



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kinerja Direktorat Jenderal Sumber Daya Air
Kementerian PUPR

DAFTAR ISI

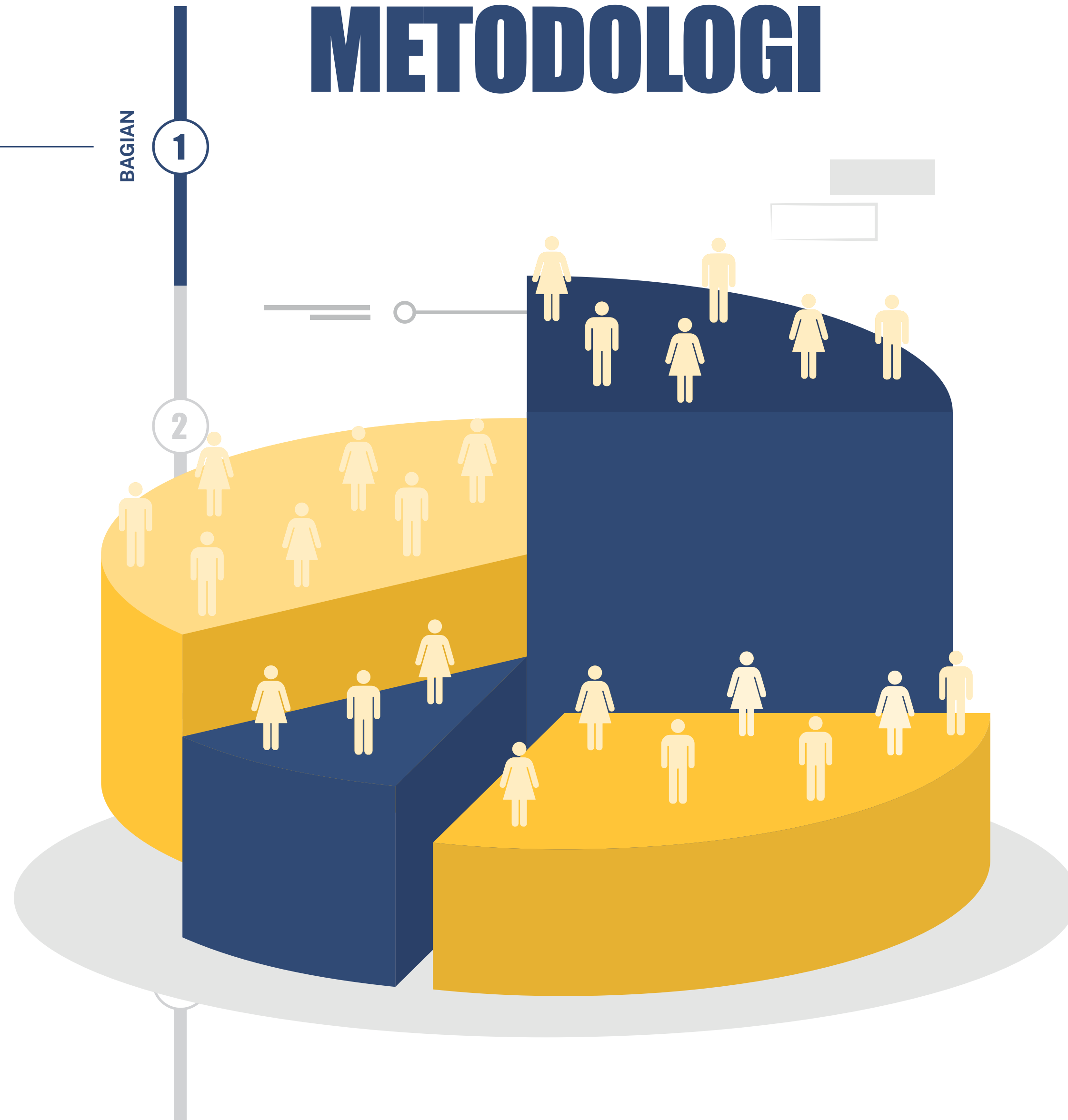
3 Metodologi

4 Profil Responden

8 Ringkasan

9 Hasil Temuan

METODOLOGI



Objektif

Mengetahui kepuasan masyarakat terkait produk dan layanan Kinerja Direktorat Jenderal Sumber Daya Air (Ditjen SDA) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), dilihat dari:

- **Penilaian** publik terhadap produk dan layanan Ditjen SDA
- **Kritik dan saran** dari masyarakat untuk Ditjen SDA Kementerian PUPR

Metodologi & Analisis

Data terkumpul

466

Proses *fieldwork*

**5 Maret
s/d 1 April
2024**

Margin of error

5%

Penyebaran kuesioner dilakukan melalui pesan *WhatsApp* kepada pelanggan Ditjen SDA berisi ajakan untuk berpartisipasi dalam survei dengan menyertakan *hyperlink* dan *QR code* halaman survei.

PROFIL RESPONDEN

BAGIAN

1

2

3

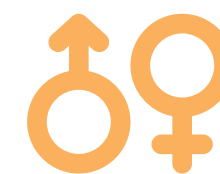
4



Kriteria



Warga negara
Indonesia



Laki-laki
Perempuan



20-50 tahun



SMA, Diploma, Sarjana,
Master, Doctoral Degrees



Jawa Barat
Jawa Tengah
Jawa Timur
DI Yogyakarta
Bali

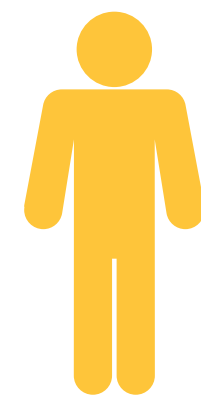
Nusa Tenggara
Sumatera
Sulawesi
Kalimantan
Maluku dan Papua

PROFIL RESPONDEN

BAGIAN

1

Jenis Kelamin



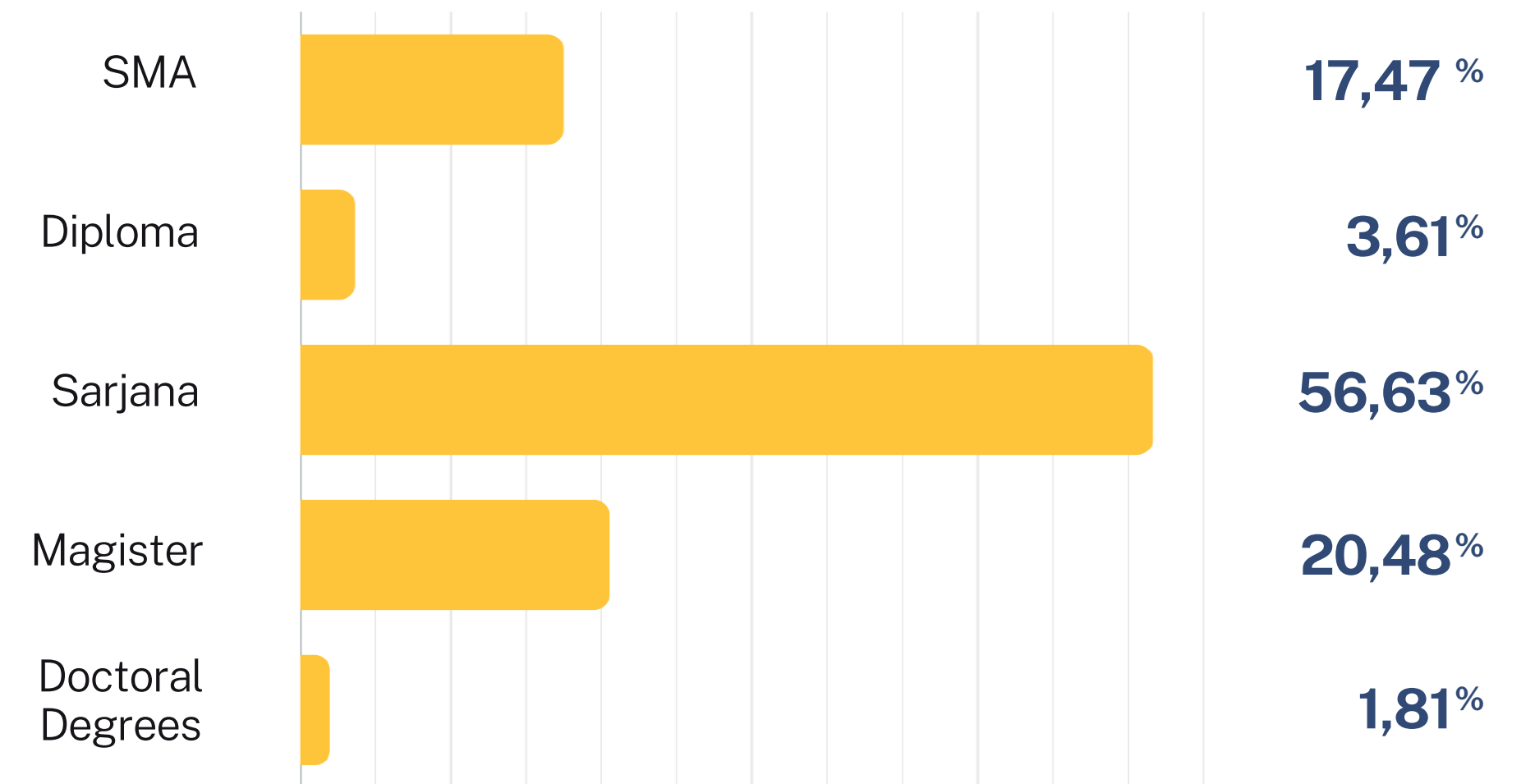
Laki-laki
74,10%



Perempuan
25,90%

2

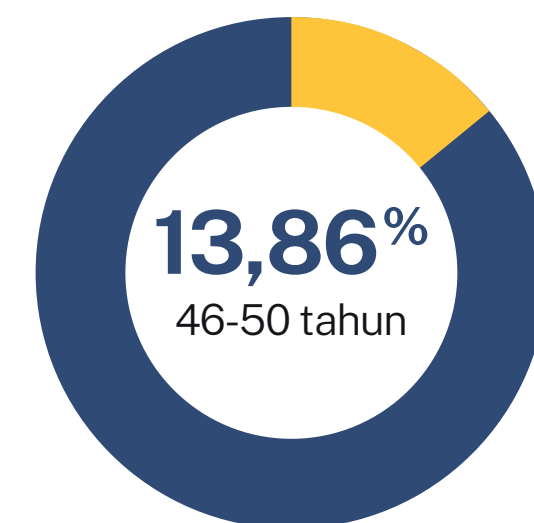
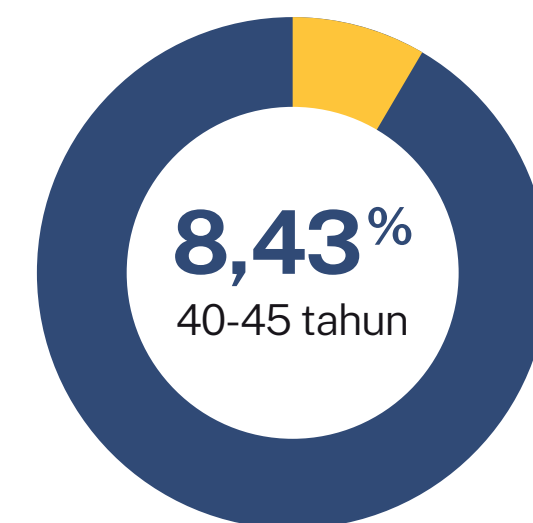
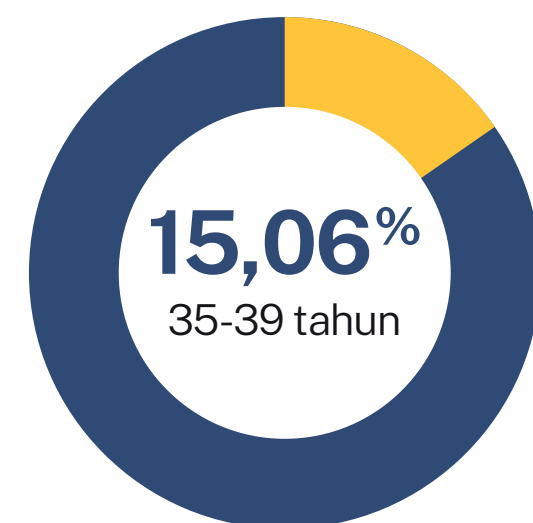
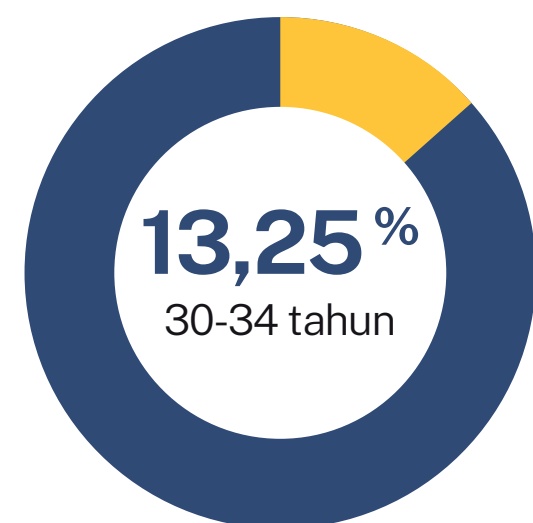
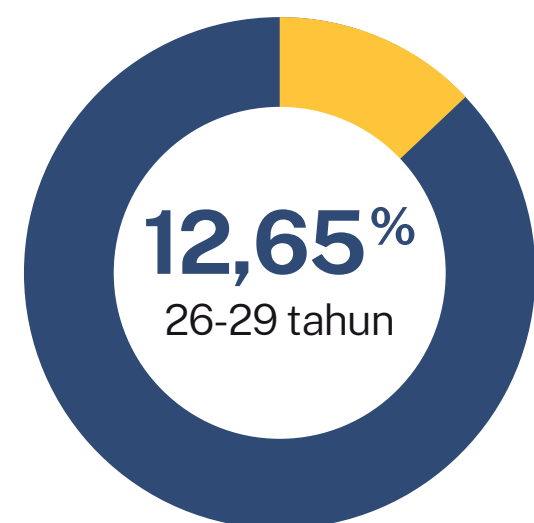
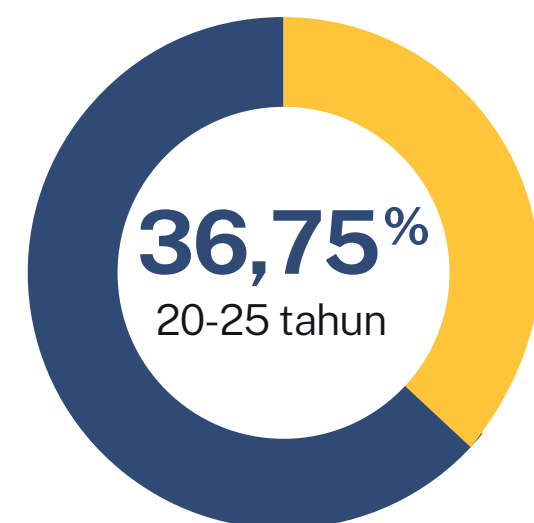
Pendidikan



3

Usia Responden

4



PROFIL RESPONDEN

Survei Kepuasan Masyarakat
Direktorat Jenderal Sumber Daya Air • Kementerian PUPR

BAGIAN

1

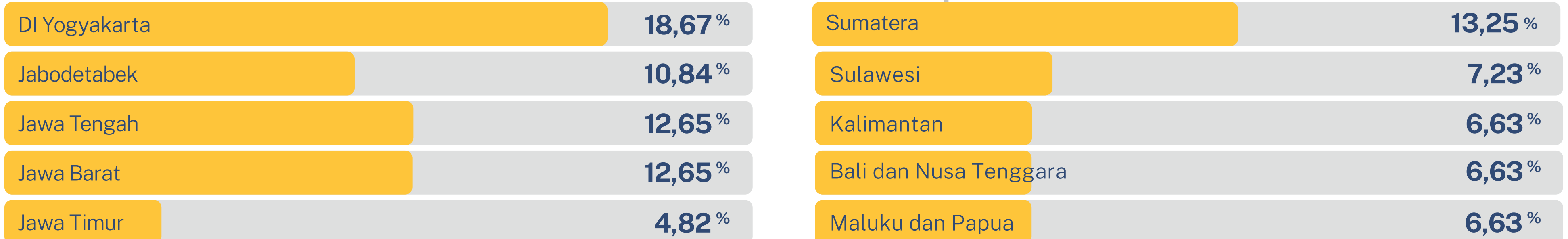
2

3

4



Domisili



PROFIL RESPONDEN

Survei Kepuasan Masyarakat
Direktorat Jenderal Sumber Daya Air • Kementerian PUPR

1

2

3

4

BAGIAN

Institusi

Kementerian/Lembaga



Masyarakat umum



LSM



Akademisi



Lembaga Hukum



Tujuan Permintaan Informasi

Penelitian



Studi Hidrologi



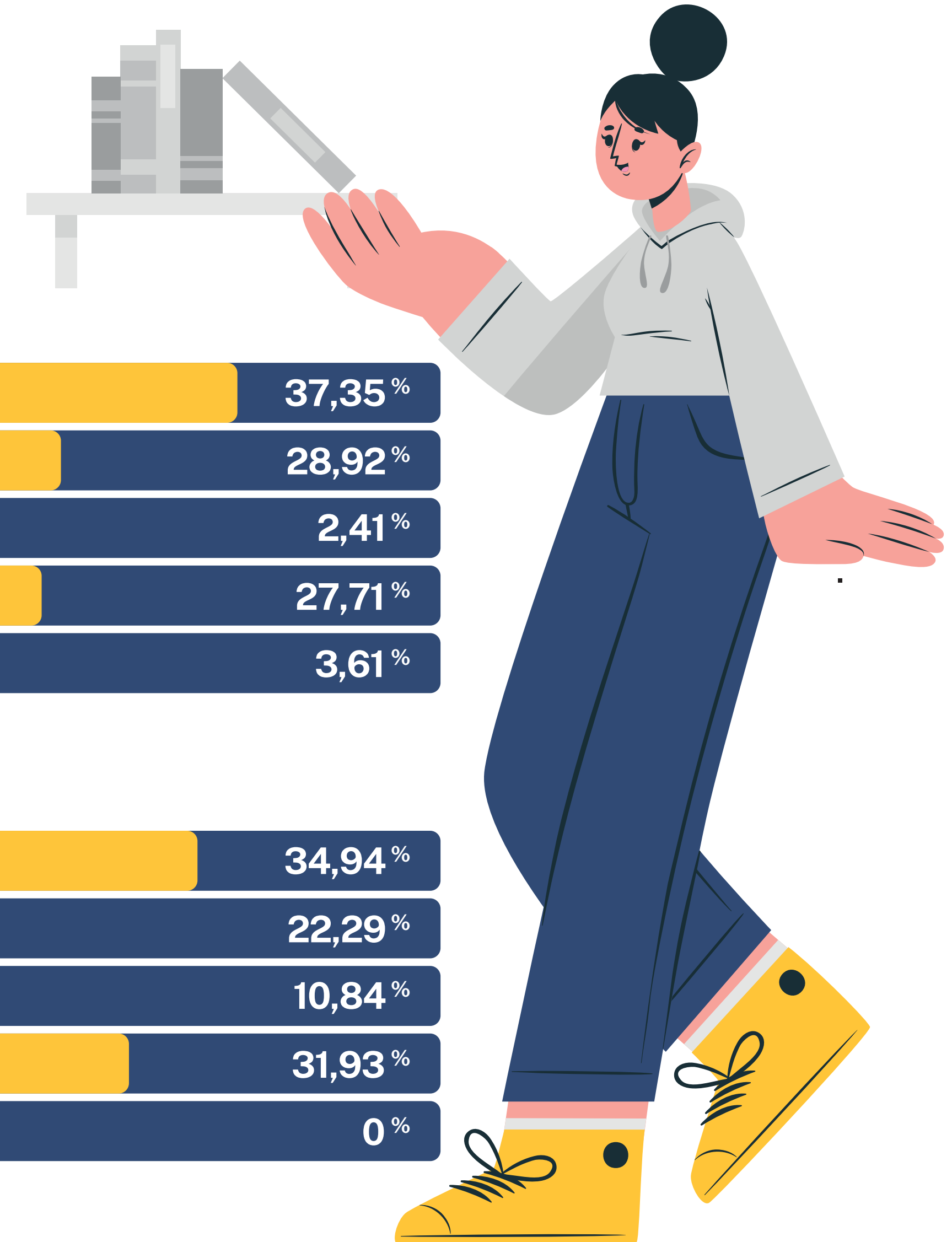
Pengawasan &



Permintaan Informasi terkait Infrastruktur SDA



Ganti Rugi Tanah



KEY SUMMARY

1

Sebagian besar masyarakat atau sebanyak **64,46%** responden menyatakan **Persyaratan Pelayanan Ditjen SDA** sudah sesuai dengan Jenis Pelayanannya, sedangkan 30,72% mengatakan **sangat sesuai**.

2

Sekitar 30,72% pelanggan menganggap **Prosedur Pelayanan** sangat mudah, sedangkan sekitar 54,82% menilainya **mudah**. Namun, masih ada sekitar 12,65% responden berpendapat bahwa **Prosedur Pelayanan kurang mudah**.

3

Sebanyak **63,25%** masyarakat menilai Petugas **kompeten** dalam pelayanan. Sekitar 60,24% responden juga berpendapat Petugas **sopan dan ramah**.

4

Mayoritas pelanggan berpendapat **kualitas sarana dan prasarana** layanan Ditjen SDA **baik** dan **sangat baik**. Hanya 10,84% saja yang berpendapat **cukup baik**, dan tidak ada responden yang menyatakan **buruk**.

Terdapat **70,91%** yang berpendapat **Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Berfungsi Kurang Maksimal**. Berdasarkan Tujuan Permintaan Informasi, pelanggan yang meminta layanan terkait Infrastruktur SDA paling banyak menyatakan **Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Berfungsi Kurang Maksimal**.



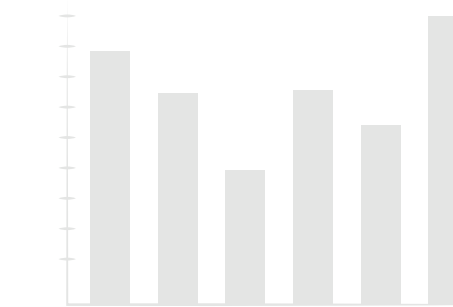
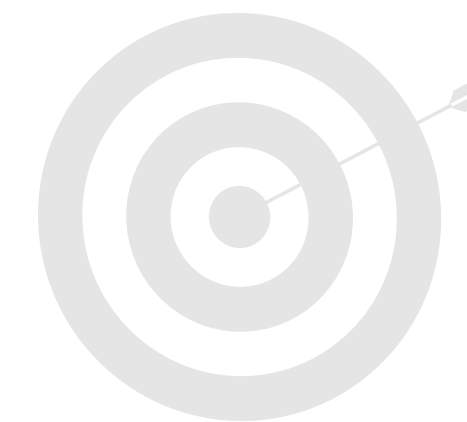
HASIL TEMUAN

Kesesuaian Persyaratan

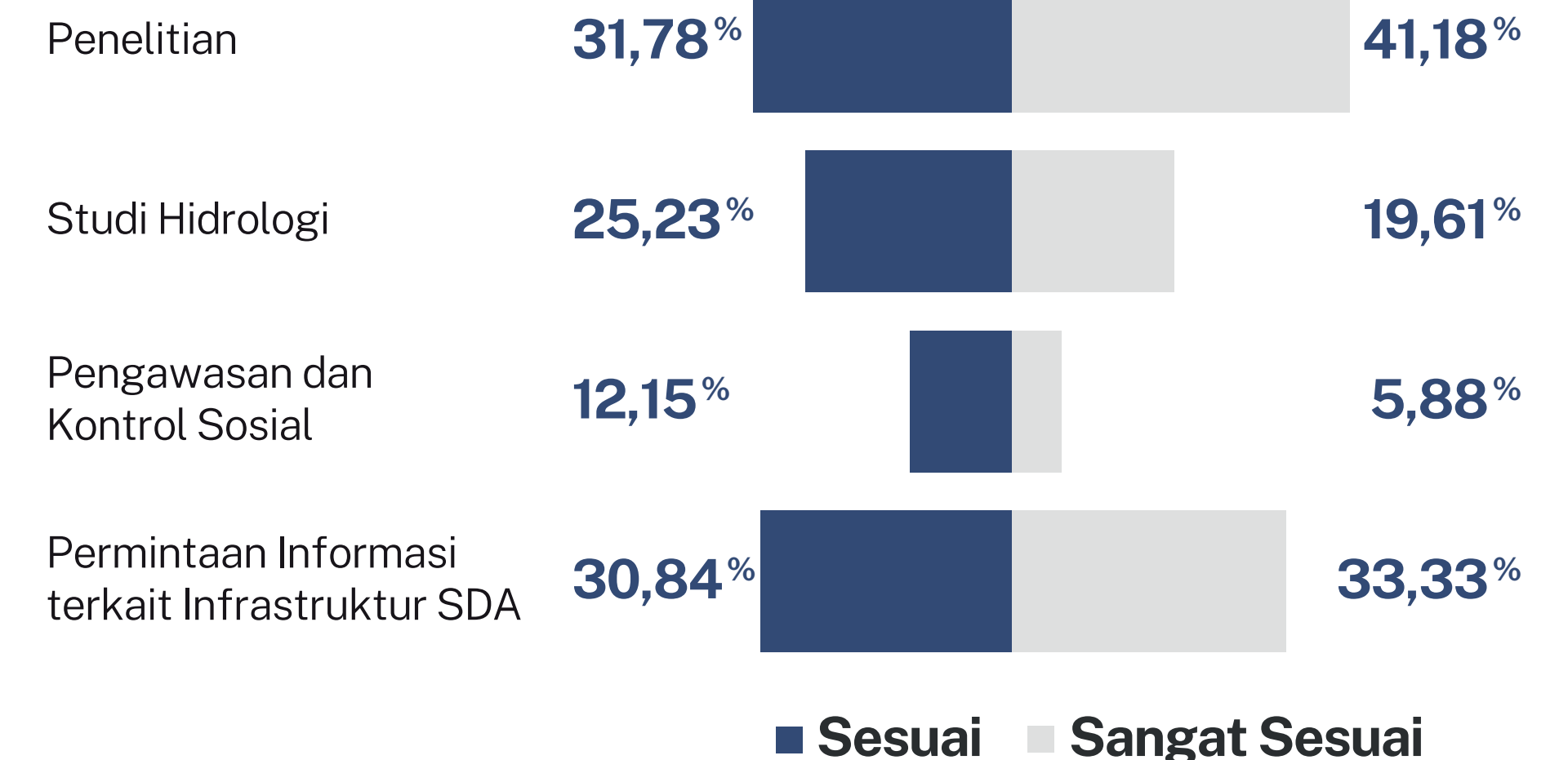


Q (Single Answer)

Bagaimana Pendapat Anda tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Ditjen SDA dengan Jenis Pelayanannya?



Sebanyak **64,46%** masyarakat menyatakan **Persyaratan Pelayanan Ditjen SDA sudah sesuai dengan Jenis Pelayanannya**, sedangkan **30,72%** mengatakan **sangat sesuai**.

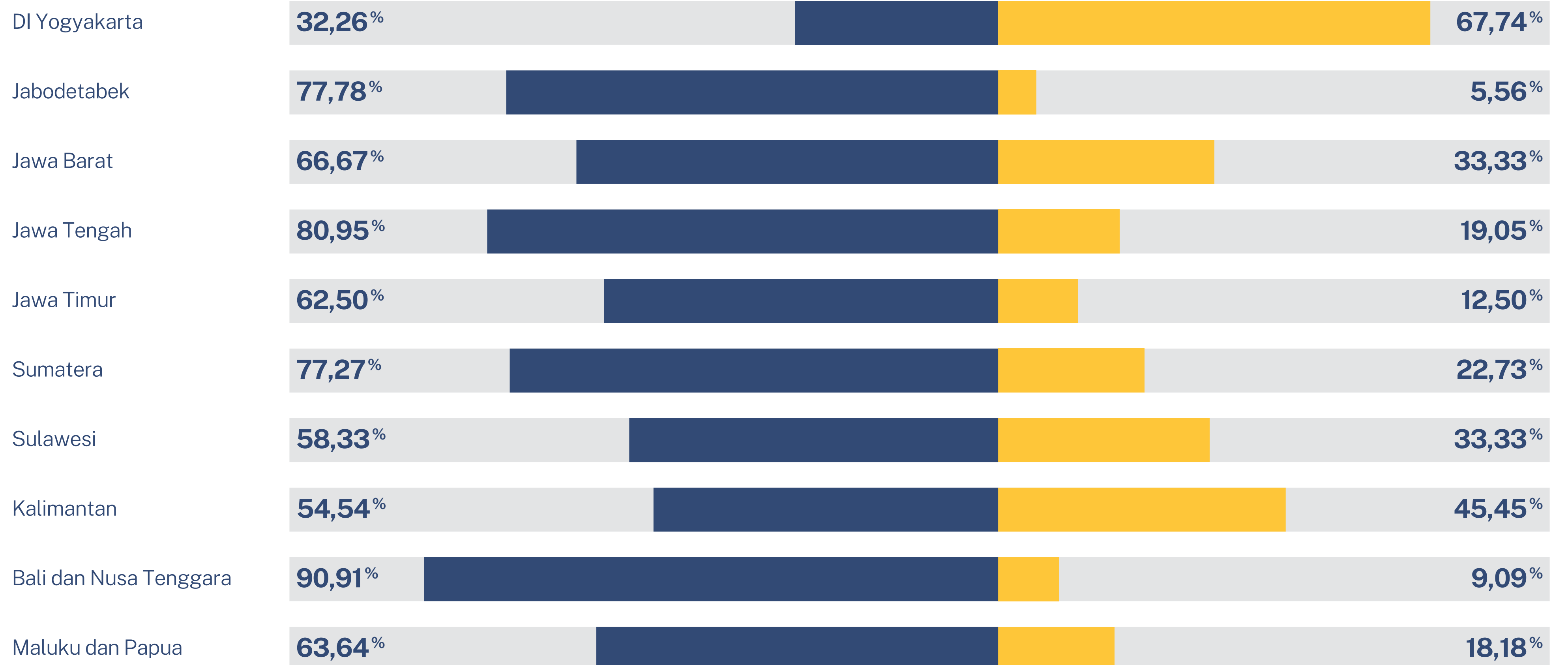


HASIL TEMUAN

Survei Kepuasan Masyarakat
Direktorat Jenderal Sumber Daya Air • Kementerian PUPR

Kesesuaian Persyaratan

Mayoritas masyarakat di seluruh daerah berpendapat Persyaratan Pelayanan Ditjen SDA **sesuai** dengan Jenis Pelayanannya.



■ Sesuai ■ Sangat Sesuai

1

2

3

4

BAGIAN

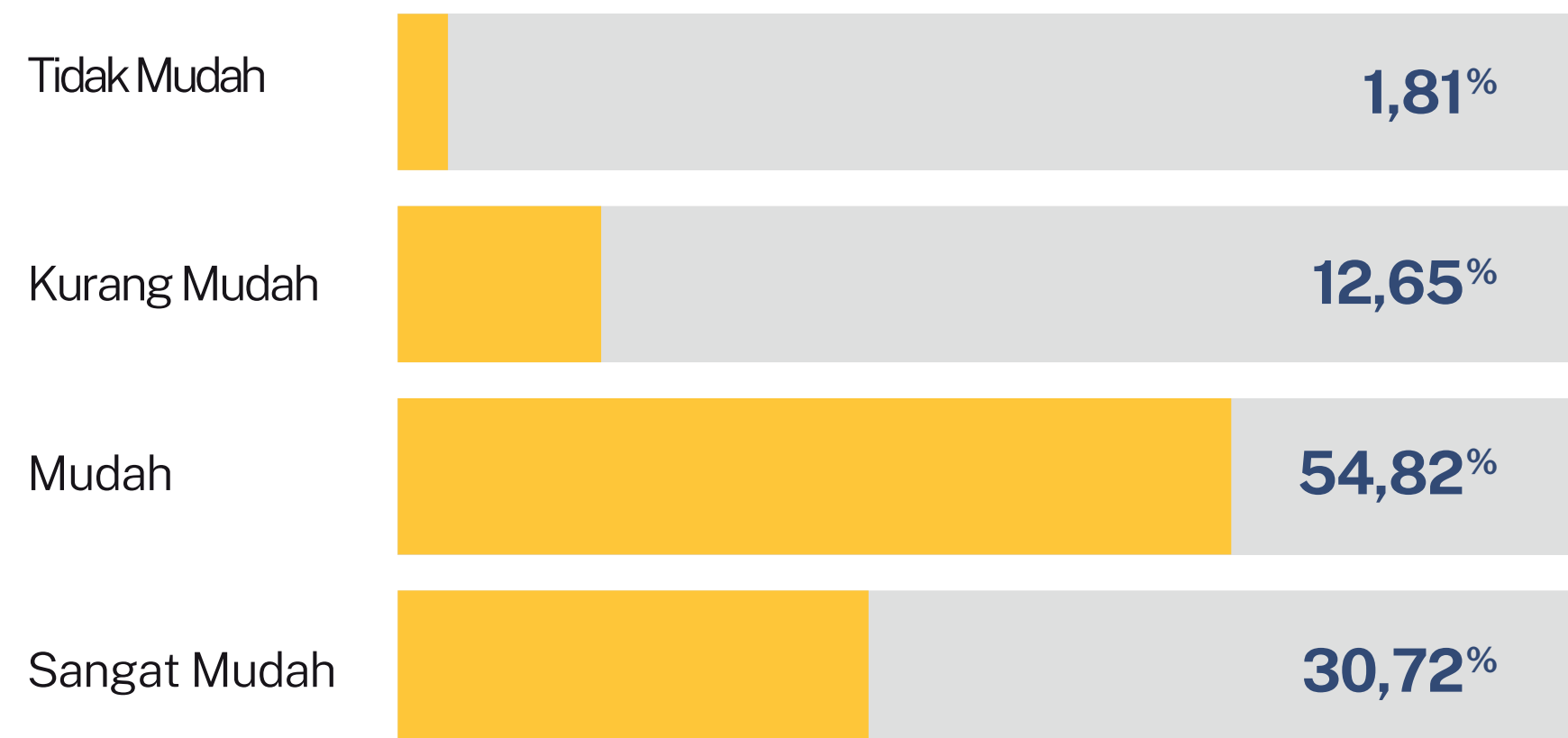
HASIL TEMUAN

Kemudahan Prosedur Pelayanan



Q (Single Answer)

Bagaimana Pemahaman Anda tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit Ini?



Masyarakat di berbagai segmen usia berpendapat Prosedur Pelayanan sudah sangat mudah.

Usia	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
20-25	0%	8,12%	50,82%	31,15%
26-29	4,76%	19,05%	47,62%	28,57%
30-34	0%	22,73%	40,91%	36,36%
35-39	4%	16%	52%	28%
40-45	7,14%	14,29%	57,14%	21,43%
20-25	0%	4,35%	60,87%	34,78%

1

2

3

4

BAGIAN

HASIL TEMUAN

Kemudahan Prosedur Pelayanan

Domisili	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
DI Yogyakarta	0%	0%	29,03%	70,97%
Jabodetabek	5,56%	22,22%	72,22%	0%
Jawa Barat	0%	19,05%	61,90%	19,05%
Jawa Tengah	0%	4,76%	66,67%	28,57%
Jawa Timur	12,5%	12,5%	62,5%	12,5%
Sumatera	0%	18,18%	63,64%	18,18%
Sulawesi	8,33%	8,33%	58,33%	25%
Kalimantan	0%	9,09%	45,45%	45,45%
Bali dan Nusa Tenggara	0%	18,18%	63,64%	18,18%
Maluku dan Papua	0%	27,27	36,36%	36,36%

Sebanyak 70,97% masyarakat di DI Yogyakarta menyatakan Prosedur Pelayanan **sangat mudah**. Namun, masih banyak masyarakat di beberapa daerah yang menganggap Prosedur Pelayanan **kurang mudah**, yaitu di Maluku dan Papua sebesar 27,27% dan Jabodetabek mencapai 22,22%.

1

2

3

4

BAGIAN

HASIL TEMUAN

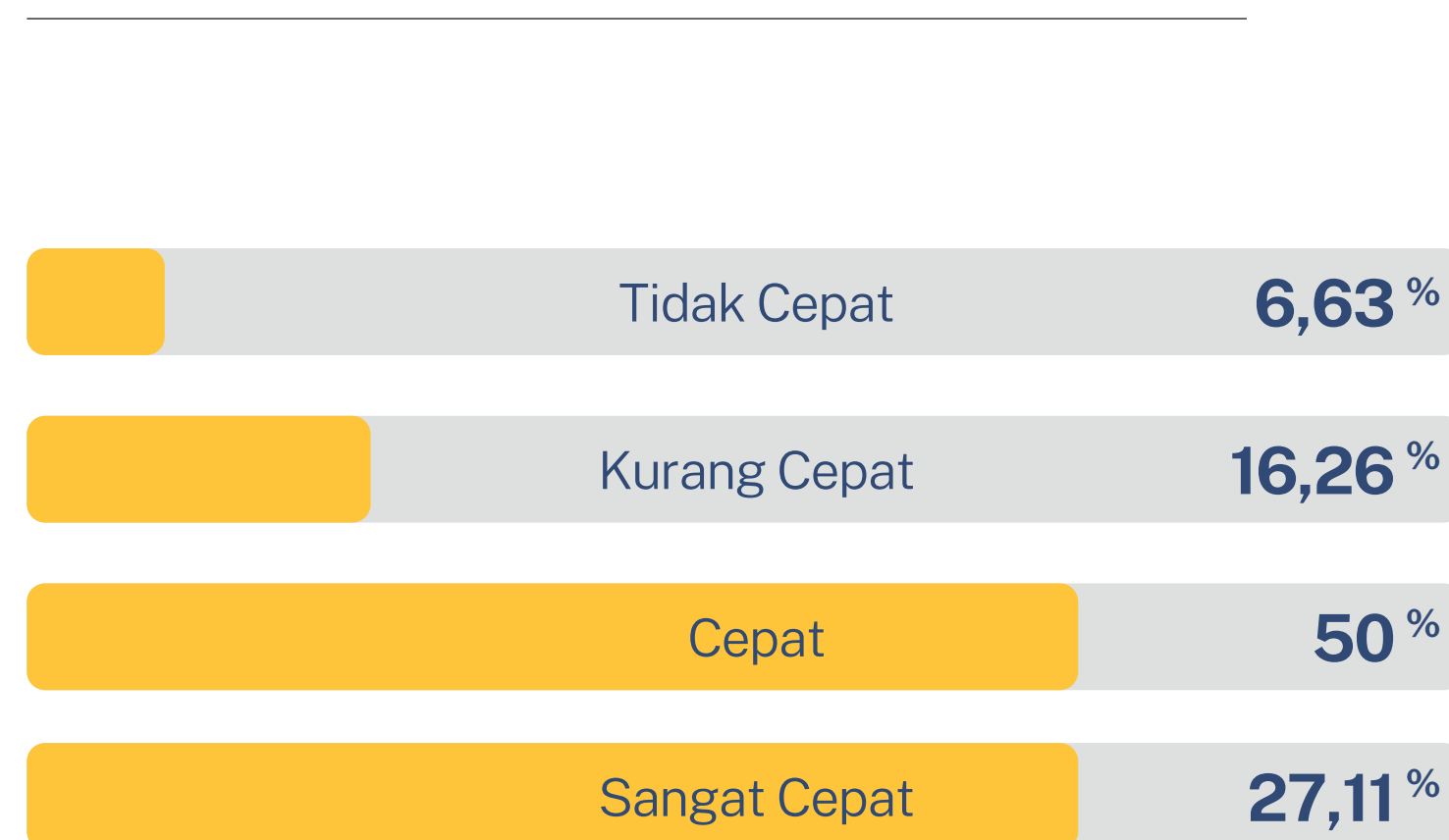
1

Kecepatan Waktu



Q (Single Answer)

Bagaimana Pendapat Anda tentang Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan?



2

3

4

BAGIAN

Kewajaran Biaya



Q (Single Answer)

Bagaimana Pendapat Anda tentang Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan?



HASIL TEMUAN

Kesesuaian Produk Pelayanan



Q (Single Answer)

Bagaimana Pendapat Anda tentang Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang Diberikan?



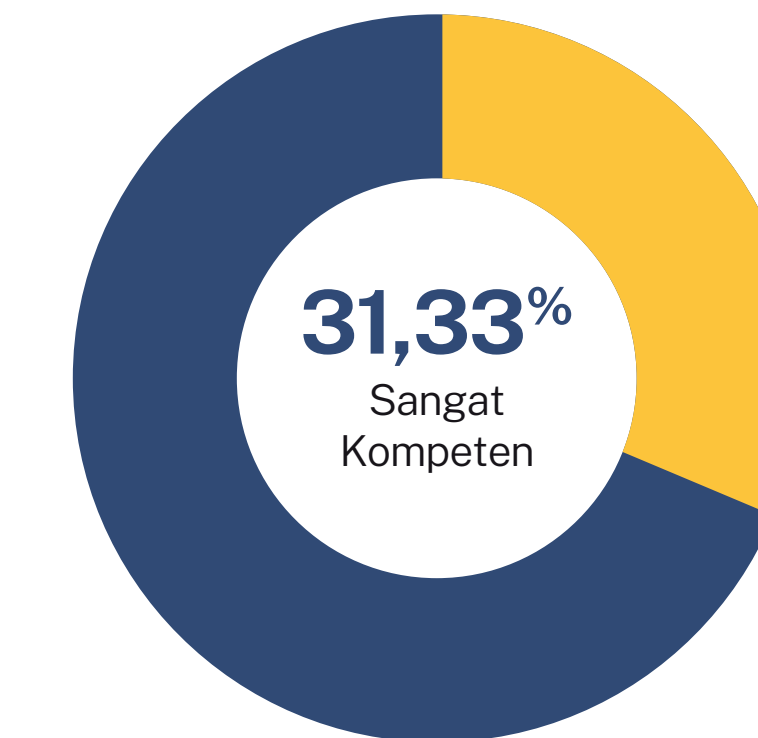
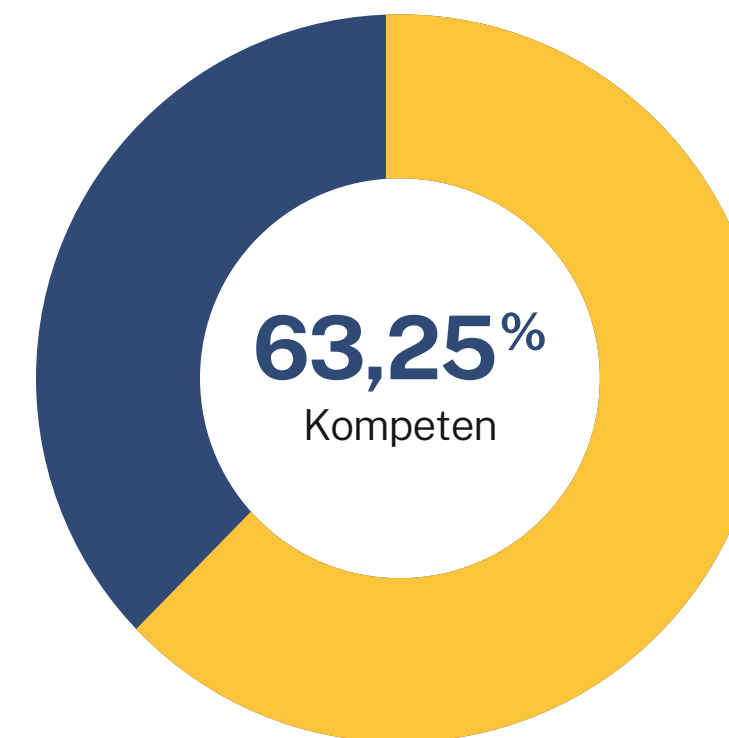
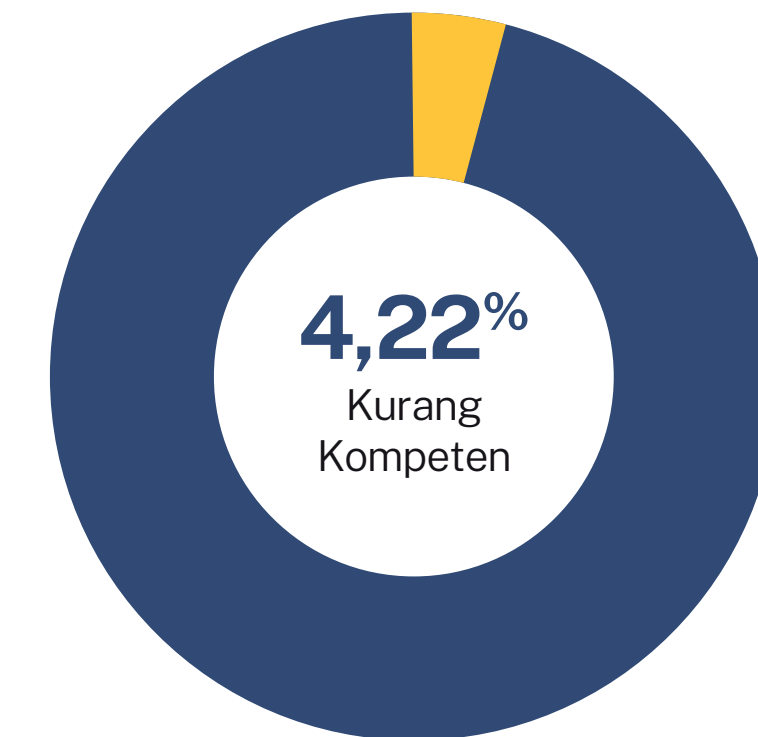
HASIL TEMUAN

Kompetensi Petugas



Q (Multiple Answer)

Bagaimana Pendapat Anda tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan?



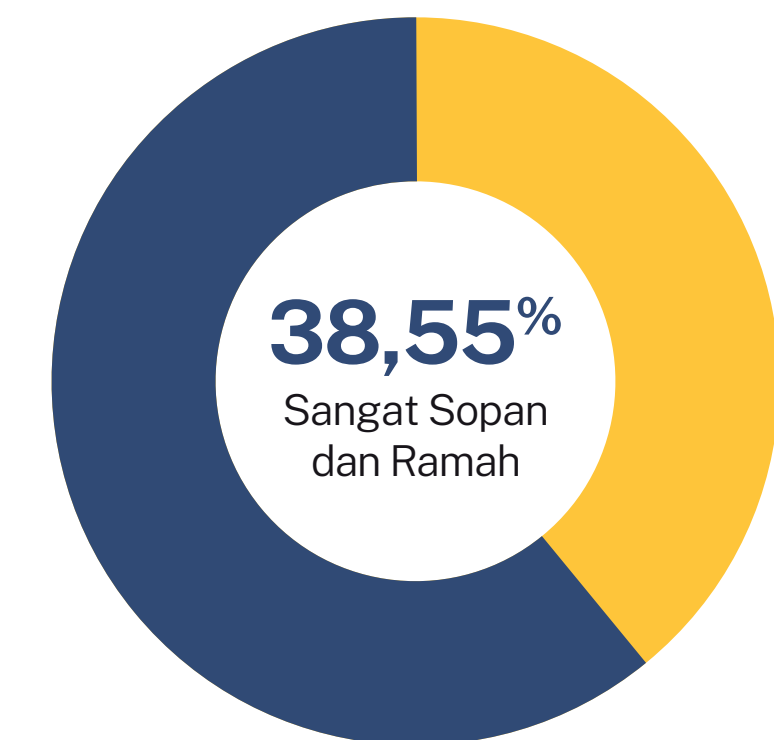
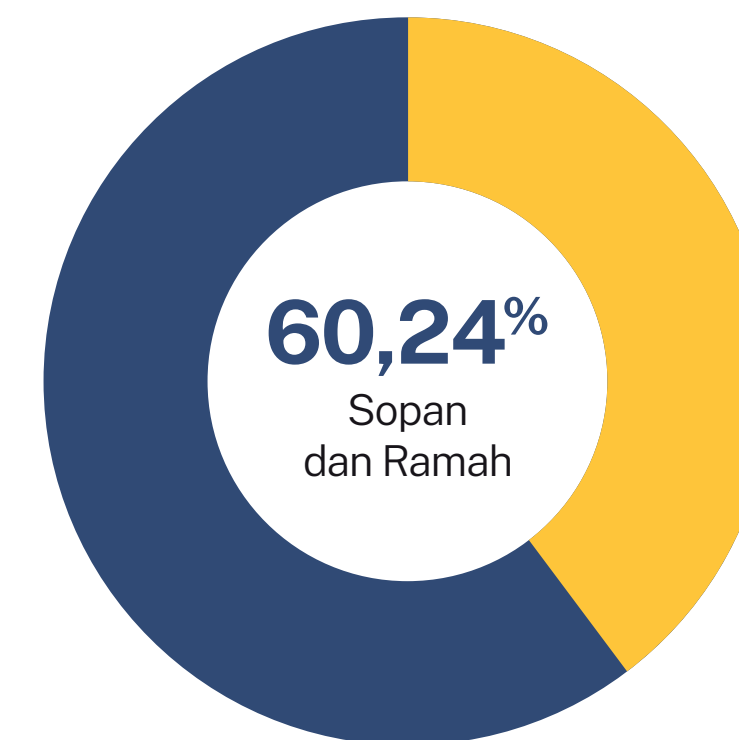
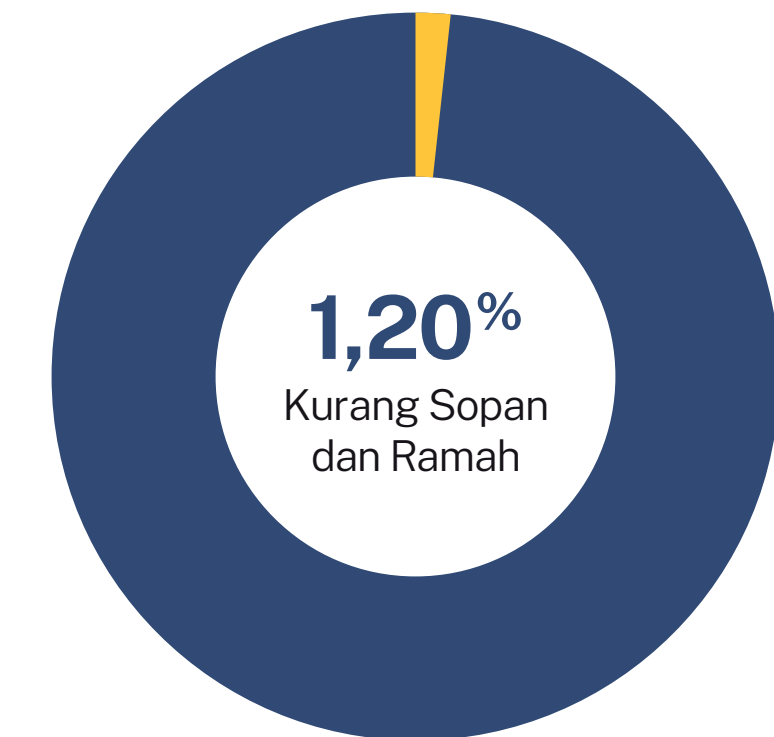
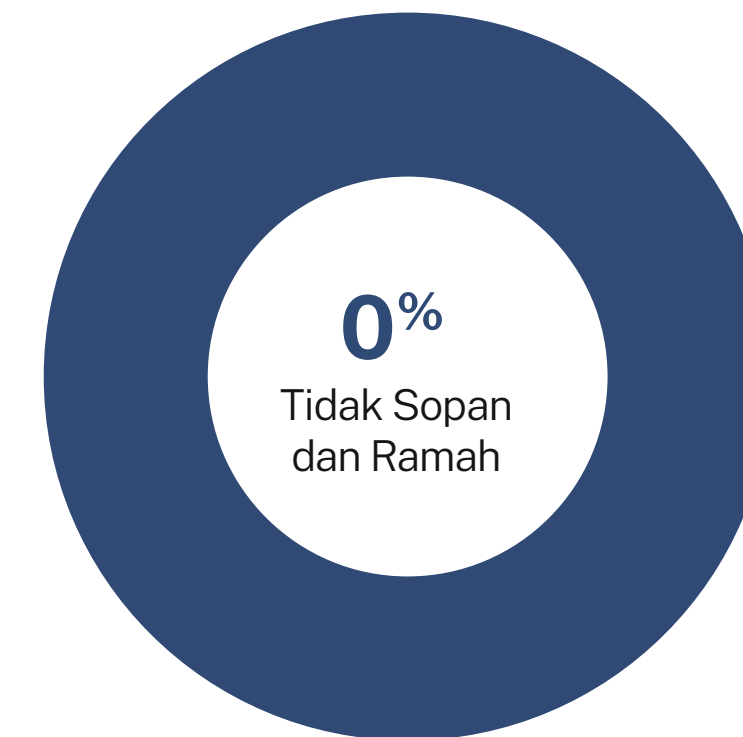
HASIL TEMUAN

Perilaku Petugas



Q (Single Answer)

Bagaimana Pendapat Anda Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan?



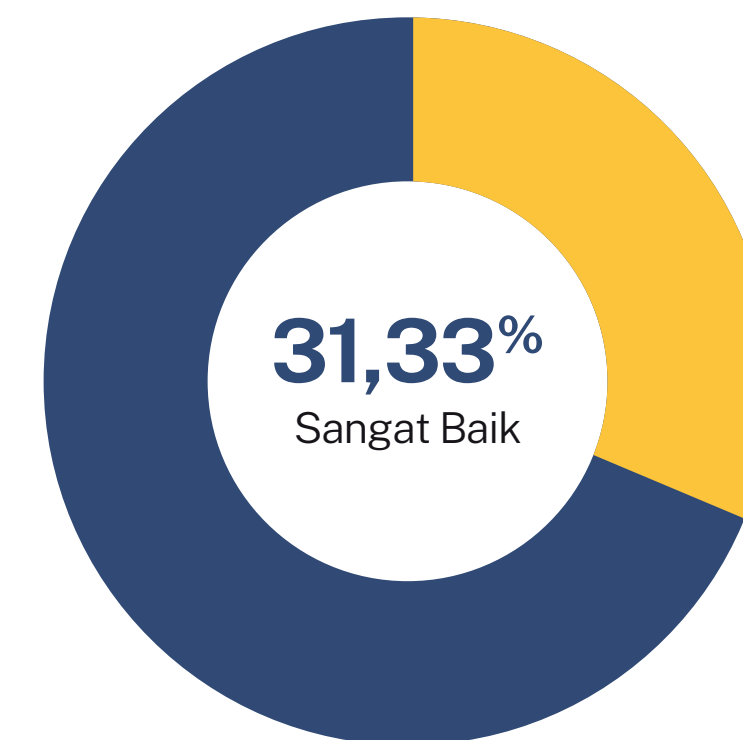
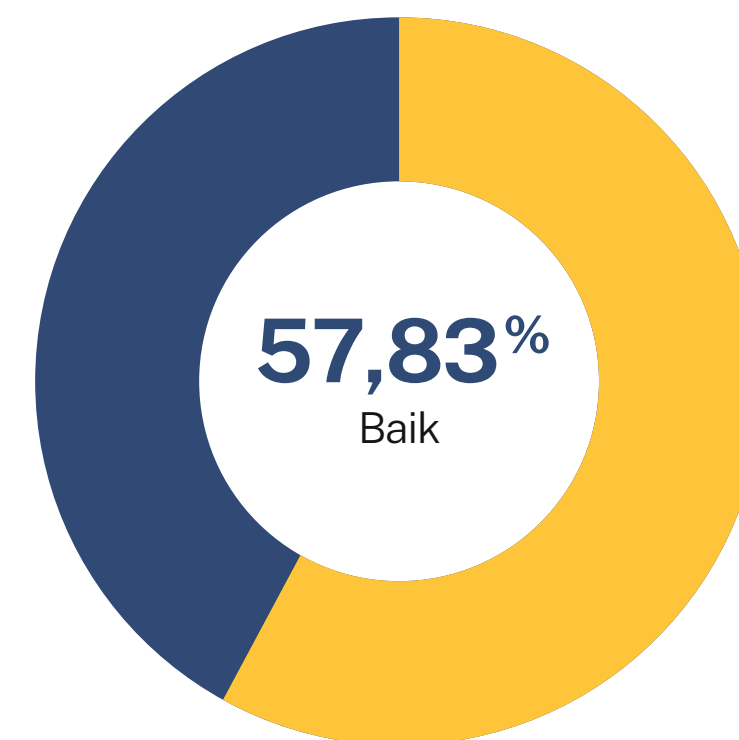
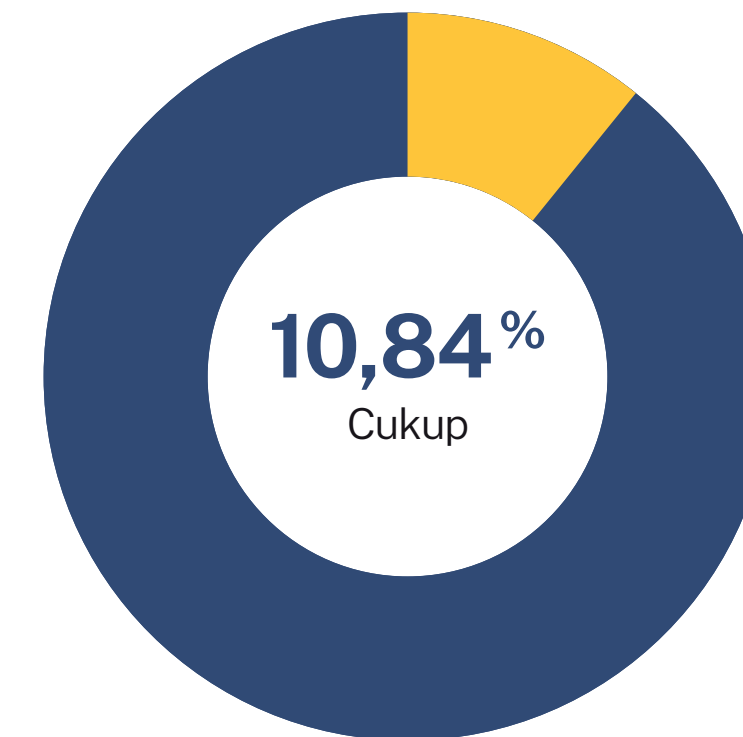
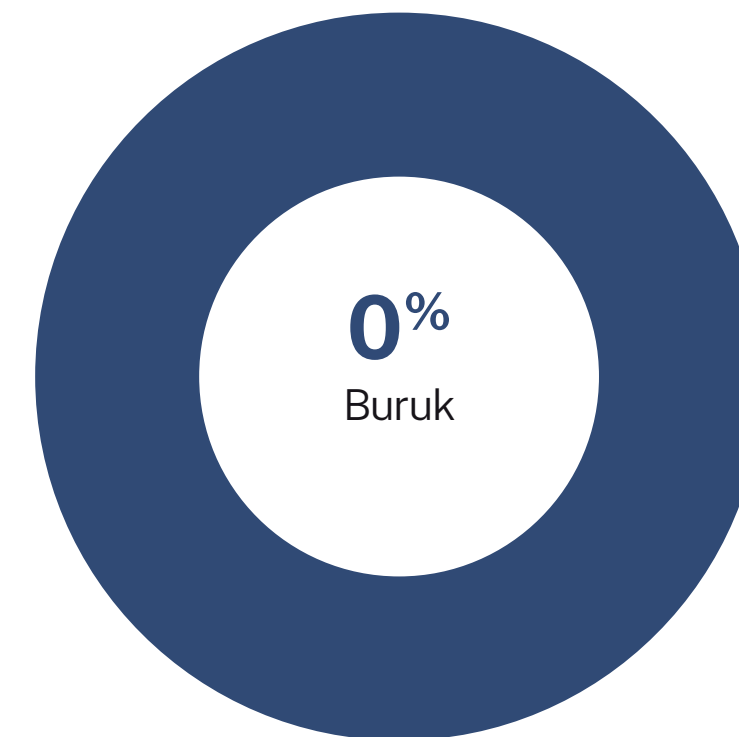
HASIL TEMUAN

Kualitas Sarana dan Prasarana



Q (Single Answer)

Bagaimana Pendapat Anda tentang Kualitas Sarana dan Prasarana?



HASIL TEMUAN

1

2

3

BAGIAN

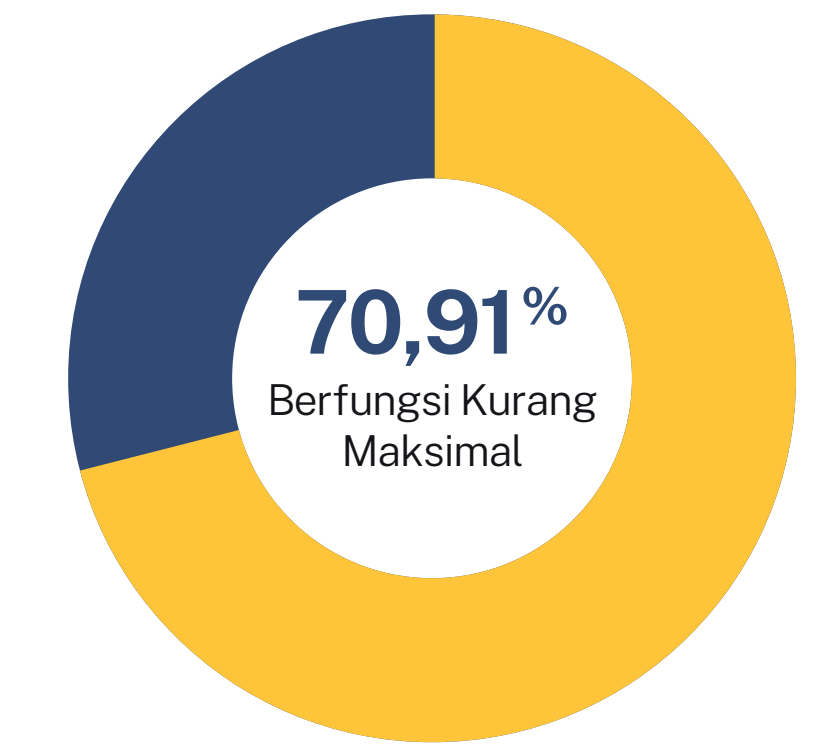
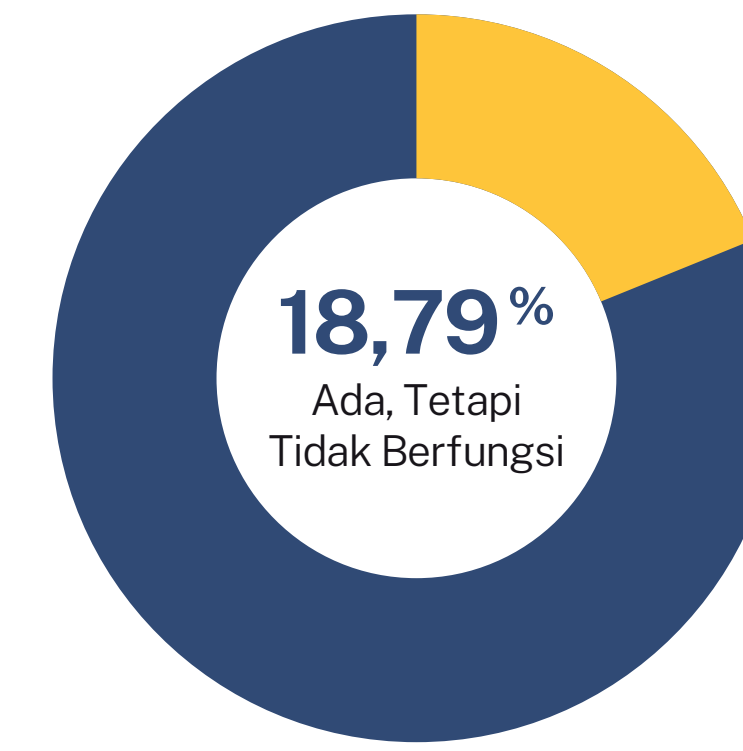
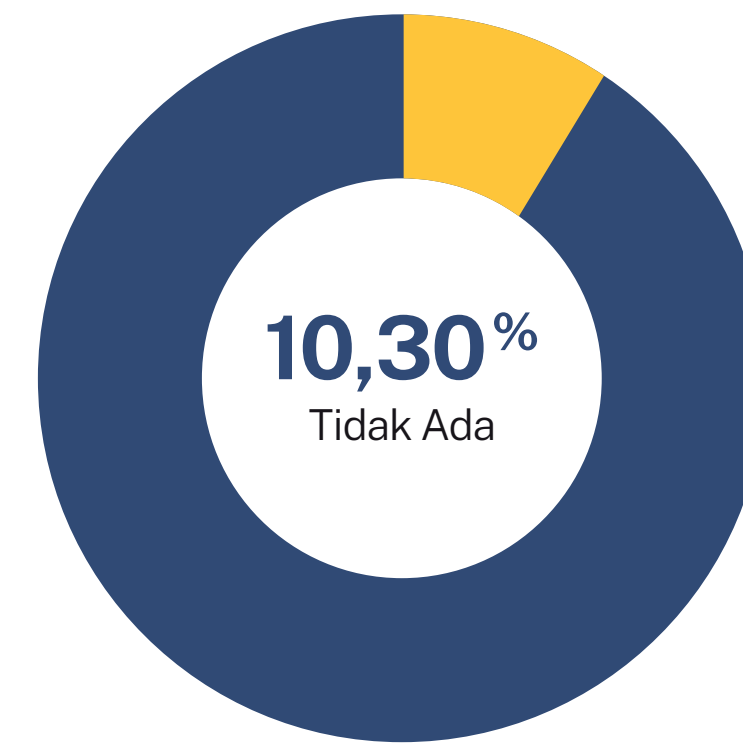


Penanganan Pengaduan



Q (Single Answer)

Bagaimana Pendapat Anda tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan?



HASIL TEMUAN

Penanganan Pengaduan

Berdasarkan Permintaan Informasi

Tujuan Permintaan Informasi	Tidak Ada	Ada, Tetapi Tidak Berfungsi	Berfungsi Kurang Maksimal
Penelitian	19,30 %	17,54 %	63,16 %
Studi Hidrologi	10,81 %	24,32 %	64,86 %
Pengawasan dan Kontrol Sosial	0 %	22,22 %	72,22 %
Permintaan Informasi terkait Infrastruktur SDA	3,77 %	15,09 %	81,13 %
Ganti Rugi Tanah	0 %	0 %	0 %

1

2

3

4

BAGIAN

HASIL TEMUAN

1

Saran dan Kritik



Q (Single Answer)

Apa Saran dan Kritik Anda terhadap Ditjen SDA?

2

Kritik	%	Saran	%
Proses pelayanan kepada masyarakat masih cukup lama dan tidak efisien	12,12 %	Lebih baik lagi dalam memberikan layanan kepada masyarakat	28,48 %
Data tidak lengkap dan kurang sesuai	7,88 %	Sosialisasikan aturan baru terkait permohonan data/izin kepada masyarakat	3,64 %
Minimnya sosialisasi aturan baru kepada masyarakat	3,03 %	Sediakan data lebih detail dan lengkap	6,67%
Harga permohonan izin atau permintaan data masih tinggi bagi beberapa pihak	2,42 %	Permudah dan percepat proses permohonan data	17,58 %
Fungsi penanganan pengaduan belum maksimal	5,45 %	Tingkatkan kualitas SDM	4,85 %

3

4

BAGIAN