

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II 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.....11

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 13

BAB IV KESIMPULAN.....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN 17

 1. Kuesioner 18

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)..... 19

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	SAMBUNGAN BARU	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 II 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 Apr 2026 - 05 Mei 2026	35
2	Pengumpulan Data	06 Mei 2026 - 30 Jun 2026	56
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	24 Jun 2026 - 27 Jun 2026	4
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28 Jun 2026 - 30 Jun 2026	3

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	SAMBUNGAN BARU	42925	381
Total		42925	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 401 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

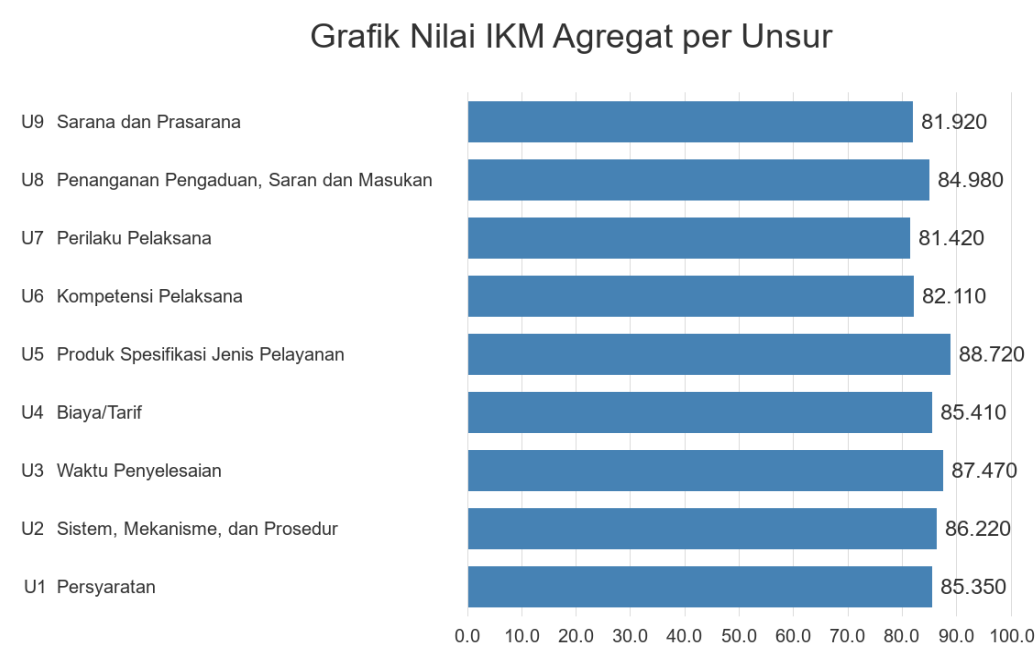
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	299	74.56%
		Perempuan	102	25.44%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	2	0.5%
		SMP/Sederajat	1	0.25%
		SMA/Sederajat	202	50.37%
		D1/D2/D3	13	3.24%
		D4/S1	175	43.64%
		S2	7	1.75%
		S3	1	0.25%
		ASN	10	2.49%
		TNI	0	0%
	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	37	9.23%
		Wirausaha	6	1.5%
		Ibu Rumah Tangga	11	2.74%
		Pelajar/Mahasiswa	1	0.25%
		Petani/Nelayan	2	0.5%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	0.25%
		Pensiunan	9	2.24%
		Lainnya	323	80.55%
		Perangkat Desa	1	0.25%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	401	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	SAMBUNGAN BARU	401	85.35	86.22	87.47	85.41	88.72	82.11	81.42	84.98	81.92	84.86
Rerata IKM Per Unsur			85.35	86.22	87.47	85.41	88.72	82.11	81.42	84.98	81.92	84.86
IKM Unit Layanan			84.86									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									



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: Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana.

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:

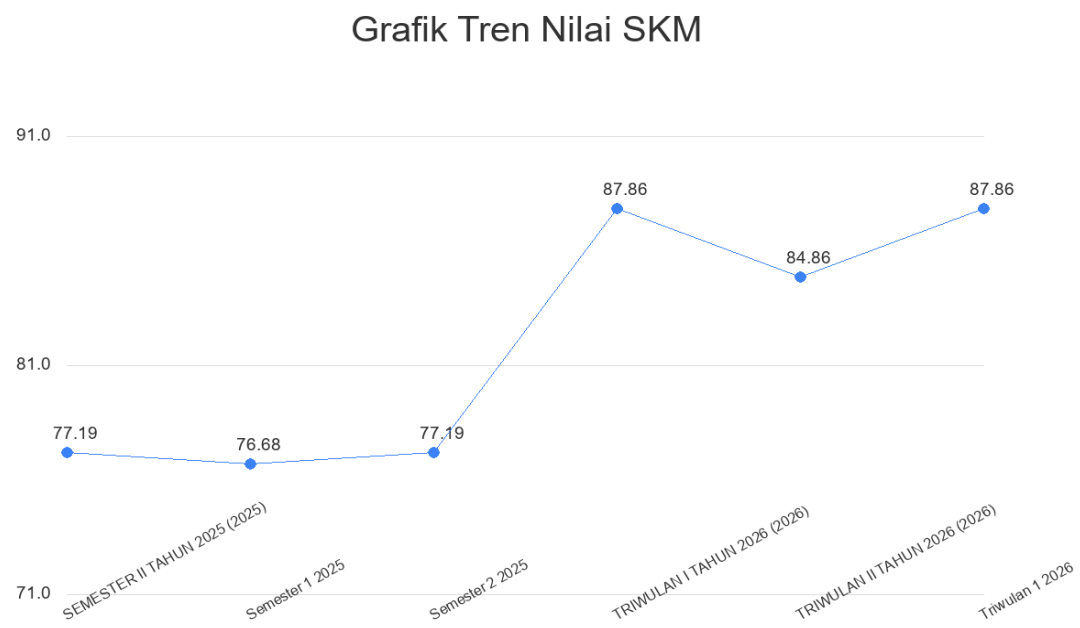
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Perilaku Pelaksana	1. Memedomani Standard Operating Procedure (SOP),	Triwulan 2	Sub Bagian Humas & Layanan

		agar petugas memiliki pedoman perilaku yang terukur dan mencegah terjadinya pelanggaran dalam proses pelayanan. 2. Melakukan inspeksi mendadak (Sidak) secara berkala oleh pimpinan untuk memastikan standar perilaku terus diterapkan pada proses pelayanan.		Pelanggan dan Koordinator Teknik Cabang
2	Sarana dan Prasarana	1. Melakukan perbaikan dan pengadaan fasilitas baru untuk menunjang pelayanan yang lebih baik. 2. Inventarisasi atau menempelkan nomor inventaris pada setiap barang untuk memudahkan pelacakan fisik.	Triwulan 2	Sub Bagian Humas & Layanan Pelanggan
3	Kompetensi Pelaksana	Strategi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja petugas agar mampu menjalankan tugas sesuai SOP.	Triwulan 2	Sub Bagian Humas & Layanan Pelanggan dan Koordinator Teknik Cabang

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.



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

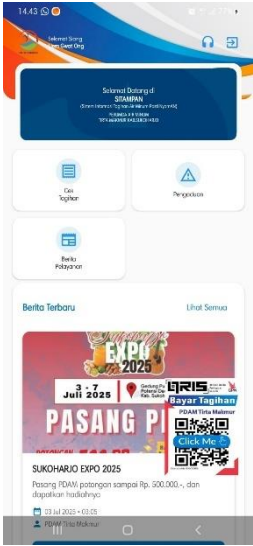
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR periode TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

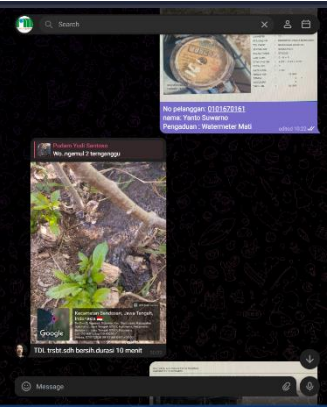
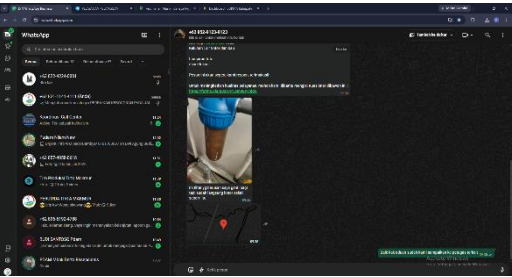
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	90.17
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.37
3	Waktu Penyelesaian	86.85
4	Biaya/Tarif	88.33
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.74
6	Kompetensi Pelaksana	88.68
7	Perilaku Pelaksana	88.51
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88.09
9	Sarana dan Prasarana	86.20

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	Sarana dan Prasarana	1. Melakukan standardisasi fasilitas pelayanan guna menjamin keseragaman mutu, dan kenyamanan pelanggan. 2. Memberikan kemudahan akses bagi pelanggan dalam memperoleh layanan secara cepat, tepat, dan nyaman. 3. Memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai proses pemeliharaan dan perbaikan	Sudah	Deskripsi: Mensosialisasikan Aplikasi pelayanan pelanggan dan call center untuk memudahkan pelanggan tanpa perlu hadir ke kantor. Hambatan: Masih ada beberapa pelanggan yang telfon genggamnya belum support.	

		yang dilaksanakan oleh petugas.			
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	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.	Sudah	Deskripsi: Menyederhanakan alur kerja lewat satu pintu yaitu Call Center, memantau petugas secara berkala yang terkait pelayanan dengan aplikasi telegram. Hambatan: Petugas senior atau yang berusia lanjut umumnya membutuhkan waktu lebih lama untuk menguasai sistem digital baru dibandingkan pegawai muda.	 

3	Waktu Penyelesaian	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 setiap pekerjaan diselesaikan secara tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.	Sudah	Deskripsi: Waktu yang dibutuhkan petugas untuk menyelesaikan suatu layanan, mulai dari aduan diterima hingga perbaikan kepada pelanggan. Memastikan kepastian waktu dan mengeliminasi keterlambatan agar sesuai dengan apa yang tertera pada SOP. Hambatan: Keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan disebabkan oleh banyaknya aduan pada sistem aplikasi yang sering error, dan data pelanggan yang tidak lengkap.	<table><tr><th>O</th><th>TANG</th><th>NO.</th><th>NOSAH</th><th>NAMA</th><th>ALAMAT</th><th>PESAN</th><th>TANGGA</th><th>DESKRIPSI</th><th>TGL</th></tr><tr><td>✓</td><td>05/06/2026 13.14.00</td><td>0813913 90150</td><td>0202060 030</td><td>PT PSP</td><td>JL Flamboyan BU.31, Langerharjo</td><td>air kotor</td><td>07/06/2026 12.47.00</td><td>sudah ditindaklanjuti oleh mas anas, dicek ke lokasi air kotor di WO 26 pipa 2" sekarang air sudah mengalir bersih.</td><td>07/06/2026 12.47.00</td></tr><tr><td>✓</td><td>05/06/2026 13.20.00</td><td>0878357 47327</td><td>0202660 175</td><td>Nanik Maftiyani</td><td>Perum Puri Kwarasan B-1,, Kwarasan</td><td>pipa bocor</td><td>07/06/2026 10.08.00</td><td>sudah ditindaklanjuti oleh mas anas, dicek ke lokasi elbow yang ke instalasi dalam pecah dan sudah selesai diperbaiki.</td><td>07/06/2026 10.08.00</td></tr><tr><td>✓</td><td>05/06/2026 13.25.00</td><td>0821366 18197</td><td>0202560 181</td><td>PT PSP</td><td>Ruko 2 LT SEK I GP 55, Langerharjo</td><td>pemakaian melonjak</td><td>30/06/2026 10.08.00</td><td>sudah ditindaklanjuti oleh pak agus, dicek ke lokasi ada indikasi kebocoran instalasi, tetapi sudah diperbaiki awal bulan juni, kesepakatn dengan pelanggan pemakaian dibagi 5x.</td><td>30/06/2026 10.08.00</td></tr><tr><td>✓</td><td>05/06/2026 13.32.00</td><td>0895-363 4-13563</td><td>0107100 123</td><td>Novel Adryan Purnomo</td><td>Pandawa Regency 2, C-5 -/-</td><td>wm rusak</td><td>06/06/2026 17.36.00</td><td>sudah ditindaklanjuti oleh mas bakat, dicek ke lokasi wm ngembun dan sudah</td><td>06/06/2026 17.36.00</td></tr></table>	O	TANG	NO.	NOSAH	NAMA	ALAMAT	PESAN	TANGGA	DESKRIPSI	TGL	✓	05/06/2026 13.14.00	0813913 90150	0202060 030	PT PSP	JL Flamboyan BU.31, Langerharjo	air kotor	07/06/2026 12.47.00	sudah ditindaklanjuti oleh mas anas, dicek ke lokasi air kotor di WO 26 pipa 2" sekarang air sudah mengalir bersih.	07/06/2026 12.47.00	✓	05/06/2026 13.20.00	0878357 47327	0202660 175	Nanik Maftiyani	Perum Puri Kwarasan B-1,, Kwarasan	pipa bocor	07/06/2026 10.08.00	sudah ditindaklanjuti oleh mas anas, dicek ke lokasi elbow yang ke instalasi dalam pecah dan sudah selesai diperbaiki.	07/06/2026 10.08.00	✓	05/06/2026 13.25.00	0821366 18197	0202560 181	PT PSP	Ruko 2 LT SEK I GP 55, Langerharjo	pemakaian melonjak	30/06/2026 10.08.00	sudah ditindaklanjuti oleh pak agus, dicek ke lokasi ada indikasi kebocoran instalasi, tetapi sudah diperbaiki awal bulan juni, kesepakatn dengan pelanggan pemakaian dibagi 5x.	30/06/2026 10.08.00	✓	05/06/2026 13.32.00	0895-363 4-13563	0107100 123	Novel Adryan Purnomo	Pandawa Regency 2, C-5 -/-	wm rusak	06/06/2026 17.36.00	sudah ditindaklanjuti oleh mas bakat, dicek ke lokasi wm ngembun dan sudah	06/06/2026 17.36.00
					O	TANG	NO.	NOSAH	NAMA	ALAMAT	PESAN	TANGGA	DESKRIPSI	TGL																																									
					✓	05/06/2026 13.14.00	0813913 90150	0202060 030	PT PSP	JL Flamboyan BU.31, Langerharjo	air kotor	07/06/2026 12.47.00	sudah ditindaklanjuti oleh mas anas, dicek ke lokasi air kotor di WO 26 pipa 2" sekarang air sudah mengalir bersih.	07/06/2026 12.47.00																																									
					✓	05/06/2026 13.20.00	0878357 47327	0202660 175	Nanik Maftiyani	Perum Puri Kwarasan B-1,, Kwarasan	pipa bocor	07/06/2026 10.08.00	sudah ditindaklanjuti oleh mas anas, dicek ke lokasi elbow yang ke instalasi dalam pecah dan sudah selesai diperbaiki.	07/06/2026 10.08.00																																									
					✓	05/06/2026 13.25.00	0821366 18197	0202560 181	PT PSP	Ruko 2 LT SEK I GP 55, Langerharjo	pemakaian melonjak	30/06/2026 10.08.00	sudah ditindaklanjuti oleh pak agus, dicek ke lokasi ada indikasi kebocoran instalasi, tetapi sudah diperbaiki awal bulan juni, kesepakatn dengan pelanggan pemakaian dibagi 5x.	30/06/2026 10.08.00																																									
✓	05/06/2026 13.32.00	0895-363 4-13563	0107100 123	Novel Adryan Purnomo	Pandawa Regency 2, C-5 -/-	wm rusak	06/06/2026 17.36.00	sudah ditindaklanjuti oleh mas bakat, dicek ke lokasi wm ngembun dan sudah	06/06/2026 17.36.00																																														

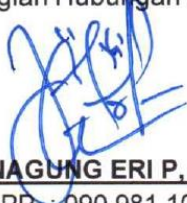
BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 401 orang mengisi SKM pada PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah SAMBUNGAN BARU, dengan total responden sebanyak 401 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 84.86. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 29 Juni 2026
Kepala Bagian Hubungan Pelanggan


KANAGUNG ERI P, S.E.
NPP. 090 981 100

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

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

