



**PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN
KAPUBATEN PASURUAN
TRIWULAN 1**

**TAHUN
2026**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya, akhirnya laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Kabupaten Pasuruan triwulan I tahun 2026 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 perumahan dan kawasan permukiman 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, 6 April 2026

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	6
2.2	6
2.2.1. Jenis Layanan	6
2.2.2. Data Responden	6
2.2.3.	8
2.3	Error! Bookmark not defined.
2.4	2
2.5	4
BAB III REALISASI TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM TRIWULAN SEBELUMNYA	14
3.1 Hasil SKM Triwulan Sebelumnya	14
3.2 Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya	14
3.3 Tindak Lanjut Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya	15
BAB IV KESIMPULAN	17
Daftar Lampiran :	18

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 mengamankan 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 Perumahan Dan Kawasan Permukiman.

Oleh karena itu maka Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman 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 Perumahan Dan Kawasan Permukiman. 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 Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan dan pelaksana survei kepuasan masyarakat diketuai oleh Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan Nomor : 800/34/424.075/2024 tentang Tim Pelaksana Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik Kabupaten Pasuruan, dengan anggota:

1. Kabid Pertanahan
2. Kabid Perumahan
3. Kabid Prasarana Sarana dan Utilitas
4. Kabid Kawasan Permukiman
5. Pengadministrasi Umum

4. Rencana Kerja

Kegiatan ini dilaksanakan secara berkala setiap triwulan oleh Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman 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 Perumahan Dan Kawasan Permukiman.

2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

2.2.1. Jenis Layanan

Pada kegiatan survei kepuasan masyarakat triwulan I tahun 2026 dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman. Adapun jenis pelayanan yang dilakukan survei antara lain :

1. Layanan Penetapan Lokasi Pengadaan Tanah Untuk Kepentingan Umum Sampai Dengan 5 HA
2. Layanan Penyerahan Aset Bangunan dan Lingkungan Perumahan Kabupaten Pasuruan
3. Layanan Pengembangan Kawasan Permukiman (APBD/APBN/DAK)
4. Layanan Data dan Informasi
5. Konsultasi
6. Sosialisasi
7. Pengaduan

2.2.2. Data Responden

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pasuruan sebanyak 63 responden survei diperoleh gambaran responden sebagai berikut :

Tabel 2.1. Data Responden

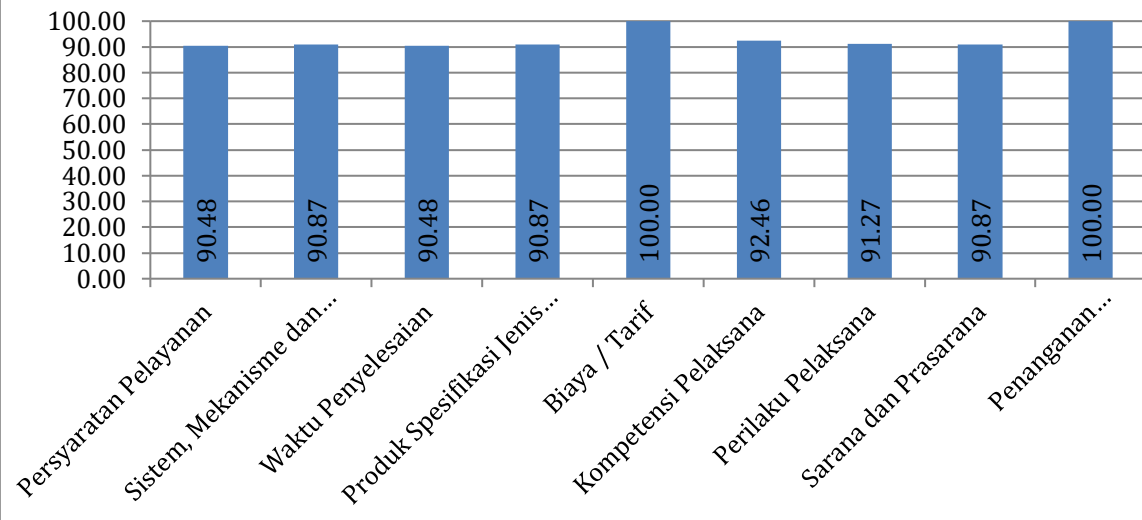
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Prosentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	42	66,7%
		Perempuan	21	33,3%
2	Pendidikan	SD		
		SLTP		
		SLTA	29	46,0%
		DIII	18	28,6%
		SI	16	25,4%
		S2		
3	Pekerjaan	ASN	4	6,3%
		TNI		
		POLRI		
		Swasta	41	65,1%
		Wirausaha	7	11,1%
		Ibu Rumah Tangga	3	4,8%
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance	1	1,6%
		Pensiunan		
		Lainnya	7	11,1%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	71	100%
		Disabilitas		
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		
		Disabilitas Intelektual		
		Disabilitas Mental		
		Disabilitas Sensorik		

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	Penetapan Lokasi Pengadaan Tanah Untuk kepentingan Umum Sampai Dangan 5HA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Penyerahan Aset Bangunan Dan Lingkungan Perumahan Kabupaten Pasuruan	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99.9
3	Pengembangan Kawasan Permukiman (APBD/DAK)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Data Dan Informasi	7	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99.9
5	Kunsultasi	35	88.57	88.57	88.57	88.57	100	90	88.57	88.57	100	91.18
6	Sosialisasi	20	90	91.25	90	91.25	100	93.75	92.5	91.25	100	93.24
7	Pengaduan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rerata IKM Per Unsur			90.48	90.87	90.48	90.87	100	92.46	91.27	90.87	100	
IKM Unit Layanan			92.94									
Mutu Unit Layanan / Kategori			A (Sangat Baik)									

IKM Per Unsur pada Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Tribulan I Tahun 2026



Analisis hasil survei kepuasan masyarakat menggambarkan kondisi pelayanan pada Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman yang dijabarkan pada masing-masing variabel pelayanan publik sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perumahan Dan Kawasa Permukiman dalam kategori kinerja pelayanan (~~Sangat Baik/Baik/Kurang Baik/Tidak Baik~~) dengan nilai sebesar 92.94 %
2. Nilai unsur Biaya/Tarif (U5) memperoleh nilai persepsi paling tinggi yaitu 100 Hal yang mendorong tingginya capaian unsur Biaya/Tarif (U5) pada Dinas perumahan Dan Kawasan Permukiman antara lain Tidak ada pungutan atau biaya tambahan Tidak boleh ada biaya ekstra untuk mempercepat proses administratif
3. Nilai terendah pada 3 unsur yaitu mendapat nilai persepsi rendah yaitu Persyaratan Pelayanan (U1) 90.48%, Waktu Penyelesaian (U3) 90.48%, Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2) 90.87%, Hal yang menyebabkan nilai capaian Persyaratan Pelayanan (U1), Waktu Penyelesaian (U3), Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2), menjadi rendah disebabkan oleh:
 - a) Persyaratan Pelayanan (U1), **Kurangnya informasi yang jelas dan lengkap mengenai dokumen atau syarat yang harus disiapkan oleh pengguna layanan**
 - b) Unsur Waktu Penyelesaian (U3) **karena prosedur atau langkah- langkah yang ada tidak efesien dan masih memakai banyak waktu untuk penyelesaiannya, sehingga bisa lebih lama dari yang diharapkan**
 - c) Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2), **Alur pelayanan terlalu panjang dan berbelit-belit, sehingga menyulitkan masyarakat.**

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 :

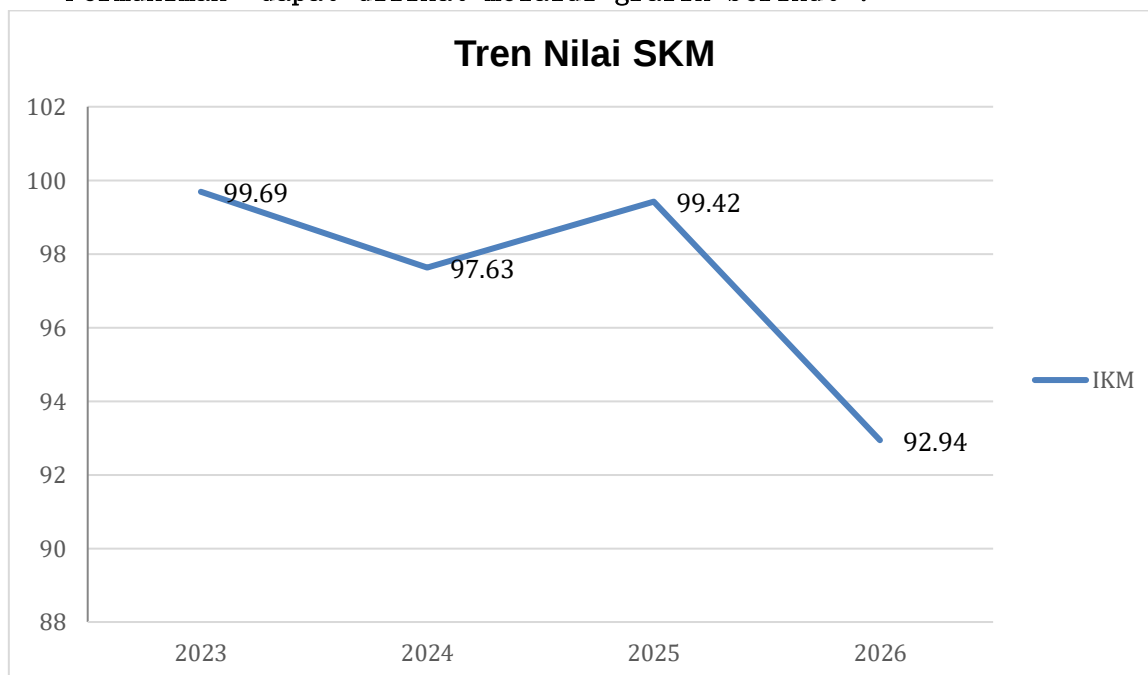
Tabel 2.12. Rencana Aksi Perbaikan Triwulan II Tahun 2026

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	Th.... .	
1	Persyaratan Pelayanan (U1)	Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) sudah sangat baik tapi masih kurang maksimal jadi untuk itu Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman harus bisa menyederhanakan persyaratan pelayanan agar lebih mudah dipahami. Membuat panduan yang jelas dan mudah diakses untuk penerima layanan, lalu lakukan sosialisasi kepada petugas pelayanan mengenai persyaratan pelayanan yang baru		✓				Kepala dinas perumahan dan kawasan permukiman
2.	Waktu Penyelesaian (U3)	Unsur Waktu Penyelesaian (U3) sudah sangat baik tapi masih kurang maksimal, untuk itu Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Harus bisa mengoptimalkan prosedur dan langkah-langkah yang ada untuk mempercepat proses. Lakukan pemetaan alur kerja untuk menemukan dan mengurangi hambatan dalam prosedur.		✓				Kepala dinas perumahan dan kawasan permukiman

3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2)	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) sudah sangat baik tapi masih kurang maksimal jadi untuk itu Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman harus bisa Membuat alur pelayanan yang dapat di pahami tim pelayanan dan masyarakat, selain itu memperluas informasi alur pelayanan baik menggunakan banner fisik atau menggunakan media social sebagai sarana pemberian informasi alur pelayanan		✓				Kepala dinas perumahan dan kawasan permukiman
----	------------------------------------	--	--	---	--	--	--	---

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman 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 Perumahan Dan Kawasan Permukiman periode Triwulan IV menunjukkan angka pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan Pelayanan	99,64
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	99,28
3.	Waktu Penyelesaian	99,64
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99,64
5.	Biaya / Tarif	99,64
6.	Kompetensi Pelaksana	99,64
7.	Perilaku Pelaksana	98,91
8.	Sarana dan Prasarana	99,64
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,64
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT / KATEGORI	99,42

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	Perilaku Pelaksana (U7)	Nilai pada unsur Perilaku Pelaksana U7 menjadi rendah karena pelaksana belum konsisten mengikuti SOP Kurang tertib dalam alur kerja, seta belum memanfaatkan sistem dan mekanisme yang tersedia secara optimal.	✓				Kepala dinas perumahan dan kawasan permukiman
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2)	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) sudah sangat baik tapi masih kurang maksimal jadi untuk itu Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman harus bisa Membuat alur pelayanan yang dapat di pahami tim pelayanan dan masyarakat, selain itmemperluas informasi alur pelayanan baik menggunakan	✓				Kepala dinas perumahan dan kawasan permukiman

		banner fisik atau menggunakan media social sebagai sarana pemberian informasi alur pelayanan					
3	Persyaratan Pelayanan (U1)	Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) sudah sangat baik tapi masih kurang maksimal jadi untuk itu Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman harus bisa menyederhanakan persyaratan pelayanan agar lebih mudah dipahami. Membuat panduan yang jelas dan mudah diakses untuk penerima layanan, lalu lakukan sosialisasi kepada petugas pelayanan mengenai persyaratan pelayanan yang baru	✓				Kepala dinas perumahan dan kawasan permukiman

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. Perilaku Pelaksana (U7)	Menyamakan persepsi dan pemahaman pelaksana terhadap standar operasional. Meningkatkan kemahiran teknis pelaksana dalam menggunakan sistem Memastikan setiap tahapan kerja diikuti secaraurut dan disiplin.	Sudah	- Melakukan ulasan singkat mengenai satu SOP spesifik setiap pagi sebelum bekerja. Ini menjaga ingatan pelaksana tetap segar. - Membuat panduan sederhana yang menghubungkan fitur sistem dengan tugas harian	 https://drive.google.com/drive/folders/16_Y6X4r5F9frmVSc4o-x9DYFo7oN003e?usp=s_haring 19 Januari 2026	

			pelaksana • Atasan langsung harus memberikan teguran atau arahan saat melihat pelaksana melompati tahapan alur kerja, tanpa menunggu evaluasi bulanan.		
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	Kita sudah membuat alur layanan yang singkat, kami juga sudah memanfaatkan website dinas sebagai media	• Sudah	• Alur yang sudah di susun versi ringkas dengan bahasa yang mudah dipahami masyarakat.		

	pelayanan digital		Implementasi website dinas digital dengan dukungan pemilik layanan dengan pengguna layanan	https://drive.google.com/drive/folders/16_Y6X4r5F9frmVSc4o-x9DYFo7oN003e?usp=s_haring 12 Februari 2026	
3. Persyaratan Pelayanan (U1)	Menyederhanakan persyaratan pelayanan yang ada agar lebih mudah dipahami oleh penerima layanan, serta mengurangi langkah-langkah yang tidak perlu, tanpa mengurangi kualitas dan keamanan proses.	Sudah	- Menyusun tim untuk mengevaluasi semua persyaratan yang ada saat ini. • Menganalisis setiap persyaratan yang ada, apakah masih relevan, berlebihan, atau bisa digabungkan	 https://drive.google.com/drive/folders/16_Y6X4r5F9frmVSc4o-x9DYFo7oN003e?usp=s_haring 9 Maret 2026	

			dengan persyaratan lain untuk efisiensi. • Menyederhanakan bahasa dan format persyaratan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat umum. • Memastikan persyaratan yang disederhanakan tetap memenuhi ketentuan hukum dan administrasi yang berlaku. • Menyusun draft persyaratan		
--	--	--	---	--	--

			pelayanan yang baru, dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti		
--	--	--	--	--	--

BAB IV KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 pada Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman telah dilaksanakan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 92.94%
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan (U1), Waktu Penyelesaian (U3), Mekanisme dan Prosedur (U2)
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya / Tarif (U5), Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan (U9), Kompetensi Pelaksana (U6)

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

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

**Pasuruan, 6 April 2026
DINAS PERUMAHAN
DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN PASURUAN**

**EKO BAGUS WICAKSONO,ST
Pembina Tk I
NIP. 197005181998031005**

Daftar Lampiran :

1. Hasil download excel data responden dari aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id
2. Dokumentasi tindak lanjut rencana aksi tribulan sebelumnya