



LAMPIRAN

No.:

Kuisisioner Penelitian**Kepada Yth****Responden**

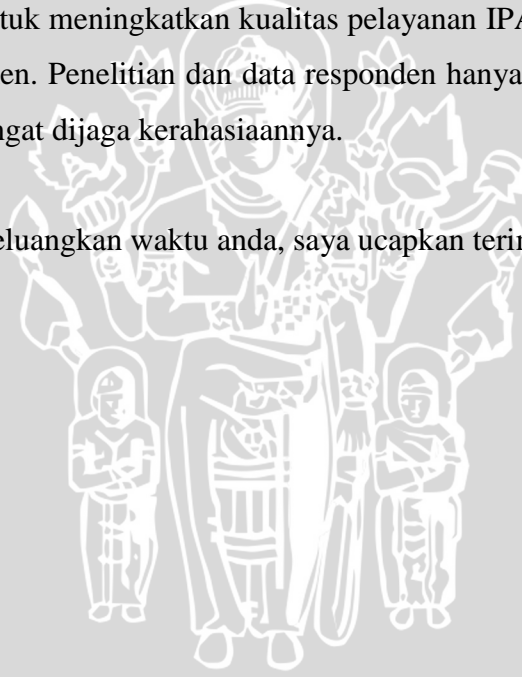
Dengan hormat,

Saya mahasiswa S1 Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Brawijaya. Sehubungan dengan skripsi saya yang berjudul “ *Evaluasi Kinerja IPAL Duri Kosambi untuk Mengatasi Permasalahan Pengangkutan dan Pengolahan Limbah*”. Saya sangat mengharapkan dukungan dan partisipasi anda dalam penelitian ini. Hasil dari kuisisioner ini akan menjadi masukan yang sangat berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan IPAL Duri Kosambi yang sesuai dengan keinginan konsumen. Penelitian dan data responden hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian dan akan sangat dijaga kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kesediaan meluangkan waktu anda, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

M.Suko Adi Pratama



Nama Responden :
 Usia :
 Jenis Kelamin : Pria

Persepsi Pelanggan/ *Importance Performance Analysis*

PETUNJUK : Pada bagian ini Bapak/Ibu/Saudara/i diminta untuk memberikan penilaian terhadap beberapa pernyataan berikut ini berdasarkan PERSEPSI atau keinginan Bapak/Ibu/Saudara/i mengenai tingkat kepentingan layanan dan tingkat kepuasan jasa yang akan diberikan oleh penyedia jasa pelayanan IPAL Duri Kosambi. Bapak/Ibu/Saudara/I diminta untuk memberikan 1 (satu) jawaban yang sesuai dengan PERSEPSI dengan cara melingkari (0) angka yang tersedia pada kolom harapan. Arti dari angka tersebut adalah:

A. Tingkat Kepentingan

Skor/nilai	Tingkat Kepentingan
5	Sangat Penting
4	Penting
3	Netral
2	Tidak Penting
1	Sangat tidak penting

No	Atribut	No	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan				
				1	2	3	4	5
I	Kemudahan mendapatkan pelayanan	1	Banyaknya petugas yang melayani	1	2	3	4	5
		2	Banyaknya fasilitas pendukung	1	2	3	4	5
II	Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan	3	Keterjangkauan lokasi IPAL	1	2	3	4	5
		4	Ketersediaan informasi atau petunjuk pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah	1	2	3	4	5
III	Ketepatan waktu pelayanan	5	Waktu tunggu dan waktu proses pengangkutan limbah	1	2	3	4	5
IV	Tanggung jawab	6	Penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.	1	2	3	4	5
V	Kelengkapan	7	Lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung seperti truk pengangkut limbah.	1	2	3	4	5
VI	Kesopanan	8	Petugas IPAL Duri Kosambi berbicara dengan sopan dan mudah dimengerti.	1	2	3	4	5
VII	Pelayanan	9	Fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.	1	2	3	4	5

VIII	Atribut pendukung lainnya	10	Truk pengangkut limbah tidak menimbulkan pencemaran.	1	2	3	4	5
		11	Informasi tentang IPAL Duri Kosambi mudah diterima masyarakat.	1	2	3	4	5

B. Tingkat Kepuasan

Skor/nilai	Tingkat Kepuasan
5	Sangat puas
4	Puas
3	Netral
2	Tidak puas
1	Sangat Tidak Puas

No	Atribut	No	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan				
				1	2	3	4	5
I	Kemudahan mendapatkan pelayanan	1	Banyaknya petugas yang melayani	1	2	3	4	5
		2	Banyaknya fasilitas pendukung	1	2	3	4	5
II	Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan	3	Keterjangkauan lokasi IPAL	1	2	3	4	5
		4	Ketersediaan informasi atau petunjuk pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah	1	2	3	4	5
III	Ketepatan waktu pelayanan	5	Waktu tunggu dan waktu proses pengangkutan limbah	1	2	3	4	5
IV	Tanggung jawab	6	Penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.	1	2	3	4	5
V	Kelengkapan	7	Lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung seperti truk pengangkut limbah.	1	2	3	4	5
VI	Kesopanan	8	Petugas IPAL Duri Kosambi berbicara dengan sopan dan mudah dimengerti.	1	2	3	4	5
VII	Pelayanan	9	Fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.	1	2	3	4	5
VIII	Atribut pendukung lainnya	10	Truk pengangkut limbah tidak menimbulkan pencemaran.	1	2	3	4	5
		11	Informasi tentang IPAL Duri Kosambi mudah diterima masyarakat.	1	2	3	4	5

Willingnes To Pay

1. Berapa jumlah orang dalam satu keluarga?

Jawaban:

2. Berapa rata-rata total pendapatan pribadi anda perbulan?

Jawaban: Rp.....

3. Berapa tarif untuk biaya pengangkutan dan pengolahan limbah IPAL Duri Kosambi?

Jawaban:

4. Pilihlah **1 (satu) prioritas paling tinggi** dalam pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah IPAL Duri Kosambi yang anda harapkan nantinya, berikan tanda (X) pada kolom prioritas yang telah disediakan:

No	Dimensi	Definisi	Prioritas
1	Kemudahan mendapatkan pelayanan	Banyaknya petugas yang melayani, banyaknya fasilitas pendukung.	
2	Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan	Kemudahan menjangkau lokasi, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah.	
3	Ketepatan waktu pelayanan	Waktu tunggu dan waktu proses pengangkutan pengolahan limbah.	
4	Tanggung jawab	Penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.	
5	Kelengkapan	Lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung seperti truk pengangkut limbah.	
6	Kesopanan	Petugas IPAL Duri Kosambi berbicara dengan sopan dan mudah dimengerti.	
7	Pelayanan	Fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.	
8	Atribut pendukung lainnya	Truk pengangkut limbah tidak menimbulkan pencemaran, informasi tentang IPAL Duri Kosambi mudah diterima masyarakat.	

5. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengangkutan dan pengolahan IPAL Duri Kosambi maka dibuat proyek pengembangan pengolahan limbah atau “ DKI Jakarta

Sewerage Development Project”. Apakah anda mau membayar lebih untuk program tersebut?

Ya (Lanjut ke no.4)

Tidak

6. Berapa Rp. yang akan anda tambahkan dari biaya pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah sebelumnya untuk program tersebut?

Jawaban: Rp.



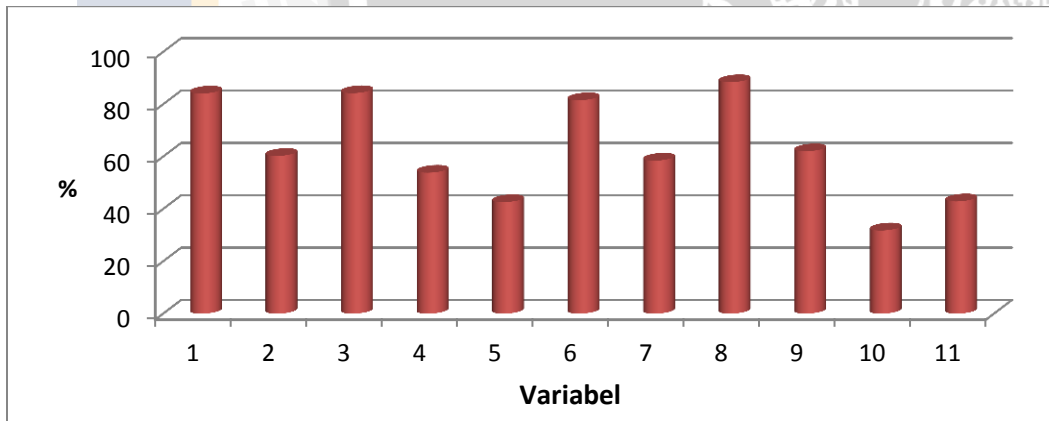
LAMPIRAN REKAP DATA *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	V	1	2	3	4	5	jumlah	Nilai Kepuasan	skor rata-rata tingkat kepuasan
Banyaknya petugas yang melayani	1	1	10	13	75	1	100	365	3.65
Banyaknya fasilitas pendukung	2	5	55	40	0	0	100	235	2.35
Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan									
Keterjangkauan lokasi IPAL	3	19	57	10	14	0	100	219	2.19
Ketersediaan informasi atau petunjuk	4	3	71	25	1	0	100	224	2.24
Ketepatan waktu pelayanan									
Waktu tunggu dan waktu proses pengangkutan limbah	5	24	65	11	0	0	100	187	1.87
Tanggung jawab									
Penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan	6	2	14	16	65	3	100	353	3.53
Kelengkapan									
Lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung seperti truk pengangkut limbah	7	1	45	34	20	0	100	273	2.73
Kesopanan									
Petugas IPAL Duri Kosambi berbicara dengan sopan dan mudah dimengerti	8	0	32	26	39	3	100	313	3.13
Pelayanan									
Fleksibilitas, penanganan permintaan khusus	9	4	55	38	3	0	100	240	2.40
Atribut pendukung lainnya									
Truk pengangkut limbah tidak menimbulkan pencemaran	10	46	52	2	0	0	100	156	1.56
Informasi tentang IPAL Duri Kosambi mudah diterima masyarakat	11	27	68	5	0	0	100	178	1.78
								JUMLAH:	27.43
								Rata-Rata	2.49

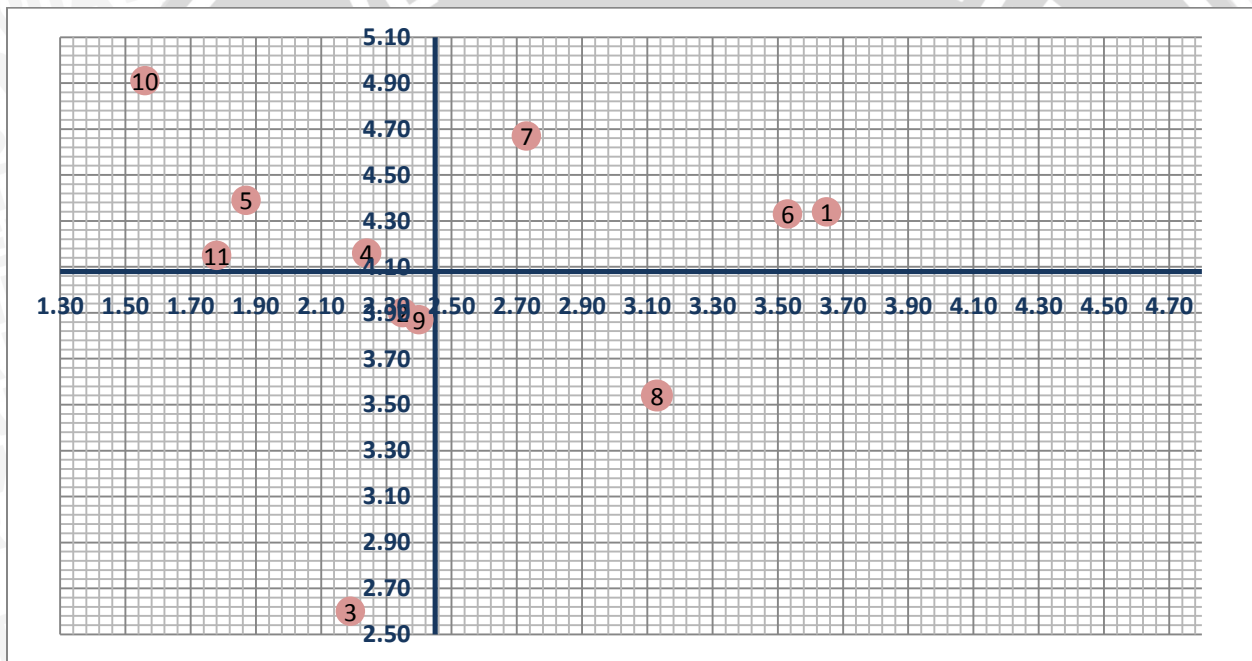
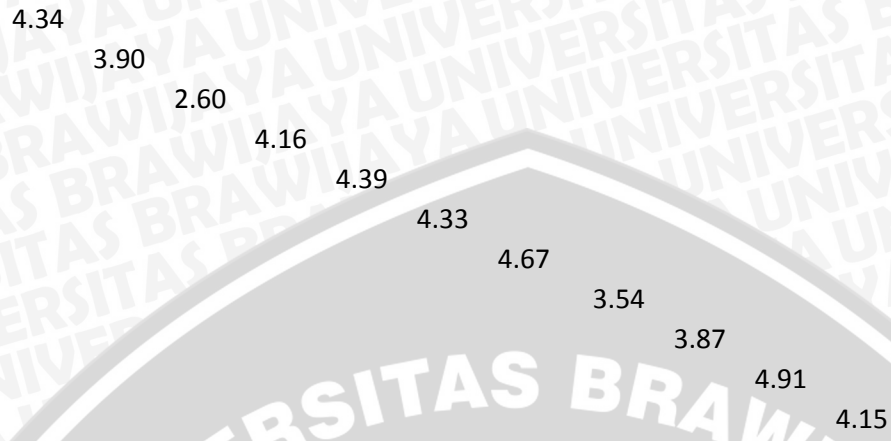
Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	V	1	2	3	4	5	jumlah	Nilai Kepentingan	skor rata-rata tingkat kepentingan	Tingkat Kesesuaian
Banyaknya petugas yang melayani	1	0	0	0	66	34	100	434	4.34	84.10138249
Banyaknya fasilitas pendukung	2	0	0	11	88	1	100	390	3.90	60,25641026
Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan										
Keterjangkauan lokasi IPAL	3	0	57	27	15	1	100	260	2.60	84.23076923
Ketersediaan informasi atau petunjuk	4	0	0	2	80	18	100	416	4.16	53.84615385
Ketepatan waktu pelayanan										
Waktu tunggu dan waktu proses pengangkutan limbah	5	0	0	0	61	39	100	439	4.39	42.59681093
Tanggung jawab										
Penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan	6	0	0	0	67	33	100	433	4.33	81.52424942
Kelengkapan										
Lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung seperti truk pengangkut limbah	7	0	0	0	33	67	100	467	4.67	58.45824411
Kesopanan										
Petugas IPAL Duri Kosambi berbicara dengan sopan dan mudah dimengerti	8	0	3	40	57	0	100	354	3.54	88.4180791

Pelayanan											
Fleksibilitas, penanganan permintaan khusus	9	0	0	18	77	5	100	387	3.87	62.01550388	
Atribut pendukung lainnya											
Truk pengangkut limbah tidak menimbulkan pencemaran	10	0	0	0	9	91	100	491	4.91	31.77189409	
Informasi tentang IPAL Duri Kosambi mudah diterima masyarakat	11	0	0	1	83	16	100	415	4.15	42.89156627	
									JUMLAH:	44.86	
										4.08	

Tingkat Kesesuaian



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
3.65	2.35	2.19	2.24	1.87	3.53	2.73	3.13	2.40	1.56	1.78



LAMPIRAN REKAP DATA WILLINGNES TO PAY

Responden	Rata-rata pendapatan perbulan	Tarif pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah menurut pendapat responden	Prioritas paling tinggi dalam pelayanan dan pengangkutan limbah IPAL Duri Kosambi	Mau membayar lebih untuk peningkatan kualitas pelayanan IPAL Duri Kosambi	Biaya yang ditambahkan untuk program tersebut (Rp.)	WTP Responden
	A	C	D	E	F	G= C+F
1	4000000	250000	Atribut pendukung lainnya	Tidak		250000
2	5000000	250000	Atribut pendukung lainnya	tidak		250000
3	4500000	300000	Atribut pendukung lainnya	ya	30000	330000
4	5000000	250000	Atribut pendukung lainnya	tidak		250000
5	6000000	300000	Tanggung jawab	Ya	50000	350000
6	5500000	300000	Kemudahan mendapatkan pelayanan	ya	30000	330000
7	5000000	300000	Tanggung jawab	tidak		300000
8	3500000	250000	Ketepatan waktu pelayanan	tidak		250000
9	4500000	250000	Tanggung jawab	ya	30000	280000
10	5000000	300000	Ketepatan waktu pelayanan	Ya	50000	350000
11	6000000	300000	Atribut pendukung lainnya	ya	50000	350000
12	10000000	300000	Ketepatan waktu pelayanan	Ya	100000	400000
13	15000000	300000	Atribut pendukung lainnya	Ya	100000	400000
14	4500000	250000	Ketepatan waktu pelayanan	tidak	0	250000
15	5000000	250000	Tanggung jawab	Ya	25000	275000
16	5500000	300000	Kesopanan	Ya	20000	320000
17	6000000	350000	Atribut pendukung lainnya	tidak		350000
18	5000000	300000	kelengkapan	tidak		300000
19	4500000	300000	Atribut pendukung lainnya	tidak		300000

KELURAHAN

288750

SEMAMAN

288125

DURI KOSAMBI

371428.5714

RAWA BUAYA

Responden	Rata-rata pendapatan perbulan	Tarif pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah menurut pendapat responden	Prioritas paling tinggi dalam pelayanan dan pengangkutan limbah IPAL Duri Kosambi	Mau membayar lebih untuk peningkatan kualitas pelayanan IPAL Duri Kosambi	Biaya yang ditambahkan untuk program tersebut (Rp.)	WTP Responden
20	7000000	350000	Atribut pendukung lainnya	Ya	50000	400000
21	15000000	400000	Ketepatan waktu pelayanan	ya	100000	500000
22	10000000	400000	Atribut pendukung lainnya	ya	50000	450000
23	4000000	300000	Ketepatan waktu pelayanan	tidak		300000
24	5000000	300000	Atribut pendukung lainnya	ya	50000	350000
25	10000000	350000	Ketepatan waktu pelayanan	Ya	100000	450000
26	30000000	500000	Atribut pendukung lainnya	Ya	200000	700000
27	6000000	300000	Atribut pendukung lainnya	Ya	50000	350000
28	8000000	350000	kelengkapan	ya	50000	400000
29	5000000	300000	Ketepatan waktu pelayanan	ya	50000	350000
30	4000000	300000	Atribut pendukung lainnya	Ya	30000	330000
31	4500000	300000	Atribut pendukung lainnya	ya	20000	320000
32	8000000	350000	Ketepatan waktu pelayanan	ya	50000	400000
33	5000000	300000	Ketepatan waktu pelayanan	Ya	50000	350000
34	4000000	250000	Kemudahan mendapatkan pelayanan	tidak		250000
35	5500000	250000	Ketepatan waktu pelayanan	tidak		250000
36	6000000	300000	Ketepatan waktu pelayanan	Ya	30000	330000
37	12800000	400000	Kemudahan mendapatkan pelayanan	ya	100000	500000
38	5000000	300000	Ketepatan waktu pelayanan	Tidak		300000
39	4500000	350000	Tanggung jawab	Tidak		350000
40	5000000	400000	Kelengkapan	Tidak		400000
41	4500000	350000	Atribut pendukung lainnya	Ya	10000	360000

KELURAHAN

433333.3333

KEMBANGAN UTARA

350000

KEMBANGAN SELATAN

330000

KEDOYA UTARA

390000

KEDOYA SELATAN

Responden	Rata-rata pendapatan perbulan	Tarif pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah menurut pendapat responden	Prioritas paling tinggi dalam pelayanan dan pengangkutan limbah IPAL Duri Kosambi	Mau membayar lebih untuk peningkatan kualitas pelayanan IPAL Duri Kosambi	Biaya yang ditambahkan untuk program tersebut (Rp.)	WTP Responden
42	7000000	400000	Ketepatan waktu pelayanan	Ya	50000	450000
43	4000000	300000	Kelengkapan	Ya	50000	350000
44	4500000	350000	Kemudahan mendapatkan pelayanan	Ya	50000	400000
45	4200000	300000	Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan	Ya	25000	325000
46	6000000	350000	Atribut pendukung lainnya	Ya	50000	400000
47	4000000	300000	Atribut pendukung lainnya	Tidak		300000
48	7000000	350000	Atribut pendukung lainnya	Tidak		350000
49	6000000	350000	Kelengkapan	Ya	50000	400000
50	5500000	300000	Ketepatan waktu pelayanan	ya	50000	350000
51	5000000	300000	Tanggung jawab	Tidak		300000
52	6000000	350000	Pelayanan	Tidak		350000
53	4750000	300000	Atribut pendukung lainnya	Ya	30000	330000
54	5500000	300000	Atribut pendukung lainnya	Tidak		300000
55	7000000	350000	Kelengkapan	Ya	50000	400000
56	5000000	300000	Ketepatan waktu pelayanan	ya	50000	350000
57	6500000	400000	Kelengkapan	Tidak		400000
58	4500000	300000	Ketepatan waktu pelayanan	tidak		300000
59	6000000	350000	Atribut pendukung lainnya	ya	50000	400000
60	5000000	350000	Kelengkapan	Tidak		350000
61	8500000	450000	Atribut pendukung lainnya pelayanan	ya	100000	550000
62	10000000	450000	Atribut pendukung lainnya pelayanan	Ya	100000	550000
63	7000000	350000	Atribut pendukung lainnya pelayanan	Ya	50000	400000
64	6000000	350000	Kemudahan mendapatkan pelayanan	ya	50000	400000
65	10000000	400000	Ketepatan waktu pelayanan	ya	50000	450000
66	6000000	400000	Kenyamanan	Ya	40000	440000

KELURAHAN

368750

KEDAUNGKALIANGKE

350000

WIJAYAKESUMA

338333.3333

DURI KEPA

366666.6667

JELAMBAR

483333.3333

JELAMBAR BARU

416666.6667

GROGOL

410000

Responden	Rata-rata pendapatan perbulan	Tarif pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah menurut pendapat responden	Prioritas paling tinggi dalam pelayanan dan pengangkutan limbah IPAL Duri Kosambi	Mau membayar lebih untuk peningkatan kualitas pelayanan IPAL Duri Kosambi	Biaya yang ditambahkan untuk program tersebut (Rp.)	WTP Responden
			dalam memperoleh pelayanan			
67	7000000	400000	Atribut pendukung lainnya	Ya	50000	450000
68	5000000	350000	Atribut pendukung lainnya	Ya	30000	380000
69	6700000	350000	Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan	Ya	20000	370000
70	5500000	350000	Atribut pendukung lainnya	ya	50000	400000
71	5000000	300000	Ketepatan waktu pelayanan	Ya	25000	325000
72	8000000	400000	Atribut pendukung lainnya	Ya	50000	450000
73	4000000	300000	Kemudahan mendapatkan pelayanan	Ya	20000	320000
74	7000000	400000	Ketepatan waktu pelayanan	Ya	50000	450000
75	5000000	300000	Atribut pendukung lainnya	Ya	50000	350000
76	4500000	300000	Kemudahan mendapatkan pelayanan	Ya	50000	350000
77	5500000	350000	Atribut pendukung lainnya	Ya	25000	375000
78	7500000	400000	Atribut pendukung lainnya	Ya	40000	440000
79	10000000	450000	Atribut pendukung lainnya	Ya	50000	500000
80	6000000	400000	Atribut pendukung lainnya	Ya	30000	430000
81	7000000	400000	Kemudahan mendapatkan pelayanan	Ya	50000	450000
82	20000000	500000	Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan	Ya	100000	600000
83	8000000	400000	Atribut pendukung lainnya	Ya	40000	440000
84	7500000	350000	Ketepatan waktu pelayanan	Ya	50000	400000

KELURAHAN

TOMANG

391666.6667

TANJUNG DUREN UTARA

373333.3333

TANJUNG DUREN SELATAN

388333.3333

JATIPULO

465000

KOTA BAMBU UTARA

496666.6667

KOTA BAMBU SELATAN

416666.6667

Responden	Rata-rata pendapatan perbulan	Tarif pelayanan pengangkutan dan pengolahan limbah menurut pendapat responden	Prioritas paling tinggi dalam pelayanan dan pengangkutan limbah IPAL Duri Kosambi	Mau membayar lebih untuk peningkatan kualitas pelayanan IPAL Duri Kosambi	Biaya yang ditambahkan untuk program tersebut (Rp.)	WTP Responden
85	7000000	350000	Ketepatan waktu pelayanan	Tidak		350000
86	10000000	400000	Atribut pendukung lainnya	Ya	100000	500000
87	4500000	300000	Atribut pendukung lainnya	Ya	25000	325000
88	6000000	350000	Atribut pendukung lainnya	ya	50000	400000
89	5000000	300000	Kemudahan mendapatkan pelayanan	Ya	50000	350000
90	6300000	350000	Atribut pendukung lainnya	Ya	50000	400000
91	4000000	300000	Kemudahan mendapatkan pelayanan	Tidak		300000
92	9000000	400000	Atribut pendukung lainnya	Ya	50000	450000
93	4500000	300000	Atribut pendukung lainnya	Tidak		300000
94	8000000	400000	Ketepatan waktu pelayanan	Ya	50000	450000
95	6000000	350000	Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan	Ya	50000	400000
96	6000000	350000	Ketepatan waktu pelayanan	Ya	50000	400000
97	9500000	350000	Atribut pendukung lainnya	Ya	150000	500000
98	7000000	350000	Atribut pendukung lainnya	Ya	50000	400000
99	6500000	400000	Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan	Ya	50000	450000
100	8000000	400000	Ketepatan waktu pelayanan	Ya	40000	440000

KELURAHAN

KEMANGGISAN

360714.2857

PALMERAH

425000

SLIPI

433333.3333

PETAMBURAN

445000

BENDUNGAN HILIR

Total	665750000	33850000			3915000	37765000
Rata-rata	6.657.500	338500			39150	377650