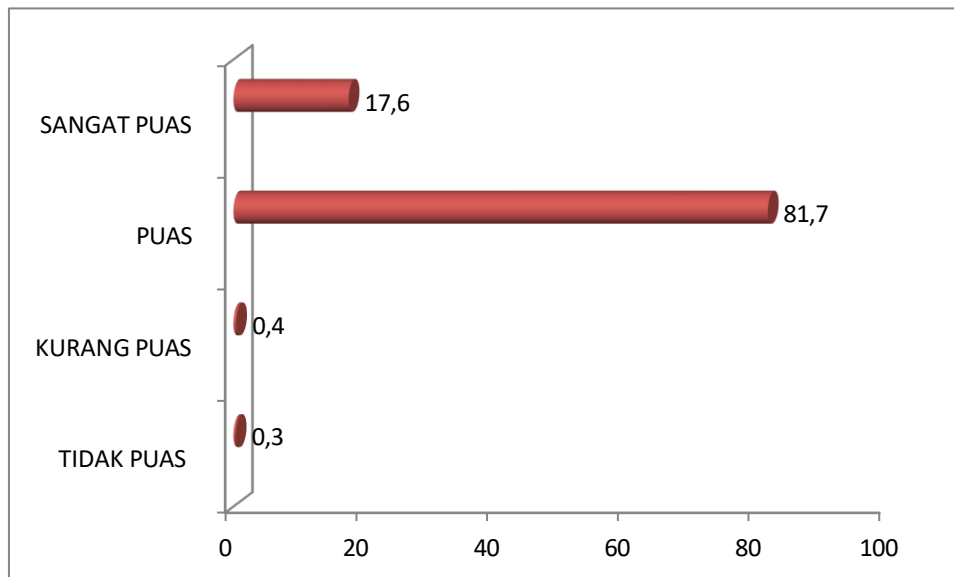




NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>TANGIBLE (BUKTI FISIK)</b>					
<b>L.2. Kebersihan kantor pelayanan secara umum</b>					
1	Samarinda Kota	0,0	0,0	78,6	21,4
2	Samarinda Ulu	0,0	0,1	77,9	22,0
3	Samarinda ilir	0,0	0,0	84,2	15,8
4	Samarinda Utara	0,0	0,2	82,8	17,0
5	Sungai Kunjang	0,0	0,2	90,9	9,0
6	Sungai Pinang	0,0	0,7	65,9	33,4
7	Sambutan	0,0	0,2	85,1	14,7
8	Samarinda Seberang	0,0	0,2	80,8	19,0
9	Palaran	0,0	0,3	78,7	21,0
10	Loa Janan Ilir	0,0	0,0	85,4	14,6
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,0</b>	<b>0,2</b>	<b>81,0</b>	<b>18,8</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			

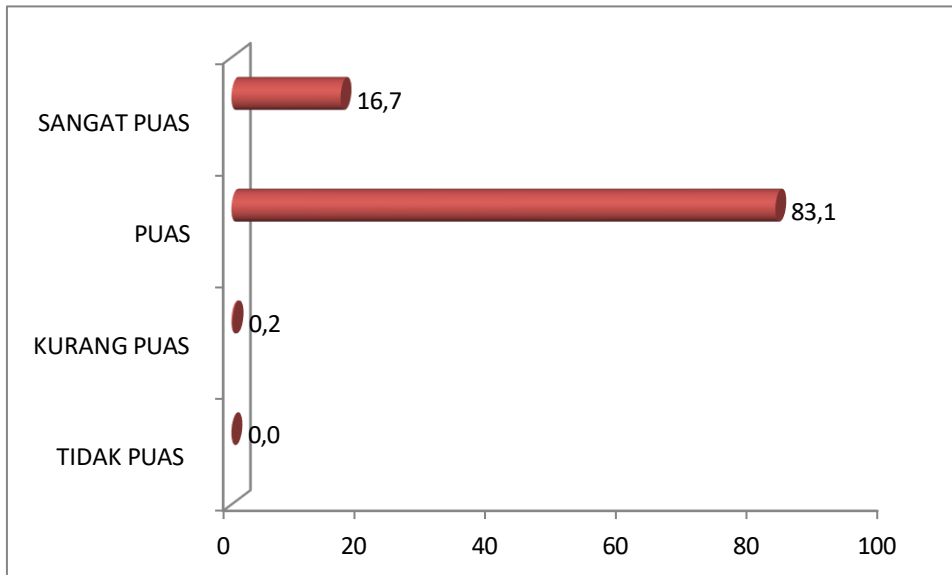


NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>TANGIBLE (BUKTI FISIK)</b>					
<b>L.3. Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan</b>					
1	Samarinda Kota	0,0	0,0	78,1	21,9
2	Samarinda Ulu	0,0	0,0	77,5	22,5
3	Samarinda ilir	0,0	0,0	82,8	17,2
4	Samarinda Utara	0,0	0,1	82,8	17,1
5	Sungai Kunjang	0,0	0,0	91,5	8,5
6	Sungai Pinang	3,4	2,6	73,4	20,5
7	Sambutan	0,0	0,7	84,2	15,1
8	Samarinda Seberang	0,0	0,6	81,0	18,4
9	Palaran	0,0	0,3	79,8	19,9
10	Loa Janan Ilir	0,0	0,0	85,4	14,6
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,3</b>	<b>0,4</b>	<b>81,7</b>	<b>17,6</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			

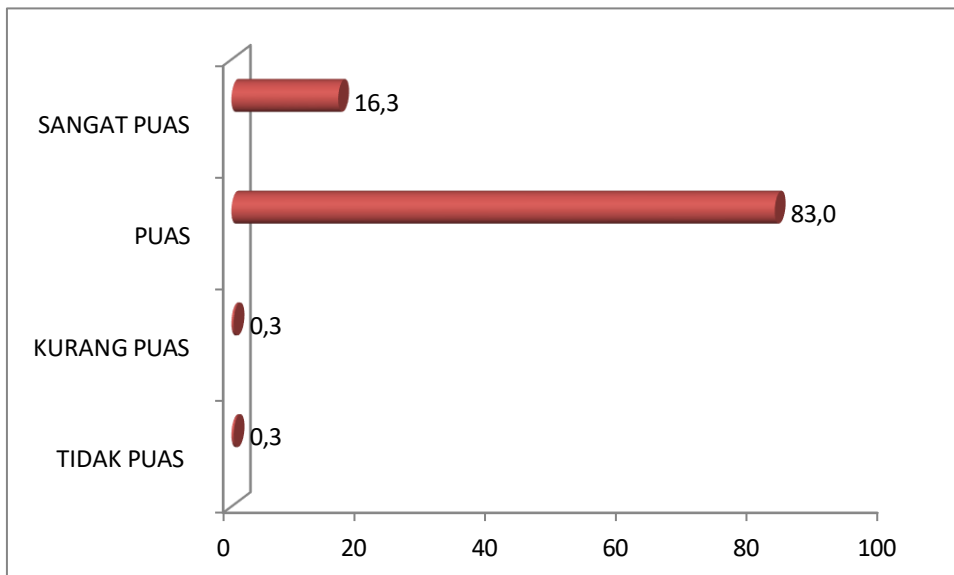




NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>TANGIBLE (BUKTI FISIK)</b>					
<b>L.4. Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan</b>					
1	Samarinda Kota	0,0	0,0	78,1	21,9
2	Samarinda Ulu	0,0	0,0	78,3	21,7
3	Samarinda ilir	0,0	0,0	84,7	15,3
4	Samarinda Utara	0,0	0,0	82,8	17,2
5	Sungai Kunjang	0,0	0,2	91,2	8,7
6	Sungai Pinang	0,2	0,7	86,6	12,6
7	Sambutan	0,0	0,4	83,8	15,8
8	Samarinda Seberang	0,0	0,4	81,4	18,2
9	Palaran	0,0	0,3	78,7	21,0
10	Loa Janan Ilir	0,0	0,0	85,6	14,4
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,0</b>	<b>0,2</b>	<b>83,1</b>	<b>16,7</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			

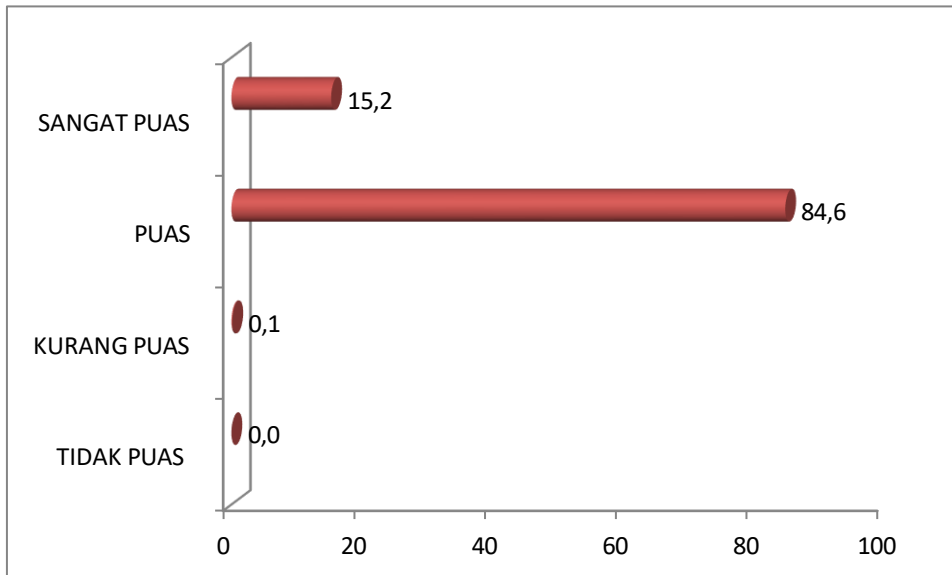


NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>TANGIBLE (BUKTI FISIK)</b>					
<b>L.5. Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan</b>					
1	Samarinda Kota	0,0	0,0	79,9	20,1
2	Samarinda Ulu	0,0	0,1	77,5	22,4
3	Samarinda ilir	0,0	0,0	83,8	16,2
4	Samarinda Utara	0,0	0,0	81,9	18,1
5	Sungai Kunjang	0,0	0,0	92,0	8,0
6	Sungai Pinang	0,0	0,9	85,7	13,4
7	Sambutan	0,0	0,0	86,8	13,2
8	Samarinda Seberang	0,0	0,7	81,6	17,7
9	Palaran	3,4	1,6	76,4	18,6
10	Loa Janan Ilir	0,0	0,0	84,8	15,2
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	<b>83,0</b>	<b>16,3</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			



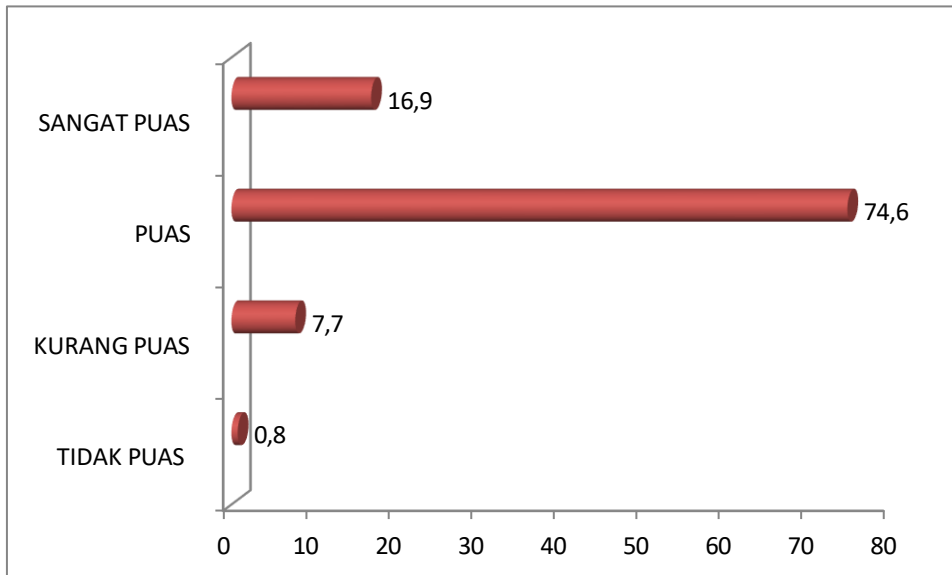


NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>TANGIBLE (BUKTI FISIK)</b>					
<b>L.6. Fasilitas kebersihan toilet / WC</b>					
1	Samarinda Kota	0,00	0,00	79,87	20,13
2	Samarinda Ulu	0,00	0,00	80,74	19,26
3	Samarinda ilir	0,00	0,00	84,00	16,00
4	Samarinda Utara	0,00	0,34	83,60	16,06
5	Sungai Kunjang	0,00	0,00	92,58	7,42
6	Sungai Pinang	0,00	0,17	87,76	12,07
7	Sambutan	0,00	0,44	84,21	15,35
8	Samarinda Seberang	0,00	0,19	84,17	15,64
9	Palaran	0,00	0,26	82,94	16,80
10	Loa Janan Ilir	0,00	0,00	86,45	13,55
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,0</b>	<b>0,1</b>	<b>84,6</b>	<b>15,2</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			





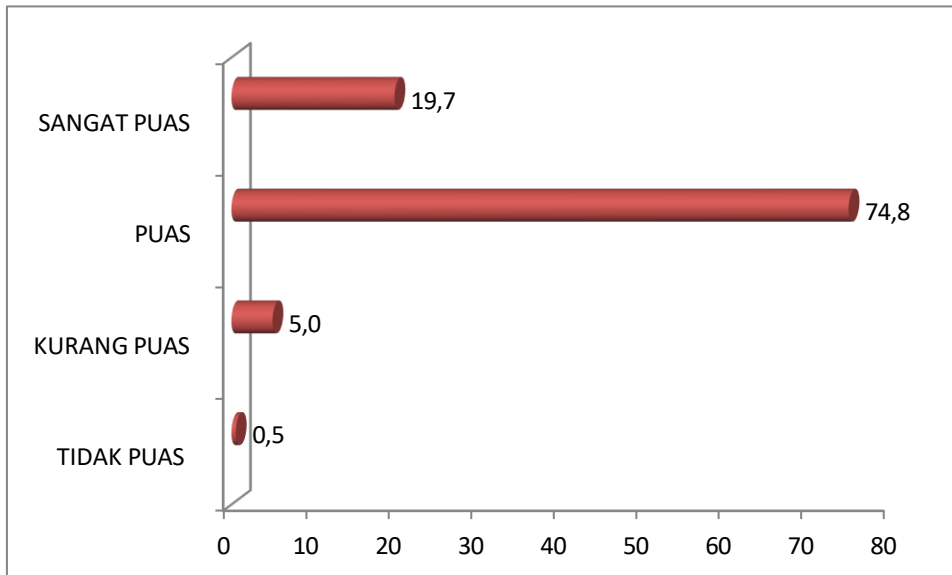
NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>KUALITAS</b>					
<b>M.1. Kejernihan Air</b>					
1	Samarinda Kota	0,2	0,9	75,7	23,2
2	Samarinda Ulu	0,1	3,7	73,5	22,7
3	Samarinda ilir	0,2	8,7	84,5	6,6
4	Samarinda Utara	1,6	21,6	63,8	13,0
5	Sungai Kunjang	0,3	6,8	81,9	11,0
6	Sungai Pinang	3,8	14,0	69,3	12,9
7	Sambutan	0,2	15,8	68,9	15,1
8	Samarinda Seberang	0,0	1,5	78,0	20,5
9	Palaran	0,5	2,6	76,1	20,7
10	Loa Janan Ilir	0,5	1,6	74,5	23,3
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,8</b>	<b>7,7</b>	<b>74,6</b>	<b>16,9</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			





LAPORAN HASIL SURVEY TIM KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

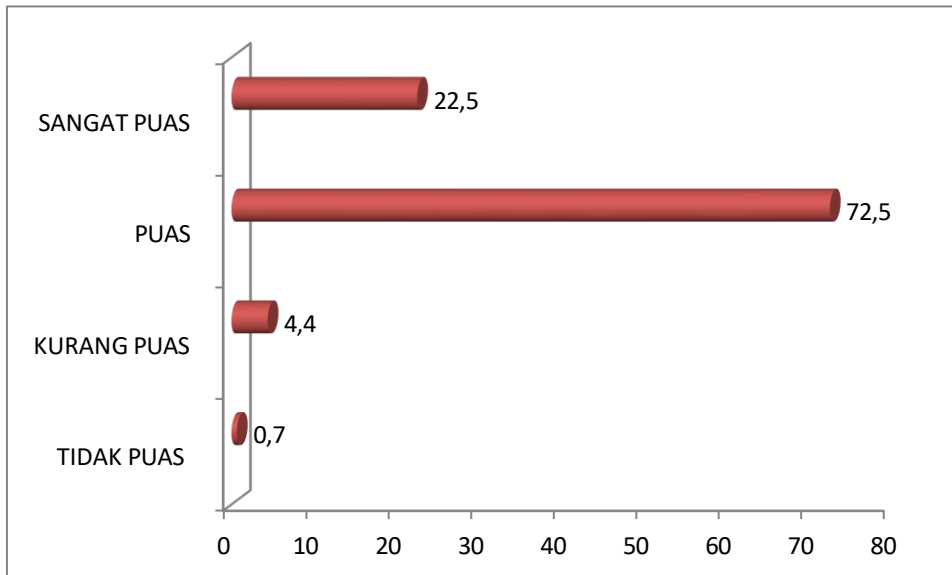
NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>KUALITAS</b>					
<b>M.2. Bau</b>					
1	Samarinda Kota	0,2	0,7	76,4	22,8
2	Samarinda Ulu	0,0	1,6	72,1	26,3
3	Samarinda ilir	0,0	4,2	84,2	11,5
4	Samarinda Utara	1,6	17,6	65,4	15,4
5	Sungai Kunjang	0,0	2,2	86,4	11,4
6	Sungai Pinang	2,9	10,9	65,9	20,3
7	Sambutan	0,0	7,2	73,2	19,5
8	Samarinda Seberang	0,0	1,1	76,7	22,2
9	Palaran	0,3	3,1	74,8	21,8
10	Loa Janan Ilir	0,3	1,1	72,6	26,0
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,5</b>	<b>5,0</b>	<b>74,8</b>	<b>19,7</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			





LAPORAN HASIL SURVEY TIM KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>KUALITAS</b>					
<b>M.3. Aroma Rasa</b>					
1	Samarinda Kota	0,2	0,9	75,7	23,2
2	Samarinda Ulu	0,0	1,7	71,8	26,5
3	Samarinda ilir	0,0	2,4	65,6	32,0
4	Samarinda Utara	2,0	17,6	57,8	22,5
5	Sungai Kunjang	0,0	1,2	86,1	12,7
6	Sungai Pinang	3,3	9,8	71,9	15,0
7	Sambutan	0,0	5,9	73,2	20,8
8	Samarinda Seberang	0,2	0,7	76,4	22,7
9	Palaran	0,5	2,4	74,3	22,8
10	Loa Janan Ilir	0,3	1,1	72,1	26,6
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,7</b>	<b>4,4</b>	<b>72,5</b>	<b>22,5</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			

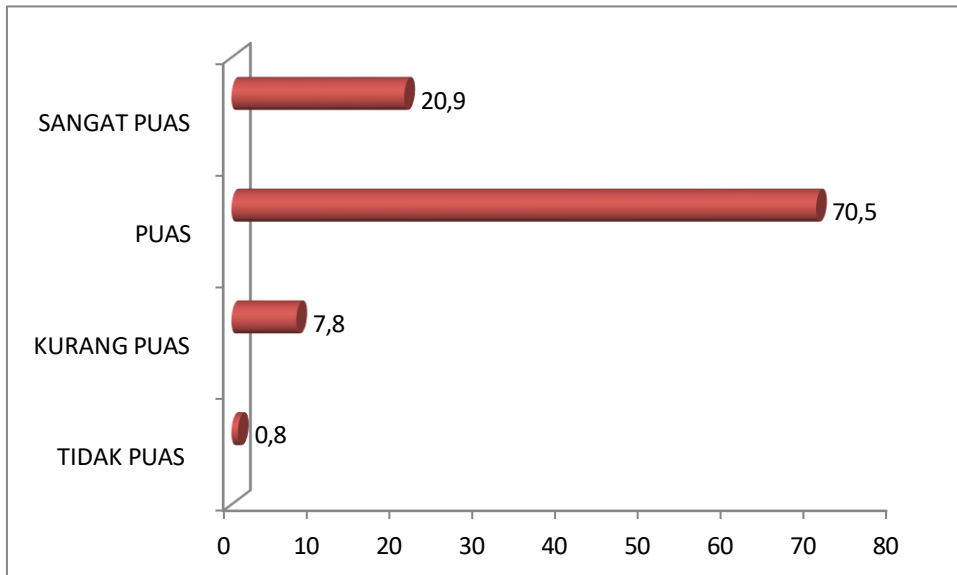






LAPORAN HASIL SURVEY TIM KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

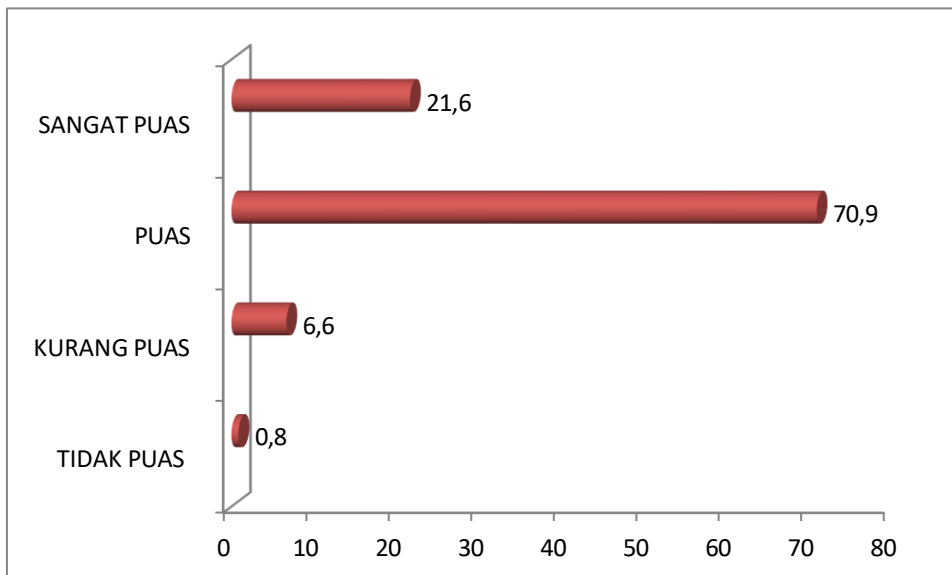
NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>KUANTITAS</b>					
<b>N.1. Tekanan Air</b>					
1	Samarinda Kota	0,4	3,1	75,1	21,4
2	Samarinda Ulu	1,6	11,5	62,7	24,2
3	Samarinda ilir	0,9	10,1	74,1	14,8
4	Samarinda Utara	1,7	16,6	63,0	18,7
5	Sungai Kunjang	1,7	9,0	78,8	10,5
6	Sungai Pinang	1,2	9,5	60,0	29,3
7	Sambutan	0,0	9,4	74,1	16,4
8	Samarinda Seberang	0,0	1,1	75,6	23,3
9	Palaran	0,0	2,6	72,7	24,7
10	Loa Janan Ilir	0,3	5,4	69,1	25,2
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,8</b>	<b>7,8</b>	<b>70,5</b>	<b>20,9</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			





LAPORAN HASIL SURVEY TIM KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

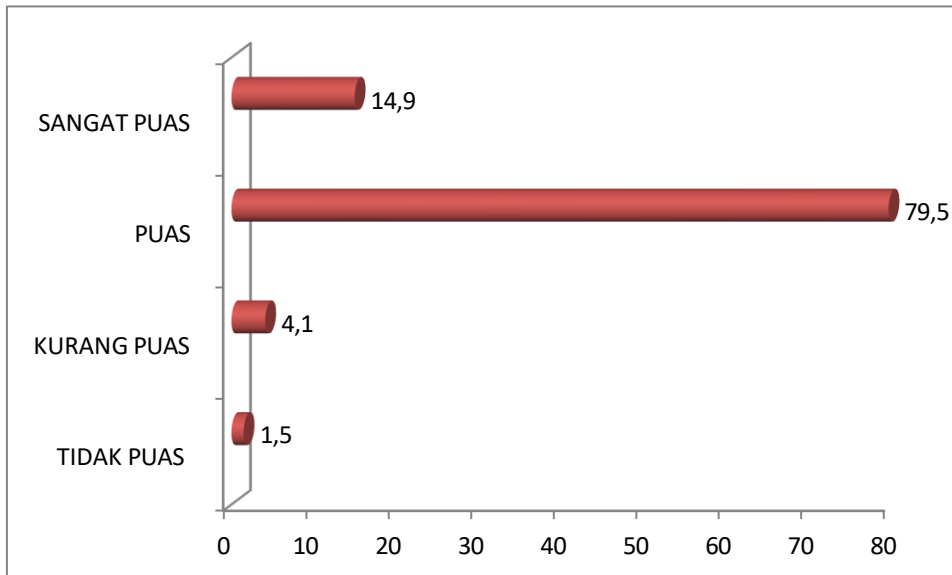
NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>KONTINUITAS</b>					
<b>O.1. Air Mengalir 24 jam</b>					
1	Samarinda Kota	0,0	1,1	77,9	21,0
2	Samarinda Ulu	1,0	8,8	58,2	32,0
3	Samarinda ilir	0,9	7,3	75,1	16,7
4	Samarinda Utara	1,2	14,6	62,1	22,1
5	Sungai Kunjang	0,5	3,6	84,5	11,4
6	Sungai Pinang	2,9	14,5	68,1	14,5
7	Sambutan	0,0	7,7	76,1	16,2
8	Samarinda Seberang	0,0	0,7	72,1	27,2
9	Palaran	0,5	4,2	69,3	26,0
10	Loa Janan Ilir	1,4	4,1	65,6	29,0
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>0,8</b>	<b>6,6</b>	<b>70,9</b>	<b>21,6</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			





LAPORAN HASIL SURVEY TIM KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024  
PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

NO.	DATA SKP TAHUN 2024 PER KECAMATAN	TINGKAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN DALAM PERSENTASE (%)			
		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>KETERJANGKAUAN</b>					
<b>O.2. Tarif Air</b>					
1	Samarinda Kota	1,3	1,1	82,5	15,1
2	Samarinda Ulu	1,1	3,8	73,9	21,1
3	Samarinda ilir	1,9	4,0	86,1	8,0
4	Samarinda Utara	1,9	6,3	80,2	11,5
5	Sungai Kunjang	2,3	7,7	80,8	9,1
6	Sungai Pinang	3,4	7,6	78,3	10,7
7	Sambutan	1,1	2,0	78,3	18,6
8	Samarinda Seberang	0,0	1,9	83,1	15,1
9	Palaran	1,3	2,1	76,9	19,7
10	Loa Janan Ilir	0,3	4,3	75,3	20,1
<b>RATA-RATA (%)</b>		<b>1,5</b>	<b>4,1</b>	<b>79,5</b>	<b>14,9</b>
<b>TOTAL (%)</b>		<b>100,0</b>			

























































































NO.	NAMA	ALAMAT	NO. PEL	SURVEYOR	KEANDALAN (RELIABILITY)			KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)			JAMINAN (ASSURANCE)			KEPEDULIAN (EMPHATY)		BERWUJUD (TANGIBLE)					KUANTITAS		KUALITAS		KONTINUITAS		KETERANGAN				
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24			
2842	Mistam	Antasari 2 Gg. 1 Rt. 42 No. 123	3315916	Jamil	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2843	Lodofikus	Antasari 2 Gg. 1 Rt. 42 No. 124	3315574	Jamil	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2844	Jum'ah	Antasari 2 Gg. 1 Rt. 42 No. 127	3311347	Jamil	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2845	Yeni	Antasari 2 Gg.1 Rt. 42 No. 112	3313475	Jamil	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2846	Soebroto	Jl. Cendana, Gg 3, Rt 20, No. 70	3308499	Maulanaa	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2847	Ningth	Antasari 2 Gg. 1 Rt. 42 No. 115	3312561	Jamil	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2848	Juari	Jl. Cendana, Gg 3, Rt 20, No. 69	3301468	Maulanaa	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2849	Abdul Thalib	Jl. Cendana, Gg 3, Rt 20, No. 66	3308871	Maulanaa	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2850	Wagiono	Jl. Cendana, Gg 3, Rt 20, No. 66	3313159	Maulanaa	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2851	Suyatno	Jl. Cendana, Gg 3, Rt 20, No. 65	3317775	Maulanaa	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2852	Ardiansyah Said	Jl. Cendana, Gg 3, Rt 20, No. 64	3323008	Maulanaa	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2853	Sriyati	Jl. Cendana, Gg 3, Rt 20, No. 62	3307999	Maulanaa	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2854	Eti	Jl. M. Said Gang 1 No 87A Rt 4	3379775	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2855	Eti	Jl. M. Said Gang 1 No 87A Rt 4	3379775	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2856	Sabarria	Jl. M Said Gang No 87 Rt 04	3329726	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2857	Irawan Setiaubudi	Jl. M Said Gang Rasa Rt 12	3337281	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2858	Gibran	Jl. M Said Gang Rasa Rt 12	3344842	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2859	Sriyati	Jl. M Said Gang Rasa No 19 Rt 12	3340786	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2860	Maria	Jl. M Said Gang Rasa Rt 12	3421620	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2861	Amnah	Jl. M Said Gang Rasa No 27 Rt 12	3341841	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2862	Alia	Jl. M Said Gang Rasa No 9 Rt 12	3342766	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2863	Indria	Jl. M Said Gang Rasa Rt 7	3343663	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2864	Indria	Jl. M Said Gang Rasa Rt 7	3343663	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2865	Wakino	Jl. M. Said Gang Rasa No 31 Rt 12	3342157	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2866	Desi	Jl. M Said Gang Rasa Rt 12	3426426	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2867	Din8	Jl. M Said Gng Rasa Rt 12	3344990	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2868	Mama Rahma	Jl. M Said Gang Rasa Rt 12	3339239	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2869	Ardiansyah	Jl. M Said Gang Rasa No 8 Rt 12	3339329	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2870	Muh. Jaini	Jl. M Said Gang Rasa No 4 Rt 12	3339934	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2871	Wati	Jl. M Said Gang, Rasa No 01 Rt 12	3339240	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2872	Imah	Jl. . Said Gang 8 No 53 Rt 13	3339429	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2873	Basuki	Jl. M Said Gang 4 No 11 Rt 11	3309894	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2874	Syarifuddin	Jl. M. Said Gang 5 No 24 Rt 45	3324481	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2875	Masita	Jl. M Said Gang 5 No 20 Rt 45	3317593	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2876	Masita	Jl. M Said Gang 5 No 20 Rt 45	3317593	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2877	Irawan	Jl. M. Said Gang No 31 Rt 45	3422014	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2878	Mariani	Jl. M Said Gang 5 Rt 45	3426820	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2879	Siti Aminah	Jl. M Said Gang No 15 Rt 45	3340896	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2880	Herwani	Jl. M Said Gang 4 No 9 Rt 45	3304187	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2881	Rudi	Jl. Revolusi Gang Sukaramai No 43 Rt	3319941	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2882	Rudi	Jl. Revolusi Gang Sukaramai No 43 Rt	3319941	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2883	Puji Lestari	Jl. Revolusi Gang Sukaramai 1 No 39 R	3314699	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2884	Warsiti	Jl. M Said Gang 1 Rt 34	3421387	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2885	Indah	Jl. M. Said Gang 1 No 141A Rt 34	3338972	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2886	Ahmad Juni	Jln Adam Malik 2	3315596	Teguh	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2887	Jln Adam Malik 2	Jln Adam Malik 2	3424507	Teguh	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2888	Heriandi	Jln Adam Malik 2	3342858	Teguh	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2889	Guntur	Jln Adam Malik 2	3336075	Teguh	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2890	Hilal	Jln Adam Malik 2	3326388	Teguh	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2891	Yudi	Jln Adam Malik 2	3341035	Teguh	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2892	Arul Nurul	Jln Adam Malik Gg Rahmat 1	3308231	Teguh	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2893	Yuniarti	Jln Muhjaidin No 031	3430222	Teguh	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2894	Devalia	Mujahidin No 021	3327000	Teguh	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2895	Masita	Jl. M Said Gang 8 No 45 Rt 12	3339235	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	
2896	Maisarah	Jl. M Said Gang 8 Rt 12	3340673	Amryatin	Puas	Puas	Puas	Puas																							











































































