



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KAYA DAN TATA RUANG

Triwulan III

TAHUN

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya, akhirnya laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Kabupaten Pasuruan triwulan III tahun 2025 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, 09 Oktober 2025

Penyusun

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	2
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 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis	8
2.3 Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan	10
2.4 Tren Nilai SKM	11
BAB III REALISASI TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM TRIWULAN SEBELUMNYA	12
3.1 Hasil SKM Triwulan Sebelumnya	12
3.2 Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya	12
3.3 Tindak Lanjut Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya	13
BAB IV KESIMPULAN	15
DAFTAR LAMPIRAN	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 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 mengamalkan 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.

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 III tahun 2025 dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan 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 11 Jenis layanan yaitu Konsultasi, Data dan Informasi, Pengaduan Pelayanan Publik, Penerbitan Rekomendasi Peil Banjir, Pemeliharaan Jaringan Irigasi, Rekomendasi Teknis Sewa Tanah Irigasi/Tanah Negara, Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), Permohonan Sertifikasi Laik Fungsi

Bangunan Gedung, Permohonan bantuan teknis, Pengesahan Rencana Tapak (Site Plan), Penerbitan Surat Keterangan Rencana Kabupaten (SKRK).

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 75 responden survei diperoleh gambaran responden sebagai berikut :

Tabel 2.1. Data Responden

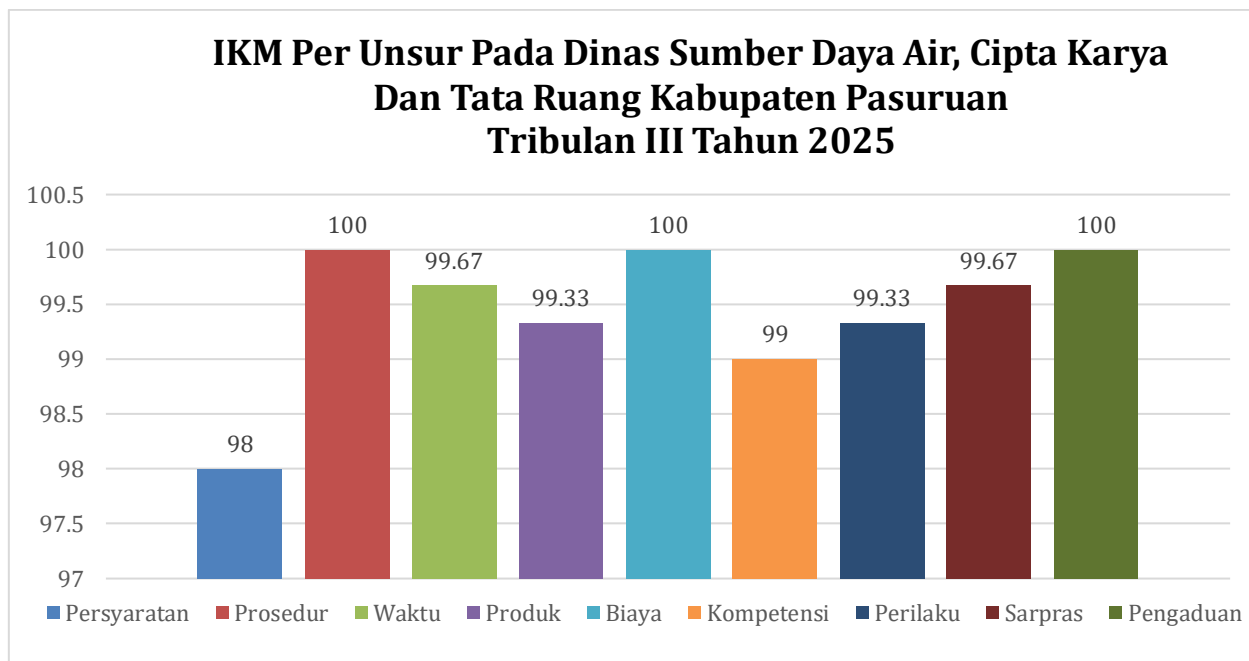
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Prosentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	61	81,3 %
		Perempuan	14	18,7 %
2	Pendidikan	SD	0	0
		SLTP	2	3 %
		SLTA	60	80 %
		DIII	0	0 %
		SI	12	16 %
3	Pekerjaan	S2	1	1 %
		ASN	0	0 %
		TNI	1	1,2 %
		POLRI	1	1,2 %
		Swasta	4	6 %
		Wirausaha	1	1,2 %

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Prosentase
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Ibu Rumah Tangga	0	0 %
		Pelajar/Mahasiswa	0	0 %
		Petani/Nelayan	0	0 %
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0 %
		Pensiunan	0	0 %
		Lainnya	68	90,4 %
		Non Disabilitas	75	100 %
		Disabilitas	0	0 %
		Disabilitas Fisik	0	0 %
		Disabilitas Intelektual	0	0 %
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Mental	0	0 %
		Disabilitas Sensorik	0	0 %

Sumber: bukutamu.pasuruankab.go.id

2.2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Per Jenis Layanan
1	Konsultasi	58	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99,9 A
2	Data dan Informasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 E
3	Pengaduan Pelayanan Publik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 E
4	Penerbitan Rekomendasi Peil Banjir	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99,9 A
5	Pemeliharaan Jaringan Irigasi	11	86.36	100	97.73	95.45	100	93.18	95.45	97.73	100	96.12 A
6	Rekomendasi Teknis Sewa Tanah Irigasi / Tanah Negara	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	99,9 A
7	Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99,9 A
8	Permohonan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99,9 A
9	Permohonan Bangunan Teknis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 E
10	Pengesahan Rencana Tapak (Site Plan)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 E
11	Penerbitan Surat Keterangan Rencana Kabupaten Pasuruan (SKRK)	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99,9 A
Rerata IKM Per Unsur			98	100	99,67	99,33	100	99	99,33	99,67	100	99,9 A
IKM Unit Layanan			99,35									
Mutu Unit Layanan / Kategori			A (Sangat Baik)									



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 99,35 A.
2. Nilai unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) Biaya / Tarif (U5) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) memperoleh nilai persepsi paling tinggi yaitu 100. Hal yang mendorong tingginya capaian unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) adanya penyesesuaian peraturan yang berlaku muncul regulasi baru yang dapat dipahami oleh pemohon. 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 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 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4), unsur Kompetensi Pelaksana (U6) mendapat nilai persepsi rendah yaitu 98%, 99,33%, 99%. Hal yang menyebabkan nilai capaian unsur Persyaratan Pelayanan (U1), unsur Produk Spesifikasi Jenis

Pelayanan (U4), Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) menjadi rendah disebabkan oleh:

- a. Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) karena persyaratan pelayanan pada SOP belum sepenuhnya dipahami oleh pemohon
- b. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4) karena jenis layanan yang disampaikan kurang sesuai spesifikasinya sehingga kurang dipahami oleh pemohon/masyarakat.
- c. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) karena adanya petugas yang kurang kompeten dalam menyelesaikan permohonan.

2.3 Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan

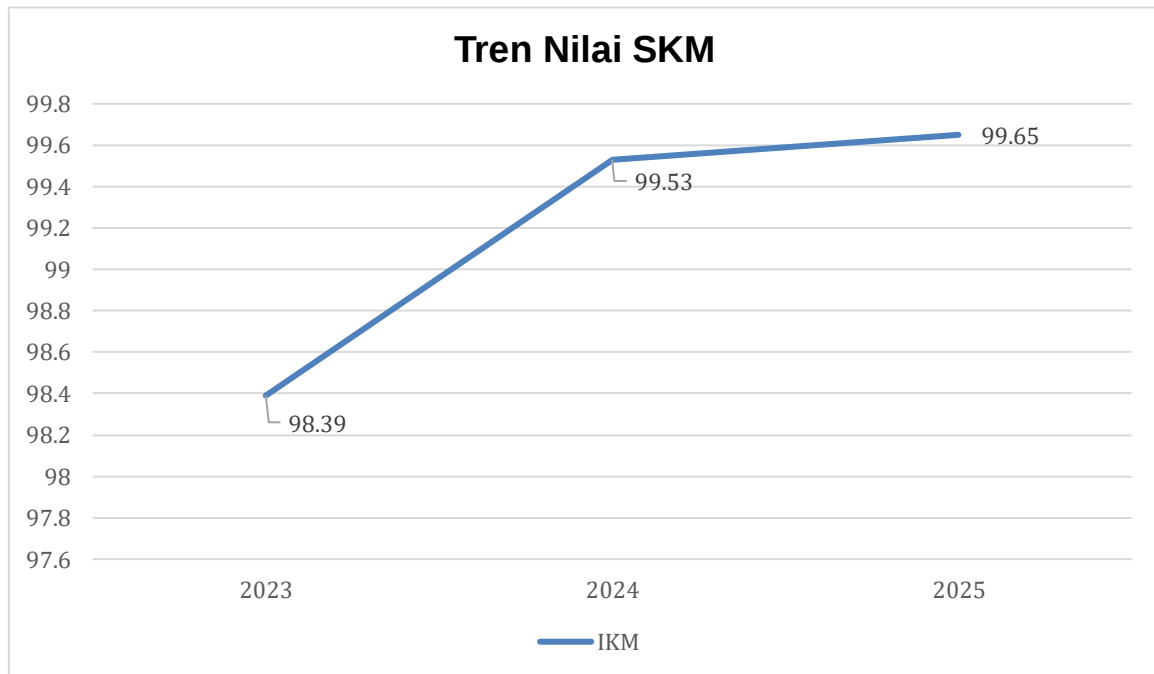
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Tabel 2.12. Rencana Aksi Perbaikan Triwulan III Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	Th.....	
1	Unsur Persyaratan Pelayanan (U1)	Menampilkan Vidio Persyaratan Pelayanan				√	2025	Kabid SDA, Kabid CK, DAN Kabid TR
2.	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4)	Koordinasi Penyusunan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati				√	2025	Kabid SDA, Kabid CK, DAN Kabid TR
3.	Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)	Mengadakan Bimtek Petugas Layanan				√	2025	Kabid SDA, Kabid CK, DAN Kabid TR

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang dapat dilihat melalui grafik berikut :



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 Triwulan II Tahun 2025 menunjukkan angka pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

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

3.2 Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya

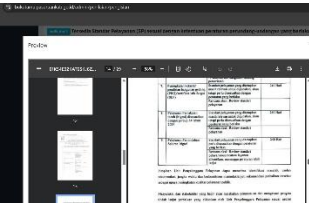
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, telah disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan 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	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	Perbaikan SOP			√		Kabid SDA, Kabid CK, DAN Kabid TR
2	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4)	Koordinasi Penyusunan Peraturan Daerah dan Peraturab Bupati			√		Kabid SDA, Kabid CK, DAN Kabid TR
3	Unsur Sarana dan Prasarana (U8)	Pengadaan digital signage			√		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	Perbaikan SOP	Sudah Pada Tanggal 20 Agustus 2025	SP Pemindah saluran irigasi dihilangkan		-
2	Koordinasi Penyusunan Peraturan Daerah dan Peraturab Bupati	Sudah Pada Tanggal 15 Agustus 2025	Penyusunan Peraturan Daerah terkait Bangunan Gedung		-
3	Pengadaan digital signage	Sudah Pada Tanggal 25 Agustus	Pengadaan peralatan		-

BAB IV

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025 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 Sangat Baik dengan nilai IKM 99,35.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan (U1), unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4), unsur Kompetensi Pelaksana (U6)
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) Biaya / Tarif (U5) 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 telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Pasuruan, 09 Oktober 2025
Plt. KEPALA DINAS SUMBER DAYA AIR,
CIPTA KARYA DAN TATA RUANG
KABUPATEN PASURUAN

SUSANTI EDI PENI, ST
Pembina Tk.I
NIP. 197507152006042026

Daftar Lampiran :

1. Rekapitulasi bukti dukung laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2025.

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



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

Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Pasuruan
Jl. Raya Raci Km. 9 Bangil Pasuruan - Telp (0343) 741550 ; Fax (0343) 4505550
Pos-el sdacktaru.kabpas@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA

DAN TATA RUANG KABUPATEN PASURUAN

NOMOR : 800/49/424.074/2025

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ELEKTRONIK DINAS
SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG KABUPATEN
PASURUAN TAHUN 2025

Menimbang : Bahwa dalam rangka efektivitas pelaksanaan dan legalitas tim pelaksana monitoring dan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Elektronik pada Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik 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 di Kabupaten Pasuruan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Djawa 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;

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
2. Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSR
3. Surat ini dapat dibuktikan keasliannya

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 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 di Kabupaten Pasuruan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I 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.

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
2. Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSR
3. Surat ini dapat dibuktikan keasliannya

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 2025;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Dikeluarkan di Bangil
Pada Tanggal 22 Januari 2025

KEPALA DINAS SUMBER DAYA AIR,
CIPTA KARYA DAN TATA RUANG



HERU FARIANTO S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197010171992011001

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
2. Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSR E
3. Surat ini dapat dibuktikan keasliannya



PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN

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

Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Pasuruan
Jalan Raya Raci Km. 9, Kecamatan Bangil, Kabupaten Pasuruan 67153
Telepon (0343) 741550, Faksimile (0343) 4505550
Laman sdacktr.pasuruankab.go.id, Pos-el sdatr@pasuruankab.go.id

SUSUNAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) ELEKTRONIK
PADA DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG
KABUPATEN PASURUAN TAHUN 2025

NO	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN JABATAN
I	Pengarah	HERU FARIANTO, S. Sos,MSi.
II	Ketua	SUSANTI EDI PENI,ST.
III	Sekretaris	WAHYU ARDI NUGRAHA, SE.MM.
IV	Anggota	1. MARIATUL KIPTIYAH 2. SIWI ARI SUSANTI 3. MUHAMMAD SYAMSUDDIN 4. PASA PRASETYA 5. MULYANTO 6. DEDY ATMOKO

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



HERU FARIANTO, S. Sos,MSi.
Penata Utama Muda
NIP. 197010171992011001

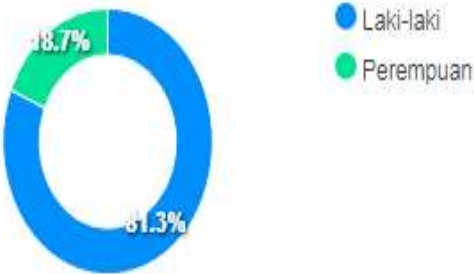
Responden						Layanan	Instansi	Unsur									Saran	Tanggal Respon
Nama	Telepon	Jenis Kelamin	Pendidikan					1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Eko Saputro	085336120593	Laki-laki	S1		Disabilitas	PENERBITAN REKOMENDASI PEIL BANJIR	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4			22 Juli 2025 15:00
Moh Taufiq dhanny	082232521916	Laki-laki	S1		Disabilitas	PENERBITAN SURAT KETERANGAN RENCANA KABUPATEN	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terus bergerak dan berdampak	28 Juli 2025 11:28
Yuli	082233419024	Perempuan	S1	Lainnya	Non Disabilitas	PERMOHONAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		01 September 2025 13:42
TRI	082245640340	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 09:53
Yusuf	081230735584	Laki-laki	S1	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 09:55
Hamdan	085816431341	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 09:56
Jamilah	081330000028	Perempuan	S2	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 09:58
Aris	081231636699	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 09:59
Dino	085646322482	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 09:59
Dani	08223213147	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 10:00
Mustofa	085649680531	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 10:01
Yoyok	0818321943	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 10:02
Umam	081234552344	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 10:03
Herman	085755112944	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 10:04
Dayat	081333900888	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 10:05
Bu Emi	081331016566	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 10:06
Andri	082244181187	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 10:08
Jazuli	085851147944	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 10:09
Satrio	085257733777	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 10:10
Hesti	082332338544	Perempuan	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 10:11
Tito	081235071604	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 10:12
Burhan	082233614467	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 10:13
samak	082330772086	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		04 September 2025 10:14
Jazuli	085851147944	Laki-laki	SMA	Lainnya	Non Disabilitas	KONSULTASI	DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4						

DIAGRAM RINGKASAN RESPONDEN

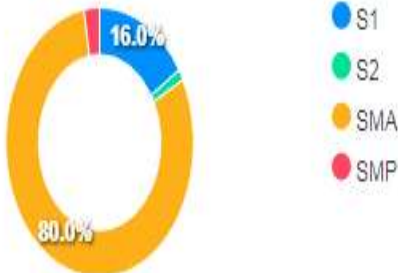
DINAS SUMBER DAYA AIR, CIPTA KARYA DAN TATA RUANG KABUPATEN PASURUAN

TRIBULAN III TAHUN 2025

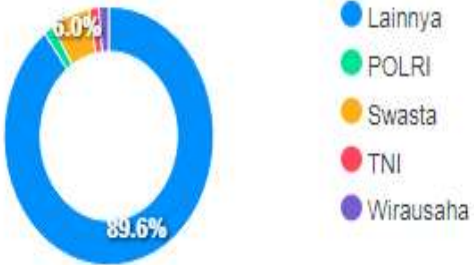
Jenis kelamin responden



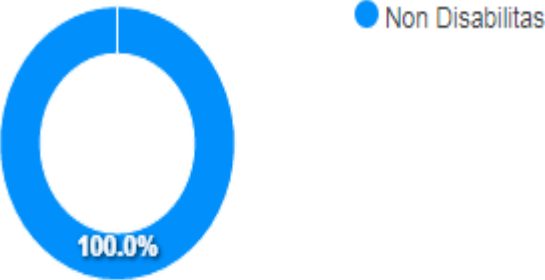
Pendidikan Terakhir Responden



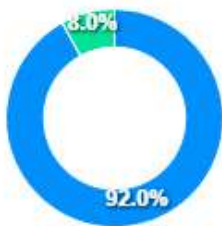
Pekerjaan Responden



Responden Penyandang Disabilitas

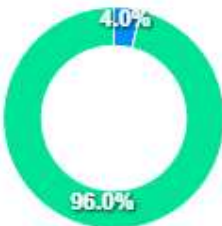


Respon Unsur 1



- Sangat Sesuai
- Sesuai

Respon Unsur 6



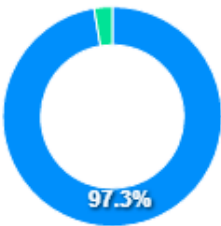
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Respon Unsur 2



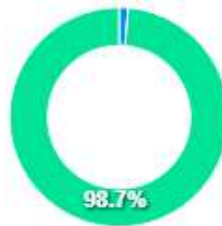
- Sangat Mudah

Respon Unsur 7



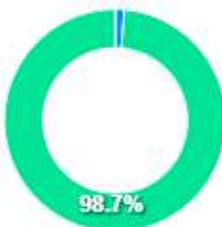
- Sangat Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah

Respon Unsur 3



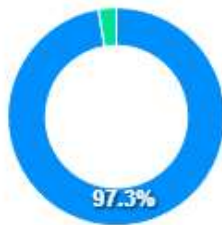
- Cepat
- Sangat Cepat

Respon Unsur 8



- Baik
- Sangat Baik

Respon Unsur 4



- Sangat Sesuai
- Sesuai

Respon Unsur 5



- Sesuai

Respon Unsur 9



- Dikelolah dengan baik