



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

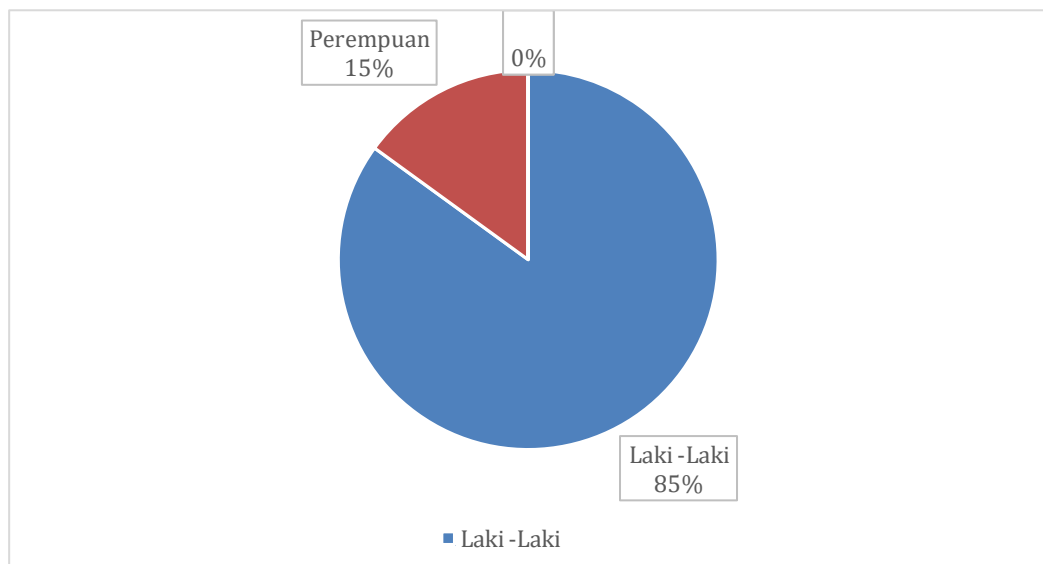
**PERUMDA AIR MINUM TIRTA AJI KABUPATEN WONOSOBO
TAHUN 2023**



A. RESPONDEN SURVEI

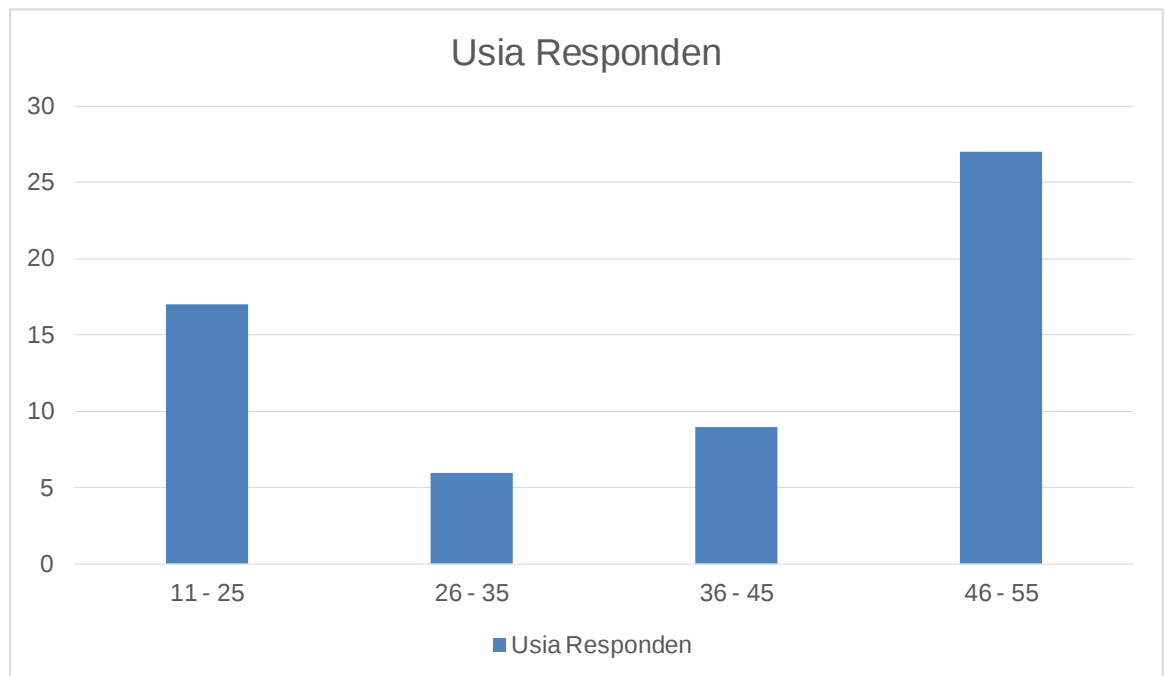
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 60 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 79 pengguna layanan Perumda Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo 2023 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei pada layanan Perumda Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo tahun 2023 didominasi oleh responden laki-laki yaitu 51 orang pengguna layanan, sedangkan sisanya 9 orang responden merupakan pengguna layanan perempuan;



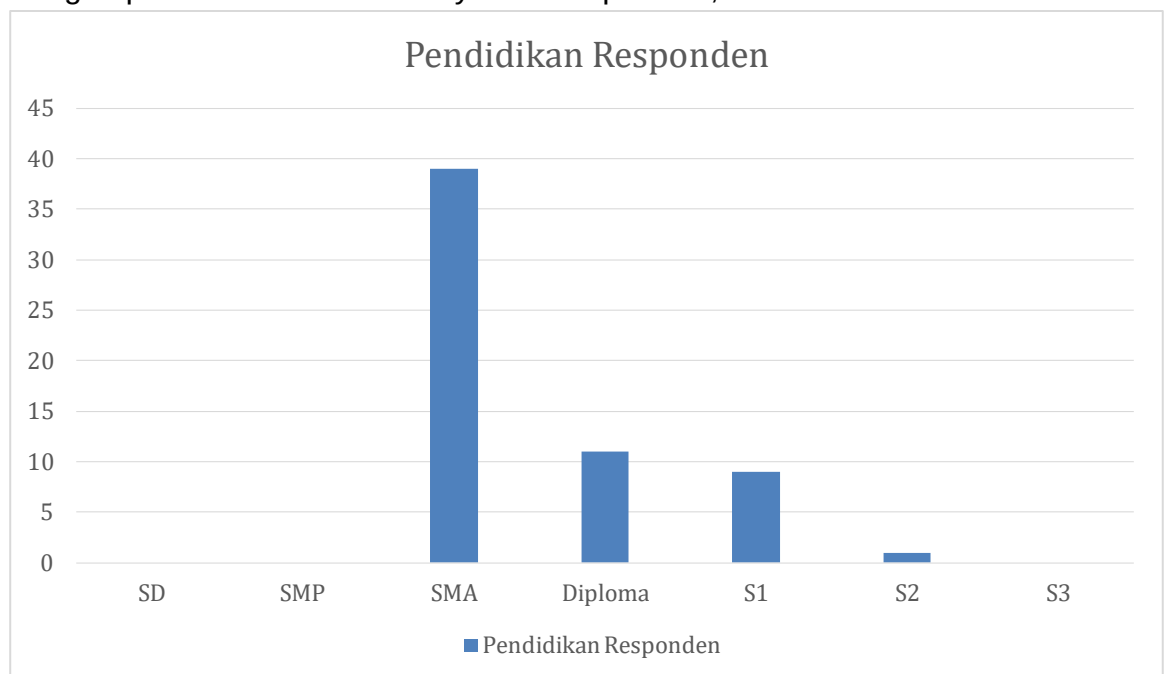
Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei pada layanan Perumda Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo 2023 didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 46 - 55 Tahun sebanyak 27 orang;



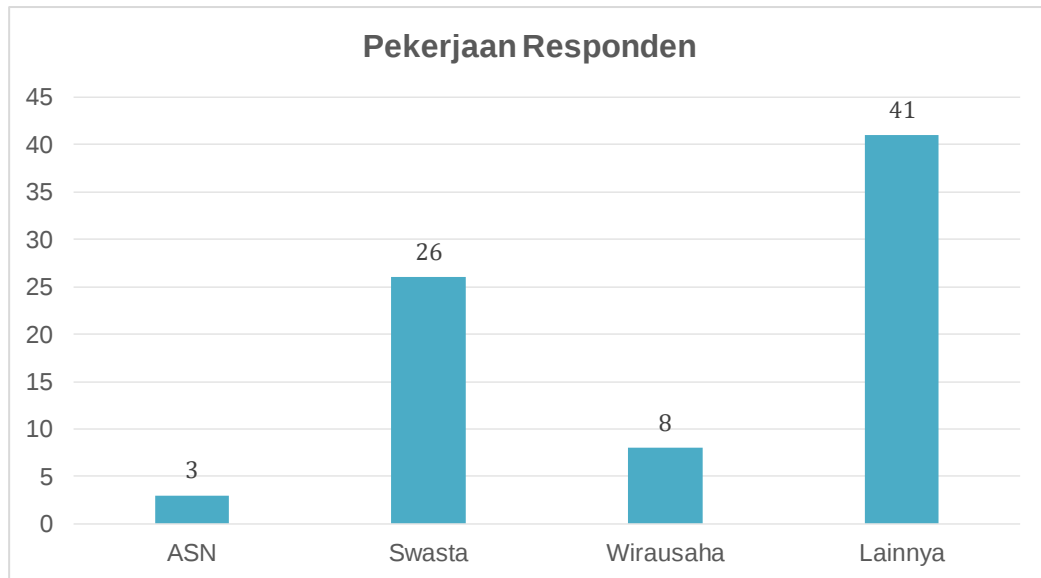
Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei pada layanan Perumda Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo 2023 didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SMA sebanyak 47 responden; dan



Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden

4. Pekerjaan responden survei pada layanan Perumda Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo selama 2023 didominasi oleh pengguna layanan dengan pekerjaan diluar ASN, Swasta dan Wirausaha atau Lainnya sebanyak 41 responden.



Grafik IV. Pekerjaan Responden

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat atau 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:

- Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
- 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	43
4	Sangat Sesuai	17

Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel V menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 43 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sesuai, sedangkan 17 lainnya berpendapat sangat sesuai.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	0
2	Kurang Mudah	0
3	Mudah	32
4	Sangat Mudah	28

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

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 32 responden berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan mudah, sedangkan 28 berpendapat sangat mudah.

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	0
2	Kurang Cepat	2
3	Cepat	45
4	Sangat Cepat	13

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 45 responden berpendapat bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan cepat, sedangkan 13 lainnya berpendapat sangat cepat. Namun terdapat 2 orang pengguna layanan yang merespon bahwa kurang cepat.

4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	0
2	Cukup Mahal	4
3	Murah	39
4	Gratis	17

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 17 responden berpendapat bahwa biaya/tarif layanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan adalah gratis, sedangkan 39 lainnya berpendapat jika biaya/tarif layanan yang ada adalah murah dan 4 orang berpendapat cukup mahal.

5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	2
3	Sesuai	38
4	Sangat Sesuai	20

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel IX menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 38 responden berpendapat bahwa produk layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang tercantum dalam Standar Pelayanan, sedangkan 20 lainnya berpendapat sangat sesuai dan 2 orang berpendapat kurang sesuai.

6. Kompetensi Pelaksana (u6)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Kompeten	0
2	Kurang Kompeten	1
3	Kompeten	34
4	Sangat Kompeten	25

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel X menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 25 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat kompeten, sedangkan 34 lainnya berpendapat kompeten dan 1 berpendapat petugas kurang kompeten.

7. Perilaku Pelaksana (u7)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	1
3	Sopan dan Ramah	37
4	Sangat Sopan dan Ramah	22

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 37 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sopan dan ramah, sedangkan 22 lainnya berpendapat sangat sopan dan ramah dan 1 berpendapat petugas kurang ramah.

8. Sarana dan Prasarana (u8)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	6
3	Baik	33
4	Sangat Baik	21

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 33 responden berpendapat bahwa sarana dan prasarana layanan yang tersedia dengan kualitas baik, sedangkan 21 lainnya berpendapat bahwa sangat baik, meskipun demikian perlu diperhatikan bahwa terdapat 6 pengguna layanan yang memberikan respon bahwa ketercukupan dan kualitas sarana dan prasarana yang ada kurang baik.

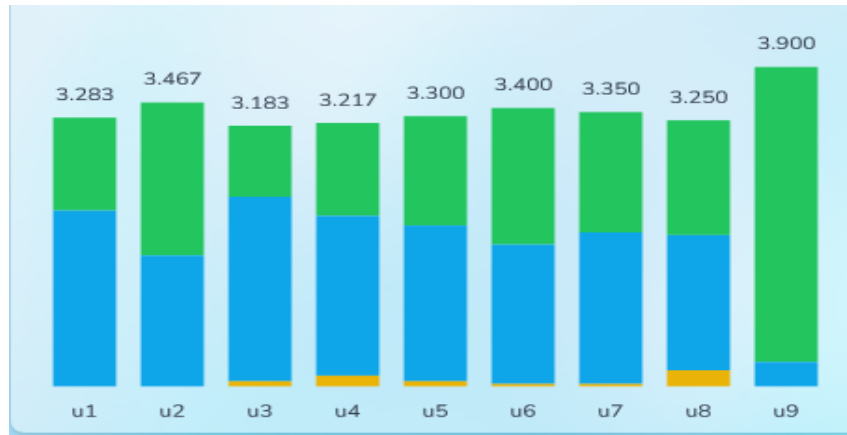
9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	6
4	Dikelola dengan Baik	54

Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 54 responden berpendapat bahwa pengelolaan pengaduan pada Perumda Air Minum Tirta Aji Kabupaten Wonosobo telah dikelola dengan baik, sedangkan 6 responden lainnya berpendapat bahwa pengelolaan pengaduan yang ada berfungsi kurang maksimal.

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 Survei Kepuasan Masyarakat

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil rata-rata 9 (sembilan) nilai unsur di atas sebesar 3,372 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 84.31 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan baik dan mutu pelayanan pada kategori B.

TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PERUMDA AIR MINUM TIRTA AJI KABUPATEN WONOSOBO
TAHUN 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN SETELAH DIKONVERSI
1	Persyaratan	3,283	82,07
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,467	86,67
3	Waktu Penyelesaian	3,183	79,57
4	Biaya/Tarif	3,217	80,42
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,300	82,50
6	Kompetensi Pelaksana	3,400	85,00
7	Perilaku Pelaksana	3,350	83,75
8	Sarana dan Prasarana	3,250	81,25
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,900	97,50
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan	3,372	
	Nilai NRR setelah dikonversi		84,31
	Mutu Pelayanan	B	
	Kinerja Unit Pelayanan	Baik	