



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya &
Tata Ruang**

Triwulan 1

**TAHUN
2022**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya, akhirnya laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Pasuruan Triwulan 1 Tahun 2022 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, April 2022

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	6
2.2.3. Analisis Karakteristik Pelayanan Publik.....	7
2.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat	13
2.2.5. Rencana Aksi	14

BAB III PENUTUP

Penutup.....	15
--------------	----

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.

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.

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 Drs. Mahbub Djunaidi. M.Si

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 1 tahun 2022 dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang. Adapun jenis pelayanan yang dilakukan survei antara lain :

1. Layanan Permohonan Batas Tanah Irigasi
2. Layanan Pengesahan Layout Plan / SitePlan
3. Layanan Rekomendasi Pemindahan Saluran Irigasi
4. Layanan Rekomendasi Teknis Sewa Tanah Irigasi / Tanah Negara
5. Layanan Surat Keterangan Peil Banjir
6. Layanan Rencana Tata Tanam Global (RTTG)
7. Layanan Pertimbangan Teknis Tata Ruang
8. Layanan Koordinasi dan Fasilitasi Pemanfaatan Ruang

9. Layanan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelanggaran Pemakaian Tanah Irigasi

10. 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 **8 responden** survei diperoleh gambaran responden sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE
1	Laki-laki	8	100
2	Perempuan	0	0

2. Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE
1	SD	0	0
2	SLTP	0	0
3	SLTA	4	50
4	D1, D2, D3	1	12,5
5	S1	3	37,5
6	S2	0	0

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 8 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang sesuai

dengan jenis pelayanan. Sebanyak **50%** responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik **sangat sesuai** dengan jenis pelayanan, sebanyak **50%** 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. 01 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Tentang Variabel Persyaratan Triwulan 1 Tahun 2022

No	Persyaratan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	0	0
3	Sesuai	4	50
4	Sangat Sesuai	4	50

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 **62,50%**, responden menilai **mudah** sebanyak **37,50%**, responden menilai **kurang mudah** sebanyak **0%** dan responden menilai **tidak mudah** sebanyak **0%**.

Tabel. 02 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Tentang Variabel Sistem, Mekanisme dan Prosedur Triwulan 1 Tahun 2022

No	Prosedur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak mudah	0	0
2	Kurang mudah	0	0

No	Prosedur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
3	Mudah	3	37,50
4	Sangat mudah	5	62,50

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 **62,50%**, responden menilai **cepat** sebanyak **37,50%**, responden menilai **kurang cepat** sebanyak **0%** dan responden menilai **tidak cepat** sebanyak **0%**.

Tabel. 03 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang Tentang Variabel Waktu Triwulan 1 Tahun 2022

No	Waktu	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	0	0
2	Kurang Cepat	0	0
3	Cepat	3	37,50
4	Sangat Cepat	5	62,50

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 **75%** responden yang merupakan pengguna layanan menjawab produk spesifikasi pelayanan **sangat sesuai**, sebanyak **25%** 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. 04 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air,
Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Produk Spesifikasi Pelayanan Triwulan 1 Tahun 2022**

No	Produk Spesifikasi Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	0	0
3	Sesuai	2	25
4	Sangat Sesuai	6	75

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 **87,5%** responden yang merupakan pemohon menjawab biaya pelayanan **sesuai**, sebanyak **12,5%** 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. 05 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air,
Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Biaya / Tarif Triwulan 1 Tahun 2022**

No	Biaya/Tarif	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sesuai	0	0
2	Kadang sesuai	0	0
3	Kurang sesuai	1	12,5
4	Sesuai	7	87,5

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 **62,5%** responden pengguna layanan menjawab kompetensi pelaksana **sangat kompeten**, sebanyak **37,5%** responden menjawab kompetensi pelaksana

kompeten, sebanyak **0%** responden menjawab kompetensi pelaksana **kurang kompeten**, dan sebanyak **0%** responden yang menjawab kompetensi pelaksana **tidak kompeten**.

**Tabel. 06 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air,
Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Kompetensi Pelaksana Triwulan 1 Tahun 2022**

No	Kompetensi Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	0	0
2	Kurang Kompeten	0	0
3	Kompeten	3	37,5
4	Sangat Kompeten	5	62,5

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 **62,5%** responden menilai perilaku pelaksana **sangat sopan dan ramah**, sebanyak **37,5%** 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. 07 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air,
Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Perilaku Pelaksana Triwulan 1 Tahun 2022**

No	Perilaku Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sopan dan ramah	0	0
2	Kurang sopan dan ramah	0	0
3	Sopan dan ramah	3	37,5
4	Sangat sopan dan ramah	5	62,5

8. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang yang sudah ada dinilai **sangat baik** oleh **62,5%** responden, dinilai **baik** oleh **25%** responden, dinilai **cukup** oleh **12,5%** responden dan dinilai **buruk** oleh **0%** responden.

Tabel. 08 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Sarana dan Prasarana Triwulan 1 Tahun 2022

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Buruk	0	0
2	Cukup	1	12,5
3	Baik	2	25
4	Sangat Baik	5	62,5

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dinilai masyarakat telah dikelola dengan **baik** oleh **50%** responden, sebanyak **50%** 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. 09 Persentase Pendapat Responden Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang
Tentang Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Triwulan 1 Tahun 2022

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	4	50
4	Dikelola dengan baik	4	50

2.2.4. 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 :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan Pelayanan	9,71
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	10,06
3.	Waktu Penyelesaian	10,06
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	10,41
5.	Biaya / Tarif	10,75
6.	Kompetensi Pelaksana	10,06
7.	Perilaku Pelaksana	10,06
8.	Sarana dan Prasarana	9,71
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	9,71
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	90,53

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/Baik/Kurang Baik/Tidak Baik~~) dengan nilai sebesar **90,53**. Untuk penilaian per unsur pelayanan, menurut responden unsur **Biaya / Tarif (U5)** mendapatkan nilai persepsi paling tinggi yaitu **10,75**. Sedangkan unsur **Persyaratan Pelayanan (U1)**, unsur **Sarana dan Prasarana (U8)** dan unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)** mendapat nilai persepsi paling rendah yaitu **9,71**.
2. Nilai unsur **Biaya / Tarif (U5)** memperoleh nilai persepsi paling tinggi yaitu **10,75**. Hal yang mendorong tingginya capaian unsur **Biaya / Tarif** pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang antara lain terkait pelayanan dari penyelenggara yg besarnya telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku.

3. Nilai terendah pada unsur **Persyaratan Pelayanan (U1)**, unsur **Sarana dan Prasarana (U8)** dan unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)** mendapat nilai persepsi paling rendah yaitu **9,71**. Hal yang menyebabkan nilai capaian unsur U1, U8 dan U9 menjadi rendah disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya penyempurnaan terkait persyaratan pelayanan, sarana prasarana perlu ditingkatkan dan penanganan pengaduan kurang responsif.

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	Uraian Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	Th 2022	
1.	Persyaratan Pelayanan	Penyempurnaan terkait persyaratan pelayanan diharapkan tidak terlalu banyak dan disesuaikan dengan peraturan yang berlaku						Kabid SDA, Kabid CK, Kabid Tata Ruang,
2.	Sarana dan Prasarana	Peningkatan layanan bandwidth terkait data internet dan pembaruan alat elektronik (computer) di area loby						Sekretaris
3.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melatih dan memberikan pengarahan serta kecakapan terhadap tenaga terkait agar lebih terampil dan cekatan dalam penanganan terkait SKM						Sekretaris

BAB III

PENUTUP

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 1 Tahun 2022 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 Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, tetapi juga untuk dapat menggali sumber-sumber informasi yang dapat dipakai sebagai acuan untuk melakukan perbaikan (*continual improvement*) guna peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang.

Pasuruan, April 2022

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



Ir. HARI APRIYANTO
Pembina Utama Muda
NIP. 19630430 199203 1 006

Daftar Lampiran :

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

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (\$KM)
DINAS PEKERJAAN UMUM SUMBER DAYA AIR DAN TATA RUANG
Triwulan 1(01 Januari 2022 s.d. 31 Maret 2022)

Nama	Responden			Layanan	Instansi	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Saran	Tanggal Respon
	Telepon	Jenis Kelamin	Pendidikan			1	2	3	4	5	6	7	8	9		
wawan kurniawan		Laki-laki	S1	REKOMENDASI TEKNIS SEWA TANAH IRIGASI / TANAH NEGARA	DINAS PEKERJAAN UMUM SUMBER DAYA AIR DAN TATA RUANG	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Untuk lebih ditingkatkan lagi proses administrasinya	2022-01-03 09:00:34
hamdan	085816431341	Laki-laki	SMA	PERMOHONAN BATAS TANAH IRIGASI	DINAS PEKERJAAN UMUM SUMBER DAYA AIR DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	3		2022-01-03 09:08:28
Ayub	08977350717	Laki-laki	SMA	PEMELIHARAAN JARINGAN IRIGASI	DINAS PEKERJAAN UMUM SUMBER DAYA AIR DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	3		2022-01-17 11:15:22
Andre	089696773432	Laki-laki	DIII	PENGESAHAN LAY OUT PLAN / SITE PLAN	DINAS PEKERJAAN UMUM SUMBER DAYA AIR DAN TATA RUANG	3	3	3	3	4	3	3	2	4		2022-01-17 11:21:39
IIR	081217485944	Laki-laki	SMA	PEMELIHARAAN JARINGAN IRIGASI	DINAS PEKERJAAN UMUM SUMBER DAYA AIR DAN TATA RUANG	3	3	3	3	3	3	3	3	3		2022-02-02 08:47:25
YUSUF	081217485944	Laki-laki	S1	PEMELIHARAAN JARINGAN IRIGASI	DINAS PEKERJAAN UMUM SUMBER DAYA AIR DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	3		2022-02-02 09:02:39
IIR	081217485944	Laki-laki	S1	PEMELIHARAAN JARINGAN IRIGASI	DINAS PEKERJAAN UMUM SUMBER DAYA AIR DAN TATA RUANG	3	4	4	4	4	4	4	4	4		2022-02-03 09:53:16
Dilla	081233784974	Laki-laki	SMA	PEMELIHARAAN JARINGAN IRIGASI	DINAS PEKERJAAN UMUM SUMBER DAYA AIR DAN TATA RUANG	4	4	4	4	4	4	4	4	4		2022-02-15 09:13:51
NRR Per Unsur						3,5	3,625	3,625	3,75	3,875	3,625	3,625	3,5	3,5		
NRR Tertimbang Per Unsur						0,3885	0,40238	0,40238	0,41625	0,43013	0,40238	0,40238	0,3885	0,3885	3,621375	
SKM Unit pelayanan														90,534375		