



SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO TAHUN 2025



Jl. Pahlawan No. 04 Telepon (0321) 594505, 594506, Fax 0321594505

E – mail : pdamkabmojokerto@gmail.com, Website : <https://www.mojopahitmojokerto.com>

MOJOSARI - MOJOKERTO 61382



SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO



TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan anugerah serta bimbingan dalam menyelesaikan penyusunan laporan survey kepuasan pelanggan Perumdam Mojopahit Mojokerto tahun 2025.

Survey kepuasan pelanggan adalah tolak ukur kinerja Perumdam Mojopahit Mojokerto dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan sebagai bahan evaluasi menuju pelayanan prima.

Dengan perkembangan teknologi digital ada beberapa aplikasi yang dapat membantu proses survey salah satunya adalah MWATER. Dengan menggunakan aplikasi tersebut ada beberapa keuntungan antara lain ;

- Hasil survey terkirim lebih cepat dan tepat
- Memudahkan pengawasan terhadap tim enumerator, karena posisi tim enumerator saat melakukan input data responden terekam di google map.
- Kegiatan survey dilakukan lebih mudah karena tim enumerator tidak perlu membawa kertas angket / lembar quisioner.

Akhirnya dengan selesainya penyusunan laporan survey kepuasan pelanggan Perumdam Mojopahit Mojokerto bisa dijadikan sebagai pedoman untuk peningkatan mutu pelayanan kepada pelanggan.

Mojokerto, 25 Februari 2025

PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

DIREKTUR

FAYAKUN HIDAYAT, SH

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Tujuan.....	2
1.4 Sasaran.....	3
1.5 Manfaat.....	3
BAB II LANGKAH LANGKAH SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	4
2.1 Persiapan.....	4
2.1.1 Penetapan Pelaksana.....	4
2.1.2 Penyiapan Bahan.....	4
2.1.3 Penyusunan Jadwal Kegiatan	4
2.1.4 Penetapan Surveyor dan responden	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Pengolahan Data.....	6
BAB III HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN	7
3.1 Karakteristik responden	7
3.1.1 Karakteristik pelanggan rumah tangga	7
3.1.2 Karakteristik pelanggan non rumah tangga	9
3.2 Sumber air dan penggunaannya.....	10
3.2.1 Sumber air dan penggunaannya pada pelanggan rumah tangga	10
3.2.2 Sumber air dan penggunaannya pada pelanggan non rumah tangga	12

3.3	Kepuasan terhadap pelayanan Perumdam	13
3.3.1	Kepuasan terhadap pelayanan Perumdam untuk pelanggan rumah tangga.....	13
3.3.1.1	Kepuasan terhadap aspek penjadwalan pengaliran air	13
3.3.1.2	Kepuasan terhadap aspek kualitas air	14
3.3.1.3	Kepuasan terhadap aspek meter air	16
3.3.1.4	Kepuasan terhadap system penagihan & prosedur pembayaran... 17	
3.3.1.5	Kepuasan terhadap aspek perbaikan dan pemeliharaan	18
3.3.2	Kepuasan terhadap pelayanan Perumdam untuk pelanggan non rumah tangga	19
3.3.2.1	Kepuasan terhadap aspek penjadwalan pengaliran air	19
3.3.2.2	Kepuasan terhadap aspek kualitas air	20
3.3.2.3	Kepuasan terhadap aspek meter	20
3.3.2.4	Kepuasan terhadap system penagihan & prosedur pembayaran... 21	
3.3.2.5	Kepuasan terhadap aspek perbaikan dan pemeliharaan	23
3.4	Kontak / komunikasi dengan Perumdam	23
3.5	Perbandingan terhadap pelayanan lainnya	24
3.6	Tingkat Kepuasan	25
 BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		26
4.1	Kesimpulan.....	26
4.2	Rekomendasi	26
 LAMPIRAN		27

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Wilayah survey kepuasan pelanggan	5
Tabel 2. Pekerjaan responden	8
Tabel 3. Jabatan responden.....	9
Tabel 4. Pemakaian air rata-rata 1 bulan pelanggan rumah tangga	10
Tabel 5. Pemakaian air rata-rata 1 bulan pelanggan non rumah tangga	13
Tabel 6. Kepuasan terhadap penjadwalan air rumah tangga	14
Tabel 7. Kepuasan terhadap kualitas air rumah tangga	15
Tabel 8. Kepuasan terhadap kuantitas air rumah tangga.....	15
Tabel 9. Kepuasan terhadap kontinuitas air rumah tangga	15
Tabel 10. Kepuasan terhadap Kondisi meter air rumah tangga	16
Tabel 11. Kepuasan terhadap sistim penagihan & prosedur pembayaran.....	18
Tabel 12. Kepuasan terhadap perbaikan dan pemeliharaan.....	18
Tabel 13. Kepuasan terhadap penjadwalan air non rumah tangga	20
Tabel 14. Kepuasan terhadap kualitas, kuantitas & kontinuitas air	20
Tabel 15. Kepuasan terhadap Kondisi meter air non rumah tangga	21
Tabel 16. Kepuasan terhadap sistim penagihan & prosedur pembayaran.....	23
Tabel 17. Kepuasan terhadap perbaikan dan pemeliharaan.....	23
Tabel 18. Perbandingan terhadap pelayanan lainnya	24
Tabel 19. Tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga.....	25
Tabel 20. Tingkat kepuasan pelanggan non rumah tangga	26

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 . Status dalam rumah tangga.....	7
Gambar 2. Jumlah penghuni rumah	8
Gambar 3. Jenis kegiatan usaha/ sosial	9
Gambar 4. Jumlah pegawai/ karyawan.....	10
Gambar 5. Sumber air yang digunakan	11
Gambar 6. Penggunaan air sehari hari.....	11
Gambar 7. Penggunaan air untuk usaha/ sosial.....	12
Gambar 8. Perolehan air di musim kemarau rumah tangga.....	14
Gambar 9. Perolehan air di musim penghujan rumah tangga.....	14
Gambar 10. Kepuasan terhadap sikap petugas pembaca meter	16
Gambar 11. Kepuasan terhadap tagihan rekening air	16
Gambar 12. Waktu pembayaran rekening air	17
Gambar 13. Perolehan air di musim kemarau non rumah tangga.....	19
Gambar 14. Perolehan air di musim penghujan non rumah tangga.....	19
Gambar 15. Kepuasan terhadap sikap petugas pembaca meter	21
Gambar 16. Kepuasan terhadap tagihan rekening air	22
Gambar 17. Waktu pembayaran rekening air non rumah tangga	22
Gambar 18. Komunikasi dengan perumdam	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja pelayanan publik di Indonesia masih menjadi salah satu topik permasalahan yang belum memberikan kepuasan yang optimal bagi masyarakat. 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.

Salah satu upaya Pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan untuk masyarakat adalah pelayanan air bersih. Air sebagai kebutuhan dasar manusia sesuai

dengan Undang-Undang No. 7 Tahun 2004 tentang sumber daya air menyebutkan bahwa pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan publik menyediakan kebutuhan dasar tersebut melalui Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Begitupun dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Mojokerto dalam menyelenggarakan pelayanan publik tersebut melalui PERUMDAM Mojopahit Mojokerto.

Untuk meningkatkan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, perlu adanya inovasi dan kreatifitas yang didukung dengan kemajuan teknologi saat ini. Untuk meningkatkan pelayanan secara prima adalah dengan melakukan pendekatan dengan masyarakat. Apabila pelayanan yang sudah dilakukan membuat pelanggan merasa kurang puas maka dapat diketahui indikator dalam meningkatkan pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan melakukan survey kepuasan pelanggan.

1.2 Dasar hukum

Dasar hukum dalam Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan yaitu : Permen PAN & RB No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan

Tujuan survey kepuasan pelanggan (SKP) ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan PERUMDAM Mojopahit Mojokerto. Survei ini dimaksudkan untuk :

1. Mengetahui tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan dan indeks kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilaksanakan oleh PERUMDAM Mojopahit Mojokerto dalam bentuk laporan.
2. Untuk mengetahui tanggapan dan timbal balik secara langsung dari pelanggan PERUMDAM Mojopahit Mojokerto terkait kinerja pelayanan.
3. Untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pelanggan.

1.4 Sasaran

Sasaran survey Kepuasan Pelanggan kali ini sebanyak 400 responden yang terbagi dalam 350 responden rumah tangga dan 50 responden non rumah tangga dan tersebar di 16 kecamatan (84 desa). Jumlah responden diperoleh berdasarkan metode slovin yang menggunakan rumus : $n = N / (1 + (N \times e^2))$ dimana n adalah jumlah sampel/ responden, N adalah jumlah pelanggan dan e adalah besarnya tingkat kesalahan. Jumlah pelanggan saat ini adalah 33.567 SR dan tingkat kesalahan yang diinginkan sebesar 5 %. Jadi untuk menentukan jumlah responden adalah $n=33.567 / (1+(33.567 (0,05 \times 0,05)))$, $n=395,28$ dibulatkan 400 SR.

1.5 Manfaat

Kegiatan survey kepuasan pelanggan secara periodik akan memberikan manfaat sebagai berikut:

- Mengetahui tingkat kinerja pelayanan
- Menilai unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan
- Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja PERUMDAM Mojopahit Mojokerto
- Dapat melakukan inovasi dan efisiensi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

BAB II

LANGKAH LANGKAH PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

2.1 Persiapan.

Persiapan dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu:

2.1.1 Penetapan pelaksana

Membentuk tim penyusun survey kepuasan pelanggan yang terdiri dari :

- Penanggung jawab
- Ketua
- Sekretaris
- Pengolah Data
- Koordinator Lapangan
- Enumerator

2.1.2 Penyiapan bahan

Penyusunan survey kepuasan pelanggan menggunakan kuesioner berbasis digital dengan menggunakan aplikasi Mwater sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner disusun berdasarkan karakteristik pelanggan, sumber air dan penggunaannya, kepuasan terhadap pelayanan secara teknis maupun non teknis PERUMDAM Mojopahit Mojokerto.

2.1.3 Penyusunan jadwal Kegiatan

Survey kepuasan pelanggan dimulai tanggal 29 Januari s/d 25 Februari 2025. Dengan agenda kerja sebagai berikut ;

- Persiapan data 3 hari kerja yang dilaksanakan pada tanggal 29 Januari 2025 s/d

31 Januari 2025

- Pelatihan teknis 1 hari kerja yang dilaksanakan pada tanggal 30 Januari 2025.
- Pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data, 15 hari kerja yang dimulai tanggal 03 Februari 2025 s/d 21 Februari 2025.
- Penyusunan dan pelaporan 2 hari kerja dimulai tanggal 24 Februari 2025 s/d 25 Februari 2025.

2.1.4 Penetapan Enumerator dan Responden

Enumerator adalah petugas baca meter Perumdam Mojopahit Mojokerto yang berjumlah 18 orang. Responden merupakan pelanggan Perumdam Mojopahit Mojokerto yang tersebar di 84 desa dalam 16 kecamatan sebagaimana pada tabel berikut ;

Tabel 1 : Wilayah survey kepuasan pelanggan

NO.	KODE WILAYAH	KECAMATAN	SURVEYOR	RESPONDEN
1	01	JATIREJO	ALFIAN	2
2	02	GONDANG	BAGUS	22
			ABDURAHMAN	22
			ALFIAN	16
3	03	PACET	ARIS ARDIANTO	23
			PANJI	23
			KHAFID	23
			ARIESTHIO	3
4	06	PUNGGING	YUSRIL	22
			YOGAS	13
5	07	KUTOREJO	ALI ZAKARIA	9
			ARIESTHIO	18
			YOGAS	4
			MUHAMMAD ZAKARIYA	22
6	08	MOJOSARI	RIFIN	22
			YOGAS	5
			ARIESTHIO	1

7	09	DLANGGU	ROZIQIN	20
8	10	BANGSAL	ALFIAN	2
9	11	PURI	ALI ZAKARIA	2
			ROZIQIN	2
10	12	TROWULAN	ALFIAN	2
11	13	SOOKO	ALI ZAKARIA	10
12	14	GEDEG	ARGA PRATAMA	1
13	15	KEMLAGI	WILDAN	17
14	16	JETIS	ARGA PRATAMA	21
			HILMY HANIF	5
15	17	DAWARBLANDONG	HILMY HANIF	17
			RIZKY DWI PRASTYA	22
			WILDAN	5
			HANDOKO EKO	23
16	18	MOJOANYAR	ALI ZAKARIA	1

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh dari hasil tanya jawab Enumerator kepada responden. Proses tanya jawab berbasis digital dengan memanfaatkan aplikasi MWATER yang sudah terinstal di HP Enumerator. Dengan aplikasi tersebut maka setiap jawaban dari responden akan terkirim secara realtime dan langsung bisa dilakukan analisa dalam bentuk tabel atau diagram.

2.3 Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari hasil tanya jawab Enumerator langsung terkirim ke server pusat secara realtime selanjutnya bisa dilakukan analisa dan diolah dalam bentuk tabel, diagram maupun variable.

BAB III

HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

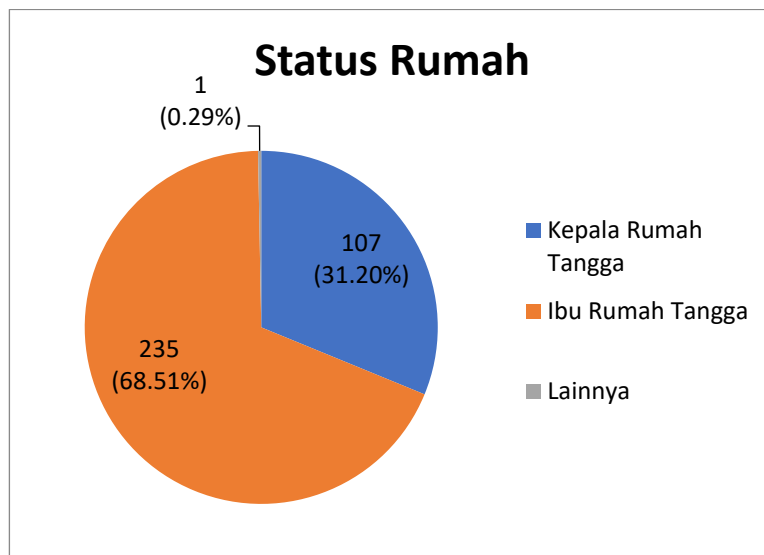
3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam kegiatan survey kepuasan pelanggan terbagi menjadi dua antara lain pelanggan rumah tangga dan pelanggan non rumah tangga. Pelanggan rumah tangga meliputi status dalam keluarga, jumlah penghuni rumah dan pekerjaan responden. Sedangkan untuk pelanggan non rumah tangga meliputi bidang kegiatan usaha / sosial, jabatan responden dan jumlah pegawai.

3.1.1 Karakteristik pelanggan rumah tangga

Hasil survey menunjukkan bahwa responden pelanggan rumah tangga di dominasi oleh ibu rumah tangga sebanyak 68,51 % sedangkan kepala rumah tangga sebanyak 31,20% seperti yang tampak pada gambar 1 berikut ;

Gambar 1 : status dalam rumah tangga



Untuk pekerjaan responden lebih banyak di bidang wiraswasta yaitu sebesar 61,71% sedangkan responden yang bekerja sebagai ASN 1,42% seperti yang tampak

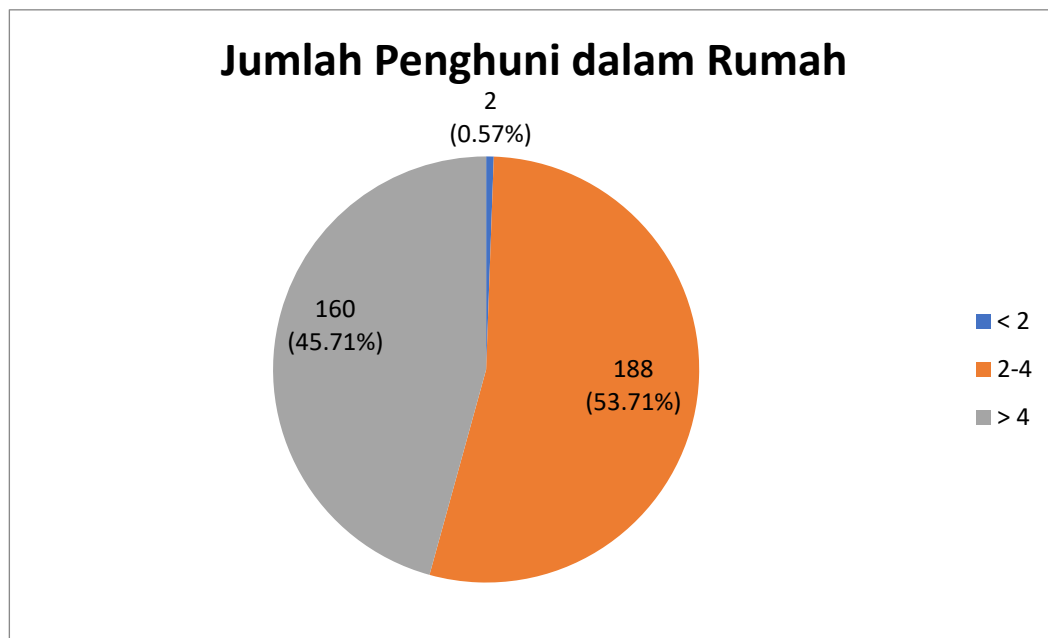
pada tabel 2 ;

Tabel 2 : pekerjaan responden

NO	PEKERJAAN	Jumlah	%
1	ASN	5	1,42%
2	TNI	2	0,06%
3	Karyawan swasta	59	16,85%
4	Wiraswasta	216	61,71%
5	Lainnya (Sebutkan)	73	20,86%
	Total	350	100,00%

Sedangkan jumlah penghuni rumah responden tampak beragam. Hasil survey menunjukkan rumah yang ditempati kurang dari 2 orang sebanyak 0,57%, untuk rumah yang ditempati antara 2-4 orang sebanyak 53,71%, dan rumah yang ditempati lebih dari 4 orang sebanyak 45,71% seperti pada diagram berikut :

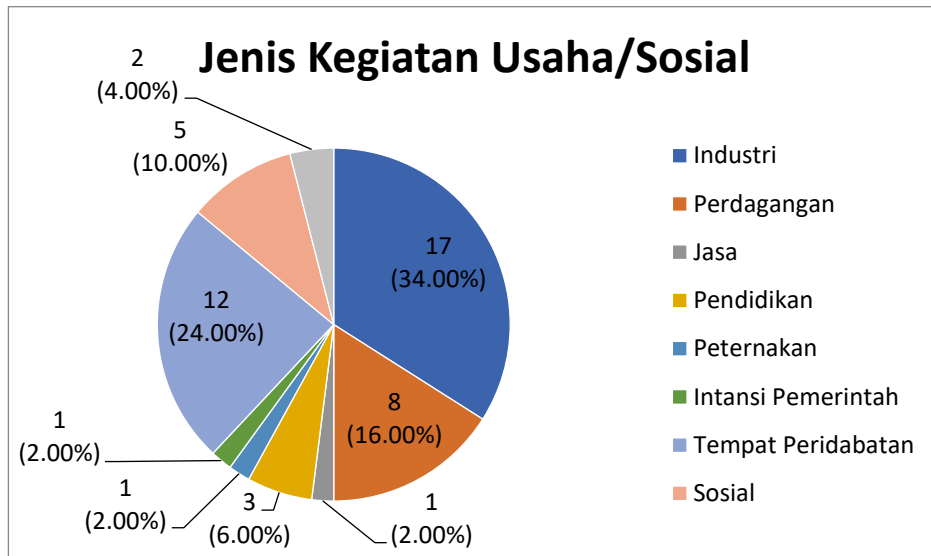
Gambar 2 : jumlah penghuni dalam rumah



3.1.2 Karakteristik pelanggan non rumah tangga

Kegiatan usaha / sosial pada survey kepuasan pelanggan kali ini lebih banyak pada sektor instansi pemerintah sebesar 2% ,sekolah / Pendidikan sebesar 6%, industri sebesar 34%, perdagangan sebesar 16%, tempat ibadah sebesar 24% untuk jasa sebesar 2% seperti tampak pada diagram berikut;

Gambar 3 : jenis kegiatan usaha/ sosial



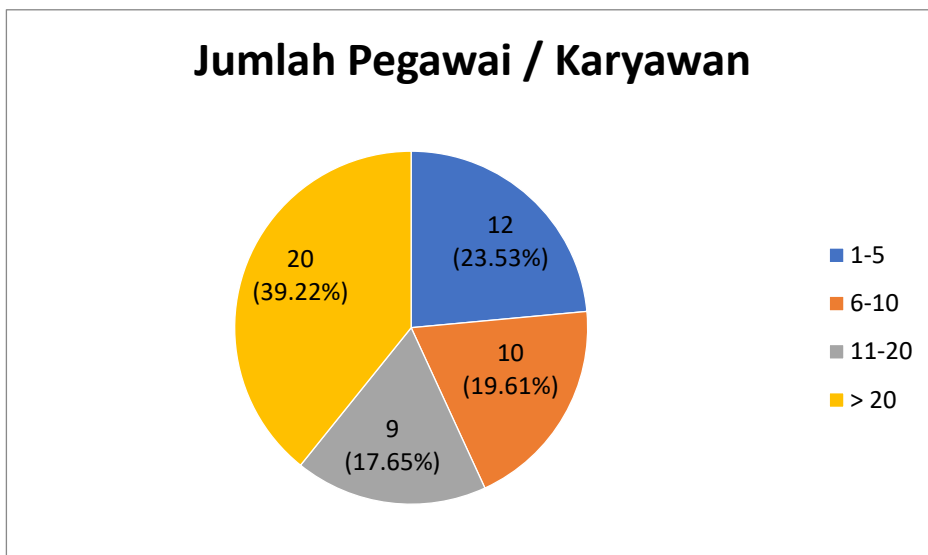
Selanjutnya jabatan responden lebih di dominasi sebagai staf yaitu sebesar 66% seperti yang tampak pada tabel berikut :

Tabel 3 : jabatan responden

NO	JABATAN	%
1	Pemilik	10%
2	Teknisi	2%
3	Manajer	2%
4	Staf	66%
5	Lainnya	20%

Jumlah anggota atau pegawai dalam kegiatan usaha/sosial tersebut tersaji dalam diagram sebagai berikut :

Gambar 4 : jumlah pegawai / karyawan



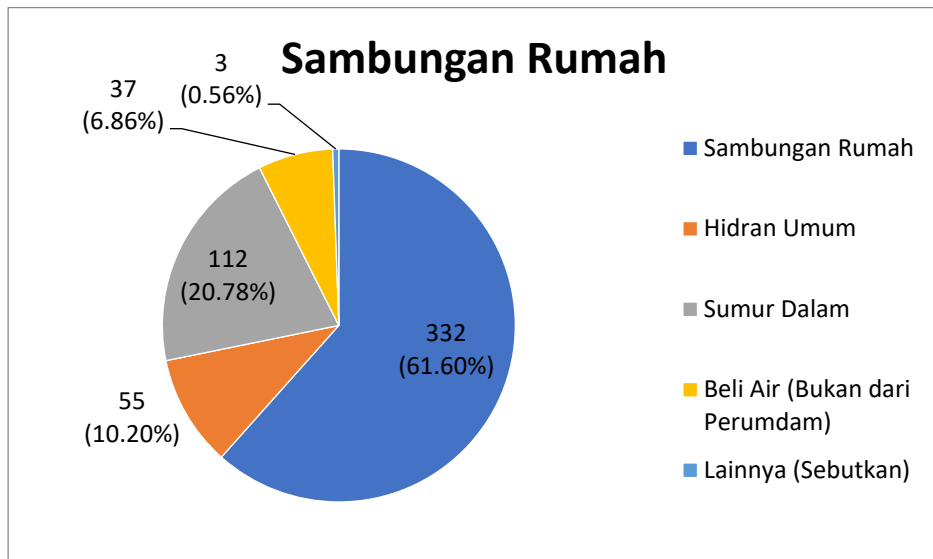
Dari diagram diatas diketahui bahwa kegiatan usaha/ sosial yang memiliki pegawai 1 – 5 orang sebesar 23%, jumlah pegawai 6 – 10 orang sebesar 20%, jumlah pegawai 11 – 20 orang sebesar 18% dan jumlah pegawai lebih dari 20 orang sebesar 39%.

3.2 Sumber Air dan Penggunaannya

3.2.1 Sumber Air dan Penggunaannya pada pelanggan rumah tangga

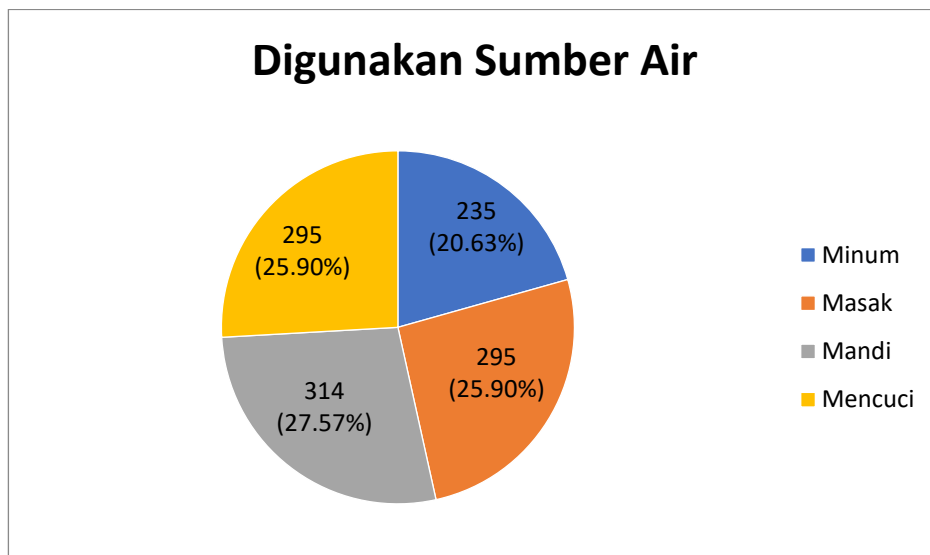
Sumber air yang digunakan untuk keperluan rumah tangga sebagian besar responden menggunakan sambungan rumah dari PERUMDAM Mojopahit Mojokerto yaitu sebesar 62%, sedangkan 21% responden masih menggunakan air sumur dan hidran umum, sebesar 7% responden membeli air bukan dari perumdam seperti yang terlihat pada diagram berikut ;

Gambar 5 : sumber air yang digunakan rumah tangga



Hasil survey menunjukkan bahwa air yang didapat responden baik dari sambungan rumah maupun sumber lain digunakan untuk minum, masak, mandi, mencuci serta untuk keperluan lain seperti menyiram halaman . Hal ini bisa dilihat pada tampilan diagram berikut ;

Gambar 6 : penggunaan air sehari-hari



Sedangkan penggunaan air rata-rata dalam 1 bulan untuk pelanggan rumah tangga untuk pemakaian kurang dari $10 m^3$ adalah 21,1%, pemakaian antara $10m^3-20m^3$ sebesar 52,0%, pemakaian $20m^3-30m^3$ sebesar 19,7% dan pemakaian lebih dari $30m^3$ sebesar 7,1% seperti tampak pada tabel berikut ;

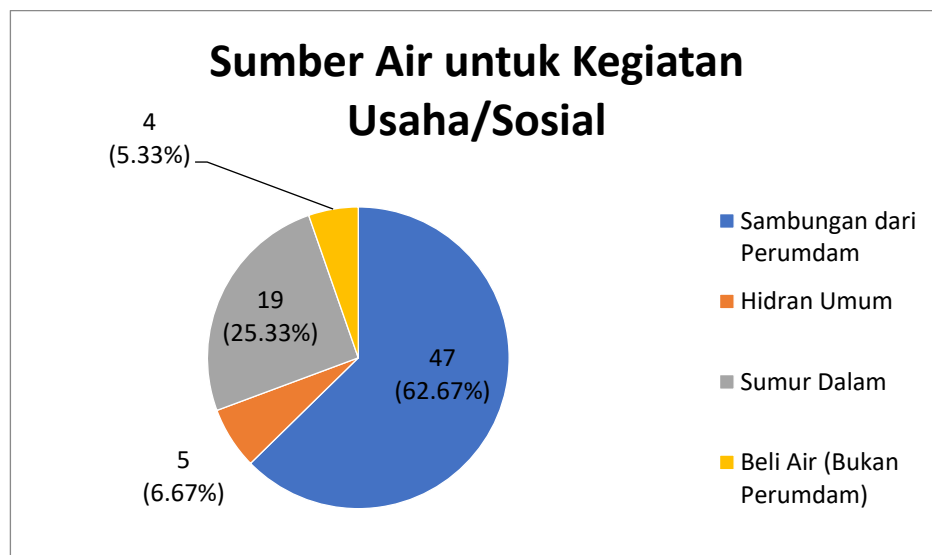
Tabel 4 : Pemakaian air rata-rata 1 bulan pelanggan rumah tangga

No	Pemakaian Air	%
1	< 10 m ³	21,1%
2	10 s/d 20 m ³	52,0%
3	20 s/d 30 m ³	19,7%
4	> 30 m ³	7,1%

3.2.2 Sumber Air dan Penggunaannya pada pelanggan non rumah tangga

Hasil survey terhadap penggunaan air pada pelanggan non rumah tangga menunjukkan bahwa dalam kegiatan usahanya responden yang masih mengandalkan sambungan langsung dari PERUMDAM Mojopahit Mojokerto sebesar 62,67%, sedangkan yang menggunakan sumur dalam sebesar 25,33% dan yang menggunakan hidran umum sebesar 6,67% seperti tampak pada diagram berikut ;

Gambar 7 : penggunaan air untuk kegiatan usaha/ sosial



Data responden non rumah tangga juga menunjukkan penggunaan air rata rata setiap bulan untuk pemakaian kurang dari 10 m³ adalah 22%, pemakaian antara 10 m³-20 m³ sebesar 16%, pemakaian 20 m³-30 m³ sebesar 18% dan pemakaian lebih dari 30 m³ sebesar 44%.

Tabel 5 : Pemakaian air rata-rata 1 bulan pelanggan non rumah tangga

No	Pemakaian Air	%
1	< 10 m ³	22%
2	10 s/d 20 m ³	16%
3	20 s/d 30 m ³	18%
4	> 30 m ³	44%

3.3 Kepuasan Terhadap Pelayanan Perumdam

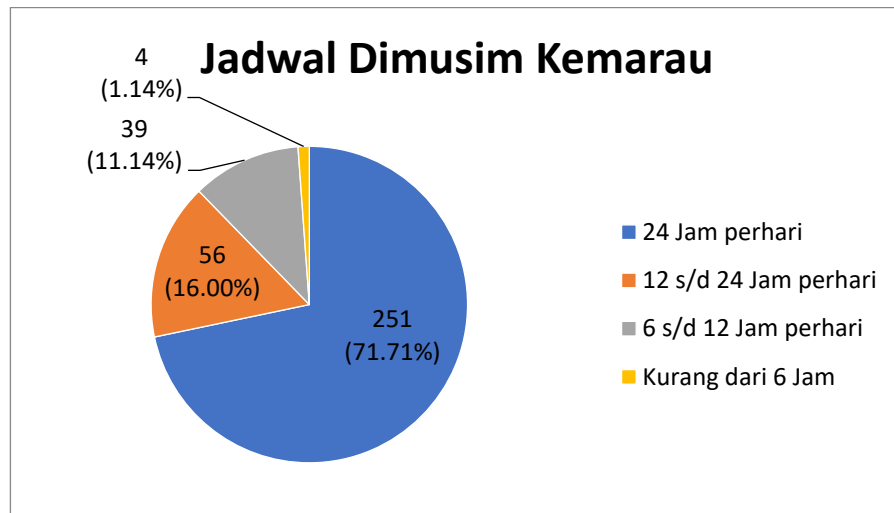
Kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan publik merupakan salah satu indikator pengukuran kinerja suatu instansi dan pemerintah secara keseluruhan. Jika layanan publik sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat maka layanan tersebut dinilai berkualitas dan instansi pemerintah yang menyelenggarakan dianggap berkinerja baik, dan sebaliknya. Hal ini menyebabkan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan publik menjadi isu yang penting terutama dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi. Begitu juga dengan PERUMDAM Mojopahit Mojokerto, hal yang paling utama dari kegiatan survey kepuasan pelanggan adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan PERUMDAM Mojopahit Mojokerto. Komponen yang digunakan sebagai alat ukur tingkat kepuasan pelanggan meliputi aspek kepuasan terhadap penjadwalan pengaliran air, kualitas air, meter air, system penagihan, perbaikan dan pemeliharaan serta tarif air.

3.3.1 Kepuasan terhadap pelayanan Perumdam untuk pelanggan rumah tangga

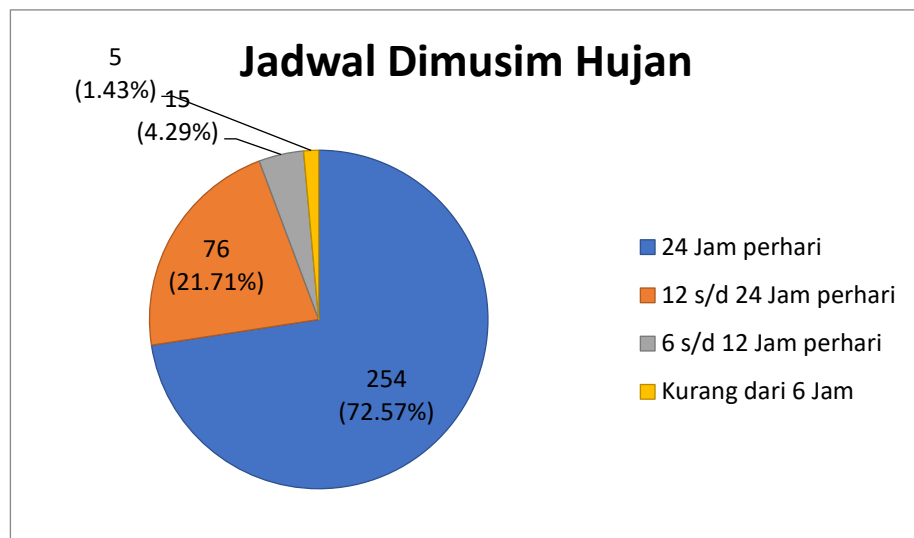
3.3.1.1 Kepuasan terhadap penjadwalan pengaliran air

Pendistribusian air ke pelanggan merupakan prioritas pelayanan bagi PERUMDAM Mojopahit Mojokerto, setiap ada permasalahan yang berhubungan dengan kelancaran distribusi air maka perbaikan akan segera dilaksanakan. Hasil survey menunjukkan sebesar 71,71% mendapatkan air 24 jam di musim kemarau dan 72,57% mendapatkan air 24 jam di musim penghujan seperti terlihat pada diagram berikut;

Gambar 8 : perolehan aliran air di musim kemarau



Gambar 9 : perolehan aliran air di musim penghujan



Tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga terhadap penjadwalan aliran air disajikan dalam tabel dibawah ;

Tabel 6 : Kepuasan terhadap penjadwalan aliran air

No	Tingkat Kepuasan	Kemarau	Hujan	%
1	Tidak memuaskan	6,9%	2,6%	4,75%
2	Memuaskan	44,3%	52,9%	48,6%
3	Sangat memuaskan	47,4%	44,3%	45,85%

3.3.1.2 Kepuasan terhadap aspek kualitas air, kuantitas air & kontinuitas air

Selain kelancaran pendistribusian air, kualitas air juga menjadi perhatian

utama bagi PERUMDAM Mojopahit Mojokerto. Hal ini ditunjukkan pada hasil survey bahwa sebesar 41,1% menyatakan sangat memuaskan, 56,6% menyatakan memuaskan dan 1,1% menyatakan tidak memuaskan dan 1,1% tidak tahu. Tabel dibawah berturut turut menunjukkan tingkat kepuasan terhadap kualitas air, kuantitas air dan kontiunitas air.

Tabel 7 : Kepuasan terhadap kualitas air

No	Tingkat Kepuasan	%
1	Tidak memuaskan	1,1%
2	Memuaskan	41,1%
3	Sangat memuaskan	56,6%
4	Tidak tahu	1,1%

Tingkat kepuasan terhadap kuantitas air tersaji pada tabel dibawah ini;

Tabel 8 : Kepuasan terhadap kuantitas air

No	Tingkat kepuasan	%
1	Tidak memuaskan	2,6%
2	Memuaskan	62,6%
3	Sangat memuaskan	32,3%
4	Tidak tau	2,6%

Tingkat kepuasan terhadap kontiunitas air tersaji pada tabel dibawah ini;

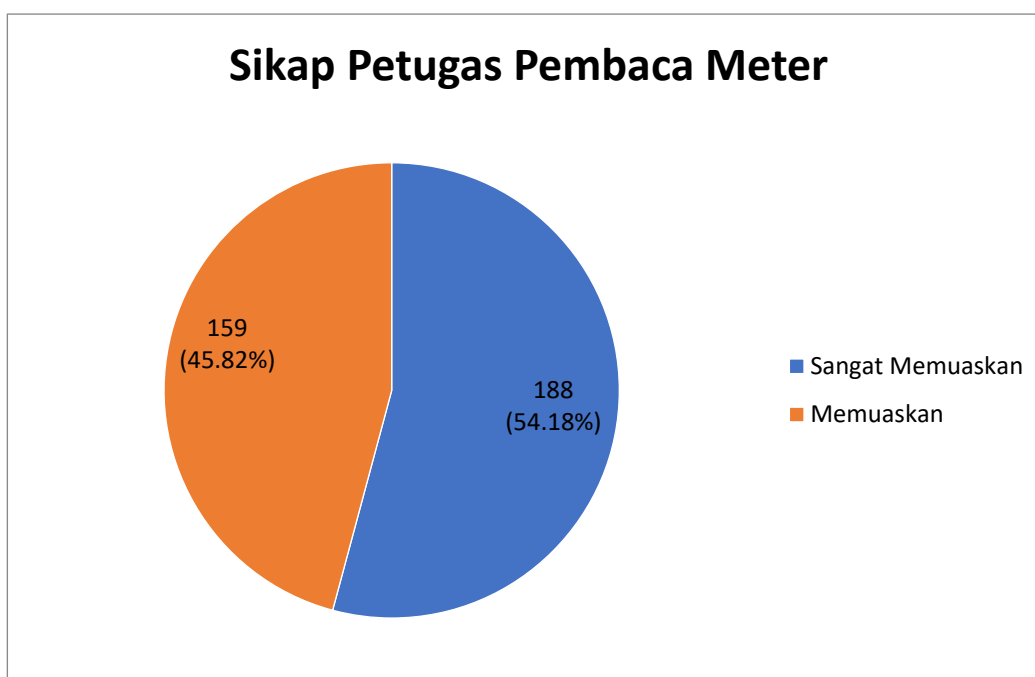
Tabel 9 : Kepuasan terhadap kontinuitas air

No	Tingkat kepuasan	%
1	Tidak memuaskan	3,7%
2	Memuaskan	62,3%
3	Sangat memuaskan	31,1%
4	Tidak tahu	2,9%

3.3.1.3 Kepuasan terhadap aspek meter air

Indikator kepuasan terhadap aspek meter air juga meliputi tentang bagaimana sikap petugas pembaca meter kepada pelanggan karena hal ini saling berkaitan disamping kondisi meter air itu sendiri. Hasil survey menunjukkan bahwa sebesar 54,18% pelanggan merasa sangat puas dengan sikap petugas pembaca meter sedangkan 45,82% pelanggan merasa puas. Seperti tampak pada diagram berikut ;

Gambar 10 : kepuasan terhadap sikap petugas pembaca meter



Sedangkan tingkat kepuasan terhadap kondisi meter air disajikan pada tabel di bawah ;

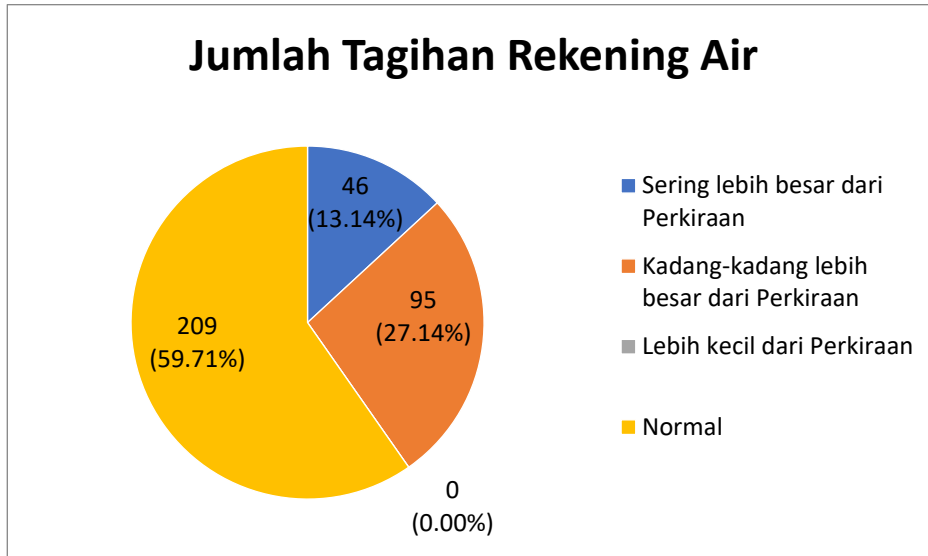
Tabel 10 : Kepuasan terhadap kondisi meter air

No	Tingkat kepuasan	%
1	Tidak memuaskan	0,3%
2	Memuaskan	63,1%
3	Sangat memuaskan	35,1%
4	Tidak tahu	1,4%

3.3.1.4 Kepuasan terhadap system penagihan dan prosedur pembayaran

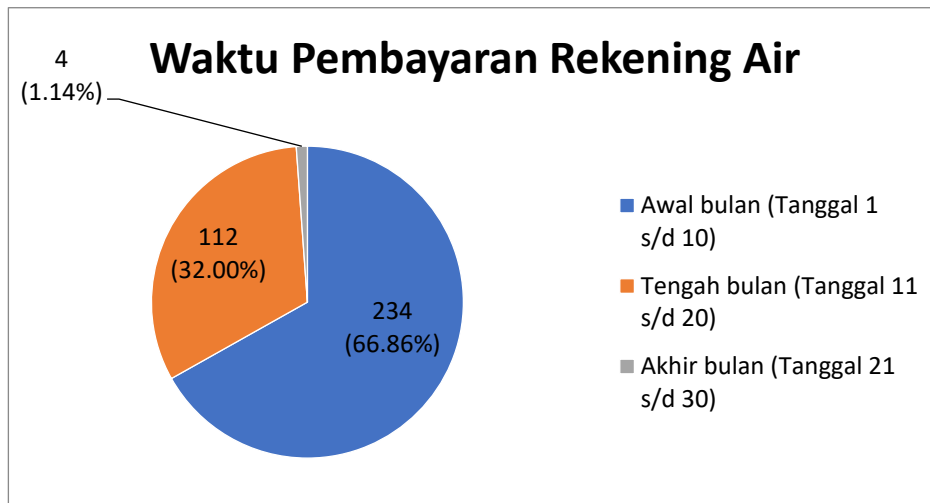
Hasil survey terhadap system penagihan menunjukkan sebesar 59,71% pelanggan menyatakan normal, 13,14% menyatakan sering lebih besar dari perkiraan, 27,14% menyatakan kadang lebih besar dari perkiraan. Hal ini bisa dilihat dari diagram berikut ;

Gambar 11 : kepuasan terhadap jumlah tagihan rekening air



Selanjutnya pelanggan lebih suka membayar rekening air di awal bulan yaitu antara tanggal 1 s/d tanggal 10 sebesar 66,86%, yang membayar antara tanggal 11 s/d tanggal 20 sebesar 32% dan yang membayar antara tanggal 21 s/d tanggal 30 sebesar 1,14% seperti tampak pada diagram berikut ;

Gambar 12 : waktu pembayaran rekening air



Dari aspek system penagihan dan prosedur pembayaran menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan cukup tinggi yaitu sebesar 22,6% menyatakan sangat puas, 76,9% menyatakan memuaskan dan 0,3% menjawab tidak tahu. Data tersebut tersaji pada tabel dibawah ini ;

Tabel 11 : Kepuasan terhadap sistim penagihan dan prosedur pembayaran

No	Tingkat kepuasan	%
1	Tidak memuaskan	0,36%
2	Memuaskan	76,9%
3	Sangat memuaskan	22,6%
4	Tidak tahu	0,3%

3.3.1.5 Kepuasan terhadap aspek perbaikan dan pemeliharaan

Penanganan terhadap gangguan yang terjadi pada instalasi jaringan menjadi perhatian serius bagi PERUMDAM Mojopahit Mojokerto. Hal ini dibuktikan dengan adanya aplikasi pengaduan yang mana pelanggan bisa melaporkan gangguan yang terjadi dengan cepat melalui nomor aduan yang sudah ditentukan. Selanjutnya proses aduan bisa dimonitor oleh bagian terkait untuk percepatan penanganan. Hal ini terbukti dari hasil survey yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan pada tabel di bawah ini ;

Tabel 12 : Kepuasan terhadap perbaikan dan pemeliharaan

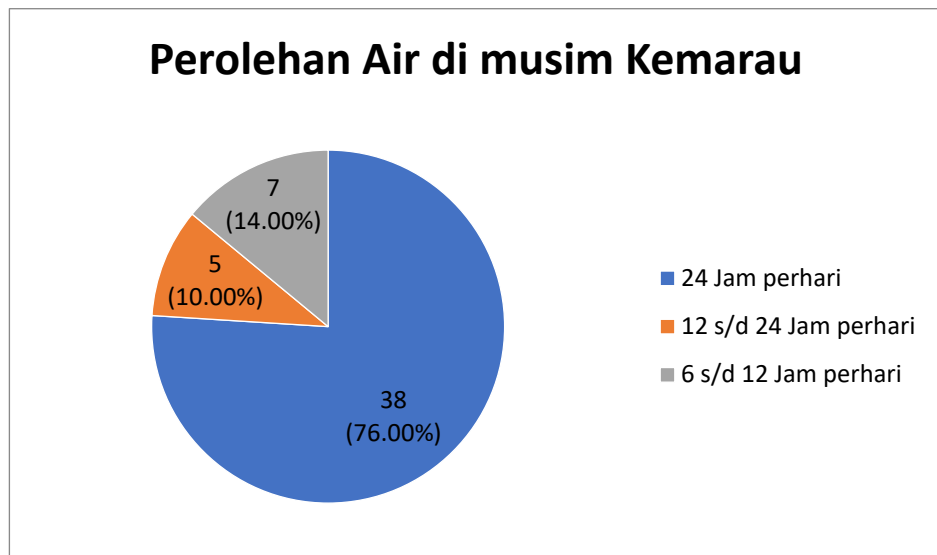
No	Tingkat kepuasan	Laporan kerusakan	waktu perbaikan	Kesigapan perumdam
1	Tidak memuaskan	1,7%	5,1%	1,7%
2	Memuaskan	73,7%	70,9%	77,7%
3	Sangat memuaskan	24,6%	24,0%	20,3%
4	Tidak tahu	0%	0%	0,3%

3.3.2 Kepuasan terhadap pelayanan Perumdam untuk pelanggan non rumah tangga

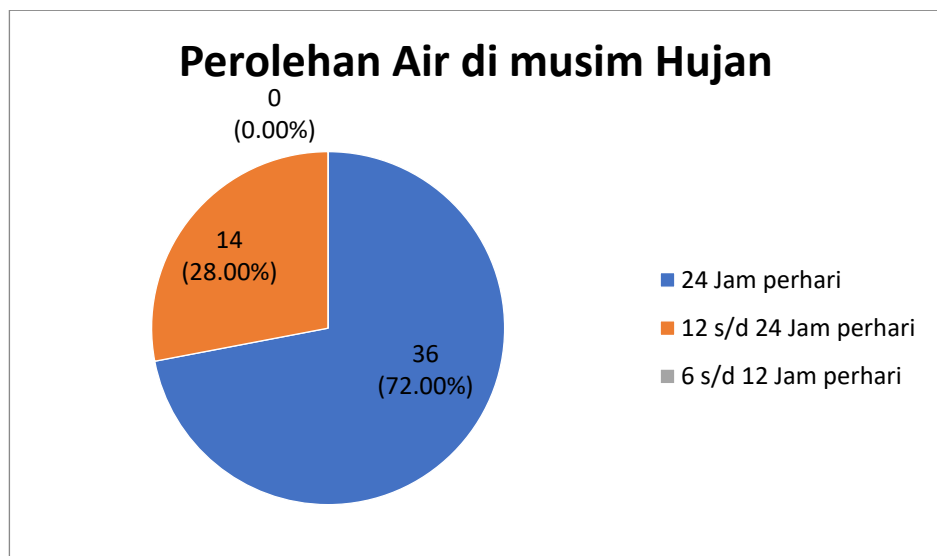
3.3.2.1 Kepuasan terhadap penjadwalan pengaliran air

Hasil survey terhadap penjadwalan air pada pelanggan non rumah tangga menunjukkan bahwa perolehan air 24 jam perhari di musim penghujan mengalami sedikit penurunan. Hal ini disebabkan Ketika musim penghujan sering ada gangguan di wilayah sumber terdampak longsor sehingga berpengaruh pada pendistribusian air ke pelanggan seperti tampak pada diagram di bawah ;

Gambar 13 : perolehan air di musim kemarau



Gambar 14 : perolehan air di musim penghujan



Tingkat kepuasan terhadap penjadwalan air tersaji pada tabel di bawah;

Tabel 13 : Kepuasan terhadap penjadwalan air

No	Tingkat kepuasan	Perolehan air musim kemarau	Perolehan air musim penghujan
1	Tidak memuaskan	6,0%	0%
2	Memuaskan	22%	56%
3	Sangat memuaskan	52%	44%
4	Tidak tahu	0%	0%

3.2.2.2 Kepuasan terhadap aspek kualitas air, kuantitas air & kontiunitas air

Kepuasan terhadap kualitas air, kuantitas air dan kontiunitas air tersaji pada tabel dibawah ini ;

Tabel 14 : Kepuasan terhadap kualitas, kuantitas & kontiunitas air

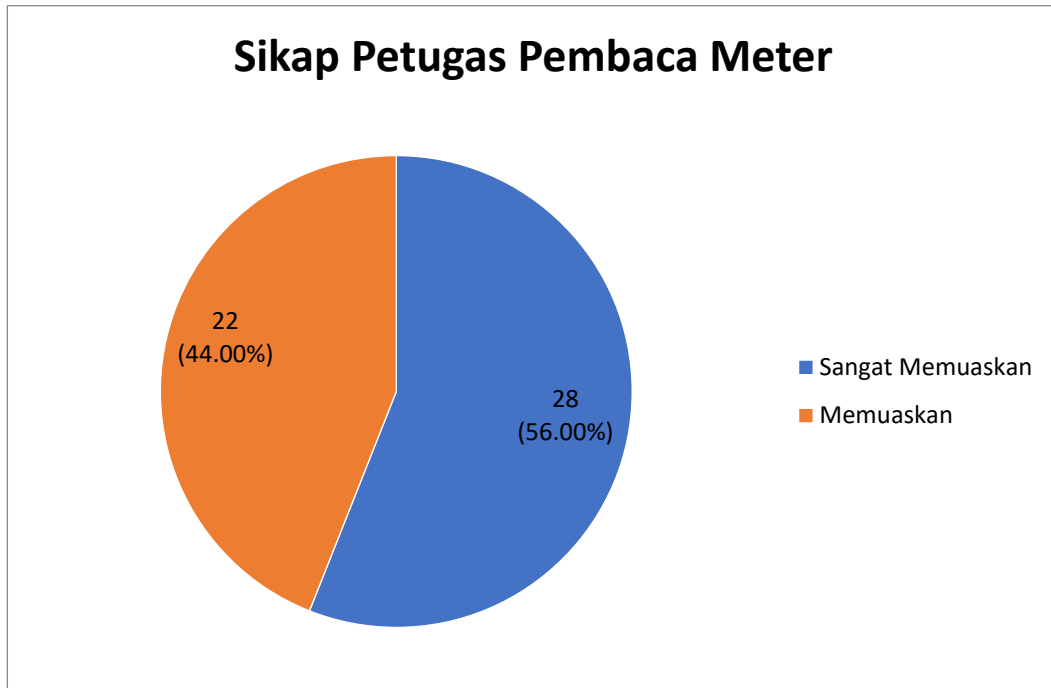
No	Tingkat kepuasan	kualitas air	kuantitas air	kontiunitas air
1	Tidak memuaskan	0%	2%	2%
2	Memuaskan	56%	66%	64%
3	Sangat memuaskan	44%	32%	34%
4	Tidak tahu	0%	0%	0%

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap aspek diatas masih cukup tinggi yaitu sekitar 98%, sedangkan yang menyatakan tidak puas hanya 2%.

3.3.2.3 Kepuasan terhadap aspek meter air

Rata-rata pelanggan non rumah tangga merasa puas dengan sikap petugas pembaca meter air. Hal ini ditunjukkan dari hasil survey bahwa 56% menyatakan sangat puas dan 44% menyatakan puas seperti terlihat pada diagram di bawah ini;

Gambar 15 : kepuasan terhadap sikap petugas pembaca meter air



Sedangkan tingkat kepuasan terhadap kondisi meter air disajikan pada tabel di bawah ;

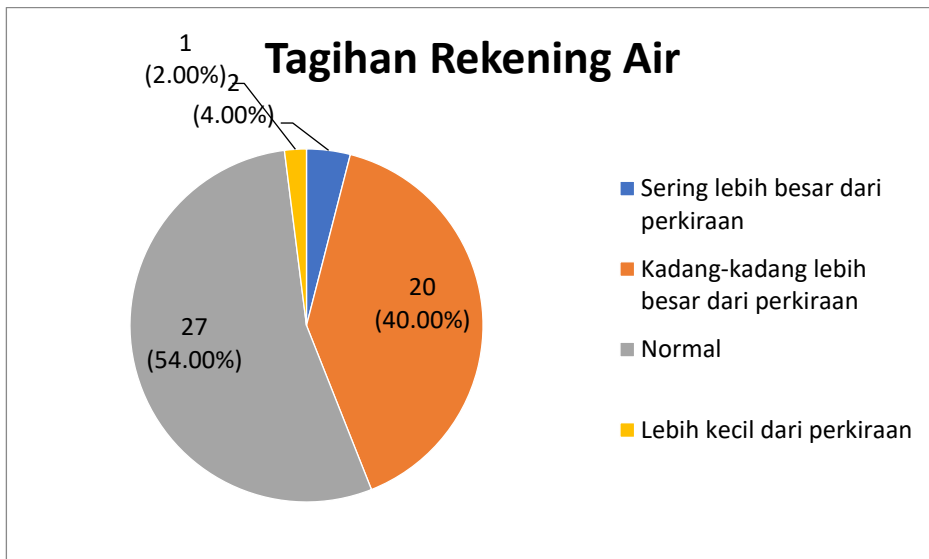
Tabel 15 : Kepuasan terhadap kondisi meter air

No	Tingkat kepuasan	%
1	Tidak memuaskan	0%
2	Memuaskan	62%
3	Sangat memuaskan	38%
4	Tidak tahu	0%

3.3.2.4 Kepuasan terhadap system penagihan dan prosedur pembayaran

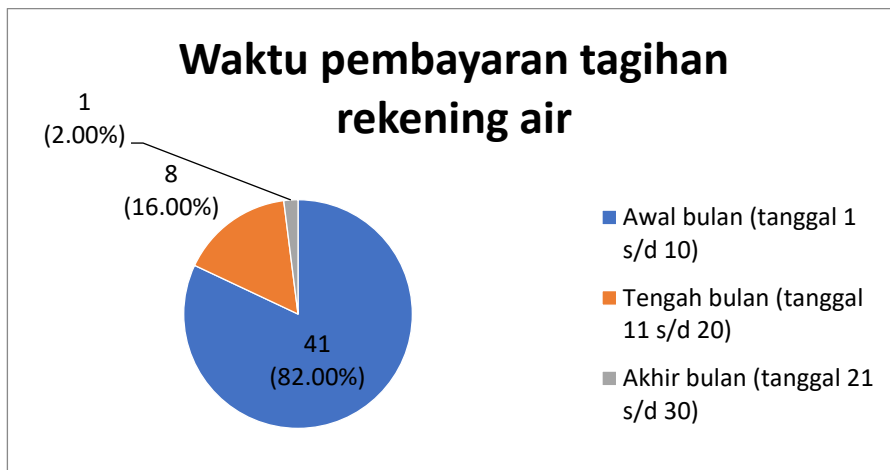
Hasil survey kepada pelanggan non rumah tangga terhadap tagihan rekening air menunjukkan sebesar 54% pelanggan menyatakan normal, 4% menyatakan sering lebih besar dari perkiraan dan 40% menyatakan kadang lebih besar dari perkiraan.

Gambar 16 : tagihan rekening air



Pembayaran rekening air di awal bulan yaitu antara tanggal 1 s/d tanggal 10 sebesar 82%, yang membayar antara tanggal 11 s/d tanggal 20 sebesar 16% dan yang membayar antara tanggal 21 s/d tanggal 30 sebesar 2% seperti tampak pada diagram berikut ;

Gambar 17 : waktu pembayaran rekening air



Secara keseluruhan tingkat kepuasan terhadap system penagihan dan prosedur pembayaran bisa dilihat pada tabel di bawah ini ;

Tabel 16 : Kepuasan terhadap sistim penagihan dan prosedur pembayaran

No	Tingkat kepuasan	%
1	Tidak memuaskan	0%
2	memuaskan	74%
3	Sangat memuaskan	26%
4	Tidak tahu	0%

3.3.2.5 Kepuasan terhadap aspek perbaikan dan pemeliharaan

Tingkat kepuasan terhadap aspek perbaikan dan pemeliharaan pada pelanggan non rumah tangga tidak jauh berbeda dengan hasil survey kepada pelanggan rumah tangga. Tabel dibawah ini menunjukkan kalau pelanggan merasa puas terhadap layanan PERUMDAM Mojopahit Mojokerto.

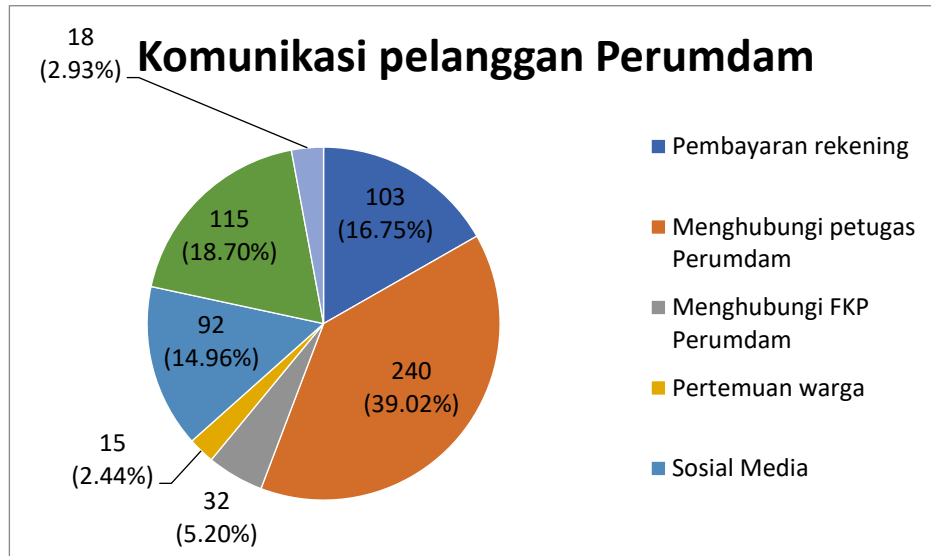
Tabel 17 : Kepuasan terhadap perbaikan dan pemeliharaan

No	Tingkat kepuasan	Laporan kerusakan	waktu perbaikan	Kesigapan perumdam
1	Tidak memuaskan	0%	3%	0%
2	Memuaskan	74%	66%	74%
3	Sangat memuaskan	26%	20%	24%
4	Tidak tahu	0%	0%	2%

3.4 Kontak / Komunikasi dengan Perumdam

Untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan maka perlu terjalin komunikasi yang baik antara pelanggan dengan PERUMDAM Mojopahit Mojokerto disamping itu dengan komunikasi yang baik maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Hasil survey menunjukkan pelanggan lebih sering melakukan komunikasi dengan cara menghubungi petugas PERUMDAM yaitu sebesar 39%, melalui sosial media yaitu sebesar 15% dan juga Ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening air sebesar 17% seperti tampak pada diagram di bawah ini;

Gambar 18 : komunikasi pelanggan Perumdam



3.5 Perbandingan Terhadap Pelayanan Lainnya

Perbandingan terhadap pelayanan lainnya dilakukan terhadap pelayanan PLN karena seluruh responden survey kali ini juga merupakan pelanggan PLN. Hasil survey disajikan pada tabel di bawah ;

Tabel 18 : perbandingan terhadap pelayanan lainnya

No	Tingkat kepuasan	pelayanan	pembayaran	perbaikan
1	puas dengan Perumdam	70,9%	74,6%	71,1%
2	sangat puas dengan Perumdam	24,3%	21,7%	23,7%
3	tidak puas dengan Perumdam	0,9%	0,6%	1,7%
4	Tidak tahu	4,0%	3,1%	3,4%

Dari data diatas diperoleh gambaran bahwa sebesar 71% pelanggan puas terhadap layanan PERUMDAM, 75% pelanggan puas dengan system pembayaran PERUMDAM dan 71% pelanggan puas dengan penanganan perbaikan yang dilakukan PERUMDAM.

3.6 Tingkat Kepuasan

Hasil survey kepuasan pelanggan rumah tangga secara menyeluruh disajikan pada tabel di bawah ini ;

Tabel 19 : tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga

No	Tingkat Kepuasan	%
1	Tidak memuaskan	1,7%
2	Memuaskan	74,9%
3	Sangat memuaskan	22,3%
4	Tidak tahu	1,1%

Sedangkan pada pelanggan non rumah tangga secara menyeluruh tersaji pada tabel di bawah ;

Tabel 20 : tingkat kepuasan pelanggan non rumah tangga

No	Tingkat Kepuasan	%
1	Tidak memuaskan	0%
2	Memuaskan	72%
3	Sangat memuaskan	28%
4	Tidak tahu	0%

Dari data diatas maka tingkat kepuasan terhadap seluruh aspek pelayanan baik pelanggan rumah tangga maupun pelanggan non rumah tangga adalah :

- Tidak memuaskan = $(1,7 \% + 0 \%) : 2$
= **0,85 %**
- Memuaskan = $(74,9 \% + 72 \%) : 2$
= **73,45 %**
- Sangat memuaskan = $(22,3 \% + 28 \%) : 2$
= **25,15 %**
- Tidak tahu = $(1,1 \% + 0 \%) : 2$
= **0,55 %**

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan yang telah dilaksanakan bisa diambil kesimpulan antara lain :

1. Data responden untuk survey kepuasan pelanggan (SKP) sebanyak 400 responden dengan hasil tingkat kepuasan terhadap pelayanan 73,45 % memuaskan.
2. Sumber air yang dipergunakan untuk keperluan sehari hari sebagian besar masih mengandalkan saluran dari Perumdam.
3. Pemakaian air pelanggan rumah tangga terbesar adalah pemakaian antara 10 m³ – 20 m³ sedangkan pelanggan non rumah tangga terbesar pemakaian diatas 30 m³.
4. Pendistribusian air ke pelanggan baik di musim kemarau maupun musim penghujan memuaskan.
5. Tingkat kepuasan terhadap aspek kualitas air, kuantitas air dan kontinuitas air secara umum masih memuaskan baik pada pelanggan rumah tangga maupun pelanggan non rumah tangga.
6. Penanganan terhadap laporan kerusakan, waktu perbaikan dan kesigapan petugas perbaikan mencapai angka diatas 70 % pelanggan menyatakan puas. Sedangkan lebih dari 26 % sudah menyatakan sangat puas dengan penanganan aduan.

4.2 Rekomendasi

1. Pelayanan di PERUMDAM Mojopahit Mojokerto perlu lebih ditingkatkan terutama di unsur pendistribusian air dan pelayanan perbaikan untuk percepatan penanganan.
2. Perlu adanya evaluasi terhadap pemakaian air di bawah 10 m³. Berdasarkan hasil survey pemakaian air di bawah 10 m³ pelanggan rumah tangga sebesar 21,1% dan untuk pelanggan non rumah tangga sebesar 22%.

DATA RESPONDEN

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Wilayah	Desa	ID Tarif	Cater
1	0209040015	SUGIATI	GONDANG	KEBONTUNGGUL	R3	ABDURAHMAN
2	0210010026	SUHARDJO	GONDANG	GONDANG	R3	ABDURAHMAN
3	0210010047	SUNARTO	GONDANG	GONDANG	R3	ABDURAHMAN
4	0210020101	ASNAWI TOBING	GONDANG	GONDANG	R4	ABDURAHMAN
5	0210030053	ISMAK	GONDANG	GONDANG	R3	ABDURAHMAN
6	0210040046	MAHFUD ARI SAFUDIN	GONDANG	GONDANG	R4	ABDURAHMAN
7	0210050022	MASJID AL HIDAYAH	GONDANG	GONDANG	S2	ABDURAHMAN
8	0210050073	M.YUSUF	GONDANG	GONDANG	R3	ABDURAHMAN
9	0210050077	AKH.ZAINAL ARIFIN	GONDANG	GONDANG	R4	ABDURAHMAN
10	0210050082	SHOFIYAH	GONDANG	GONDANG	R3	ABDURAHMAN
11	0210050095	SUDARSONO	GONDANG	GONDANG	R4	ABDURAHMAN
12	0210060087	TIARAH	GONDANG	GONDANG	R3	ABDURAHMAN
13	0212010008	PONADI	GONDANG	POHJEJER	R4	ABDURAHMAN
14	0212020045	SUHARNI	GONDANG	POHJEJER	R3	ABDURAHMAN
15	0212020059	SUBAGIYO	GONDANG	POHJEJER	N2	ABDURAHMAN
16	0212020064	HERU BUDI SANJAYA	GONDANG	POHJEJER	R4	ABDURAHMAN
17	0212020154	SEGER WARAS	GONDANG	POHJEJER	R3	ABDURAHMAN
18	0212020173	ROCHIM	GONDANG	POHJEJER	R4	ABDURAHMAN
19	0212030240	SA'ADAH	GONDANG	POHJEJER	R3	ABDURAHMAN
20	0212040081	ARIF IPUK PURNOMO	GONDANG	POHJEJER	R3	ABDURAHMAN
21	0212050012	AGUS SHOLIQ	GONDANG	POHJEJER	R3	ABDURAHMAN
22	0212050056	SUPARLAN	GONDANG	POHJEJER	R3	ABDURAHMAN

DATA RESPONDEN

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Wilayah	Desa	ID Tarif	Cater
1	0101010012	HERI AGUNG	JATIREJO	DINOYO	R4	ALFIAN
2	0101010064	RIRIN SUDIACHRINI, S.Pd	JATIREJO	SUMENGKO	R4	ALFIAN
3	0211010015	UNTOMO	GONDANG	WONOPLOSO	R3	ALFIAN
4	0211010017	PURWANTO	GONDANG	WONOPLOSO	R3	ALFIAN
5	0211010103	MISTI	GONDANG	WONOPLOSO	R3	ALFIAN
6	0211020179	MUSAMMAH	GONDANG	WONOPLOSO	R3	ALFIAN
7	0211020220	ANWAR ROKIM	GONDANG	WONOPLOSO	R3	ALFIAN
8	0211040090	AMINAH	GONDANG	WONOPLOSO	R3	ALFIAN
9	0211050089	BUDRODI	GONDANG	WONOPLOSO	R3	ALFIAN
10	0218010002	RUSANTO/B.KASTINI	GONDANG	CENTONG	R4	ALFIAN
11	0218010069	ANIK SUMINI	GONDANG	CENTONG	R3	ALFIAN
12	0218010107	DENOK MAYANGSARI	GONDANG	CENTONG	R3	ALFIAN
13	0218020022	SUNGATMINAH/ YANAH	GONDANG	CENTONG	R3	ALFIAN
14	0218020135	INDAH PERWATI MUQAROMAH	GONDANG	CENTONG	R3	ALFIAN
15	0218030061	MUJIATI	GONDANG	CENTONG	R3	ALFIAN
16	0218030082	MOH.AMIR MAHFOT	GONDANG	CENTONG	R3	ALFIAN
17	0218040025	JUNAIDI	GONDANG	CENTONG	R3	ALFIAN
18	0218040049	JOKO SUTRISNO	GONDANG	CENTONG	R3	ALFIAN
19	1001020015	KHAIRIL ANWAR	BANGSAL	BANGSAL	R4	ALFIAN
20	1001020024	RELDA WIDAYANTI	BANGSAL	BANGSAL	R3	ALFIAN
21	1213010003	SPBU / NADIYA FORMA ZULFA	TROWULAN	TROWULAN	N2	ALFIAN
22	1213010004	PT. CALVARY ABADI PRECAST	TROWULAN	TROWULAN	I2	ALFIAN

DATA RESPONDEN
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Wilayah	Desa	ID Tarif	Cater
1	0716010075	ULIANA	KUTOREJO	PAYUNGREJO	R3	ALI ZAKARIYA
2	0716020055	ANDIYARTO WIDJAJATNARKO	KUTOREJO	PAYUNGREJO	R4	ALI ZAKARIYA
3	0716030006	NGATENI	KUTOREJO	PAYUNGREJO	R4	ALI ZAKARIYA
4	0716040065	AHMAD RUDIN MUSTHOFA	KUTOREJO	PAYUNGREJO	R3	ALI ZAKARIYA
5	0716060107	KHUSNAN	KUTOREJO	PAYUNGREJO	R3	ALI ZAKARIYA
6	0716070003	EKI SETYOWATI	KUTOREJO	PAYUNGREJO	R4	ALI ZAKARIYA
7	1104010012	IMRON KAMSARI	PURI	BANJARAGUNG	R3	ALI ZAKARIYA
8	1104020008	ANING SURYANINGSIH	PURI	BANJARAGUNG	R3	ALI ZAKARIYA
9	1301010257	PITONO	SOOKO	SOOKO	R4	ALI ZAKARIYA
10	1301010572	CLARICE BEAUTY MOJOKERTO	SOOKO	SOOKO	N1	ALI ZAKARIYA
11	1301020001	MOCH. HARIYANTO, SE	SOOKO	SOOKO	R3	ALI ZAKARIYA
12	1301060027	ACHMAD ASA NISWARA	SOOKO	SOOKO	R3	ALI ZAKARIYA
13	1302010105	SUMARNO	SOOKO	JAPAN	R4	ALI ZAKARIYA
14	1302010109	TK PLUS TUNAS BANGSA	SOOKO	JAPAN	S2	ALI ZAKARIYA
15	1302010339	ARIFIN	SOOKO	JAPAN	R4	ALI ZAKARIYA
16	1302010430	RINATIN	SOOKO	JAPAN	R4	ALI ZAKARIYA
17	1302010502	Dra. WIWIK HENDARWATI	SOOKO	JAPAN	R3	ALI ZAKARIYA
18	1304010042	MAKORAMIL 0815/03	SOOKO	BRANGKAL	P3	ALI ZAKARIYA
19	1801060001	AKHMAD JUNAEDI	MOJOANYAR	JABON	R3	ALI ZAKARIYA
20	0701030026	WARDI M	KUTOREJO	KUTOREJO	R4	ALI ZAKARIYA
21	0701030029	RINI DWI A	KUTOREJO	KUTOREJO	R4	ALI ZAKARIYA
22	0701050041	ZAIMUN MUBADAR	KUTOREJO	KUTOREJO	R4	ALI ZAKARIYA

DATA RESPONDEN

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Wilayah	Desa	ID Tarif	Cater
1	1405010007	PERUM ALMA/JOKO E	GEDEG	SIDOHARJO	R3P	ARGA PRATAMA
2	1601010130	ASMILAH	JETIS	JETIS	R3P	ARGA PRATAMA
3	1601020117	WAHYU PRIYOK	JETIS	JETIS	R3P	ARGA PRATAMA
4	1601020118	GATOT SIH PAMBIDI	JETIS	JETIS	R3P	ARGA PRATAMA
5	1601020148	MOCH.KHUIRUL ANWAR	JETIS	JETIS	R3P	ARGA PRATAMA
6	1601020247	TOTOK BUDI SANTOSO	JETIS	JETIS	R3P	ARGA PRATAMA
7	1601040175	SUJARWARTO	JETIS	JETIS	R3P	ARGA PRATAMA
8	1601060006	SARMAN	JETIS	JETIS	R3P	ARGA PRATAMA
9	1601070011	SLAMET SANTOSO	JETIS	JETIS	R3P	ARGA PRATAMA
10	1611010008	ARIF WAHYUDI	JETIS	CANGGU	R3P	ARGA PRATAMA
11	1611010062	DJOKO LEGOWO	JETIS	CANGGU	R3P	ARGA PRATAMA
12	1611010143	MERIYANTO SUPRIHARTONO	JETIS	CANGGU	R3P	ARGA PRATAMA
13	1611010153	SULKAN	JETIS	CANGGU	R3P	ARGA PRATAMA
14	1611010234	MUSLIMIN	JETIS	CANGGU	R3P	ARGA PRATAMA
15	1611010235	RONY TEGUH ARIANTO	JETIS	CANGGU	N1P	ARGA PRATAMA
16	1611010252	SITI HASANAH	JETIS	CANGGU	R4P	ARGA PRATAMA
17	1611020030	SUNARTO	JETIS	CANGGU	R3P	ARGA PRATAMA
18	1611020043	DWI JAYANTI	JETIS	CANGGU	R3P	ARGA PRATAMA
19	1611020070	JUWARNO	JETIS	CANGGU	R3P	ARGA PRATAMA
20	1611020479	MUSHOLLA ALKAUSAR	JETIS	CANGGU	S2P	ARGA PRATAMA
21	1612010045	KUSYONO	JETIS	KUPANG	N1P	ARGA PRATAMA
22	1612010050	SUPADIG	JETIS	KUPANG	R3P	ARGA PRATAMA

DATA RESPONDEN
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Wilayah	Desa	ID Tarif	Cater
1	0311040044	SLAMET HARIYANTO	PACET	KURIPANSARI	R3	ARIESTHIO
2	0311040124	AGUS SUPRIYANTO	PACET	KURIPANSARI	R3	ARIESTHIO
3	0311050064	RIAMAN	PACET	KURIPANSARI	R3	ARIESTHIO
4	0702010020	MISKAN	KUTOREJO	KARANGDIENG	R4	ARIESTHIO
5	0710010030	M.ATIP	KUTOREJO	PESANGGRAHAN	S2	ARIESTHIO
6	0710010125	PT. ANEKA NUSARASA	KUTOREJO	PESANGGRAHAN	I1	ARIESTHIO
7	0710010198	TRIANA	KUTOREJO	PESANGGRAHAN	R3	ARIESTHIO
8	0710020028	A S R I	KUTOREJO	PESANGGRAHAN	R3	ARIESTHIO
9	0710020033	NUR QOMARIYAH	KUTOREJO	PESANGGRAHAN	R3	ARIESTHIO
10	0710030209	USWATUN HASANAH	KUTOREJO	PESANGGRAHAN	R3	ARIESTHIO
11	0710030223	SITI MAIMUNAH	KUTOREJO	PESANGGRAHAN	R3	ARIESTHIO
12	0710030252	RULLY ARDIAN	KUTOREJO	PESANGGRAHAN	R3	ARIESTHIO
13	0710040124	TOMI MISHBAHUL MUNIR	KUTOREJO	PESANGGRAHAN	R3	ARIESTHIO
14	0710050031	LILIS TRI SUNARTI	KUTOREJO	PESANGGRAHAN	R3	ARIESTHIO
15	0710060072	YULIA MARSITA	KUTOREJO	PESANGGRAHAN	R3	ARIESTHIO
16	0710060088	CAHYO HERJUNO	KUTOREJO	PESANGGRAHAN	R4	ARIESTHIO
17	0715010052	MUHAMMAD SABRON	KUTOREJO	KERTOSARI	R4	ARIESTHIO
18	0715010072	MUSTAIN	KUTOREJO	KERTOSARI	R4	ARIESTHIO
19	0715030018	SAIDAH	KUTOREJO	KERTOSARI	R3	ARIESTHIO
20	0715030028	SUPARNO	KUTOREJO	KERTOSARI	R3	ARIESTHIO
21	0715030051	KASIM	KUTOREJO	KERTOSARI	R3	ARIESTHIO
22	0819070021	BUDI KUSUMO.	MOJOSARI	SAWAHAN	N1	ARIESTHIO

DATA RESPONDEN

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Kecamatan	Desa	ID Tarif	Cater
1	0301020065	WARTIYAH	PACET	PACET	R3	ARIS ARDIANTO
2	0301020076	JAPAR	PACET	PACET	R3	ARIS ARDIANTO
3	0301020155	UMUL ASLAMAH	PACET	PACET	R3	ARIS ARDIANTO
4	0301040027	NURUL M	PACET	PACET	R3	ARIS ARDIANTO
5	0301040035	ABD. GOFUR	PACET	PACET	R3	ARIS ARDIANTO
6	0301050029	HOTEL SRIWIJAYA	PACET	PACET	N2	ARIS ARDIANTO
7	0301050462	WARSINI	PACET	PACET	R3	ARIS ARDIANTO
8	0301050475	ABD.SOMAD C	PACET	PACET	R3	ARIS ARDIANTO
9	0301050688	DIAN RIZKY	PACET	PACET	R3	ARIS ARDIANTO
10	0301050854	SITI NUR AISAH	PACET	PACET	R3	ARIS ARDIANTO
11	0302010088	MUSHOLLAH	PACET	SAJEN	S2	ARIS ARDIANTO
12	0302010140	RUBIYONO, SE	PACET	SAJEN	R3	ARIS ARDIANTO
13	0302010145	MUSHOLLAH AR-ROHMAN	PACET	SAJEN	S2	ARIS ARDIANTO
14	0302010148	SUTRISNO B	PACET	SAJEN	R4	ARIS ARDIANTO
15	0302010180	KUNAH M	PACET	SAJEN	R3	ARIS ARDIANTO
16	0302010220	SUWADJI	PACET	SAJEN	R3	ARIS ARDIANTO
17	0302010279	NAUMI	PACET	SAJEN	R3	ARIS ARDIANTO
18	0319010026	ARIMAN	PACET	SUMBERKEMBAR	R3	ARIS ARDIANTO
19	0319010032	SUNARDI	PACET	SUMBERKEMBAR	R3	ARIS ARDIANTO
20	0319010070	KATAM	PACET	SUMBERKEMBAR	R3	ARIS ARDIANTO
21	0319040045	ANTON	PACET	SUMBERKEMBAR	R3	ARIS ARDIANTO
22	0319040092	SUTANTI	PACET	SUMBERKEMBAR	R3	ARIS ARDIANTO
23	0319050061	NURYADI	PACET	SUMBERKEMBAR	R3	ARIS ARDIANTO

DATA RESPONDEN
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Kecamatan	Desa	ID Tarif	Cater
1	0201010026	SUTOYO, SH, MM	GONDANG	PUGERAN	R3	BAGUS
2	0201010090	PUTUT JUMANTORO	GONDANG	PUGERAN	R4	BAGUS
3	0201010100	KUSNADI	GONDANG	PUGERAN	R3	BAGUS
4	0203010050	SUWARI	GONDANG	KARANGKUTEN	R3	BAGUS
5	0203010052	KASPAR	GONDANG	KARANGKUTEN	R3	BAGUS
6	0203010059	PRIYONO AGUNG DWI KORAWAN	GONDANG	KARANGKUTEN	R2	BAGUS
7	0216010004	DARYONO	GONDANG	PADI	R3	BAGUS
8	0216010016	TRIMO	GONDANG	PADI	R3	BAGUS
9	0216020014	RIADI	GONDANG	PADI	R3	BAGUS
10	0216020131	DANI PURWADI	GONDANG	PADI	R3	BAGUS
11	0216030016	SAMPIT	GONDANG	PADI	R3	BAGUS
12	0216030018	KAMARI	GONDANG	PADI	R3	BAGUS
13	0216030023	S U N A N	GONDANG	PADI	R3	BAGUS
14	0216030034	NGATEMAN /MUSHOLLAH	GONDANG	PADI	S2	BAGUS
15	0216030062	PT. MUSTIKA TEMBAKAU INDO	GONDANG	PADI	I1	BAGUS
16	0217010021	M.JAINURI	GONDANG	BAKALAN	R3	BAGUS
17	0217010031	HIDRAN UMUM II	GONDANG	BAKALAN	S1	BAGUS
18	0217010033	KHOIRUL MA ARIF	GONDANG	BAKALAN	R4	BAGUS
19	0217010089	NOVITA RIANI	GONDANG	BAKALAN	R4	BAGUS
20	0217020037	NUR NGADI	GONDANG	BAKALAN	R3	BAGUS
21	0217020147	BAKHRUL ULUM. 2	GONDANG	BAKALAN	R3	BAGUS
22	0217020187	SUTIANI	GONDANG	BAKALAN	R3	BAGUS

DATA RESPONDEN

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Kecamatan	Desa	ID Tarif	Cater
1	1719010003	ERNAWATI	DAWARBLANDONG	BALONGTUNJUNG	R3P	HANDOKO EKO
2	1719010078	SUHARTO/ BALAI DESA	DAWARBLANDONG	BALONGTUNJUNG	P1P	HANDOKO EKO
3	1719030044	SAMSUDIN	DAWARBLANDONG	BALONGTUNJUNG	R3P	HANDOKO EKO
4	1721040044	RUMANI	DAWARBLANDONG	GLINDAH	R3P	HANDOKO EKO
5	1722010064	NURADI	DAWARBLANDONG	BULANGKULON	R3P	HANDOKO EKO
6	1722020017	ANUWAR	DAWARBLANDONG	BULANGKULON	R3P	HANDOKO EKO
7	1722020046	MOH SAIFULLOH	DAWARBLANDONG	BULANGKULON	R3P	HANDOKO EKO
8	1722020239	SURITNO	DAWARBLANDONG	BULANGKULON	R3P	HANDOKO EKO
9	1722020240	PIPIT NOVRIDA KHOMSIYAH	DAWARBLANDONG	BULANGKULON	R3P	HANDOKO EKO
10	1722020249	VIVIN HANDAYANI	DAWARBLANDONG	BULANGKULON	R3P	HANDOKO EKO
11	1722030042	MOH LATIF	DAWARBLANDONG	BULANGKULON	R3P	HANDOKO EKO
12	1722030043	NASRUN	DAWARBLANDONG	BULANGKULON	R3P	HANDOKO EKO
13	1723010036	SIKAN	DAWARBLANDONG	BALONGMOJO	R3P	HANDOKO EKO
14	1723020095	RUSLAN	DAWARBLANDONG	BALONGMOJO	R3P	HANDOKO EKO
15	1723020131	TAUFIQ ABIDIN WK	DAWARBLANDONG	BALONGMOJO	R3P	HANDOKO EKO
16	1723020140	SDN BALONGMOJO	DAWARBLANDONG	BALONGMOJO	P1P	HANDOKO EKO
17	1723020141	TK DHARMA WANITA	DAWARBLANDONG	BALONGMOJO	P1P	HANDOKO EKO
18	1723030016	SOFYAN HADI	DAWARBLANDONG	BALONGMOJO	R3P	HANDOKO EKO
19	1723030030	SUPRIAJI	DAWARBLANDONG	BALONGMOJO	R3P	HANDOKO EKO
20	1724040040	SETYA NINGSIH	DAWARBLANDONG	GLURANPLOSO	R3P	HANDOKO EKO
21	1725010003	KARNITI	DAWARBLANDONG	LUNDO	R3P	HANDOKO EKO
22	1725010016	PONIMIN	DAWARBLANDONG	LUNDO	R3P	HANDOKO EKO
23	1725010042	MUDMAINAH	DAWARBLANDONG	LUNDO	R3P	HANDOKO EKO

DATA RESPONDEN

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Kecamatan	Desa	ID Tarif	Cater
1	1613010055	MULIANTI	JETIS	JOLOTUNDO	R3P	HILMI
2	1613010111	HARIANTO	JETIS	JOLOTUNDO	R3P	HILMI
3	1614010009	KHOIRUL ANWAR	JETIS	MOJOREJO	R3P	HILMI
4	1614020070	EKO CAHYANINGSETIO	JETIS	MOJOREJO	R3P	HILMI
5	1615010028	PT. TAE KWANG METECH	JETIS	SAWO	I1P	HILMI
6	1701020009	SUWAJI	DAWARBLANDONG	DAWARBLANDONG	R4P	HILMI
7	1701030003	CHOIRUL HUDA	DAWARBLANDONG	DAWARBLANDONG	R4P	HILMI
8	1701030078	MUHAMMAD REZA AMIRUDDIN	DAWARBLANDONG	DAWARBLANDONG	R4P	HILMI
9	1702030038	SUDIRMAN	DAWARBLANDONG	PULOREJO	R3P	HILMI
10	1702030206	PT WIJAYA PRAWIRA PERKASA	DAWARBLANDONG	PULOREJO	I2P	HILMI
11	1702030214	MADAIM	DAWARBLANDONG	PULOREJO	R3P	HILMI
12	1702030285	PT. WAHANA PELITA PERSADA	DAWARBLANDONG	PULOREJO	I2P	HILMI
13	1702040103	SUSNAHENI	DAWARBLANDONG	PULOREJO	R3P	HILMI
14	1703010001	YUDIANTO	DAWARBLANDONG	TALUNBLANDONG	R3P	HILMI
15	1703020028	KITRI	DAWARBLANDONG	TALUNBLANDONG	R3P	HILMI
16	1715010070	MURNI	DAWARBLANDONG	GUNUNGAN	R3P	HILMI
17	1715010075	NURIADI	DAWARBLANDONG	GUNUNGAN	R3P	HILMI
18	1717010037	SAWIANI	DAWARBLANDONG	TEMUIRENG	R3P	HILMI
19	1717010070	IKA AFRIDA / ITA	DAWARBLANDONG	TEMUIRENG	R3P	HILMI
20	1717020064	KASDI	DAWARBLANDONG	TEMUIRENG	R3P	HILMI
21	1717040044	SUTIYANI NINGSIH	DAWARBLANDONG	TEMUIRENG	R3P	HILMI
22	1718010075	UDI WIYONO	DAWARBLANDONG	RANDEGAN	R3P	HILMI

DATA RESPONDEN

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Kecamatan	Desa	ID Tarif	Cater
1	0306010011	KASANI	PACET	KEMBANGSORE	R3	KHAFID
2	0306010039	JONI DODIK KRISTANTO	PACET	KEMBANGSORE	N1	KHAFID
3	0306010157	SUPENO	PACET	KEMBANGSORE	R3	KHAFID
4	0306010199	PUJIATI	PACET	KEMBANGSORE	R3	KHAFID
5	0306020006	LUKATI	PACET	KEMBANGSORE	R3	KHAFID
6	0306020008	DIANA DWI RAHAYU	PACET	KEMBANGSORE	R3	KHAFID
7	0306030024	MASJID MOJOROTO	PACET	KEMBANGSORE	S2	KHAFID
8	0306040162	MARTIPAH	PACET	KEMBANGSORE	R3	KHAFID
9	0312010011	DRS. DHI IN	PACET	BENDUNGANJATI	R3	KHAFID
10	0312050078	ROHIM	PACET	BENDUNGANJATI	R3	KHAFID
11	0318020016	HU/TOYIB	PACET	TANJUNG KENONGO	R3	KHAFID
12	0318020132	ARIFIN	PACET	TANJUNG KENONGO	R3	KHAFID
13	0318020187	SATI SUGIARTI	PACET	TANJUNG KENONGO	R3	KHAFID
14	0318030003	ABDUL KHOLIQ	PACET	TANJUNG KENONGO	R3	KHAFID
15	0318030016	SUHARDI	PACET	TANJUNG KENONGO	R4	KHAFID
16	0318030018	HARMAWATI	PACET	TANJUNG KENONGO	R4	KHAFID
17	0318040013	M. SHOLEH	PACET	TANJUNG KENONGO	R4	KHAFID
18	0318040131	AHMAT SUWANDI	PACET	TANJUNG KENONGO	R3	KHAFID
19	0318040080	MARDIANA	PACET	TANJUNG KENONGO	R3	KHAFID
20	0318050002	JUWARNIK	PACET	TANJUNG KENONGO	R3	KHAFID
21	0318050007	HENRI/KASMINAH	PACET	TANJUNG KENONGO	N1	KHAFID
22	0318050013	SHOLIKAN	PACET	TANJUNG KENONGO	R3	KHAFID

DATA RESPONDEN
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Kecamatan	Desa	ID Tarif	Cater
1	0303010014	GATOT SUKOCO	PACET	KESIMAN TENGAH	R3	PANJI ALI
2	0303010111	NANANG KHOIRUL JALIDI	PACET	KESIMAN TENGAH	R3	PANJI ALI
3	0303010124	ERLIN OKTARINA	PACET	KESIMAN TENGAH	R3	PANJI ALI
4	0303010131	ANJAR RUDIYANTO	PACET	KESIMAN TENGAH	R3	PANJI ALI
5	0305010088	SITI CHOTIJAH	PACET	PANDANARUM	R3	PANJI ALI
6	0305010096	HIDRAN UMUM PANDAN ARUM	PACET	PANDANARUM	S1	PANJI ALI
7	0305010134	IR. WINARKO	PACET	PANDANARUM	N1	PANJI ALI
8	0305010183	ZAINUL FANANI	PACET	PANDANARUM	R3	PANJI ALI
9	0305010206	KUMSIYATI	PACET	PANDANARUM	R3	PANJI ALI
10	0305010243	H.ABD.ROCHMAN	PACET	PANDANARUM	R3	PANJI ALI
11	0305010493	SUPARMAN	PACET	PANDANARUM	R3	PANJI ALI
12	0305010576	WIWIK FARIDA	PACET	PANDANARUM	R3	PANJI ALI
13	0305020031	NGADI	PACET	PANDANARUM	R3	PANJI ALI
14	0305020304	ASMAUL KHUSNAH	PACET	PANDANARUM	R3	PANJI ALI
15	0308010067	HERMAWAN WIDODO	PACET	WARUGUNUNG	R3	PANJI ALI
16	0308010070	NAWAN	PACET	WARUGUNUNG	R3	PANJI ALI
17	0308020060	KRISTIANI	PACET	WARUGUNUNG	R4	PANJI ALI
18	0308020085	KANTOR CAB. AMDK	PACET	WARUGUNUNG	N1	PANJI ALI
19	0308040100	JOKO SUWARNO	PACET	WARUGUNUNG	R3	PANJI ALI
20	0308040114	RENY ERAWASIH	PACET	WARUGUNUNG	R3	PANJI ALI
21	0308040148	WAFIQOH JAMILAH	PACET	WARUGUNUNG	R3	PANJI ALI
22	0308040161	ABDUL FAQIH MASHURIN	PACET	WARUGUNUNG	R3	PANJI ALI
23	0308050076	FENI MUANDARI	PACET	WARUGUNUNG	R3	PANJI ALI

DATA RESPONDEN
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Kecamatan	Desa	ID Tarif	Cater
1	0801030156	EDY SULISTIANTORO/BNA	MOJOSARI	AWANG-AWANG	R4	RIFIN
2	0801030247	SITI NURMAYA AIDA	MOJOSARI	AWANG-AWANG	R3	RIFIN
3	0801030298	NUR LAILIYAH	MOJOSARI	AWANG-AWANG	R3	RIFIN
4	0801030317	SAUDIN	MOJOSARI	AWANG-AWANG	R3	RIFIN
5	0801040057	SUGENG S	MOJOSARI	AWANG-AWANG	R3	RIFIN
6	0801040114	ASMUIN	MOJOSARI	AWANG-AWANG	R3	RIFIN
7	0801040216	HENDRIK ARIFANTO	MOJOSARI	AWANG-AWANG	R3	RIFIN
8	0801050026	JUDI	MOJOSARI	AWANG-AWANG	R3	RIFIN
9	0801050119	ISNAWAN EKO FEBRIONO	MOJOSARI	AWANG-AWANG	R3	RIFIN
10	0801050120	UNTUNG SUGIANTO	MOJOSARI	AWANG-AWANG	R3	RIFIN
11	0812010101	LICHA PURWANDARI	MOJOSARI	RANDUBANGO	R3	RIFIN
12	0812030008	JAUHARI	MOJOSARI	RANDUBANGO	R4	RIFIN
13	0812030053	ABDUL GHOFUR	MOJOSARI	RANDUBANGO	R3	RIFIN
14	0812030128	MUSHOLLAH/DRS.ARYO S	MOJOSARI	RANDUBANGO	S2	RIFIN
15	0812040002	RUDI WIDIYANTO	MOJOSARI	RANDUBANGO	R3	RIFIN
16	0813020030	SUYATNO	MOJOSARI	SEDURI	R3	RIFIN
17	0813030025	SUNJOYO	MOJOSARI	SEDURI	I1	RIFIN
18	0813030029	JAYANTARA S.	MOJOSARI	SEDURI	I2	RIFIN
19	0813030037	HUDI CAHYONO	MOJOSARI	SEDURI	R3	RIFIN
20	0813030044	ARUMAN	MOJOSARI	SEDURI	R3	RIFIN
21	0813060240	SUMIAN	MOJOSARI	SEDURI	R3	RIFIN
22	0816050232	ZUBAIDAH	MOJOSARI	WONOKUSUMO	R3	RIFIN

DATA RESPONDEN
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Wilayah	Desa	ID Tarif	Cater
1	0901010036	HENDRA HARIONO	DLANGGU	DLANGGU	R4	ROZIQIN
2	0901010045	SUDHONO UMBHORO	DLANGGU	DLANGGU	R3	ROZIQIN
3	0901020055	VONNY WIJAYA	DLANGGU	DLANGGU	N1	ROZIQIN
4	0902010106	SULKAN	DLANGGU	NGEMBEH	R3	ROZIQIN
5	0902020014	KANTI	DLANGGU	NGEMBEH	R4	ROZIQIN
6	0902020021	KUSNADI	DLANGGU	NGEMBEH	R3	ROZIQIN
7	0902030020	ATIM	DLANGGU	NGEMBEH	R3	ROZIQIN
8	0902030053	MASJID PULOSARI	DLANGGU	NGEMBEH	S2	ROZIQIN
9	0902030088	RIBUT HERI BASUKI	DLANGGU	NGEMBEH	R3	ROZIQIN
10	0902040007	MUSHOLLAH	DLANGGU	NGEMBEH	S2	ROZIQIN
11	0906010021	NANIK SUWARNI	DLANGGU	POHKECIK	R3	ROZIQIN
12	0906010078	SUMAJI	DLANGGU	POHKECIK	R3	ROZIQIN
13	0909010010	VIVIN AGUSTIN	DLANGGU	KEDUNGGEDE	R3	ROZIQIN
14	0909010069	NINA ISMAYA	DLANGGU	KEDUNGGEDE	R3	ROZIQIN
15	0909020068	SITI ZAHRO	DLANGGU	KEDUNGGEDE	R3	ROZIQIN
16	0909030044	HERMAN	DLANGGU	KEDUNGGEDE	R3	ROZIQIN
17	0909050053	WIL DANI FUTUKHI	DLANGGU	KEDUNGGEDE	R3	ROZIQIN
18	0909060005	SATUPAH	DLANGGU	KEDUNGGEDE	R3	ROZIQIN
19	0909070025	EKA SUSILOWATI	DLANGGU	KEDUNGGEDE	R3	ROZIQIN
20	0909070070	MARINGGA WATY	DLANGGU	KEDUNGGEDE	R3	ROZIQIN
21	1115010045	MUHAMMAD TOHIR	PURI	PURI	R3	ROZIQIN
22	1115020055	HARUN ASHARI	PURI	PURI	R3	ROZIQIN

DATA RESPONDEN
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Wilayah	Desa	ID Tarif	Cater
1	1704020007	SUTIANI	DAWARBLANDONG	CINANDANG	R3P	RISKY
2	1704040131	MASJID DARUSALAM	DAWARBLANDONG	PUCUK	S2P	RISKY
3	1713010011	MASJID	DAWARBLANDONG	BRAYUBLANDONG	S2P	RISKY
4	1713010012	WASIS	DAWARBLANDONG	BRAYUBLANDONG	R3P	RISKY
5	1713010048	NASIB	DAWARBLANDONG	BRAYUBLANDONG	R3P	RISKY
6	1713020017	DATI	DAWARBLANDONG	BRAYUBLANDONG	R3P	RISKY
7	1713020034	PARNI	DAWARBLANDONG	BRAYUBLANDONG	R3P	RISKY
8	1713020061	MATALI	DAWARBLANDONG	BRAYUBLANDONG	R3P	RISKY
9	1713030019	SETU	DAWARBLANDONG	BRAYUBLANDONG	R3P	RISKY
10	1713030033	KUSEN	DAWARBLANDONG	BRAYUBLANDONG	R3P	RISKY
11	1714010001	YULIANTO	DAWARBLANDONG	BANYULEGI	R3P	RISKY
12	1714010004	UNTUNG	DAWARBLANDONG	BANYULEGI	R3P	RISKY
13	1714010013	KOKOH	DAWARBLANDONG	BANYULEGI	R3P	RISKY
14	1714010060	WAGI	DAWARBLANDONG	BANYULEGI	R3P	RISKY
15	1714010111	TITIK MARIANA	DAWARBLANDONG	BANYULEGI	R3P	RISKY
16	1714020009	TARIP	DAWARBLANDONG	BANYULEGI	R3P	RISKY
17	1714020048	ATAS	DAWARBLANDONG	BANYULEGI	R3P	RISKY
18	1714020055	PATREM	DAWARBLANDONG	BANYULEGI	R3P	RISKY
19	1714030032	RANTI	DAWARBLANDONG	BANYULEGI	R3P	RISKY
20	1714030050	PARJO	DAWARBLANDONG	BANYULEGI	R3P	RISKY
21	1714030053	SAIMIN	DAWARBLANDONG	BANYULEGI	R3P	RISKY
22	1716010045	SAUNI	DAWARBLANDONG	MADURESO	R3P	RISKY

DATA RESPONDEN
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Wilayah	Desa	ID Tarif	Cater
1	1501010001	HADI SURIPTO	KEMLAGI	KEMLAGI	R3	WILDAN
2	1501010209	MUHAMMAD KHOIRI	KEMLAGI	KEMLAGI	R3	WILDAN
3	1507010005	SUWINTO	KEMLAGI	MOJOPILANG	R3	WILDAN
4	1507020032	SEPUTRO	KEMLAGI	MOJOPILANG	R3	WILDAN
5	1507030033	AYANG ZHABITA SANY	KEMLAGI	MOJOPILANG	R3	WILDAN
6	1517010017	KARSA I	KEMLAGI	MOJOKUMPUL	R3P	WILDAN
7	1517020002	ASTUTIK	KEMLAGI	MOJOKUMPUL	R3P	WILDAN
8	1517030095	MUHAMMAD HASAN NAHZARANI	KEMLAGI	MOJOKUMPUL	N1P	WILDAN
9	1517030097	DHAFIT KUSTIAWAN	KEMLAGI	MOJOKUMPUL	R3P	WILDAN
10	1517030099	PT. SUMBER NELAYAN INDONE	KEMLAGI	MOJOKUMPUL	I1P	WILDAN
11	1518010063	DEDY LISDIANTO	KEMLAGI	TANJUNGAN	R3P	WILDAN
12	1518020095	SINGGIH ARISTA	KEMLAGI	TANJUNGAN	R3P	WILDAN
13	1518030087	RENDRA ADY PRASETYO	KEMLAGI	TANJUNGAN	R3P	WILDAN
14	1519010050	SUPARSI	KEMLAGI	MOJOREJO	R3P	WILDAN
15	1520010094	WARDOYO	KEMLAGI	MOJODADI	R3P	WILDAN
16	1520020077	ZAINUDIN	KEMLAGI	MOJODADI	R3	WILDAN
17	1520030065	PUJI	KEMLAGI	MOJODADI	R3P	WILDAN
18	1712010001	RODI	DAWARBLANDONG	PUCUK	R3P	WILDAN
19	1712010111	KARMO	DAWARBLANDONG	PUCUK	R3P	WILDAN
20	1712010209	TILAM	DAWARBLANDONG	PUCUK	R3P	WILDAN
21	1712020030	SENAJI	DAWARBLANDONG	PUCUK	R3P	WILDAN
22	1712020082	WIYONO	DAWARBLANDONG	PUCUK	R3P	WILDAN

DATA RESPONDEN
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Wilayah	Desa	ID Tarif	Cater
1	0612010023	LATIF	PUNGGING	SEKARGADUNG	R3	YOGAS
2	0612010047	SUWARNI	PUNGGING	SEKARGADUNG	R3	YOGAS
3	0612010059	EKA RACHMAD SETYADHI	PUNGGING	SEKARGADUNG	I1	YOGAS
4	0612010065	PT. MAXIMA / RITA SURYAWA	PUNGGING	SEKARGADUNG	I2	YOGAS
5	0612010096	RICKY CAHYANEGARA	PUNGGING	SEKARGADUNG	N1	YOGAS
6	0612010118	R HERMAWAN BAGUS MUKTI WI	PUNGGING	SEKARGADUNG	R4	YOGAS
7	0612010119	SUWARIFTA	PUNGGING	SEKARGADUNG	R4	YOGAS
8	0616020020	SUPARLAN	PUNGGING	TEMPURAN	R3	YOGAS
9	0616020021	SAMPUN	PUNGGING	TEMPURAN	R3	YOGAS
10	0616020023	SUNTORO	PUNGGING	TEMPURAN	R3	YOGAS
11	0616020029	SUTOYO	PUNGGING	TEMPURAN	R4	YOGAS
12	0616020031	JUMALI	PUNGGING	TEMPURAN	R4	YOGAS
13	0708010006	SUMILAH	KUTOREJO	WONODADI	R3	YOGAS
14	0708010007	SITI JUMA.ASIH	KUTOREJO	WONODADI	R3	YOGAS
15	0718020011	SITI SUNDARI	KUTOREJO	GEDANGAN	R3	YOGAS
16	0718020022	BOWO HASTA PRAJIANTO	KUTOREJO	GEDANGAN	R3	YOGAS
17	0818030001	GONDO SUPANDI A	MOJOSARI	KAUMAN	R4	YOGAS
18	0818030009	M.ALIMIN	MOJOSARI	KAUMAN	R4	YOGAS
19	0817030021	M.YUSUF	MOJOSARI	SARIREJO	R3	YOGAS
20	0818050025	DEWI SUDARMI	MOJOSARI	KAUMAN	R4	YOGAS
21	0818050026	DRG.DEWANTA PRAMAYOGA	MOJOSARI	KAUMAN	R4	YOGAS
22	0610010012	PAITI	PUNGGING	KALIPURO	R3	YOGAS

DATA RESPONDEN
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Kecamatan	Desa	ID Tarif	Cater
1	0601010019	SLAMET	PUNGGING	PUNGGING	R3	YUSRIL
2	0602010002	ALKHADA	PUNGGING	TUNGGAL PAGER	R3	YUSRIL
3	0602030045	ARDINA KURNIASIH	PUNGGING	TUNGGAL PAGER	R4	YUSRIL
4	0602040003	MUJIONO	PUNGGING	TUNGGAL PAGER	R3	YUSRIL
5	0602040043	ONY HARIANTO	PUNGGING	TUNGGAL PAGER	R3	YUSRIL
6	0602050001	M. MARUF	PUNGGING	TUNGGAL PAGER	R3	YUSRIL
7	0602060071	LUBAB HABIBI	PUNGGING	TUNGGAL PAGER	R3	YUSRIL
8	0602070024	FARIS TRI HIDAYAT	PUNGGING	TUNGGAL PAGER	R4	YUSRIL
9	0615010004	KARTINI	PUNGGING	JATILANGKUNG	R3	YUSRIL
10	0615010268	SUMINI	PUNGGING	JATILANGKUNG	N1	YUSRIL
11	0615020011	OKTAFIA KUMALA PUTRI	PUNGGING	JATILANGKUNG	R3	YUSRIL
12	0617010021	MARSIMAN	PUNGGING	MOJOREJO	R3	YUSRIL
13	0617020257	FATHUL MUGHIS	PUNGGING	MOJOREJO	R3	YUSRIL
14	0617030060	ASPIKAH	PUNGGING	MOJOREJO	R3	YUSRIL
15	0617030073	PT. TIGA SAMUDRA WOODLAND	PUNGGING	MOJOREJO	I1	YUSRIL
16	0617040041	SUJIATI	PUNGGING	MOJOREJO	R3	YUSRIL
17	0617050009	MASJID KR.WUNUT	PUNGGING	MOJOREJO	S2	YUSRIL
18	0617050053	KUSAERI. PAK SODIK	PUNGGING	MOJOREJO	R3	YUSRIL
19	0617060042	YULIUS RADITYO	PUNGGING	MOJOREJO	R3	YUSRIL
20	0617070020	THOHIR	PUNGGING	MOJOREJO	R4	YUSRIL
21	0618010118	MAT SALAM	PUNGGING	PURWOREJO	R3	YUSRIL
22	0618020002	SULKAN	PUNGGING	PURWOREJO	R3	YUSRIL

DATA RESPONDEN
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

No.	Nosambungan	Nama Pelanggan	Kecamatan	Desa	ID Tarif	Cater
1	0711010067	M. SAFI IH	KUTOREJO	JIYU	R3	ZAKARIYA
2	0711010069	MIFTAKHUDIN	KUTOREJO	JIYU	R3	ZAKARIYA
3	0711010075	ZAINAL ABIDIN	KUTOREJO	JIYU	R3	ZAKARIYA
4	0711010076	HASAN BISRI	KUTOREJO	JIYU	R3	ZAKARIYA
5	0711010077	AROPAH	KUTOREJO	JIYU	R3	ZAKARIYA
6	0711010140	SAMSUL ARIFIN	KUTOREJO	JIYU	R3	ZAKARIYA
7	0711010213	MAS UD	KUTOREJO	JIYU	R3	ZAKARIYA
8	0711050065	BAMBANG	KUTOREJO	JIYU	R3	ZAKARIYA
9	0711060047	MUDAKIR	KUTOREJO	JIYU	R3	ZAKARIYA
10	0711070002	AKHMADI	KUTOREJO	JIYU	R3	ZAKARIYA
11	0712010022	M. UMAN	KUTOREJO	SAMPANGAGUNG	R4	ZAKARIYA
12	0712010025	PAIRIN	KUTOREJO	SAMPANGAGUNG	R3	ZAKARIYA
13	0712020072	NANANG SYAIFUDIN	KUTOREJO	SAMPANGAGUNG	R3	ZAKARIYA
14	0712030225	PT.BINA MAKMUR N	KUTOREJO	SAMPANGAGUNG	I2	ZAKARIYA
15	0712040198	JULAIKAH TRI H/PENJAHIT	KUTOREJO	SAMPANGAGUNG	R3	ZAKARIYA
16	0712040214	SITI CHOTIJAH	KUTOREJO	SAMPANGAGUNG	R3	ZAKARIYA
17	0712040228	DAIP	KUTOREJO	SAMPANGAGUNG	R3	ZAKARIYA
18	0712050074	BARDAN	KUTOREJO	SAMPANGAGUNG	R3	ZAKARIYA
19	0712060009	SITI UMYANAH	KUTOREJO	SAMPANGAGUNG	R3	ZAKARIYA
20	0712060021	MUSHOLLAH (SATENI)	KUTOREJO	SAMPANGAGUNG	S2	ZAKARIYA
21	0712060027	SULVATUN NIDAH	KUTOREJO	SAMPANGAGUNG	R3	ZAKARIYA
22	0712070110	SRIATUN	KUTOREJO	SAMPANGAGUNG	R4	ZAKARIYA

LAMPIRAN

DAFTAR ENUMERATOR

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO

NO.	N A M A	KETERANGAN
1	Arga Pratama Ednar S	Petugas Pembaca Meter
2	Handoko Eko Saputro	Petugas Pembaca Meter
3	Aris Ardianto	Petugas Pembaca Meter
4	Abdu Rahman Ardianto	Petugas Pembaca Meter
5	M. Khoirurroziqin	Petugas Pembaca Meter
6	Mohammad Zakariya	Petugas Pembaca Meter
7	Alfian Hari Pradana	Petugas Pembaca Meter
8	Panji Ali Sugih Handoko	Petugas Pembaca Meter
9	Yogas Daya Pratama	Petugas Pembaca Meter
10	Ariesthio Rahmadhan	Petugas Pembaca Meter
11	Ali Zakaria	Petugas Pembaca Meter
12	Rifin	Petugas Pembaca Meter
13	Akhmad Yusril Iqbal R	Petugas Pembaca Meter
14	Wildan	Petugas Pembaca Meter
15	Bagus Harianto	Petugas Pembaca Meter
16	Akhmad Safaudin Khafid	Petugas Pembaca Meter
17	Hilmy Al Hanif	Petugas Pembaca Meter
18	Rizky Dwi Prasetyo	Petugas Pembaca Meter

DOKUMENTASI KEGIATAN

RAPAT DAN PELATIHAN TIM SURVEY KEPUASAN PELANGGAN



SURVEY KEPUASAN PELANGGAN 2025



SURVEY KEPUASAN PELANGGAN 2025



- **ENUMERATOR PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO** saat melakukan survey kepuasan pelanggan