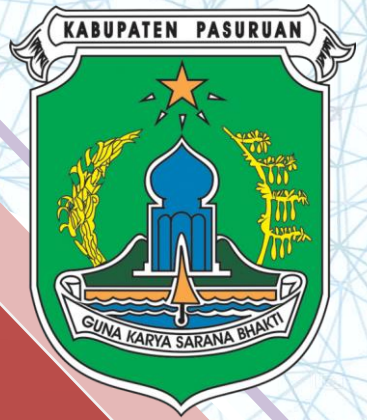




LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

Triwulan IV

**TAHUN
2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya, akhirnya laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Kabupaten Pasuruan triwulan IV tahun 2024 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 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 pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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, 04 Desember 2024

Penyusun

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	2
1.3. Sasaran.....	3
1.4. Metode	3
BAB II HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	5
2.1 Gambaran Umum Survei	5
2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2.2.1. Jenis Layanan	5
2.2.2. Data Responden.....	6
2.2.3. Analisis Karakteristik Pelayanan Publik (nama instansi)	7
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat	12
BAB III REALISASI TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM TRIWULAN SEBELUMNYA.....	15
3.1 Hasil SKM Triwulan Sebelumnya.....	15
3.2 Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya	15
3.3 Tindak Lanjut Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya	16
BAB IV KESIMPULAN.....	18
Daftar Lampiran :	19

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 jaringan sosial sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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 objektif 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.

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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. 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 dan pelaksana survei kepuasan masyarakat diketuai Sekretaris Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan.

4. Rencana Kerja

Kegiatan ini dilaksanakan secara berkala setiap triwulan oleh Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang 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 SURVEY 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 Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang.

2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

2.2.1. Jenis Layanan

Pada kegiatan survei kepuasan masyarakat triwulan IV tahun 2024 dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang. Hasil SKM pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang merupakan nilai survei kepuasan masyarakat gabungan dari Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang dan UPT. Adapun UPT di instansi kami sebanyak 4 instansi. Adapun jenis pelayanan yang dilakukan survei antara lain :

1. Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan, terdiri dari 9 Jenis layanan yaitu Permohonan Batas Tanah Irigasi, Pengesahan Lay Out Plan/Site Plan, Rekomendasi Teknis Sewa Tanah Irigas/Tanah Negara, Surat Keterangan Peil Banjir, Rencana Tata Tanam Global (RTTG),

Pertimbangan Teknis Tata Ruang , Layanan Umum, Pemeliharaan Jaringan Irigasi, Persetujuan Bangunan Gedung & SLF.

2. UPT Pengelolaan SDA Kejayan, terdiri dari 1 Jenis layanan Pemeliharaan Jaringan Irigasi.
3. UPT Pengelolaan SDA Purwosari, terdiri dari 1 Jenis layanan Pemeliharaan Jaringan Irigasi.
4. UPT Pengelolaan SDA Grati, terdiri dari 1 Jenis layanan Pemeliharaan Jaringan Irigasi.
5. UPT Pengelolaan SDA Pandaan, terdiri dari 1 Jenis layanan Pemeliharaan Jaringan Irigasi.

2.2.2. Data Responden

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan sebanyak 98 responden survei diperoleh gambaran responden sebagai berikut :

Tabel 2.1. Data Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Prosentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	56	57,1%
		Perempuan	42	42,9%
2	Pendidikan	SD	0	0 %
		SLTP	0	0 %
		SLTA	70	71,4 %
		DIII	2	2,12 %
		SI	25	25,5 %
		S2	1	0,98 %

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 98 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik sesuai dengan jenis pelayanan. Sebanyak 93,9% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik sangat sesuai dengan jenis pelayanan, sebanyak 6,1% 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 2.2. Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang

Tentang Variabel Persyaratan Triwulan IV Tahun 2024

No	Persyaratan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	0	0
3	Sesuai	6	6,1
4	Sangat Sesuai	92	93,6

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 91,8%, responden menilai mudah sebanyak

8,2%, responden menilai kurang mudah sebanyak 0% dan responden menilai kurang mudah sebanyak 0%.

**Tabel 2.3. Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Triwulan IV Tahun 2024**

No	Prosedur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak mudah	0	0
2	Kurang mudah	0	0
3	Mudah	8	8,2
4	Sangat mudah	90	91,8

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. Berdasarkan hasil survei primer, didapatkan bahwa responden yang menilai jangka waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 88,8%, responden menilai cepat sebanyak 10,2%, responden menilai kurang cepat sebanyak 1 % dan responden menilai tidak cepat sebanyak 0%

**Tabel 2.4. Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Waktu Triwulan IV Tahun 2024**

No	Waktu	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	0	0
2	Kurang Cepat	1	1
3	Cepat	10	10,2
4	Sangat Cepat	87	88,8

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi pelayanan adalah hasil pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang. Berdasarkan hasil survei produk spesifikasi pelayanan pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang, didapatkan hasil bahwa sebanyak 93,9% responden yang merupakan

pengguna layanan menjawab produk spesifikasi pelayanan sangat sesuai, sebanyak 6,1% 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 2.5. Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Produk Spesifikasi Pelayanan Triwulan IV Tahun 2024**

No	Produk Spesifikasi Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	0	0
3	Sesuai	6	6,1
4	Sangat Sesuai	92	93,9

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 2.6. Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Biaya/Tarif Triwulan IV Tahun 2024**

No	Biaya/Tarif	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sesuai	0	0
2	Kadang sesuai	0	0
3	Kurang sesuai	0	0
4	Sesuai	98	100

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang meliputi pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman petugas penyelenggara pelayanan. Berdasarkan survei primer didapatkan hasil bahwa sebanyak 93,9% responden pengguna layanan menjawab kompetensi pelaksana sangat kompeten, sebanyak 6,1% responden menjawab kompetensi pelaksana kompeten, sebanyak 0% responden menjawab kompetensi pelaksana kurang kompeten, dan sebanyak 0% responden yang menjawab kompetensi pelaksana tidak kompeten.

**Tabel 2.7. Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Kompetensi Pelaksana Triwulan IV Tahun 2024**

No	Kompetensi Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	0	0
2	Kurang Kompeten	0	0
3	Kompeten	6	6,1
4	Sangat Kompeten	92	93,9

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 93,9% responden menilai perilaku pelaksana sangat sopan dan ramah, sebanyak 6,1% 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 2.8. Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang

Tentang Variabel Perilaku Pelaksana Triwulan IV Tahun 2024

No	Perilaku Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sopan dan ramah	0	0
2	Kurang sopan dan ramah	0	0
3	Sopan dan ramah	6	6,1
4	Sangat sopan dan ramah	92	93,9

8. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang yang sudah ada dinilai sangat baik oleh 94,9% responden, dinilai baik oleh 5,1% responden, dinilai cukup oleh 0% responden dan dinilai buruk oleh 0% responden.

Tabel 2.9. Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang

Tentang Variabel Sarana dan Prasarana Triwulan IV Tahun 2024

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Buruk	0	0
2	Cukup	0	0
3	Baik	5	5,1
4	Sangat Baik	93	94,9

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dinilai masyarakat telah dikelola dengan baik oleh 99% responden, sebanyak 1% responden menilai bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan berfungsi kurang maksimal, sebanyak 0% responden menilai ada tetapi tidak berfungsi dan sebanyak 0% responden menilai tidak ada.

**Tabel 2.10. Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air,
Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Triwulan IV Tahun 2024**

No	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak ada	0	0
2	Ada tapi tidak berfungsi	0	0
3	Berfungsi tapi kurang baik	1	1
4	Dikelola dengan baik	97	99

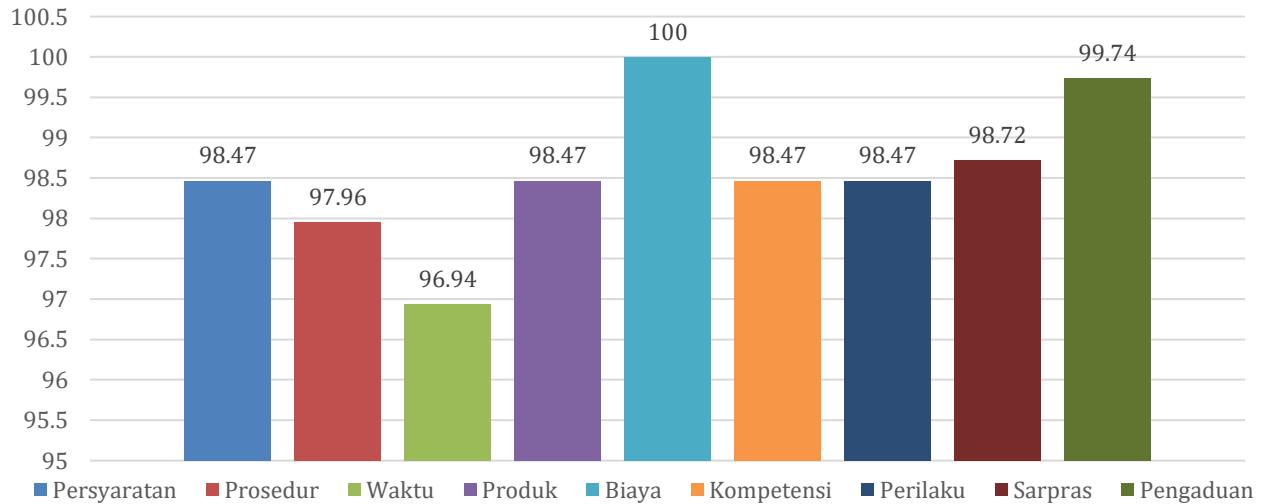
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 2.11. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan Pelayanan	98,47
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	97,96
3.	Waktu Penyelesaian	96,94
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	98,47
5.	Biaya / Tarif	100
6.	Kompetensi Pelaksana	98,47
7.	Perilaku Pelaksana	98,47
8.	Sarana dan Prasarana	98,72
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,74
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT / KATEGORI	98,48

IKM Per Unsur Pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan Tribulan IV Tahun 2024



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. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang dalam kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dengan nilai sebesar 98,48.
2. Nilai unsur Biaya / Tarif (U5), Unsur Sarana dan Prasarana (U8) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) memperoleh nilai persepsi paling tinggi yaitu 100, 98,7, 99,74. 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 Unsur Sarana dan Prasarana (U8) antara lain karena didukung oleh ruangan yang nyaman. Hal yang mendorong tingginya Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) antara lain karena didukung oleh sarana penanganan, pengaduan, saran dan masukan secara online.
3. Nilai terendah pada 3 unsur yaitu Persyaratan Pelayanan (U1), unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), unsur Waktu Penyelesaian (U3) mendapat nilai persepsi rendah yaitu 98,73, 98,73, 99,05 Hal yang menyebabkan nilai capaian unsur Persyaratan Pelayanan (U1), unsur Sistem, Mekanisme dan

Prosedur (U2), unsur Waktu Penyelesaian (U3) menjadi rendah disebabkan oleh:

- Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) karena persyaratan pelayanan pada SOP belum sepenuhnya dipahami oleh pemohon
- Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) karena persyaratan pelayanan pada SOP belum sepenuhnya dipahami oleh pemohon
- Unsur Waktu Penyelesaian (U3) karena adanya mutasi pegawai sehingga jumlah tenaga teknis berkurang

2.4 Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 2.12. Rencana Aksi Perbaikan Triwulan IV Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	TW I Th.2025	
1	Persyaratan Pelayanan (U1)	Cetak Brosur Vidio Pelayanan					√	Kabid SDA, Kabid CK, DAN Kabid TR
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	Perbaikan SOP					√	Kabid SDA, Kabid CK, DAN Kabid TR
3.	Waktu Penyelesaian (U3)	Merekrut Tenaga Ahli					√	Kabid SDA, Kabid CK, DAN Kabid TR

BAB III
REALISASI TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SKM TRIWULAN SEBELUMNYA

3.1 Hasil SKM Triwulan Sebelumnya

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang periode III menunjukkan angka pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan Pelayanan	98,73
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	98,73
3.	Waktu Penyelesaian	99,05
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99,05
5.	Biaya / Tarif	99,68
6.	Kompetensi Pelaksana	99,37
7.	Perilaku Pelaksana	99,37
8.	Sarana dan Prasarana	99,05
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,68
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT / KATEGORI	99,09

3.2 Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, telah disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan Pelayanan (U1)	Cetak Brosur Vidio Pelayanan				√	Kabid SDA, Kabid CK, DAN Kabid TR
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)				√	Kabid SDA, Kabid CK, DAN Kabid TR
3	Waktu Penyelesaian (U3)	Merekrut Tenaga Ahli				√	Kabid SDA, Kabid CK, DAN Kabid TR

3.3 Tindak Lanjut Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pembuatan Brosur	Sudah Pada Tanggal 15 Oktober 2024	Penerbitan Brosur diharapkan memberikan informasi detail tentang pelayanan.		-
2	Konsultasi & Koordinasi	Sudah Pada Tanggal 17 Oktober 2024	Mengikuti Koordinasi dan Konsultasi terkait Peraturan/Regulasi Pelayanan		-
3	Peningkatan Bandwidth	Sudah Pada Tanggal 25 Oktober 2024	Percepatan Pelayanan dengan menambah Bandwidth agar koneksi internet dalam akses aplikasi lebih baik		-

BAB IV KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 98,48.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan (U1), unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), unsur Waktu Penyelesaian (U3).
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya / Tarif (U5), Unsur Sarana dan Prasarana (U8) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Pasuruan, 04 Desember 2024
KEPALA DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA
KARYA DAN TATA RUANG
KABUPATEN PASURUAN

HERU FARIANTO, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda / (IV/c)
NIP. 197010171992011001

Daftar Lampiran :

1. Rekapitulasi bukti dukung laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024 (Bagi perangkat daerah yang memiliki UPT/UOBF/UOBK)

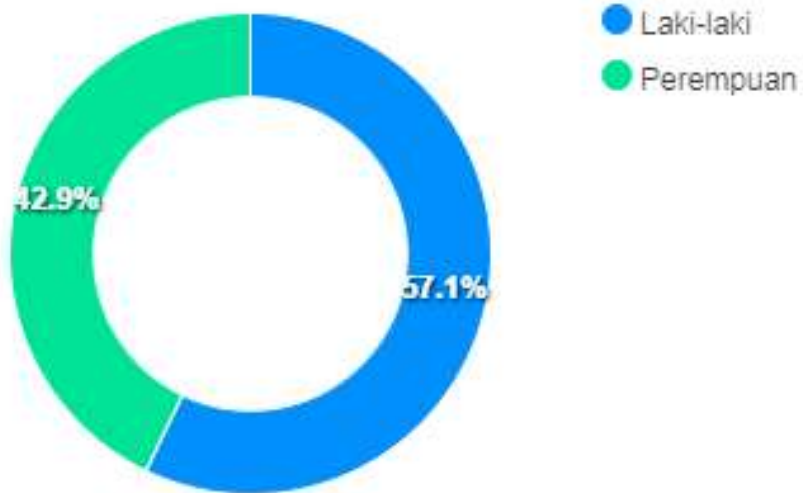
No	Nama UPT/UOBF/UOBK	Link Laporan SKM (dalam bentuk bitly)
1	UPT Pengelola SDA Grati	https://bit.ly/48rU89U
2	UPT Pengelola SDA Kejayan	https://bit.ly/48rU89U
3	UPT Pengelola SDA Purwosari	https://bit.ly/48rU89U
4	UPT Pengelola SDA Pandaan	https://bit.ly/48rU89U

2. Hasil download excel data responden dari aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id

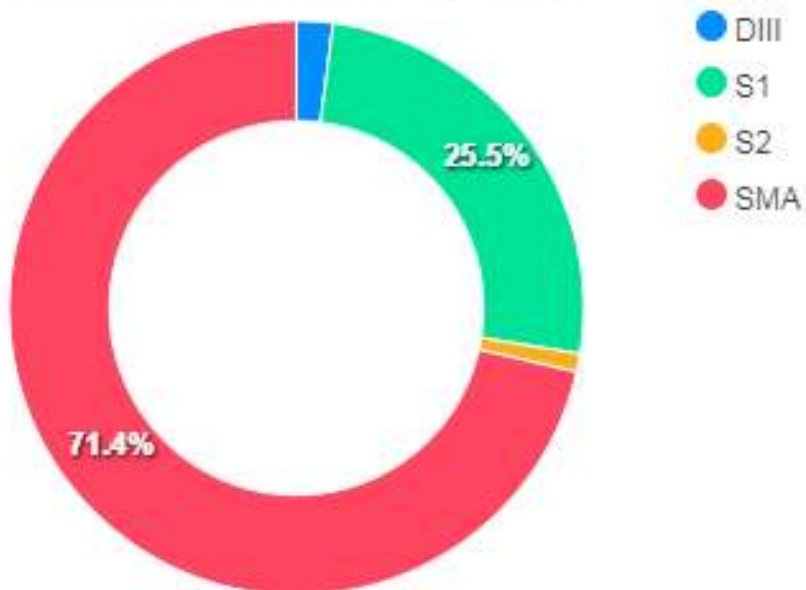
Responden					Layanan	Instansi	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	Saran	Tanggal Respon
hadi	081257581757	Laki-laki	S1	PEMELIHARAAN JARINGAN IRIGASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2024-11-12 11:35:11
hendra	082230600058	Laki-laki	S1	PENGESAHAN RENCANA TAPAK (SITE PLAN)	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2024-11-12 14:13:51
nadia	085746314481	Perempuan	SMA	PERMOHONAN SERTIFIKAT LAIK FUNGSI BANGUNAN GEDUNG	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanannya ramah dan baik	2024-11-12 14:46:03
Nurfidia Putri	0822335615451	Perempuan	SMA	PERMOHONAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PE	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2024-11-12 14:49:15
wanda	0859181922363	Perempuan	SMA	PERMOHONAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PE	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		2024-11-14 09:00:24
fany redha	085730692492	Perempuan	S1	PEMELIHARAAN JARINGAN IRIGASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2024-11-14 11:10:09
ira	085853681780	Perempuan	S1	PERMOHONAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PE	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2024-11-14 11:22:05
jazuli	085851147944	Laki-laki	SMA	PERMOHONAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PE	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2024-11-15 10:16:06
Erni	087856971471	Perempuan	S1	PENGESAHAN RENCANA TAPAK (SITE PLAN)	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2024-11-18 10:15:06
akhrul yakin	088991013871	Laki-laki	SMA	PENGESAHAN RENCANA TAPAK (SITE PLAN)	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2024-11-18 10:49:01
Lilik mahsuna	081937061717	Perempuan	S1	PENERBITAN SURAT KETERANGAN RENCANA KABUPATEN	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2024-11-18 14:11:12
Sulaiman	0895630290578	Laki-laki	SMA	PENERBITAN SURAT KETERANGAN RENCANA KABUPATEN	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2024-11-18 14:11:54
Yoyok	0818321943	Laki-laki	SMA	PEMELIHARAAN JARINGAN IRIGASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2024-11-19 14:53:46
adi	08133310601	Laki-laki	SMA	PEMELIHARAAN JARINGAN IRIGASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2024-11-19 14:55:37
samak	082330772086	Laki-laki	SMA	PERMOHONAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PE	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2024-11-19 15:43:38
Haris	081252221267	Laki-laki	S1	PENGESAHAN RENCANA TAPAK (SITE PLAN)	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2024-11-20 11:03:36
Khasanudin	082139393366	Laki-laki	S1	PENERBITAN SURAT KETERANGAN RENCANA KABUPATEN	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2024-11-20 11:43:48
Prima jefriandy	082140200087	Laki-laki	S1	PERMOHONAN SERTIFIKAT LAIK FUNGSI BANGUNAN GEDUNG	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanannya sangat baik sekali. good job!	2024-11-20 11:50:09
Ahmad Muzaki	081333945011	Laki-laki	S1	PENERBITAN SURAT KETERANGAN RENCANA KABUPATEN	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2024-11-21 11:39:39
Adi	081333170601	Laki-laki	SMA	PEMELIHARAAN JARINGAN IRIGASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2024-11-21 13:50:11
nadia	085746314481	Perempuan	S1														

DIAGRAM RINGKASAN RESPONDEN
DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG KABUPATEN PASURUAN
TRIBULAN IV TAHUN 2024

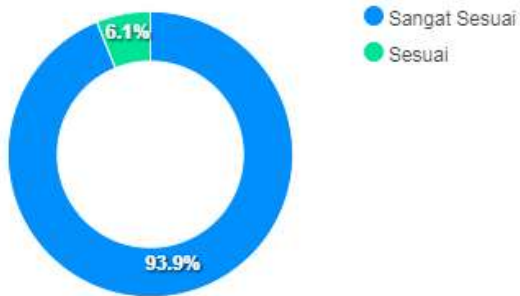
Jenis kelamin responden



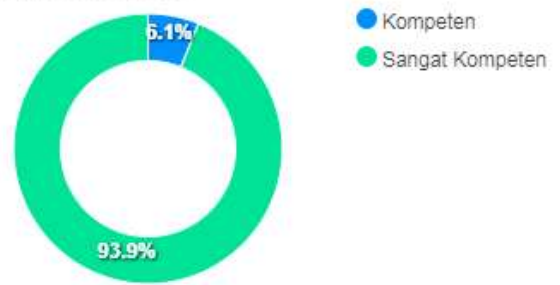
Pendidikan Terakhir Responden



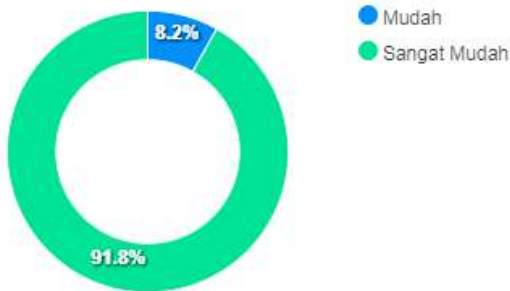
Respon Unsur 1



Respon Unsur 6



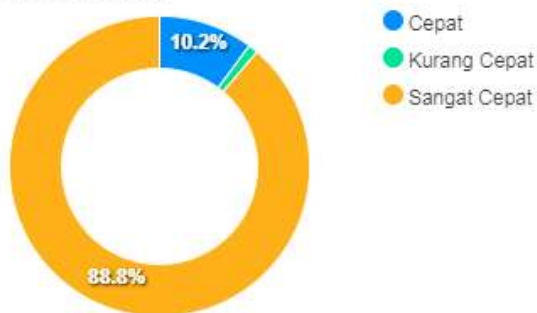
Respon Unsur 2



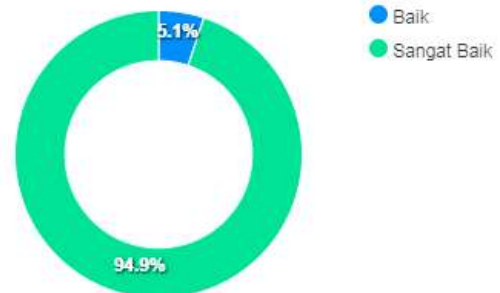
Respon Unsur 7



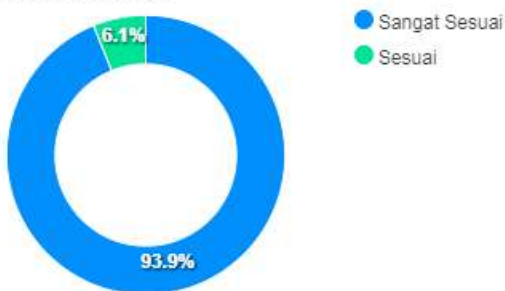
Respon Unsur 3



Respon Unsur 8



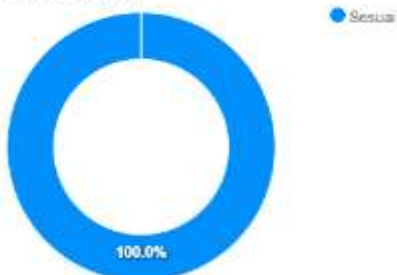
Respon Unsur 4



Respon Unsur 9



Respon Unsur 5





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

Kompleks Perkantoran Pemerintah Kab. Pasuruan - Jl. Raya Raci Km. 9 Bangil Pasuruan

Telp (0343) 741550 - Fax (0343) 4505550

website : <http://sdacktr.pasuruankab.go.id/> ; email : sdacktaru.kabpas@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA
DAN TATA RUANG KABUPATEN PASURUAN
NOMOR : 060/Sekt.19/424.074/2024**

TENTANG

**TIM PELAKSANA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ELEKTRONIK
PADA DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG
KABUPATEN PASURUAN**

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

- Menimbang : Bahwa dalam rangka efektivitas pelaksanaan dan legalitas tim pelaksana monitoring dan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Elektronik pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang di Kabupaten Pasuruan, maka perlu menetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Elektronik Kabupaten Pasuruan Tahun 2024 dengan Keputusan Kepala Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Jawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015



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

Kompleks Perkantoran Pemerintah Kab. Pasuruan - Jl. Raya Raci Km. 9 Bangil Pasuruan

Telp (0343) 741550 - Fax (0343) 4505550

website : <http://sdacktr.pasuruankab.go.id/> ; email : sdacktaru.kabpas@gmail.com

tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2021.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Elektronik pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertugas melaksanakan SKM Elektronik dan melaporkan pelaksanaan SKM Elektronik pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang di Kabupaten Pasuruan.
- KETIGA** : Pelaksanaan pelaporan SKM Elektronik sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA dilaksanakan setiap tribulan dan dilaporkan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pasuruan setiap akhir tribulan.
- KEEMPAT** : Membebaskan biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan Tahun 2024;
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pasuruan
pada tanggal, 02 Januari 2024

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

Ir. HANUNG WIDYA SASANGKA, MT
NIP. 19641025 199103 1 010



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

Kompleks Perkantoran Pemerintah Kab. Pasuruan - Jl. Raya Raci Km. 9 Bangil Pasuruan
Telp (0343) 741550 - Fax (0343) 4505550
website : <http://sdacktr.pasuruankab.go.id/> ; email : sdacktaru.kabpas@gmail.com

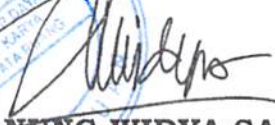
LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SUMBER
DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA
RUANG KABUPATEN PASURUAN
NOMOR :060/Sekt.19/424.074/2024
TANGGAL : 02 Januari 2024

SUSUNAN TIM PELAKSANA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) ELEKTRONIK
PADA DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG
KABUPATEN PASURUAN TAHUN 2024

NO	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN JABATAN / INSTANSI
I	Pengarah	Kepala Dinas Sumber, Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang
II	Ketua	Sekretaris Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang
III	Anggota	1. Kepala Bidang Sumber Daya Air
IV		2. Kepala Bidang Cipta Karya 3. Kepala Tata Ruang 4. Kasubag Umum, Kepegawaian dan Keuangan 5. Kepala UPT Pengelolaan SDA Grati 6. Kepala UPT Pengelolaan SDA Purwosari 7. Kepala UPT Pengelolaan SDA Kejayan 8. Kepala UPT Pengelolaan SDA Pandaan

Ditetapkan di Pasuruan
pada tanggal, 02 Januari 2024

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


Ir. HANUNG WIDYA SASANGKA, MT
NIP. 19641025 199103 1 010