

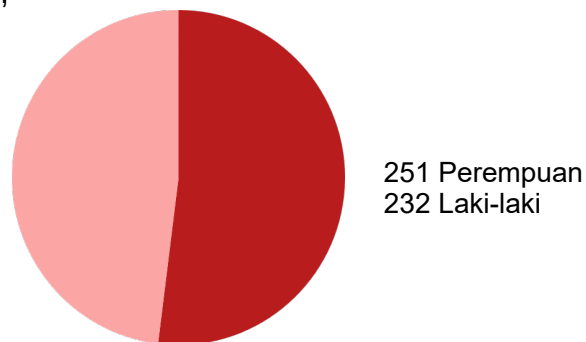
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**PERUMDA AIR MINUM TIRTA AJI KABUPATEN WONOSOBO KABUPATEN
WONOSOBO
PERIODE JANUARI-NOVEMBER 2025**

A. RESPONDEN SURVEI

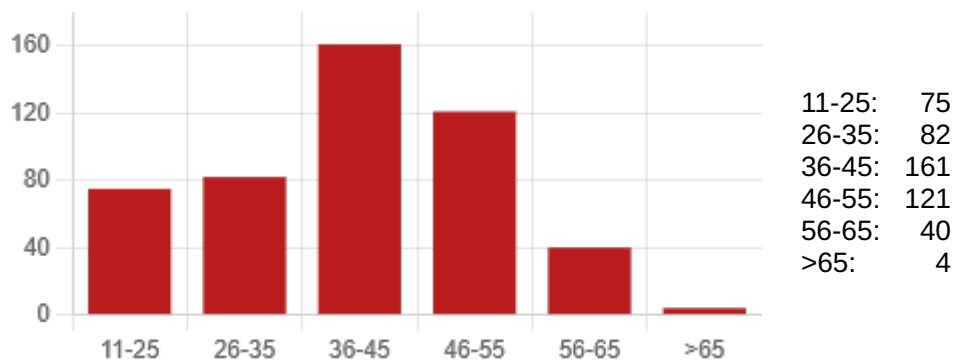
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 483 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 747 pengguna layanan Perumda Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo Kabupaten Wonosobo selama Bulan Januari-November 2025 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei didominasi oleh responden perempuan yaitu 251 pengguna layanan, sedangkan sisanya 232 responden merupakan pengguna layanan laki-laki;



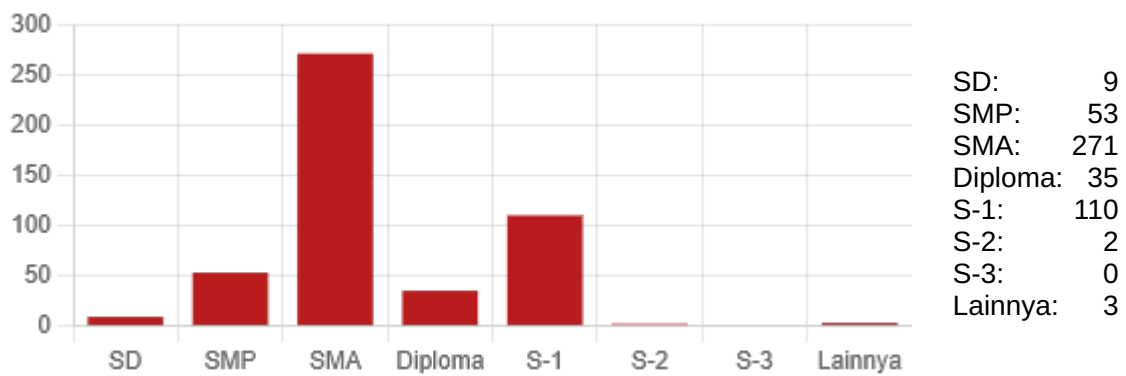
Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 36-45 Tahun sebanyak 161 orang, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan pada rentang usia >65 sebanyak 4 responden;



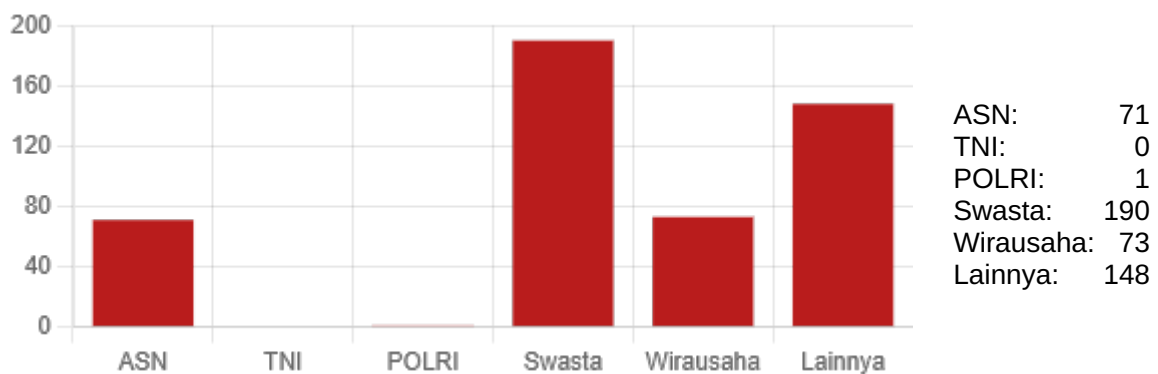
Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SMA sebanyak 271 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan dengan pendidikan terakhir S-3 sebanyak 0 responden; dan



Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden

4. Pekerjaan responden survei didominasi oleh pengguna layanan Swasta sebanyak 190 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	2
2	Kurang Sesuai	4
3	Sesuai	288
4	Sangat Sesuai	189

Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	1
2	Kurang Mudah	9
3	Mudah	324
4	Sangat Mudah	149

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

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	1
2	Kurang Cepat	22
3	Cepat	331
4	Sangat Cepat	129

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	2
2	Cukup Mahal	77
3	Murah	335
4	Gratis	69

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	13
3	Sesuai	356
4	Sangat Sesuai	114

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

6. Kompetensi Pelaksana (u6)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Kompeten	1
2	Kurang Kompeten	14
3	Kompeten	348
4	Sangat Kompeten	120

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	10
3	Sopan dan Ramah	335
4	Sangat Sopan dan Ramah	138

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

8. Sarana dan Prasarana (u8)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Baik	1
2	Kurang Baik	80
3	Baik	270
4	Sangat Baik	132

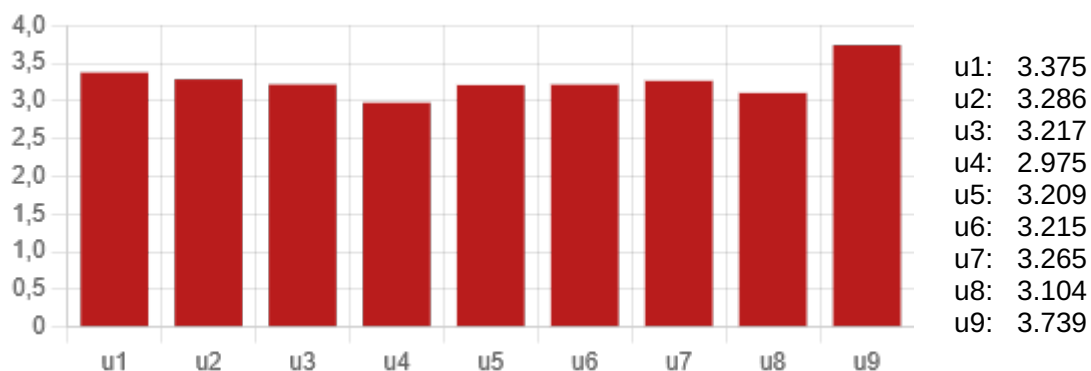
Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	6
3	Berfungsi Kurang Maksimal	114
4	Dikelola dengan Baik	363

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 3.265 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 81.63 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	3.375	84.37
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.286	82.14

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi
3	Waktu Penyelesaian	3.217	80.43
4	Biaya/Tarif	2.975	74.38
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.209	80.23
6	Kompetensi Pelaksana	3.215	80.38
7	Perilaku Pelaksana	3.265	81.63
8	Sarana dan Prasarana	3.104	77.59
9	Penanganan Pengaduan	3.739	93.48
Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan		3.265	
Nilai NRR setelah dikonversi			81.63
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 Januari-November 2025, dengan demikian persepsi kepuasan pengguna layanan dapat dianalisis secara mendalam pada bab berikutnya untuk mendukung perumusan kebijakan pelayanan publik lebih lanjut.