

**PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
TIRTA KHATULISTIWA**



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN PELANGGAN (SKP)
PERUMDA AIR MINUM TIRTA KHATULISTIWA SEMESTER 1
TAHUN 2022**

BAB I

PENDAHUAN

A. Latar Belakang

Kinerja pelayanan publik di Indonesia masih menjadi topik permasalahan yang hangat dibicarakan. Dalam tataran operasionalnya, kinerja pelayanan publik di Indonesia masih belum memberikan kepuasan yang optimal bagi masyarakat. Birokrasi pemerintahan di Indonesia masih memerlukan proses yang panjang untuk dapat mengadopsi strategi-strategi manajemen yang berorientasi pada pelanggan yang sudah banyak dan sukses diterapkan oleh perusahaan-perusahaan atau korporasi swasta. Berbagai permasalahan pelayanan di institusi pemerintahan yang berkaitan dengan prosedur dan mekanisme dirasakan oleh masyarakat masih terlalu panjang dan berbelit-belit, persyaratan yang berat dan kaku, ditambah lagi dengan keluhan-keluhan atas kinerja dan kualitas petugas yang belum memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Upaya untuk memperbaiki citra pelayanan publik, juga sudah diupayakan oleh pemerintah. Semua institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah mulai berbenah diri untuk memperbaiki proses pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat. Dalam tataran kebijakan, pemerintah pusat juga telah mengeluarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang kemudian diturunkan dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014. Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik, kemudian untuk memperbaharui dan melengkapi Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004, Menteri Negara

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan Permenpan Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Berbagai kebijakan yang dikeluarkan tersebut diarahkan sebagai pedoman dasar dalam menciptakan pelayanan pemerintah yang semakin baik dari hari ke hari. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sering disebut dengan pelayanan umum, yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah sesuatu yang disediakan baik oleh organisasi pemerintah maupun swasta, kerana masyarakat umumnya tidak dapat memenuhi sendiri kebutuhan-nya kecuali melalui kolektif. Pemenuhan kebutuhan dilakukan untuk seluruh masyarakat guna kesejahteraan sosial. Pelayanan umum ini dapat juga disebut sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik merupakan institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009).

PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pengolahan air bersih, dalam menjalankan usahanya selain bertujuan untuk mendapatkan keuntungan usaha, juga diarahkan pada ketersediaan dan pemerataan air bersih bagi masyarakat Kota Pontianak dengan pelayanan yang berkualitas. Upaya untuk menggali aspirasi dari masyarakat merupakan langkah awal dari peningkatan pelayanan publik yang telah dilakukan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa selaku penyelenggara layanan publik. Kesenjangan antara persepsi dan kepuasan yang dimiliki oleh masyarakat terhadap layanan yang diterima dapat diukur dengan menggunakan "indeks kepuasan pelanggan". Informasi ini sangat bermanfaat bagi penyelenggara layanan publik sebagai pedoman untuk melakukan evaluasi kinerja di masa mendatang.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum dalam Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan yaitu :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Tujuan Survei Kepuasan Pelanggan

Tujuan survei kepuasan pelanggan (SKP) ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa. Secara spesifik survei ini dimaksudkan untuk :

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang telah dilaksanakan Oleh PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa dalam bentuk laporan.
2. Mengetahui aspirasi masyarakat pengguna pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa terkait kinerja layanan PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa.
3. Memberikan formulasi pengembangan PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa atas dasar saran dan masukan pelanggan.
4. Memberikan analisis atau solusi atas umpan balik yang telah diberikan Oleh masyarakat pengguna dan non pengguna layanan PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa.

D. Manfaat Survei Kepuasan Pelanggan

Kegiatan survei kepuasan pelanggan (SKP) PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi manajemen PERUMDAM untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan, sehingga PERUMDAM mendapatkan informasi terkait kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan aspek teknis seperti kualitas air, kuantitas air, tekanan air, kontinuitas air, dan sistem meter air, sistem tarif, penyesuaian tarif dan penggolongan tarif serta aspek non teknis berupa sikap petugas.

Selanjutnya informasi ini dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan yang terkait dengan perbaikan mutu atau kualitas penyediaan dan pelayanan air bersih di Kota Pontianak.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa yang memiliki fungsi pelayanan publik, dituntut untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan melakukan Survey Kepuasan Pelanggan.

Perumda Air Minum Tirta Khatulisitwa sudah melakukan survey Kepuasan Pelanggan terhadap masyarakat yang telah menjadi pelanggan. Adapun itu hasil pengukuran kepuasan pelanggan tersebut bermanfaat untuk:

1. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan;
2. Menilai unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan;
3. Mendorong peningkatkan kualitas pelayanan;
4. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja Perumda Air Minum Tirta Khatulisitwa.

BAB II

PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

A. Persiapan.

Persiapan dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu:

1. Penetapan pelaksana

Membentuk tim penyusun survey kepuasan pelanggan yang terdiri dari :
Pengarah dan pelaksana.

2. Penyiapan bahan

Dalam menyusun survey kepuasan pelanggan maka digunakan kuesioner untuk alat bantu pengumpulan data kepuasan pelanggan penerima pelayanan.

3. Penyusunan jadwal

Survey kepuasan pelanggan memerlukan waktu 6 bulan, dengan rincian sebagai berikut.

a. Persiapan, 10 hari kerja

b. Pelaksanaan pengumpulan data, 150 hari kerja

c. Pengolahan data, 10 hari kerja

d. Penyusunan dan pelaporan 10 hari kerja

4. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden merupakan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa yang berada di Kantor Pelayanan.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pelaksanaan dilakukan dengan meminta responden mengisi sendiri dan memandu jika ada pernyataan yang kurang jelas atau dengan mewawancarai responden langsung dengan berlandaskan pada pernyataan/pertanyaan yang ada dikuesioner.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

C. Pengolahan Data

Nilai indeks Kepuasan Pelanggan dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan pelanggan terhadap 6 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Bobot nilai Rata Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{6} = 0,17$$

Kemudian menghitung Nilai Rata-Rata (NRR), dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata-Rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden yang Mengisi}}$$

Setelah itu, menghitung Nilai Rata Rata tertimbang per unsur dengan rumus:

$$\text{NRR Tertimbang Per Unsur} = \text{NRR Per Unsur} \times 0,17$$

Kemudian menentukan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan dengan rumus :

$$\text{Indeks Kepuasan Pelanggan} = \text{Jumlah NRR Tertimbang Semua Unsur} \times \text{Nilai Dasar}$$

Selanjutnya untuk memperoleh **Mutu Dan Kinerja Unit Pelayanan** maka bandingkan Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan dengan Tabel berikut.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

D. Analisa Data dan Pelaporan

- Melakukan analisa data yang telah didapatkan
- Menentukan Tindak Lanjut
- Membuat Laporan hasil survey Indeks Kepuasan Pelanggan

E. Evaluasi

- Identifikasi kekurangan hasil survey kepuasan pelanggan
- Menentukan perbaikan untuk survey berikutnya

BAB III

HASIL PELAKSANAAN

Hasil Survei Kepuasan Pelanggan/Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa dijabarkan dalam hasil penilaian IKM terhadap pelanggan dengan masing-masing unsur pelayanan bulan Januari s/d Juni 2022.

A. Hasil Penilaian IKM

Hasil perhitungan nilai persepsi total dari 120 responden yang terjaring dalam Survei Kepuasan Pelanggan/IKM di PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa bulan Januari s/d Juni 2022 menghasilkan nilai IKM **81,77** sebagaimana disajikan pada Tabel 1. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan **mutu pelayanan** mendapat kategori **B** dan **kinerja unit pelayanan Baik**.

Tabel 1

URAIAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6
Per Unsur						
Total Per Unsur	374	369	370	381	438	423
IKM Per Unsur	3,12	3,08	3,08	3,18	3,65	3,53
Mutu Pelayanan Per Unsur	B	B	B	B	A	B
Kinerja Per Unsur	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik
Semua Unsur						
Total Semua Unsur	2355					
IKM Semua Unsur	81,77					
Mutu Pelayanan Semua Unsur	B					
Kinerja Semua Unsur	Baik					

Jika dilakukan analisis lebih rinci atas masing-masing unsur Penilaian IKM bulan Januari s/d Juni 2022, maka diperoleh nilai yang beragam. Untuk memperoleh informasi rinci, data nilai rata-rata atau NRR masing-masing unsur U1 sampai dengan U6 dinilai secara mandiri untuk mengukur mutu pelayanan

Data pada Tabel 1 menginformasikan hasil penilaian IKM per-unsur dari 6 (Enam) unsur penilaian Kepuasan Masyarakat semua unsur masuk dalam beberapa kategori dengan jenjang nilai interval 3,08 – 3,65. Oleh karena itu dapat

disimpulkan bahwa rata-rata semua unsur bernilai baik. Selanjutnya maka tiap tiap unsur pelayanan tetap terus diperhatikan dan ditingkatkan kualitasnya agar pelayanan menjadi semakin baik dan prima.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Hasil perhitungan nilai persepsi total dari 120 responden yang terjaring dalam Survei Kepuasan Pelanggan/IKM di PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa bulan Januari s/d Juni 2022 menghasilkan nilai IKM **81,77** disimpulkan bahwa secara keseluruhan **mutu pelayanan** mendapat kategori **B** dan kinerja unit pelayanan **Baik**.

Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan (SKP) yang dilaksanakan di PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa pada semester I Tahun 2022 dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Data responden yang di pergunakan dalam survei kepuasan pelanggan (SKP) sebanyak 120 responden yang di sebarkan pada bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2022.
2. Dari hasil pelaksanaan survei kepuasan pelanggan (SKP) pada 6 (enam) unsur pelayanan di PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa diberpredikat Baik.
3. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa untuk semester I Tahun 2022 dengan nilai sebesar 81,77.
4. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan di PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa pada semester I Tahun 2022 kategori **Baik**.

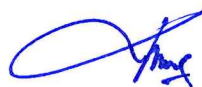
B. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan, maka direkomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelayanan di PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa perlu lebih ditingkatkan terutama pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi jenis pelayanan, Perilaku pelaksana, Sarana dan Prasarana.

2. PERUMDA Air Minum Tirta Khatulistiwa sebagai salah satu Perusahaan Umum Daerah yang memiliki pelayanan Air Minum dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pelanggan.

Pontianak, 28 Juli 2022
Direktur Utama



Ardiansyah, SE

LAMPIRAN
Hasil Pengolahan
Data

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6
1	4	3	4	4	4	2
2	4	3	3	3	4	2
3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	2
5	3	3	3	3	4	3
6	3	3	3	3	4	2
7	3	3	3	3	4	2
8	3	4	4	4	4	3
9	3	3	3	3	4	2
10	4	3	3	3	4	3
11	3	3	3	4	4	3
12	3	3	3	3	4	3
13	3	3	3	3	4	2
14	4	4	4	4	3	2
15	3	3	3	3	3	2
16	3	3	2	3	4	2
17	3	3	3	3	3	2
18	3	3	3	3	4	2
19	3	3	2	3	4	2
20	4	4	4	4	4	3
21	3	3	3	3	4	2
22	3	3	3	3	4	2
23	3	3	3	3	4	2
24	4	3	3	4	3	4
25	1	3	4	2	3	1
26	2	4	3	4	3	2
27	3	3	3	4	4	3
28	4	3	4	3	3	3
29	3	3	3	3	4	3
30	4	3	2	2	3	2
31	4	3	3	3	3	2
32	3	3	3	3	4	3
33	4	3	4	3	2	3
34	3	3	3	3	4	3
35	3	3	3	3	3	2
36	3	3	3	3	3	2
37	3	3	3	3	4	1

38	3	3	3	3	3	3
39	2	3	2	3	4	2
40	4	3	3	3	4	3
41	2	3	3	4	2	2
42	1	3	2	3	3	2
43	4	3	3	3	4	3
44	4	4	4	4	4	2
45	3	3	3	3	4	3
46	3	3	3	4	4	3
47	3	3	3	4	4	1
48	3	3	3	3	3	2
49	4	3	3	3	4	3
50	3	3	3	3	4	2
51	3	3	3	3	4	3
52	1	3	3	3	3	1
53	4	2	3	3	3	2
54	2	3	2	4	4	1
55	4	2	3	4	3	2
56	3	3	3	3	3	2
57	4	3	3	3	4	3
58	3	3	3	3	3	2
59	3	3	2	3	4	1
60	3	2	2	2	3	2
61	3	3	3	3	4	2
62	4	3	3	3	4	2
63	3	2	3	3	4	3
64	2	3	2	3	4	2
65	4	4	4	4	3	2
66	3	3	3	3	4	2
67	4	4	4	4	4	1
68	4	4	4	4	4	3
69	3	3	3	3	4	1
70	4	3	4	4	4	3
71	3	2	3	3	4	2
72	3	3	3	3	4	1
73	3	3	4	3	4	2
74	2	2	1	2	2	2
75	3	3	3	3	3	1
76	3	3	3	3	4	2
77	3	3	3	3	4	3
78	3	4	4	4	4	3
79	3	3	3	3	4	2
80	3	3	3	3	4	3

81	3	4	3	4	4	2
82	4	3	3	4	4	2
83	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	3
85	4	4	4	3	4	3
86	3	3	4	3	4	3
87	4	4	4	4	3	3
88	3	4	4	4	4	3
89	3	3	3	3	3	1
90	3	3	3	3	4	3
91	3	3	3	3	3	2
92	2	3	3	3	2	1
93	3	3	3	3	3	2
94	3	3	3	3	4	2
95	3	3	3	3	4	2
96	3	3	3	3	4	2
97	3	3	3	3	3	2
98	3	3	3	3	4	3
99	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	2	4	3
101	3	3	3	3	4	2
102	3	3	3	3	4	2
103	3	3	3	3	4	2
104	4	3	4	4	3	4
105	3	3	3	3	4	1
106	3	3	3	3	4	2
107	3	3	3	3	4	2
108	3	3	3	3	4	2
109	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	4	3
111	3	3	3	3	4	3
112	3	3	3	3	4	3
113	3	3	3	3	4	2
114	3	3	3	3	4	2
115	3	3	3	3	4	3
116	3	3	3	3	4	3
117	3	3	3	3	4	1
118	3	3	3	3	3	3
119	2	3	3	3	3	2
120	3	3	3	3	4	2
Total	374	369	370	381	438	275

Keterangan Unsur Pelayanan

- U1 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U2 : Waktu Penyelesaian
- U3 : Produk Spesifikasi jenis pelayanan
- U4 : Perilaku pelaksana
- U5 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U6 : Sarana dan Prasarana

Pertanyaan Terhadap Unsur

- P1 : Bagaimana kemudahan proses pembayaran rekening air yang dilakukan di Kantor Pelayanan maupun payment point serta payment point online bank ?
- P2 : Bagaimana kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai front office ?
- P3 : Bagaimana pendapat secara umum atas kepuasan pelayanan air bersih Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak ?
- P4 : Bagaimana sikap pelayanan yang diberikan oleh pegawai customer service officer dan front office ?
- P5 : Bagaimana pelayanan pengaduan gangguan dan tindak lanjut penanganan (air tidak mengalir, air kotor, macet dll) ?
- P6 : Bagaimana pelayanan suplay air bersih Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak di kediaman Bapak/Ibu/Saudara ?

