



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG
KABUPATEN PASURUAN**

Triwulan 1

**TAHUN
2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya, akhirnya Laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan triwulan 1 tahun 2023 ini dapat terselesaikan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten yang selanjutnya sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan amanat dari Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan penyelenggara wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik serta wajib mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih atas dukungan dan bantuan berbagai pihak dalam penyusunan laporan ini.

Pasuruan, 10 April 2023

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan.....	4
1.3. Sasaran.....	4
1.4. Metode.....	4

BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Gambaran Umum Survei.....	6
2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.2.1. Jenis Layanan.....	6
2.2.2. Data Responden.....	7
2.2.3. Analisis Karakteristik Pelayanan Publik.....	7
2.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	13
2.2.5. Rencana Aksi.....	14
2.2.6. Tindak Lanjut Perbaikan Nilai Unsur Triwulan Sebelumnya.....	15
2.2.7 Kendala dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	15

BAB III PENUTUP

Penutup.....	16
--------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi suatu agenda yang harus segera diterapkan oleh semua instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dan berkelanjutan. Dalam bagian pengantar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menyatakan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian PAN RB menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Instrumen IKM ini juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dapat diketahui tingkat kekurangan dan kelemahan kualitas pelayanan yang selanjutnya sebagai bahan pertimbangan penyusunan kebijakan untuk perbaikan pelayanan waktu mendatang, serta sebagai tolok ukur kualitas pelayanan publik di Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan.

Oleh karena itu maka Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan sebagai penyelenggara pelayanan publik melaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagai upaya untuk memperbaiki pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan.

1.2. TUJUAN

Pengukuran survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk :

1. Mendapatkan suatu gambaran penilaian masyarakat yang lebih objektif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan selama ini.
2. Mendapatkan *feed back* / umpan balik atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan / peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
3. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.3. SASARAN

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 bahwa sasaran pelaksanaan survei kepuasan masyarakat antara lain :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4. METODE

1. Mengembangkan Kuisisioner

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara elektronik melalui aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id yang dikembangkan dengan berpedoman pada

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Menetapkan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan pelaksanaan tugas dan fungsi pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan. Jumlah responden ditentukan sesuai dengan tabel *Krejcie and Morgan* yang terdapat pada Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

3. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Tim pelaksana survei kepuasan masyarakat dibentuk untuk mempermudah proses pelaksanaan dan pelaporan survei kepuasan masyarakat. Pengarah tim adalah Kepala Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan. dan pelaksana survei kepuasan masyarakat diketua Drs. Mahbub Djunaidi, M.Si.

4. Rencana Kerja

Kegiatan ini dilaksanakan secara berkala setiap triwulan oleh Kepala Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan. Pengguna yang telah menerima layanan dapat mengakses aplikasi survei kepuasan masyarakat secara elektronik pada aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id dan selanjutnya menyusun laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

BAB II

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Gambaran Umum Survei

Pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana penyelenggara pelayanan publik telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, membuat masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kepala Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan.

2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

2.2.1. Jenis Layanan

Pada kegiatan survei kepuasan masyarakat triwulan 1 tahun 2023 dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kepala Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan. Adapun jenis pelayanan yang dilakukan survei antara lain :

1. Permohonan Batas Tanah Irigasi
2. Pengesahan Lay Out Plat / Site Plan
3. Rekomendasi Pemindahan Saluran Irigasi
4. Rekomendasi Teknis Sewa Tanah Irigasi / Tanah Negara
5. Surat Keterangan Peil Banjir
6. Rencana Tata Tanam Global (RTTG)
7. Pertimbangan Teknis Tata Ruang

8. Layanan Umum
9. Pemeliharaan Jaringan Irigasi
10. Persetujuan Bangunan Gedung & SLF

2.2.2. Data Responden

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan sebanyak **15** responden dan diperoleh gambaran responden survei sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Laki-laki	10	66,7
2	Perempuan	5	33,3

Sumber : bukutamu.pasuruankab.go.id

2. Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PERSENTASE
1	SD	0	0
2	SLTP	0	0
3	SLTA	3	20
4	D3	2	13,3
5	S1	10	66,7
6	S2	0	0

Sumber : bukutamu.pasuruankab.go.id

2.2.3. Analisis Karakteristik Pelayanan Publik Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang

Analisis hasil survei kepuasan masyarakat menggambarkan kondisi pelayanan pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang yang dijabarkan pada masing-masing variabel pelayanan publik sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil survei primer menunjukkan bahwa sebanyak 15 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang sesuai dengan jenis pelayanan. Sebanyak 86,7 % responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik sangat sesuai dengan jenis layanan, sebanyak 13,3 % responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik sesuai dengan jenis layanan, sebanyak 0 % responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik kurang sesuai dengan jenis layanan dan sebanyak 0 % responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik tidak sesuai dengan jenis layanan.

Tabel 1.1 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Tentang Variabel Persyaratan Pelayanan Triwulan 1 Tahun 2023

No	Persyaratan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	0	0
3	Sesuai	2	13,3
4	Sangat Sesuai	13	86,7

Sumber : bukutamu.pasuruankab.go.id

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur berguna untuk mempermudah pemohon untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil survei pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang, didapatkan bahwa responden yang menilai prosedur sangat mudah sebanyak 73,3 %, responden menilai mudah sebanyak 26,7%, responden menilai kurang mudah sebanyak 0 % dan responden menilai tidak mudah sebanyak 0 %.

**Tabel 1.2 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Triwulan 1 Tahun 2023**

No	Prosedur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak mudah	0	0
2	Kurang mudah	0	0
3	Mudah	4	26,7
4	Sangat mudah	11	73,3

Sumber : bukutamu.pasuruankab.go.id

3. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang ada di Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan hasil survei primer, didapatkan bahwa responden yang menilai jangka waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 73,3%, responden menilai cepat sebanyak 26,7%, responden menilai kurang cepat sebanyak 0% dan responden menilai tidak cepat sebanyak 0%.

**Tabel 1.3 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Waktu Penyelesaian
Triwulan 1 Tahun 2023**

No	Waktu	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	0	0
2	Kurang Cepat	0	0
3	Cepat	4	26,7
4	Sangat Cepat	11	73,3

Sumber : bukutamu.pasuruankab.go.id

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan hasil survei produk spesifikasi pelayanan pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan, didapatkan hasil bahwa sebanyak 73,3 % responden yang merupakan pengguna layanan menjawab produk spesifikasi pelayanan sangat sesuai, sebanyak 26,7 % responden yang merupakan pemohon menjawab produk spesifikasi pelayanan sesuai, sebanyak 0% responden

yang merupakan pemohon menjawab produk spesifikasi pelayanan kurang sesuai, dan sebanyak 0% responden yang merupakan pemohon menjawab produk spesifikasi pelayanan tidak sesuai.

**Tabel 1.4 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Triwulan 1 Tahun 2023**

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	0	0
3	Sesuai	4	26,7
4	Sangat Sesuai	11	73,7

Sumber : bukutamu.pasuruankab.go.id

5. Biaya / Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku. Berdasarkan survei primer didapatkan hasil bahwa sebanyak 100% responden yang merupakan pemohon menjawab biaya pelayanan sesuai, sebanyak 0% responden menjawab biaya pelayanan kurang sesuai, sebanyak 0% responden menjawab biaya pelayanan kadang sesuai, dan sebanyak 0% responden yang menjawab biaya pelayanan tidak sesuai.

**Tabel 1.5 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Biaya / Tarif
Triwulan 1 Tahun 2023**

No	Biaya/Tarif	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sesuai	0	0
2	Kadang sesuai	0	0
3	Kurang sesuai	0	0
4	Sesuai	15	100

Sumber : bukutamu.pasuruankab.go.id

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan meliputi pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman petugas penyelenggara pelayanan. Berdasarkan survei primer didapatkan hasil bahwa sebanyak 80 % responden pengguna layanan menjawab kompetensi pelaksana sangat kompeten, sebanyak 20 % responden menjawab kompetensi pelaksana kompeten, sebanyak 0% responden menjawab kompetensi pelaksana kurang kompeten, dan sebanyak 0% responden yang menjawab kompetensi pelaksana tidak kompeten.

**Tabel 1.6 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya, Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Kompetensi Pelaksana
Triwulan 1 Tahun 2023**

No	Kompetensi Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	0	0
2	Kurang Kompeten	0	0
3	Kompeten	3	20
4	Sangat Kompeten	12	80

Sumber : bukutamu.pasuruankab.go.id

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dapat ditinjau dari kesopanan dan keramahan petugas pelaksana dalam memberikan jasa pelayanan kepada para pengguna jasa. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa sebanyak 100% responden menilai perilaku pelaksana sangat sopan dan ramah, sebanyak 0% responden menilai perilaku pelaksana sopan dan ramah, sebanyak 0% responden menilai perilaku pelaksana kurang sopan dan ramah, dan sebanyak 0% responden menilai perilaku pelaksana tidak sopan dan ramah .

**Tabel 1.7 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Perilaku Pelaksana
Triwulan 1 Tahun 2023**

No	Perilaku Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sopan dan ramah	0	0
2	Kurang sopan dan ramah	0	0
3	Sopan dan ramah	1	6,7
4	Sangat sopan dan ramah	14	93,3

Sumber : bukutamu.pasuruankab.go.id

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan yang sudah ada dinilai sangat baik oleh 93,3 % responden, dinilai baik oleh 6,7%, dinilai cukup oleh 0% responden dan dinilai buruk oleh 0% responden.

Tabel 1.8 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Tentang Variabel Sarana dan Prasarana Triwulan 1 Tahun 2023

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Buruk	0	0
2	Cukup	0	0
3	Baik	1	6,7
4	Sangat Baik	14	93,3

Sumber : bukutamu.pasuruankab.go.id

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dinilai masyarakat telah dikelola dengan baik oleh 100% responden, sebanyak 0% responden menilai bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan berfungsi kurang maksimal, sebanyak 0% responden menilai ada tapi tidak berfungsi dan sebanyak 0% responden menilai tidak ada.

Tabel 1.9 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Tentang Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Triwulan 1 Tahun 2023

No	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak ada	0	0
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
3	Berfungsi kurang maksimal	0	0
4	Dikelola dengan baik	15	100

Sumber : bukutamu.pasuruankab.go.id

2.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari seluruh jenis pelayanan publik yang disurvei pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan maka diperoleh data sebagai berikut :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan Pelayanan	96,67 %
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	93,33 %
3.	Waktu Penyelesaian	93,33 %
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,33 %
5.	Biaya / Tarif	100 %
6.	Kompetensi Pelaksana	95 %
7.	Perilaku pelaksana	98,33 %
8.	Sarana dan Prasarana	98,33 %
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100 %
NILAI KEPUASAN MASYARAKAT		98,24 %

Sumber : bukutamu.pasuruankab.go.id

Analisis hasil survei kepuasan masyarakat menggambarkan kondisi pelayanan pada yang dijabarkan pada masing-masing variabel pelayanan publik sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan dalam kategori kinerja pelayanan pelayanan (**Sangat Baik/Baik/Kurang Baik/Tidak Baik**) dengan nilai sebesar **96,39%** Untuk penilaian per unsur pelayanan, menurut responden unsur **Biaya/Tarif (U5)**, **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)** yaitu **100%** Sedangkan unsur **Persyaratan Sistem, waktu penyelesaian (U3) dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4)** mendapat nilai persepsi paling rendah yaitu **93,33%**
2. Nilai unsur **Biaya/Tarif (U5)** dan **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)** memperoleh nilai persepsi paling tinggi yaitu **100%** Hal yang mendorong tingginya capaian unsur **Biaya/Tarif (U5)** pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang antara

lain dikarenakan pelayanan tidak dipungut biaya. Hal yang mendorong tingginya capaian unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)** pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang antara lain karena adanya sarana secara online serta penanganan yang cepat.

3. Nilai terendah pada unsur **Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Waktu Penyelesaian (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4)**, mendapat nilai persepsi paling rendah yaitu **93,33**. Hal yang menyebabkan nilai capaian unsur U4 menjadi rendah disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya terdapat kekurangan dalam penyempurnaan terkait **Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Spesifikasi Jenis Pelayanan**.

2.2.5. Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat, unsur pelayanan berikut memerlukan rencana aksi untuk perbaikan nilai unsur pelayanan antara lain :

No	Prioritas Unsur	Rencana Aksi*	Waktu**				Penanggung Jawab
			TW I 2023	TW II 2023	TW III 2023	TW IV 2023	
1.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Penyempurnaan terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur		√			Kabid SDA, Kabid CK, Kabid TR
2.	Waktu Penyelesaian	Penyempurnaan terkait Waktu Penyelesaian		√			Kabid SDA, Kabid CK, Kabid TR
3.	Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penyempurnaan terkait Spesifikasi Jenis Pelayanan		√			Kabid SDA, Kabid CK, Kabid TR

*) rencana aksi menggambarkan uraian kegiatan untuk perbaikan nilai unsur terendah

**) beri tanda centang (√) pada triwulan pelaksanaan rencana aksi

2.2.6. Tindak Lanjut Perbaikan Nilai Unsur Triwulan Sebelumnya

Tindak lanjut perbaikan unsur pelayanan dengan nilai rendah pada triwulan(tw sebelumnya) meliputi :

No.	Jenis Layanan	Tanggal Layanan	Unsur Terendah	Poin Nilai	Kendala / Sebab atas nilai rendah (dilengkapi dengan bukti dukung)	Tindak Lanjut (dilengkapi dengan bukti dukung)
1.	N I H I L					
Dst.						

Keterangan :

1. Data jenis layanan dan poin penilaian per unsur dapat dilihat pada tabel excel data responden dalam aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id
2. Berikan narasi tentang jenis perbaikan yang seperti apa yang telah dilaksanakan pada unsur terendah tersebut

2.2.7 Kendala Dalam Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan (....) Tahun 2022

Berikut ini merupakan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada triwulan (.....) tahun 2022 oleh (nama instansi) :

No.	Kendala Dalam Pelaksanaan Survei		Rencana Tindak Lanjut
	Jumlah Responden < 30 Orang	Tidak Melaksanakan Survei	
1.			
Dst.			

*Perangkat daerah yang telah melaksanakan survei dan jumlah responden > 30 orang tidak perlu mengisi tabel di atas

BAB III

PENUTUP

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat triwulan 1 tahun 2023 pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang telah dilaksanakan. Diharapkan kegiatan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bukan hanya untuk memenuhi kewajiban Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, tetapi juga untuk dapat menggali sumber-sumber informasi yang dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan perbaikan (*continual improvement*) guna peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang.

Pasuruan, 10 April 2023
Plt. Kepala Dinas Sumber Daya Air,
Cipta Karya dan Tata Ruang
Kabupaten Pasuruan

Ir. HANUNG WIDYA SASANGKA, MT
Pembina Utama Muda
NIP. 19641025 19910 3 1010

DAFTAR LAMPIRAN :

1. Hasil download excel data responden triwulan 2 pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan dari aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id

