

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB II ANALISIS DATA SKM	8
2.1 Analisis Responden.....	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	10
2.4 Tren Nilai SKM.....	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
BAB IV KESIMPULAN.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	20
1. Kuesioner	20
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden.....	7
Tabel 2.1 Analisis Responden.....	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	9
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	10
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	13
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online dan offline demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	LAPORAN PENGADUAN	online & offline

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.

- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	01 Jan 2026 - 10 Jan 2026	10
2	Pengumpulan Data	11 Jan 2026 - 31 Jan 2026	21
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Feb 2026 - 28 Feb 2026	28
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	01 Mar 2026 - 31 Mar 2026	31

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	LAPORAN PENGADUAN	42844	381
	Total	42844	381

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 422 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	162	38.39%
		Perempuan	260	61.61%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0.24%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	3	0.71%
		SMA/Sederajat	80	18.96%
		D1/D2/D3	54	12.8%
		D4/S1	269	63.74%
		S2	14	3.32%
		S3	1	0.24%
3.	Pekerjaan	ASN	31	7.35%
		TNI	1	0.24%
		POLRI	4	0.95%
		Swasta	86	20.38%
		Wirausaha	24	5.69%
		Ibu Rumah Tangga	47	11.14%
		Pelajar/Mahasiswa	7	1.66%
		Petani/Nelayan	2	0.47%
		Pekerja Lepas/Freelance	8	1.9%
		Pensiunan	9	2.13%
		Lainnya	201	47.63%
		Perangkat Desa	2	0.47%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	422	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

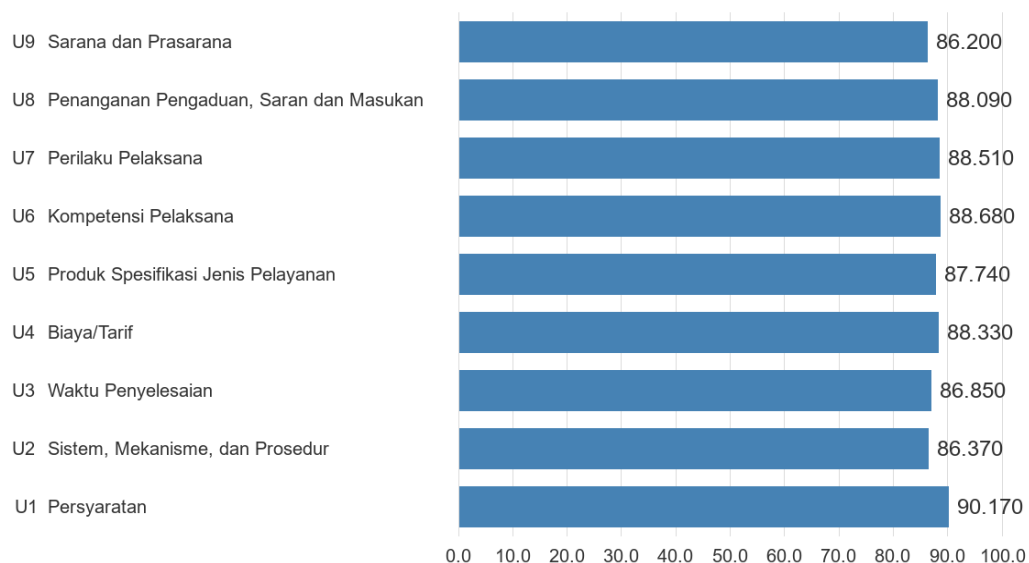
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	LAPORAN PENGADUAN	422	90.17	86.37	86.85	88.33	87.74	88.68	88.51	88.09	86.20	87.86
Rerata IKM Per Unsur			90.17	86.37	86.85	88.33	87.74	88.68	88.51	88.09	86.20	87.86
IKM Unit Layanan			87.86									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

Tidak ada saran/kritik yang dipilih untuk ditampilkan dalam laporan.

Atas dasar temuan tersebut, PERUMDAAIR MINUM TIRTA MAKMUR menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	1. Melakukan standardisasi fasilitas pelayanan	Triwulan I	Sub Bagian Humas & Layanan

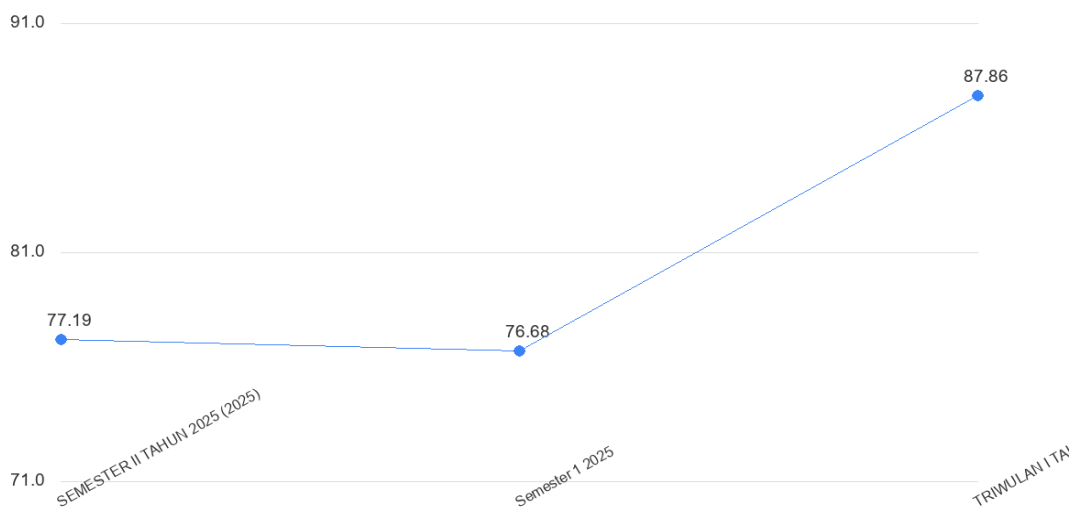
		<p>guna menjamin keseragaman mutu, dan kenyamanan pelanggan.</p> <p>2. Memberikan kemudahan akses bagi pelanggan dalam memperoleh layanan secara cepat, tepat, dan nyaman.</p> <p>3. Memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai proses pemeliharaan dan perbaikan yang dilaksanakan oleh petugas.</p>		<p>Pelanggan dan Koordinator Teknik Cabang</p>
2	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	<p>Penetapan unsur prioritas perbaikan pada aspek sistem, mekanisme, dan prosedur yang dilakukan meliputi penyederhanaan alur pelayanan, percepatan proses penanganan pengaduan, serta peningkatan efektivitas koordinasi antar unit kerja guna menjamin pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan transparan kepada pelanggan.</p>	<p>Triwulan I</p>	<p>Sub Bagian Humas & Layanan Pelanggan</p>
3	<p>Waktu Penyelesaian</p>	<p>Menetapkan prioritas perbaikan pada aspek waktu penyelesaian dengan menetapkan standar waktu penanganan untuk setiap jenis layanan, mempercepat respons terhadap pengaduan pelanggan, serta melakukan pemantauan dan evaluasi berkala guna memastikan</p>	<p>Triwulan I</p>	<p>Sub Bagian Humas & Layanan Pelanggan dan Koordinator Teknik Cabang</p>

		setiap pekerjaan diselesaikan secara tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.		
--	--	---	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.

Grafik Tren Nilai SKM



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren peningkatan yang positif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA



Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR periode SEMESTER II TAHUN 2025 (2025) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:



Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)


No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	81.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81.50
3	Waktu Penyelesaian	65.00
4	Biaya/Tarif	66.75
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	66.00
6	Kompetensi Pelaksana	81.25
7	Perilaku Pelaksana	83.75
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83.75
9	Sarana dan Prasarana	85.75


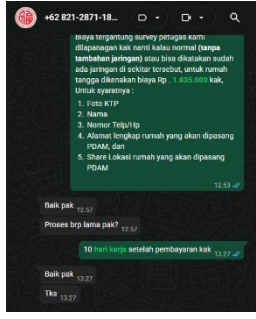
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan standarisasi kualitas air dan perbaikan aliran melalui pengecekan rutin serta penyesuaian jaringan distribusi. 2. Spesifikasi jenis pelayanan akan disederhanakan agar lebih jelas dan mudah diakses oleh pelanggan. 3. Respon pengaduan dipercepat melalui penguatan koordinasi tim di lapangan. 	Sudah	<p>Deskripsi: Mengadakan pengecekan rutin dan perbaikan aliran dengan cara melakukan flushing (pengurasan) pipa jaringan secara terjadwal setiap minggu untuk membuang endapan serta melakukan pressure test (uji tekanan) dan penyesuaian valve (katup) untuk meratakan distribusi air ke wilayah yang sering kekurangan air. Membuat brosur untuk memudahkan pelanggan dalam memahami pengelompokan jenis layanan seperti Sosial, Rumah Tangga dan Niaga. Mengintegrasikan sistem pengaduan (telepon/WhatsApp) dengan tim teknis, sehingga pengaduan langsung diteruskan ke petugas terdekat di lapangan</p> <p>Hambatan: Adanya infrastruktur yang sudah lama dan rusak serta masalah-masalah teknis di lapangan seperti faktor eksternal seperti cuaca dan kondisi geografis yang sulit dikendalikan, sehingga dibutuhkan anggaran besar untuk perbaikan</p>	 

				<p>infrastruktur fisik, serta jumlah personel lapangan yang seringkali tidak sebanding dengan beban kerja untuk merespon aduan secara cepat. Adapun potensi kesenjangan pemahaman (literasi) antara penyedia layanan dan pelanggan dalam memahami aturan yang disederhanakan.</p>	
2	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan akurasi pembacaan meter agar tagihan lebih sesuai dengan pemakaian pelanggan. 2. Informasi tarif disajikan lebih transparan melalui berbagai media sehingga pelanggan mudah memahami rincian biaya. 3. Keluhan terkait tarif ditangani lebih cepat melalui SOP verifikasi dan respon lapangan yang lebih terkoordinasi. 	Sudah	<p>Deskripsi: Petugas pembaca meter wajib menggunakan aplikasi dari kantor yang digunakan untuk mengunggah foto angka meter terbaru disertai geo-tagging (lokasi) yang memastikan petugas benar-benar berada di lokasi, serta memastikan petugas pembaca meter benar-benar melakukan pembacaan secara akurat dan bisa melakukan penanganan jika menemukan alat ukur rusak. Juga menyediakan fitur di aplikasi pelanggan untuk melakukan foto water meter secara mandiri setiap bulan, sebagai pembandingan hasil baca petugas. Dalam informasi tarif memberikan format struk tagihan (fisik maupun digital) menjadi lebih detail, memisahkan komponen biaya beban, tarif dan denda/penyesuaian. Menetapkan target maksimal respon keluhan tagihan sebelum tanggal</p>	 

				<p>rekening terbit.</p> <p>Hambatan: Berdasarkan hasil pemeriksaan lapangan yang dilakukan oleh petugas teknis, lonjakan pemakaian air diketahui disebabkan oleh adanya kebocoran pada instalasi pipa bagian dalam rumah pelanggan (instalasi internal). Kondisi tersebut menjadi tantangan dalam penanganan pengaduan karena kebocoran berada di luar tanggung jawab penyedia layanan dan merupakan tanggung jawab pelanggan untuk melakukan perbaikan. Selain itu, kebocoran bersifat tersembunyi, seperti pada pipa yang tertanam di dalam tanah atau dinding, sehingga tidak mudah terdeteksi secara kasat mata dan tidak selalu menimbulkan tanda-tanda genangan air. Perbedaan persepsi mengenai tanggung jawab serta kebutuhan waktu bagi pelanggan untuk melakukan perbaikan turut menjadi hambatan dalam proses penyelesaian.</p> <p>Dengan demikian, diperlukan penjelasan yang komprehensif dan komunikasi yang efektif agar permasalahan dapat dipahami dan ditindaklanjuti secara tepat.</p>	
--	--	--	--	---	---

3	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meninjau ulang standar waktu pelayanan dan mempercepat proses layanan prioritas seperti pengaduan, pemasangan baru, serta perbaikan gangguan. 2. Sistem antrean dan koordinasi petugas diperbaiki agar respons lapangan lebih cepat dan tepat waktu. Selain itu, informasi estimasi waktu pelayanan akan disampaikan lebih transparan kepada pelanggan melalui berbagai kanal komunikasi. 	Sudah	<p>Deskripsi: Menetapkan waktu pelayanan yang diperlukan untuk menangani dan menyelesaikan setiap gangguan layanan air terhitung sejak laporan diterima oleh petugas hingga distribusi air kembali normal kepada pelanggan. Untuk batas waktu pemasangan maksimal 3-5 hari kerja setelah pembayaran, atau lebih cepat dari sebelumnya. Dalam pelaksanaannya, call center menggunakan aplikasi mobile agar laporan pengaduan masuk langsung ke petugas lapangan terdekat, memotong alur birokrasi. Oleh karena itu, diperlukan respons yang cepat, koordinasi yang efektif antar tim, serta pemantauan yang berkelanjutan agar proses perbaikan dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.</p> <p>Hambatan: Dalam pelaksanaan perbaikan gangguan air di lapangan, kondisi cuaca hujan seringkali menimbulkan berbagai tantangan dan hambatan yang cukup signifikan.</p> <p>Curah hujan yang tinggi dapat menyebabkan area pekerjaan menjadi becek, berlumpur, dan licin sehingga menyulitkan mobilitas petugas maupun</p>	 
---	--------------------	---	-------	---	--

				<p>kendaraan operasional. Selain itu, genangan air pada lokasi galian berpotensi menghambat proses identifikasi titik kebocoran atau kerusakan pipa karena kondisi tanah yang jenuh air dapat mengaburkan sumber permasalahan. Hujan deras juga dapat meningkatkan risiko longsor tanah pada titik galian, sehingga aspek keselamatan kerja harus lebih diperhatikan dan seringkali membutuhkan waktu tambahan untuk pengamanan lokasi. Di sisi lain, jarak pandang yang terbatas serta intensitas hujan yang tinggi dapat memperlambat proses pengerjaan karena petugas harus bekerja lebih hati-hati untuk menghindari kecelakaan kerja maupun kerusakan infrastruktur di sekitar lokasi. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat memengaruhi estimasi waktu penyelesaian perbaikan, sehingga diperlukan koordinasi yang lebih intensif serta langkah mitigasi yang tepat agar pelayanan kepada pelanggan tetap dapat dipulihkan secara optimal meskipun dalam situasi cuaca yang kurang mendukung.</p>	
--	--	--	--	--	--

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Januari s.d. Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 422 orang mengisi SKM pada PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah LAPORAN PENGADUAN, dengan total responden sebanyak 422 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 87.86. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 14 April 2026
Plt. Kepala Bagian Hubungan Pelanggan,



PONO SUSANTO, S.M., M.SI
NPP. 120 976 118

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan: <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SD/Sederajat <input type="checkbox"/> SMP/Sederajat <input type="checkbox"/> SMA/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		Usia: <input type="checkbox"/> < 17 tahun <input type="checkbox"/> 17-25 tahun <input type="checkbox"/> 26-34 tahun <input type="checkbox"/> 35-44 tahun <input type="checkbox"/> 45-54 tahun <input type="checkbox"/> 55-65 tahun <input type="checkbox"/> >65 tahun	
Pekerjaan: <input type="checkbox"/> ASN <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Petani/Nelayan <input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance	<input type="checkbox"/> Pensiunan <input type="checkbox"/> Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
<input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik <input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Mental <input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

