



**LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN
III TAHUN 2025**

**PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
PANCA MAHOTTAMA
KABUPATEN KLUNGKUNG
2025**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Maka penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Panca Mahottama merupakan BUMD yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Daerah tingkat II Klungkung Nomor 11 tahun 1990 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah tingkat II Klungkung yang selanjutnya dibentuk dan ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 3 Tahun 2017 tentang Perusahaan Air Minum Tirta Mahottama Dan Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 1 tahun 2021 ditetapkan menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Panca Mahottama.

Pendirian Perumda Air Minum Panca Mahottama dimaksudkan untuk memberikan pelayanan dan penyediaan air minum guna memenuhi kebutuhan masyarakat untuk hidup sehat, bersih dan produktif.

Pemberian pelayanan harus didasarkan pada suatu standar pelayanan yang ditetapkan oleh unit pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang tidak terelakkan ditengah meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Oleh karenanya peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus diupayakan oleh unit pelayanan publik yang diwujudkan dalam reformasi birokrasi, dimana salah satu sasaran reformasi birokrasi adalah mewujudkan birokrasi yang melayani dan pelayanan publik menjadi salah satu area perubahan penting yang ada dalam reformasi birokrasi.

Untuk mengukur kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Panca Mahottama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat perihal kebutuhan dan harapan, maka perlu dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) dan Reformasi Birokrasi (RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. Dasar Hukum

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Bagian Organisasi mengacu pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 54 tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah
8. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Panca Mahottama

1.3 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Perumda Air Minum Panca Mahottama khususnya pada periode triwulan I Tahun 2024 Sedangkan tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perumda Air Minum Panca Mahottama.
- b. Mengetahui Tingkat Kinerja Perusahaan secara berkala, dan sebagai pedoman perusahaan untuk mengambil serta menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

BAB II

TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE PENELITIAN

2.1. Persiapan

Persiapan penyusunan laporan SKM dan IKM meliputi penyusunan survei, penetapan responden, waktu pengumpulan data.

- a. penyusunan survei dalam bentuk pengisian formulir SKM melalui aplikasi SISUKMA berupa broadcast WA, QR Code dan kuesioner yang diterima pengguna layanan, dan isian formulir disusun berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei terdiri dari dua bagian yaitu :
 - 1) Bagian I : Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan, nama instansi/alamat dan layanan yang diterima, berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah dalam hal ini Perumda Air Minum Panca Mahottama.
 - 2) Bagian II : Survei Pelayanan Informasi Publik yang berisi 9 pertanyaan yang mengukur pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan informasi publik yang dinilai. Juga ditambahkan pertanyaan terbuka tentang kritik dan saran atas pelayanan informasi publik pada Perumda Air Minum Panca mahottama. Unsur yang dinilai menjadi indeks kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut :
 - a) Persyaratan.
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - b) Prosedur.
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 - c) Waktu pelayanan.
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - d) Kemudahan mendapatkan informasi
Kemudahan mendapatkan informasi adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dilakukan secara manual atau online.
 - e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

- f) Kompetensi Pelaksana.
 Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
 - g) Perilaku Pelaksana.
 Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
 - h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
 - i) Sarana dan Prasarana.
 Fasilitas yang digunakan oleh operator layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *sangat buruk* diberi nilai persepsi **Bintang 1**, *buruk* diberi nilai persepsi **Bintang 2**, *baik* diberi nilai **Bintang 3**, *sangat baik* diberi nilai persepsi **Bintang 4**.
- 4) Jadwal Pelaksanaan.
- Jadwal pelaksanaan penyusunan IKM Perumda Air Minum Panca Mahottama adalah sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.1.
 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan SKM

No	Uraian Kegiatan	Tanggal/Bulan/Tahun
1.	Pengumpulan data survei	01 Juli 2025 s/d 30 September 2025
2.	Analisis data	14 November 2025
3.	Penyusunan laporan IKM	21 November 2025
4.	Publikasi IKM	12 Desember 2025

b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- 1) Responden
 Responden survei adalah pengguna layanan yang diberikan pada Perumda Air Minum Panca Mahottama dengan jumlah responden 62 orang.
- 2) Lokasi dan waktu penyampaian survei
 Lokasi penyebaran survei adalah Kantor Perumda Air Minum Panca Mahottama dengan diisi oleh pelanggan yang datang untuk pengaduan, pembayaran, balik nama, sambungan baru, sambungan baru untuk pelanggan yang sudah diputus

maupun permintaan air tangki. Dan juga di daerah gangguan layanan. Penyampaian dan pengisian survei dilakukan oleh masing-masing responden melalui pengisian kuesioner dan menginput di aplikasi SISUKMA.

3) Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan mulai dari tanggal 01 Juli sampai dengan tanggal 30 September 2025

2.2. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan Ketika pelanggan datang ke kantor Perumda Air Minum Panca Mahottama untuk pengaduan, pembayaran, balik nama, sambungan baru, sambungan baru untuk pelanggan yang sudah diputus maupun permintaan air tangki. Dan juga di daerah gangguan layanan. Penyampaian dan pengisian survei dilakukan oleh masing-masing responden melalui pengisian kuesioner dan menginput di aplikasi SISUKMA.

2.3. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data meliputi : metode pengolahan data, metode penghitungan nilai IKM dan metode penghitungan nilai konversi.

a. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing- masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan ASN terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

	Jumlah	1	
Bobot nilai rata – rata	Bobot		
tertimbang	=	=	= 0,11
	Jumlah	9	
	Unsur		

Gambar 2.1. Penghitungan Nilai Rata-Rata tertimbang

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Nilai IKM =
$$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur IKM}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Gambar 2.2. Penghitungan Nilai IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Gambar 2.3 Penghitungan Nilai Konversi

Selanjutnya disajikan dalam tabel persepsi seperti berikut

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Interval IN, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Persepsi Kinerja
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	81,31 –100,00	A	Sangat baik

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks instansi adalah sebagai berikut :

- ~ Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah survei yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- ~ Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- ~ Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks Perumda Air Minum Panca Mahottama, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

b. Pengujian Kualitas Data

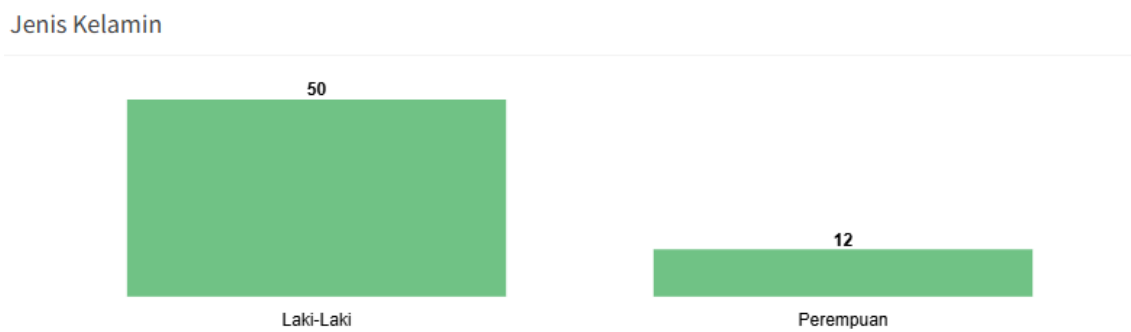
Data pendapat responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing survei, disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

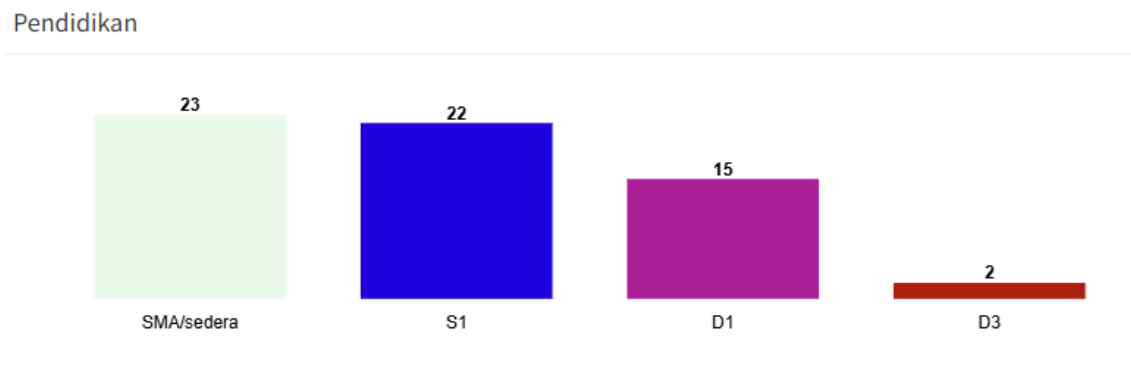
3.1. Karakteristik Responden

- Jumlah responden yang mengisi survei sebanyak 62 orang.
- Berdasarkan pengelompokan responden jenis kelamin, responden untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 50 orang, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 12 orang.

Gambar 3.1



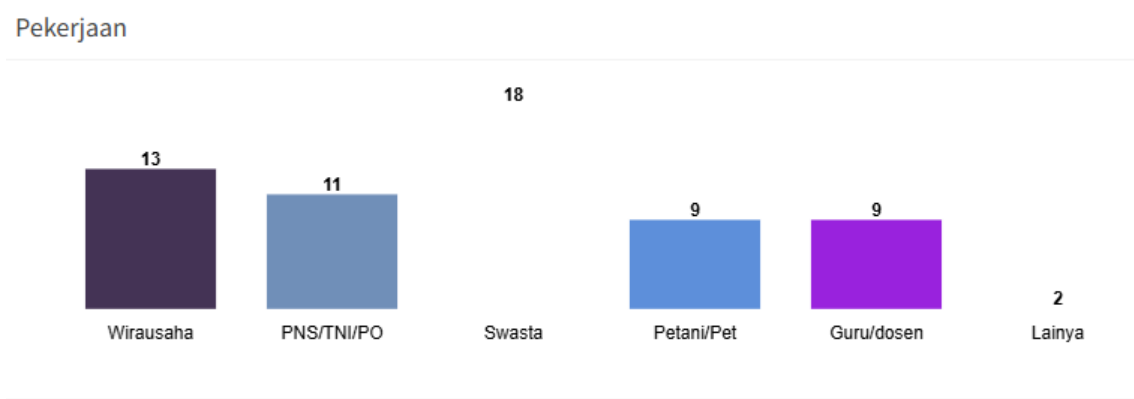
- Tingkat pendidikan responden didominasi pada tingkat S1 yaitu sebanyak 22, SMA/ sederajat 23, D1 Sebanyak 15 orang dan D3 sebanyak 2 orang.
- Gambar. 3.2



Sumber : data diolah, 2025

- Tingkat pekerjaan responden didominasi oleh Swasta sebanyak 18 orang, Wirausaha sebanyak 13 orang, PNS/TNI/POLRI sebanyak 11 orang, Guru/Dosen sebanyak 9, dan Petani sebanyak 9 orang dan Lainnya sebanyak 2 orang

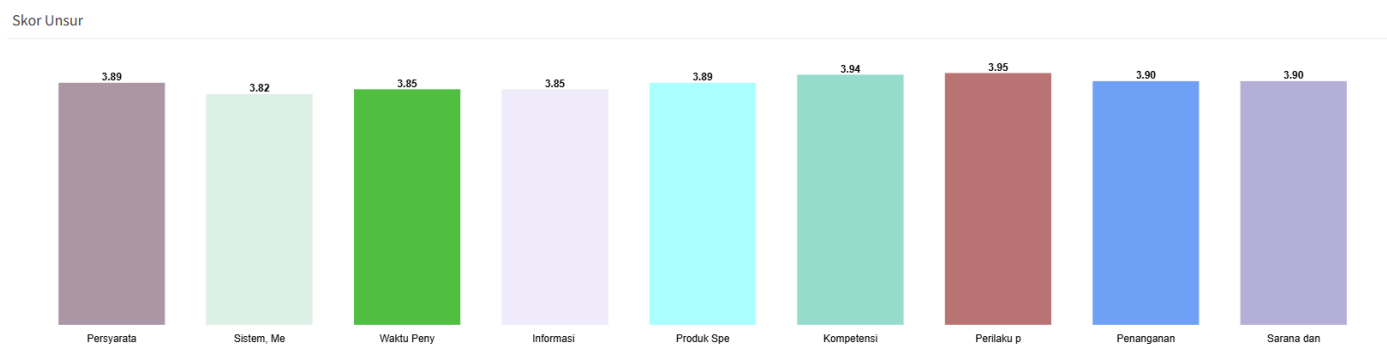
Gambar 3.3



Sumber : data diolah, 2025

Gambar 3.4

Persepsi responden terhadap 9 unsur pelayanan di Perumda Air Minum Panca Mahottama



Sumber : data diolah, 2025

3.1.1. Persyaratan Pelayanan

Mengetahui persepsi responden terhadap persyaratan pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Perumda Air Minum Panca Mahottama. Persepsi responden digambarkan dalam gambar diatas.

Penilaian responden terhadap unsur persyaratan pelayanan di Perumda Air Minum Panca Mahottama masih pada kategori mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan persyaratan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,89 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.1.2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Untuk mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Perumda Air Minum Panca Mahottama.

Penilaian responden terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur di Perumda Air Minum Panca Mahottama masih pada kategori mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,82 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.1.3. Waktu

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap unsur waktu pelayanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Perumda Air Minum Panca Mahottama.

Penilaian responden terhadap waktu pelayanan di Perumda Air Minum Panca Mahottama masih pada kategori mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap waktu penyelesaian layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,85 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.1.4. Informasi Layanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap unsur kemudahan mendapatkan informasi layanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan mendapatkan informasi layanan di Perumda Air Minum Panca Mahottama.

Penilaian responden terhadap unsur informasi layanan di Perumda Air Minum Panca mahottama masih pada kategori mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,85 atau dengan kategori sangat Sangat Baik.

3.1.5. Kesesuaian Produk Layanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan di Perumda Air Minum Panca Mahottama.

Penilaian responden terhadap unsur kesesuaian produk layanan di Perumda Air Minum Panca Mahottama masih pada kategori mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,89 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.1.6. Kompetensi Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kompetensi petugas, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Perumda Air Minum Panca Mahottama.

Penilaian responden terhadap penilaian responden terhadap unsur kompetensi petugas di Perumda Air Minum Panca Mahottama masih pada kategori mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,94 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.1.7. Perilaku Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap unsur perilaku pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana perilaku petugas dalam memberikan layanan.

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap perilaku pelaksana di Perumda Air Minum Panca Mahottama masih pada kategori Baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap perilaku pelaksana pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,95 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.1.8. Penanganan Pengaduan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap penanganan unsur pengaduan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana penanganan pengaduan, sarana dan masukan pelayanan pada Perumda Air Minum Panca Mahottama.

Penilaian responden terhadap unsur penanganan pengaduan di Perumda Air Minum Panca Mahottama dapat dihitung persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, sarana dan masukan yang ada pada layanan di Perumda Air Minum Panca Mahottama yaitu sebesar 3,90 atau dengan kategori Sangat Baik

3.1.9. Sarana dan Prasarana

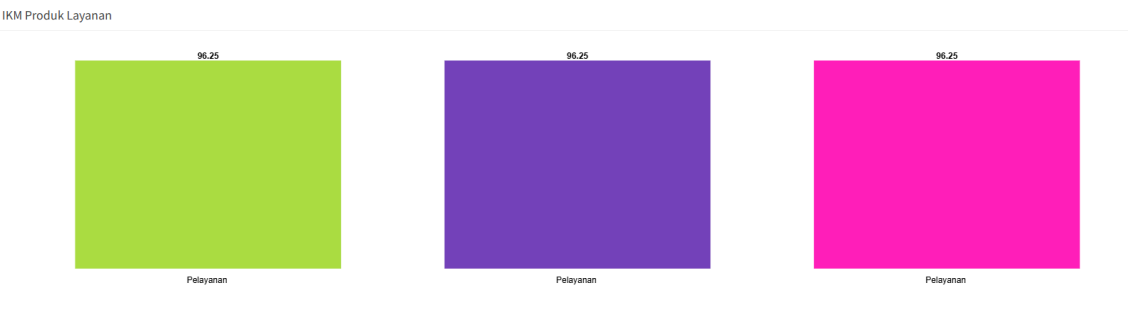
Untuk mengetahui persepsi responden terhadap unsur sarana dan prasarana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana sarana dan prasarana pelayanan pada Perumda Air Minum Panca Mahottama.

Penilaian responden terhadap unsur sarana dan prasana layanan di Perumda Air Minum Panca Mahottama masih pada kategori sangat baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap sarana dan prasarana layanan yaitu sebesar

3,90 dengan kategori Sangat Baik.

Hasil survei berdasarkan dari 9 unsur komponen pertanyaan dapat diketahui tanggapan responden terhadap pelayanan pada Perumda Air Minum Panca Mahottama yaitu sangat baik

3.2. Produk Layanan



Hasil survey pelayanan menunjukkan

- 1. Pelayanan sambungan baru 96,25%
- 2. Pelayanan pengaduan pelanggan 96,25%
- 3. Pelayanan mobil tangki 96,25%

3.3. Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pada Perumda Air Minum Panca Mahottama yaitu :

Pada semua unsur layanan masih perlu dilakukan perbaikan terutama unsur sistem, mekanisme dan prosedur yang mendapatkan nilai paling rendah dari 9 unsur yang lainnya.

3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Perumda Air Minum Panca Mahottama

Untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan Perumda Air Minum Panca Mahottama maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Melakukan rekapitulasi nilai rata-rata per unsur pertanyaan.
- b. Menghitung nilai rata-rata dengan menjumlahkan nilai perpertanyaan dan membagi dengan jumlah responden (9 unsur pertanyaan).
- c. Mengalikan jumlah rekapitulasi 9 usur pertanyaan kemudian dikalikan 0.11 pada setiap unsur pertanyaan.
- d. Total hasil perkalian dikalikan 25 untuk mendapatkan nilai IKM.

Berdasarkan langkah tersebut di atas maka dapat dilihat jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagaimana dalam table terlampir di bawah ini.



Pemerintah Kabupaten Klungkung

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**



DATA RESPONDEN

OPD : PDAM Panca Mahottama
Periode : 01-10-2025 S/d 31-12-2025

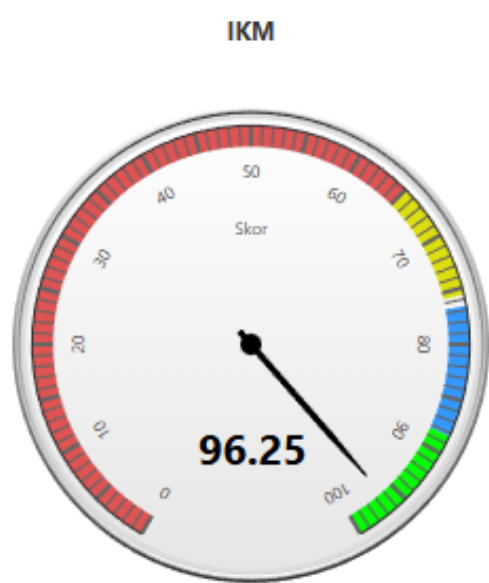
No	No Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Nilai Unsur Pelayanan									IKM	Konversi
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	81208	30	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha			3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22
2	81209	32	Laki-Laki	D1	Swasta			4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22
3	81210	40	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Petani/ Peternak/ Nelayan			4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22
4	81211	36	Laki-Laki	D1	Swasta			4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.89	97.22
5	81213	33	Laki-Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI			4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.89	97.22
6	81214	40	Laki-Laki	S1	Guru/ dosen			4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.89	97.22
7	81215	34	Perempuan	S1	Guru/ dosen			4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.89	97.22
8	81216	37	Laki-Laki	D1	Swasta			4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.89	97.22
9	81217	38	Laki-Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI			4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.89	97.22
10	81219	39	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Petani/ Peternak/ Nelayan			4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22
11	81220	41	Laki-Laki	D1	Swasta			4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22
12	81222	43	Laki-Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI			4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.89	97.22
13	81545	40	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Petani/ Peternak/ Nelayan			3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22
14	81580	39	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha			4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22
15	81582	42	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta			4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22
16	81583	30	Laki-Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI			4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.89	97.22
17	81587	44	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Petani/ Peternak/ Nelayan			4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.89	97.22
18	81589	45	Laki-Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI			4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.89	97.22
19	81591	30	Laki-Laki	S1	Guru/ dosen			4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.89	97.22
20	81592	50	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta			4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.89	97.22
21	81595	33	Laki-Laki	D1	Swasta			4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22
22	82624	31	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta			3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22
23	82625	32	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha			4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22
24	82626	40	Laki-Laki	D1	Swasta			4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22
25	82627	35	Laki-Laki	S1	Guru/ dosen			4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.89	97.22
26	82628	33	Laki-Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI			4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.89	97.22

No	No Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Nilai Unsur Pelayanan									IKM	Konversi
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
27	82629	36	Perempuan	S1	Guru/dosen			4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.89	97.22
28	82632	44	Laki-Laki	D1	Swasta			4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.89	97.22
29	82633	26	Laki-Laki	D1	Swasta			4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.89	97.22
30	84728	45	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha			4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22
31	84730	38	Laki-Laki	D1	Swasta			3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22
32	84732	32	Perempuan	S1	Swasta			4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22
33	84734	36	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta			4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.89	97.22
34	84736	47	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI			4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.89	97.22
35	84738	42	Laki-Laki	S1	Guru/dosen			4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.89	97.22
36	84740	35	Laki-Laki	D1	Wirausaha			4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.89	97.22
37	84741	37	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta			4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.89	97.22
38	84742	39	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Petani/Peternak/Nelayan			4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.89	97.22
39	84744	32	Perempuan	S1	Guru/dosen			4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.89	97.22
40	85489	51	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Petani/Peternak/Nelayan			3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22
41	85496	36	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha			4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22
Jumlah Nilai Per Unsur								159	158	158	159	160	161	162	159	159		
NRR / Unsur								3.88	3.85	3.85	3.88	3.90	3.93	3.95	3.88	3.88		
NRR Tertimbang / Unsur								0.43	0.42	0.42	0.43	0.43	0.43	0.43	0.43	0.43		
Nilai IKM																	0.00	

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3.88
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.85
3	Waktu Penyelesaian	3.85
4	Informasi Layanan	3.88
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.90
6	Kompetensi pelaksana	3.93
7	Perilaku pelaksana	3.95
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.88
9	Sarana dan Prasarana	3.88

NO	Kritik / Saran Responden
----	--------------------------

Dari tabel tersebut dapat diketahui dari masing-masing unsur pertanyaan Indeks Kepuasan Masyarakat di Perumda Air Minum Panca Mahottama adalah 96,25



BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Perumda Air Minum Panca Mahottama Kabupaten Klungkung diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perumda Air Minum Panca Mahottama pada triwulan III tahun 2025 dengan kategori Sangat baik yaitu 96,25. Kondisi ini harus dipertahankan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Perumda Air Minum Panca Mahottama dari segi 9 unsur harus diperbaiki terutama di bidang sistem, mekanisme dan prosedur.
- b. Dari 9 unsur penilaian maka unsur sistem, mekanisme dan prosedur yang paling rendah dari persepsi responden (mendapat nilai rata-rata unsur terendah) dibandingkan unsur-unsur lainnya.
- c. Ditemukan permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Perumda Air Minum Panca Mahottama diantaranya adalah :
 - Kemudahan mendapatkan informasi mengenai pelayanan pendistribusian air yang harus kami tingkatkan melalui sosial media
 - Kompetensi pelaksana yang harus ditingkatkan.
 - Segera mengatasi keluhan pelanggan
 - Pelayanan sambungan baru sesuai SOP

4.2. Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan yang perlu ditindaklanjuti dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Perumda Air Minum Panca Mahottama Sebagai berikut :

1. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan dalam pelaksanaan survei dengan mengikut sertakan dalam training dan pelatihan
2. Saat ini Perumda Air Minum Panca Mahottama sudah mengupdate semua gangguan dan perbaikan mengenai pendistribusian air melalui media social (Facebook) dan akan lebih meningkatkan lagi
3. Saat ini Pihak manajemen Perumda Air Minum Panca Mahottama sudah banyak mengirim pegawai untuk pelatihan untuk meningkatkan kinerja Perusahaan.
4. Meningkatkan sosialisasi Pelaksanaan SKM yang dilaksanakan melalui aplikasi SISUKMA kepada responden dengan tujuan responden mau untuk mengisi SKM yang diterima.
5. Ada 5 produk pelayanan kami yaitu: pelayanan sambungan baru, air tangki, pengaduan, balik nama dan pemasangan kembali sambungan yang telah dicabut. Jadi petugas harus menguasai dan melaksanakan sesuai SOP

4.3. Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan yang perlu ditindaklanjuti dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Perumda Air Minum Panca Mahottama Sebagai berikut :

6. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan dalam pelaksanaan survei dengan mengikut sertakan dalam training dan pelatihan
7. Saat ini Perumda Air Minum Panca Mahottama sudah mengupdate semua gangguan dan perbaikan mengenai pendistribusian air melalui media social (Facebook) dan akan lebih meningkatkan lagi
8. Saat ini Pihak manajemen Perumda Air Minum Panca Mahottama sudah banyak mengirim pegawai untuk pelatihan untuk meningkatkan kinerja Perusahaan.
9. Meningkatkan sosialisasi Pelaksanaan SKM yang dilaksanakan melalui aplikasi SISUKMA kepada responden dengan tujuan responden mau untuk mengisi SKM yang diterima.
10. Ada 5 produk pelayanan kami yaitu: pelayanan sambungan baru, air tangki, pengaduan, balik nama dan pemasangan kembali sambungan yang telah dicabut. Jadi petugas harus menguasai dan melaksanakan sesuai SOP
11. Meningkatkan koordinasi sehingga bisa memberikan informasi yang cepat dan tepat
12. Seluruh pegawai diharapkan bisa meberikan penjelasan atau informasi kepada pelanggan. Contoh : Informasi putusnya jaringan pipa yang mempengaruhi beberapa wilayah.
13. Meningkatkan waktu kecepatan pelayanan, dengan membuat SOP penanganan pengaduan dan berkoordinasi dengan bagian terkait, seperti Gudang untuk ketersediaan barang dan asesoris perpipaan.

Demikian laporan ini dibuat untuk dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja Perumda Air Minum Panca Mahottama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Diketahui Oleh :
Kabag. Adm & Keuangan

I Wayan Suarsa

Dibuat Oleh :
Kasie, Hubungan Lngganan

Ni Komang Kartini

Disetujui Oleh :
Perusahaan Umum Daerah Air Minum
Panca Mahottama
Kabupaten Klungkung
Direktur

Ngoman Renin Suvasa, S.Sos

Dibuat Oleh :
Kasie, Hubungan Langganan

Ni Komang Kartini

