

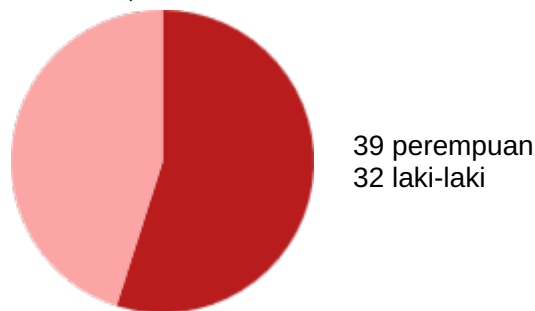
# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PERUMDA AIR MINUM TIRTA AJI KABUPATEN WONOSOBO KABUPATEN  
WONOSOBO  
PERIODE OKTOBER-NOVEMBER2024**

## A. RESPONDEN SURVEI

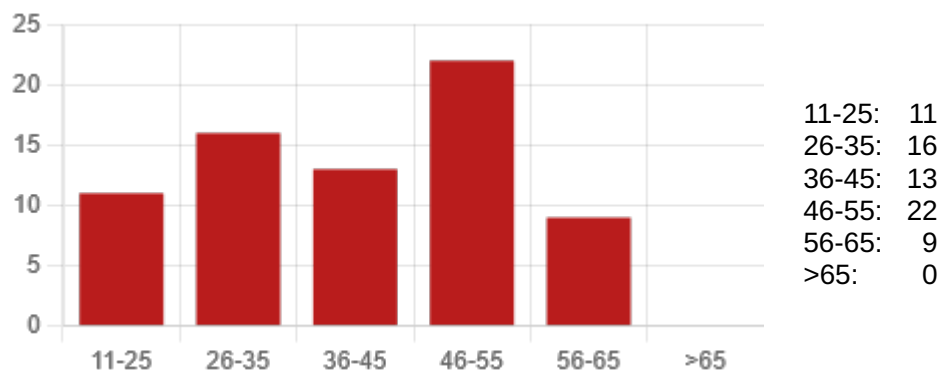
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 71 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 122 pengguna layanan Perumda Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Kabupaten Wonosobo selama Bulan Oktober-November 2024 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei didominasi oleh responden perempuan yaitu 39 pengguna layanan, sedangkan sisanya 32 responden merupakan pengguna layanan laki-laki;



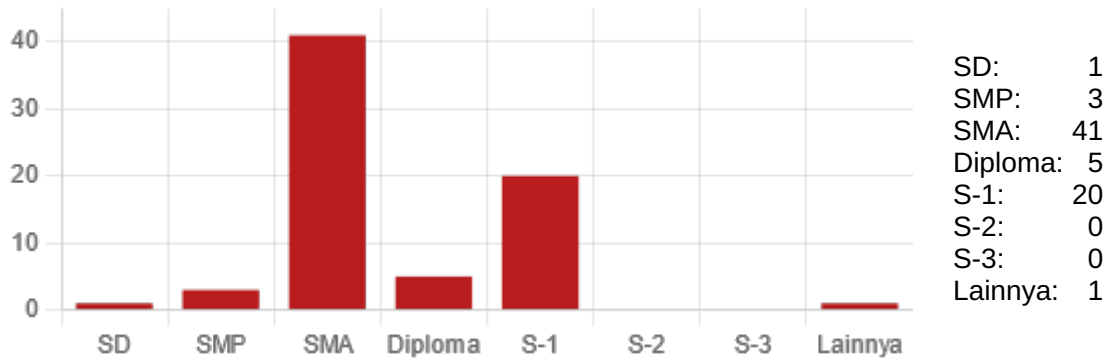
Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 46-55 Tahun sebanyak 22 orang, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan pada rentang usia >65 sebanyak 0 responden;



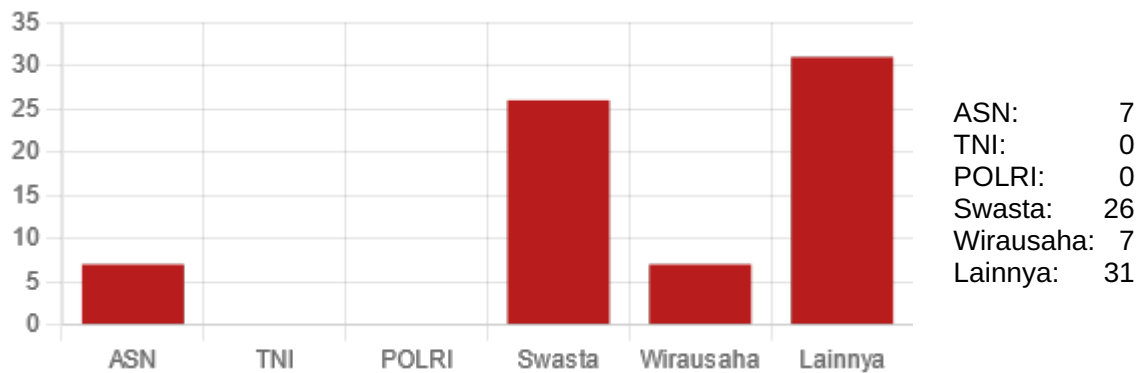
Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SMA sebanyak 41 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan dengan pendidikan terakhir S-2 sebanyak 0 responden; dan



Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden

4. Pekerjaan responden survei didominasi oleh pengguna layanan Lainnya sebanyak 31 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan berprofesi TNI sebanyak 0 responden.



Grafik IV. Pekerjaan Responden

## B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan nilai yang muncul dari hasil survei atas kerjasama antara penyelenggara dengan pengguna layanan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik atas layanan yang didapatkan dengan mengonfirmasi 9 (sembilan) unsur survei berdasarkan metode yang telah ditetapkan.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam setiap pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Guna mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, masing-masing nilai unsur dapat dilihat respon atas tingkat kepuasannya melalui

data berikut:

1. Persyaratan (u1)

| Skala Penilaian | Pilihan Jawaban | Frekuensi Jawaban |
|-----------------|-----------------|-------------------|
| 1               | Tidak Sesuai    | 0                 |
| 2               | Kurang Sesuai   | 0                 |
| 3               | Sesuai          | 42                |
| 4               | Sangat Sesuai   | 29                |

Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

| Skala Penilaian | Pilihan Jawaban | Frekuensi Jawaban |
|-----------------|-----------------|-------------------|
| 1               | Tidak Mudah     | 0                 |
| 2               | Kurang Mudah    | 3                 |
| 3               | Mudah           | 43                |
| 4               | Sangat Mudah    | 25                |

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

3. Waktu Penyelesaian (u3)

| Skala Penilaian | Pilihan Jawaban | Frekuensi Jawaban |
|-----------------|-----------------|-------------------|
| 1               | Tidak Cepat     | 0                 |
| 2               | Kurang Cepat    | 5                 |
| 3               | Cepat           | 47                |
| 4               | Sangat Cepat    | 19                |

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

4. Biaya/Tarif (u4)

| Skala Penilaian | Pilihan Jawaban | Frekuensi Jawaban |
|-----------------|-----------------|-------------------|
| 1               | Sangat Mahal    | 0                 |
| 2               | Cukup Mahal     | 5                 |
| 3               | Murah           | 51                |
| 4               | Gratis          | 15                |

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

## 9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

### 5. Produk Layanan (u5)

| Skala Penilaian | Pilihan Jawaban | Frekuensi Jawaban |
|-----------------|-----------------|-------------------|
| 1               | Tidak Sesuai    | 0                 |
| 2               | Kurang Sesuai   | 0                 |
| 3               | Sesuai          | 55                |
| 4               | Sangat Sesuai   | 16                |

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

### 6. Kompetensi Pelaksana (u6)

| Skala Penilaian | Pilihan Jawaban | Frekuensi Jawaban |
|-----------------|-----------------|-------------------|
| 1               | Tidak Kompeten  | 0                 |
| 2               | Kurang Kompeten | 1                 |
| 3               | Kompeten        | 42                |
| 4               | Sangat Kompeten | 28                |

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

### 7. Perilaku Pelaksana (u7)

| Skala Penilaian | Pilihan Jawaban        | Frekuensi Jawaban |
|-----------------|------------------------|-------------------|
| 1               | Tidak Sopan dan Ramah  | 0                 |
| 2               | Kurang Sopan dan Ramah | 0                 |
| 3               | Sopan dan Ramah        | 45                |
| 4               | Sangat Sopan dan Ramah | 26                |

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

### 8. Sarana dan Prasarana (u8)

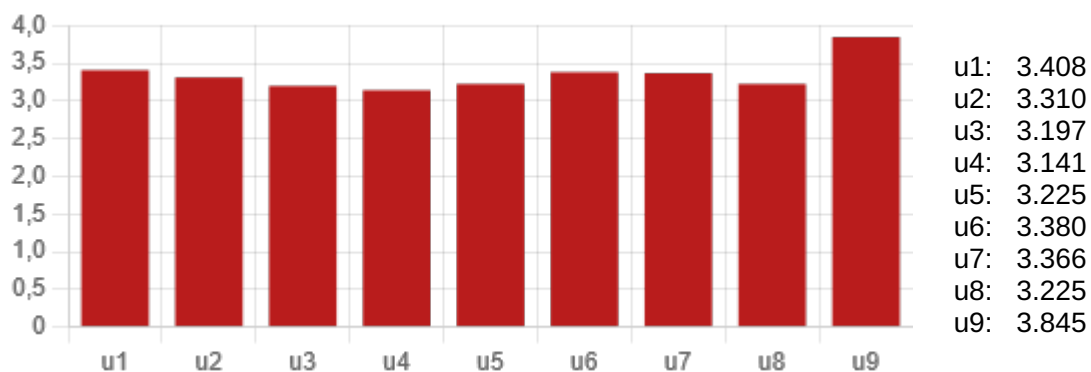
| Skala Penilaian | Pilihan Jawaban | Frekuensi Jawaban |
|-----------------|-----------------|-------------------|
| 1               | Tidak Baik      | 0                 |
| 2               | Kurang Baik     | 6                 |
| 3               | Baik            | 43                |
| 4               | Sangat Baik     | 22                |

Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

| Skala Penilaian | Pilihan Jawaban            | Frekuensi Jawaban |
|-----------------|----------------------------|-------------------|
| 1               | Tidak Ada                  | 0                 |
| 2               | Ada Tetapi Tidak Berfungsi | 1                 |
| 3               | Berfungsi Kurang Maksimal  | 9                 |
| 4               | Dikelola dengan Baik       | 61                |

Tabel XIV. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Pengukuran menggunakan Skala Likert kemudian dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11, sehingga masing-masing nilai unsur terhadap layanan Perumda Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo yang diselenggarakan adalah sebagai berikut:



Grafik V. Nilai Unsur SKM

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil rata-rata 9 (sembilan) nilai unsur di atas sebesar 3.344 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 83.61 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan Baik dan mutu pelayanan pada kategori B.

| No | Unsur Pelayanan                | Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan | Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi |
|----|--------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                    | 3.408                                          | 85.21                                                             |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3.310                                          | 82.75                                                             |

| No                                                    | Unsur Pelayanan                    | Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan | Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 3                                                     | Waktu Penyelesaian                 | 3.197                                          | 79.93                                                             |
| 4                                                     | Biaya/Tarif                        | 3.141                                          | 78.52                                                             |
| 5                                                     | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.225                                          | 80.63                                                             |
| 6                                                     | Kompetensi Pelaksana               | 3.380                                          | 84.51                                                             |
| 7                                                     | Perilaku Pelaksana                 | 3.366                                          | 84.15                                                             |
| 8                                                     | Sarana dan Prasarana               | 3.225                                          | 80.63                                                             |
| 9                                                     | Penanganan Pengaduan               | 3.845                                          | 96.13                                                             |
| Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan |                                    | 3.344                                          |                                                                   |
| Nilai NRR setelah dikonversi                          |                                    |                                                | 83.61                                                             |
| Mutu Pelayanan                                        |                                    | B                                              |                                                                   |
| Kinerja Unit Pelayanan                                |                                    | Baik                                           |                                                                   |

Tabel XV. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil penjabaran nilai per unsur yang dimuat dalam Tabel V sampai dengan Tabel XIII merupakan variabel-variabel yang menjadi penentu dalam mengukur IKM Perumda Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo yang dikumpulkan pada periode survei Oktober-November 2024, dengan demikian persepsi kepuasan pengguna layanan dapat dianalisis secara mendalam pada bab berikutnya untuk mendukung perumusan kebijakan pelayanan publik lebih lanjut.