

REKAP HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN (SKP)

TAHUN 2024

PERUMDA AIR MINUM TIRTA HITTA BULELENG

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan Pelanggan :										
		****	(%)	***	(%)	**	(%)	*	(%)	Total	Total %	Nilai
		10		7,5		5		2,5				
1	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng	636	70,20	201	22,19	64	7,06	5	0,55	906	100,00	9,05
2	Bagaimana ketersediaan dan kemudahan akses pelayanan (Medsos, Call Center, dll)?	526	58,06	270	29,80	89	9,82	21	2,32	906	100,00	8,59
3	Bagaimana pelayanan pengaduan gangguan dan tindak lanjut penanganan (air tidak mengalir, air kotor, macet dll)?	452	49,89	281	31,02	134	14,79	39	4,30	906	100,00	8,16
4	Bagaimana kecepatan, kemampuan, dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan?	527	58,17	291	32,12	82	9,05	6	0,66	906	100,00	8,69
5	Bagaimana kualitas air yang diterima oleh pelanggan dilihat dari tingkat rasa, warna, bau, dan endapannya?	591	65,23	254	28,04	52	5,74	9	0,99	906	100,00	8,94
6	Bagaimana ketercukupan kebutuhan air bersih yang disediakan Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng?	593	65,45	239	26,38	65	7,17	9	0,99	906	100,00	8,91
7	Bagaimana kondisi kelancaran aliran air yang diterima oleh pelanggan?	535	59,05	262	28,92	87	9,60	22	2,43	906	100,00	8,61
8	Bagaimana kemudahan proses pembayaran rekening air yang dilakukan di Kantor Pelayanan (offline) maupun secara online (payment point online bank)?	670	73,95	196	21,63	37	4,08	3	0,33	906	100,00	9,23
9	Bagaimana keterjangkauan besaran tarif air bersih dengan mutu pelayanan Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng saat ini?	430	47,46	339	37,42	121	13,36	16	1,77	906	100,00	8,26
10	Bagaimana kesesuaian tarif air bersih dengan mutu pelayanan Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng	457	50,44	344	37,97	92	10,15	13	1,43	906	100,00	8,44

SKOR 86,89

Keterangan :

Range nilai

75 < Skor ≤ 100

50 < Skor ≤ 75

25 < Skor ≤ 50

Skor ≥ 25

**

*

Predikat

Sangat Mudah, Sangat Cepat, Sangat Puas, Sangat Baik, Sangat Mencukupi, Sangat Lancar, Sangat Terjangkau, Sangat Sesuai

Mudah, Cepat, Puas, Baik, Mencukupi, Lancar, Terjangkau, Sesuai

Cukup Mudah, Cukup Cepat, Cukup Puas, Cukup Baik, Cukup Mencukupi, Cukup Lancar, Cukup Terjangkau, Cukup Sesuai

Kurang Mudah, Kurang Cepat, Kurang Puas, Kurang Baik, Kurang Mencukupi, Kurang Lancar, Kurang Terjangkau, Kurang Sesuai