

2022

**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) PENGGUNA
LAYANAN PUBLIK
KEMENTERIAN PUPR**



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, kami panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Layanan Publik Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) pada Tahun 2022 telah selesai dilakukan dan berjalan baik. Kegiatan ini merupakan kegiatan Biro Komunikasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat selaku Pokja Pelayanan Publik pada lingkup Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR).

Kegiatan dimaksudkan untuk mengukur kepuasan masyarakat di 7 (tujuh) Unit Organisasi pada 18 (delapan belas) Jenis Pelayanan Publik Kementerian PUPR. Hasil dari kegiatan ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi Kementerian PUPR umumnya dan Biro Komunikasi Publik khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik pada lingkup Kementerian PUPR.

Semoga kerja sama yang telah terjalin dapat terus berjalan di tahun yang akan datang.

PT Dayamakara UI



Fakhrudin, MSi., Psi.
Direktur

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.4 Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.5 Prinsip	3
1.6 Ruang Lingkup	3
1.7 Pengertian Umum	4
1.8 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	5
BAB II METODOLOGI	7
2.1 Tahapan Persiapan	7
2.1.1 Pengumpulan Data Sekunder	7
2.1.2 Penentuan Sampel dan Jumlah Sampel	8
2.1.3 Penentuan Metode Pengumpulan Data	10
2.1.4 Penyusunan Kuesioner	10
2.1.5 Focus Group Discussion (FGD)	11
2.2 Tahap Pelaksanaan Survei	12
2.2.1 Pelaksanaan Survei	12
2.2.2 Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Survei	12
2.2.3. Verifikasi dan Validasi Hasil Survei	13

2.3 Tahap Analisis Data Hasil Survei	14
2.3.1 Penghitungan Indeks Kepuasan	14
2.3.2 Analisis Tingkat Kepuasan	15
2.3.3 Rekomendasi Perbaikan Layanan	16
BAB III GAMBARAN UMUM LAYANAN	17
3.1 Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan Nasional	17
3.2 Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan Tol	21
3.3 Rekomendasi Teknis Izin Penggunaan dan Pengusahaan Sumber Daya Air	28
3.4 Izin Penggunaan/ Pengusahaan Sumber Daya Air	32
3.5 Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) dan Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BP2BT)	33
3.6 Tabungan Perumahan Rakyat	37
3.6.1 Skema Pembiayaan Perumahan Peserta Tapera	39
3.6.2 Plafon Kredit dan Suku Bunga	39
3.6.3 Dokumen Kelengkapan untuk Pengajuan Pembiayaan	39
3.6.4 Pengembalian Tabungan	40
3.7 Rumah Negara Golongan III	40
BAB IV HASIL SURVEI	49
4.1 Respon Rate	49
4.2 Profil Responden	50
4.2.1 Usia Responden	50
4.2.2 Jenis Kelamin	51
4.2.3 Tingkat Pendidikan	52
4.2.5 Jenis Pekerjaan Responden	53

4.3 Indeks Kepuasan Seluruh Pengguna Layanan Kementerian PUPR	54
4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unit Kerja Organisasi	55
4.4.1 Sekretariat Jenderal	57
4.4.2 Direktorat Jenderal Sumber Daya Air	58
4.4.3 Direktorat Jenderal Bina Marga	59
4.4.4 Direktorat Jenderal Cipta Karya	60
4.4.5 Direktorat Jenderal Perumahan	61
4.4.6 Direktorat Jenderal Bina Konstruksi	62
4.4.7 Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	63
4.5 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berdasarkan Setiap Jenis Layanan	64
4.5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Informasi Publik	65
4.5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Pengaduan	66
4.5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Teknik Sabo	67
4.5.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Besar Wilayah Sungai (BBWS) Pemali Juana	68
4.5.5 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ijin Penggunaan SDA	69
4.5.6 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ijin Pengusahaan SDA	70
4.5.7 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Besar Jalan	71
4.5.8 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian Jalan Tol	72
4.5.9 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Sains Bangunan	73

4.5.10 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Teknologi Air Minum	74
4.5.11 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Teknologi Sanitasi	75
4.5.12 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Konsultasi Bangunan Gedung dan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung	76
4.5.13 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Rumah Negara Golongan III	77
4.5.14 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan (BP2P)	78
4.5.15 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Pelaksana Pemilihan Jasa Konstruksi (BP2JK)	79
4.5.16 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Konsultasi Pengadaan Barang/ Jasa	80
4.5.17 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Konsultasi Perijinan Berusaha Berbasis Resiko Sub Sektor Jasa Konstruksi	81
4.5.18 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Pengembangan Kompetensi	82
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Rekomendasi	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jenis Layanan yang Disurvei	8
Tabel 2.2	Target Responden Setiap Jenis Layanan	9
Tabel 2.3	Lokasi FGD	12
Tabel 2.4	Perbandingan Survei Kepuasan Masyarakat 2022 vs 2021	13
Tabel 2.5	Klasifikasi Mutu Pelayanan	15
Tabel 4.1	Responden Setiap Jenis Layanan	49
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3	Profile Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.4	Profile Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
Tabel 4.6	Indeks Kepuasan Masyarakat Kementerian PUPR	54
Tabel 4.7	Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unit Organisasi Kementerian PUPR	55
Tabel 4.8	Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unit Organisasi PUPR Per Unsur Layanan	56
Tabel 4.9	Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Jenderal	57
Tabel 4.10	Indeks Kepuasan Masyarakat Ditjen SDA	58
Tabel 4.11	Indeks Kepuasan Masyarakat Ditjen Bina Marga	59
Tabel 4.12	Indeks Kepuasan Masyarakat Ditjen Cipta Karya	60
Tabel 4.13	Indeks Kepuasan Masyarakat Ditjen Perumahan	61
Tabel 4.14	Indeks Kepuasan Masyarakat Ditjen Bina Konstruksi	62
Tabel 4.15	Indeks Kepuasan Masyarakat BPSDM	63
Tabel 4.16	Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan 18 Jenis Layanan	64
Tabel 4.17	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Informasi Publik	65
Tabel 4.18	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Pengaduan	66

Tabel 4.19	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Teknik Sabo	67
Tabel 4.20	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BBWS Pemali Juana	68
Tabel 4.21	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ijin Penggunaan SDA	69
Tabel 4.22	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ijin Pengusahaan SDA	70
Tabel 4.23	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Besar Jalan	71
Tabel 4.24	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian Jalan Tol	72
Tabel 4.25	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Sains Bangunan	73
Tabel 4.26	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Teknologi Air Minum	74
Tabel 4.27	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Teknologi Sanitasi	75
Tabel 4.28	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Konsultasi Bangunan Gedung dan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung	76
Tabel 4.29	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Rumah Negara Golongan III	77
Tabel 4.30	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BP2P	78
Tabel 4.31	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BP2JK	79
Tabel 4.32	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Konsultasi Pengadaan Barang/ Jasa	80
Tabel 4.33	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Konsultasi Perijinan Berusaha Berbasis Resiko Sub Sektor Jasa Konstruksi	81
Tabel 4.34	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Pengembangan Kompetensi	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Prosedur Izin Pemanfaatan Rumija Tol	25
Gambar 3.2	Prosedur Izin Pemanfaatan Ruwaja Tol	26
Gambar 3.3	Prosedur Dispensasi Penggunaan Rumija Tol untuk Kendaraan	27
Gambar 3.4	Prosedur Rekomendasi Teknis Izin Penggunaan dan Pengusahaan Sumber Daya Air	32
Gambar 3.5	Prosedur Pengajuan FLPP KPR-MBR	36
Gambar 3.6	Pengecekan Status Pengajuan Kredit FLPP KPR-MBR	37
Gambar 3.7	Prosedur Pengalihan Status Rumah Negara	42
Gambar 3.8	Prosedur Izin Penghunian Rumah Negara Golongan III	42
Gambar 3.9	Prosedur Permohonan Pengalihan Hak Rumah Negara Golongan III	45
Gambar 3.10	Prosedur Perjanjian Sewa Beli Rumah Negara Golongan III	47
Gambar 3.11	Prosedur Penyerahan Hak Milik atas Rumah Negara Golongan III	48
Gambar 4.1	Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia	50
Gambar 4.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Gambar 4.4	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
Gambar 4.5	Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unit Organisasi Kementerian PUPR	55

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Kemen PUPR) sebagai salah satu instansi pemerintah senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kementerian PUPR pada tahun 2020-2024 telah melakukan berbagai dalam upaya program peningkatan kualitas pelayanan publik dengan sasaran: (1) meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada pemangku kepentingan, (2) meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan, dan (3) meningkatnya indeks kepuasan pemangku kepentingan terhadap pelayanan.

Dalam Keputusan Menteri PUPR Nomor 896/KPTS/M/2021 tentang Penetapan Roadmap Reformasi Birokrasi Kementerian PUPR Tahun 2020-2024, pada program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, terdapat 11 (sebelas) rumpun aktivitas sebagai program besar, yaitu penyusunan kebijakan penguatan standar pelayanan, sosialisasi penyelenggaraan pelayanan publik, peningkatan pelayanan berbasis online, peningkatan kapasitas dan kapabilitas penanganan pengaduan, peningkatan pelayanan publik berbasis online, penyusunan kebijakan *reward* dan *punishment* berbasis kinerja, pengembangan sistem informasi pelayanan terpadu, pengembangan sistem pengukuran kepuasan pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) secara berkala, pemantauan terhadap tindak lanjut hasil evaluasi SKM.

Oleh karena unit pelayanan publik di Kementerian PUPR sangat beragam dalam hal proses bisnis layanan maupun pengguna layanannya, maka dipandang perlu dibuat suatu panduan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan pada unit pelayanan publik Kementerian PUPR. Sebagaimana tercantum dalam Kepmen PUPR Nomor 486 Tahun 2021 dalam rencana aksi peningkatan kualitas publik tahun 2020- 2024.

1.2. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kementerian PUPR.

Survei ini dimaksudkan sebagai masukan dari pengguna layanan pada unit pelayanan publik Kementerian PUPR Tahun 2022 sebagai salah satu sumber informasi dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Tahun 2022.

1.3. Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilaikinerja 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 layanan publik.

1.4. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

Manfaat dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

- 5) Dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 6) Dapat diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 7) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- 8) Dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Kementerian PUPR;
- 9) Upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 10) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

1.5. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- 11) **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- 12) **Partisipatif**
Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- 13) **AkunGambar**
Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- 14) **Berkesinambungan**
Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- 15) **Keadilan**
Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- 16) **Netralitas**
Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat ini meliputi, penentuan unit pelayanan publik yang disurvei, Penentuan Teknik Sampling dan Jumlah Sampel, Penentuan Metode Pengumpulan Data, Penyusunan Instrumen, Pelaksanaan Pengumpulan Data, Monitoring dan Evaluasi Progress Pengumpulan Data, Verifikasi dan Validasi Hasil Survei, Penghitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan, Penyusunan Rekomendasi Tindak Lanjut dan Pelaporan Hasil Survei.

1.7. Pengertian Umum

Dalam survei ini didefinisikan istilah-istilah sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik pada unit pelayanan publik Kementerian PUPR.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka dalam rentang nilai 1 (satu) sampai dengan 4(empat), yang menunjukkan tingkat kepuasan yang semakin tinggi.
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada Kementerian PUPR, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel

penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.8. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam pedoman survei kepuasan masyarakat yang ditetapkan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur layanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan, yaitu:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ Tarif *)
Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana **)
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana

meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sebagai catatan, jika peraturan perundangan tidak mensyaratkan unsur biaya/tarif, maka pertanyaan tersebut dapat diganti oleh pertanyaan lain. Demikian juga jika unit pelayanan publik memberikan pelayanan berbasis online, maka unsur kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain.

BAB II

METODOLOGI

Agar pelaksanaan survei berjalan dengan baik dan menghasilkan data dan informasi yang akurat, maka diperlukan metodologi pelaksanaan survei. Metodologi pelaksanaan survei dibagi atas 3 (tiga) tahapan, yaitu tahap persiapan survei, tahap pelaksanaan pengumpulan data dan tahap analisis dan pelaporan.

2.1. Tahapan Persiapan

2.1.1. Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder dimaksudkan untuk mendapatkan data mengenai jenis layanan, penanggungjawab layanan, pengguna layanan, cara mengakses layanan termasuk jumlah data data populasi pengguna layanan setahun terakhir. Pengumpulan data sekunder dibatasi pada 7 (tujuh) Unit Organisasi dan 18 (delapan belas) Jenis Pelayanan Publik yang dipilih secara purposive. Pemilihan ini didasarkan pada banyaknya pengguna layanan yang pada masing-masing unit organisasi. Obyek survei pada kegiatan SKM tahun 2022 adalah pengguna layanan yang mengakses layanan sepanjang tahun 2022 dengan populasi sebesar 5.333 pengguna layanan, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, jumlah sampel responden ditetapkan menggunakan formula Krejcie dan Morgan dihasilkan jumlah sampel yang diharapkan mengikuti survei kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 2.1 Jenis Layanan yang Disurvei

JENIS PELAYANAN PUBLIK	UNIT ORGANISASI	N1	z	p	q	d	SAMPEL	N2	%
IZIN PENGUSAHAAN SUMBER DAYA AIR	DIRJEN SDA	222	1,96	0,50	0,50	0,10	67,25	68	30,6%
IZIN PENGGUNAAN SUMBER DAYA AIR	DIRJEN SDA	96	1,96	0,50	0,50	0,10	48,26	49	51,0%
PEMANFAATAN DAN PENGGUNAAN BAGIAN-BAGIAN JALAN TOL	DIRJEN BINA MARGA	43	1,96	0,50	0,50	0,10	29,92	30	69,8%
KONSULTASI BANGUNAN GEDUNG DAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BANGUNAN GEDUNG	DIRJEN CIPTA KARYA	67	1,96	0,50	0,50	0,10	39,71	40	59,7%
PELAYANAN RUMAH NEGARA GOLONGAN III	DIRJEN CIPTA KARYA	72	1,96	0,50	0,50	0,10	41,40	42	58,3%
KONSULTASI PENGADAAN BARANG/ JASA	DIRJEN BINA KONSTRUKSI	2.876	1,96	0,50	0,50	0,10	92,97	93	3,2%
KONSULTASI PERIJINAN BERUSAHA BERBASIS RESIKO SUB SEKTOR JASA KONSTRUKSI	DIRJEN BINA KONSTRUKSI	164	1,96	0,50	0,50	0,10	60,80	61	37,2%
LAYANAN INFORMASI PUBLIK	SEKJEN	37	1,96	0,50	0,50	0,10	26,91	27	73,0%
LAYANAN PENGADUAN	SEKJEN	10	1,96	0,50	0,50	0,10	9,14	10	100,0%
BALAI TEKNOLOGI AIR MINUM	CIPTA KARYA	69	1,96	0,50	0,50	0,10	40,40	41	59,4%
BALAI BESAR JALAN JATENG DIY	BINA MARGA	60	1,96	0,50	0,50	0,10	37,17	38	63,3%
BALAI BESAR JALAN DKI JABAR	BINA MARGA	81	1,96	0,50	0,50	0,10	44,19	45	55,6%
BBWS PEMALI JUANA	SDA	60	1,96	0,50	0,50	0,10	37,17	38	63,3%
BALAI TEKNIK SABO	SDA	133	1,96	0,50	0,50	0,10	56,01	57	42,9%
BALAI TEKNOLOGI SANITASI	CIPTA KARYA	554	1,96	0,50	0,50	0,10	81,98	82	14,8%
BALAI SAINS BANGUNAN	CIPTA KARYA	130	1,96	0,50	0,50	0,10	55,48	56	43,1%
BP2JK WILAYAH DKI JAKARTA	BINA KONSTRUKSI	180	1,96	0,50	0,50	0,10	62,85	63	35,0%
BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN	PERUMAHAN	30	1,96	0,50	0,50	0,10	23,04	23	76,7%
BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN	PERUMAHAN	283	1,96	0,50	0,50	0,10	71,90	72	25,4%
BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN	PERUMAHAN	101	1,96	0,50	0,50	0,10	49,48	50	49,5%
BALAI PENGEMBANGAN KOMPETENSI	BPSDM	65	1,96	0,50	0,50	0,10	39,01	40	61,5%
		5.333	1,96	0,50	0,50	0,10	1.015,0	1.025	19,2%

2.1.2. Penentuan Sampel dan Jumlah Sampel

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, jumlah sampel responden ditetapkan menggunakan formula Krejcie dan Morgan sebagai berikut:

$$n = \{ z^2 \cdot N \cdot p \cdot q \} / \{ d^2 (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q \}$$

Dengan populasi (N=1025) pengguna layanan yang bervariasi, pada tingkat kepercayaan 95% (z = 1.96), margin of error 3.9%, dengan menggunakan formula Krejcie dan Morgan di atas, jumlah responden yang login keaplikasi survei online sebanyak n = 420 responden, namun terdapat 30 responden yang mengisi tidak lengkap sehingga diperoleh sebanyak 390 responden yang datanya dapat diolah dan alokasi masing- masing unit pelayanan publik disajikan pada Gambar berikut.

Tabel 2.2 Target Responden Setiap Jenis Layanan

JUMLAH SAMPEL SKM PUPR - PER LAYANAN PER UNOR				
NO	N1	UNOR	N2	LAYANAN
1	40	SETJEN	36	LAYANAN INFORMASI PUBLIK
2			4	LAYANAN PENGADUAN
3	94	SDA	15	BALAI TEKNIK SABO
4			3	BBWS PEMALI JUANA
5			25	IZIN PENGGUNAAN SUMBER DAYA AIR
6			51	IZIN PENGUSAHAAN SUMBER DAYA AIR
7	33	BINA MARGA	16	BALAI BESAR JALAN DKI JABAR + JATENG DIY
8			17	PEMANFAATAN DAN PENGGUNAAN BAGIAN-BAGIAN JALAN TOL
9	93	CIPTA KARYA	5	BALAI SAINS BANGUNAN
10			11	BALAI TEKNOLOGI AIR MINUM
11			24	BALAI TEKNOLOGI SANITASI
12			47	KONSULTASI BANGUNAN GEDUNG DAN SISTEM INFO. MNJ BANGUNAN GEDUNG
13			6	PELAYANAN RUMAH NEGARA GOLONGAN III
14	34	PERUMAHAN	34	BALAI PELAKSANA PENYEDIA PERUMAHAN (NTB+PKU+PNK+JOG+BDO+KALSEL)
15	73	BIKON	7	Balai BP2JK DKI+SULUT+MALUT
16			26	KONSULTASI PENGADAAN BARANG/ JASA
17			40	KONSULTASI PERIJINAN BERUSAHA BERBASIS RESIKO SUB SEKTOR JASA KONSTRUKSI
18	20	BPSDM	20	BALAI PENGEMBANGAN KOMPETENSI
19	3	MISSING	3	MISSING
	390		390	
	1.025	KUESIONER DIDISTRIBUSIKAN KE PENGGUNA JASA UNIT LAYANAN		
41,0%	420	PENGGUNA JASA YANG LOGIN		
7,1%	30	DATA TIDAK LENGKAP		
92,9%	390	DATA DIPROSES	38,0%	

2.1.3. Penentuan Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan Data Kuantitatif dilakukan melalui survei menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner disusun dengan mengacu pada kuesioner dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Cara pengumpulan data survei ini dilakukan melalui *blasting* survei online kepada para pengguna layanan yang terdata sebagai pengguna layanan selama tahun 2022 dan/ atau meminta secara langsung kepada pengguna layanan Kementerian PUPR yang sedang berada di Pusat Pelayanan Terpadu atau Balai-Balai yang menjadi sampel *FocusGroup Discussion* untuk mengisi kuesioner secara online. Pemilihan metode pengumpulan data secara online dilakukan karena pada saat survei dilaksanakan masih dalam suasana pembatasan interaksi secara langsung sebagai dampak dari pasca Pandemi Covid-19. Di samping itu juga, pengguna layanan yang tersebar di seluruh Indonesia tidak memungkinkan dilaksanakan karena terbatasnya sumber daya waktu dan biaya yang disediakan.

2.1.4. Penyusunan Kuesioner

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, unsur-unsur layanan yang menjadi dasar dalam menentukan kualitas pelayanan publik setidaknya-tidaknya memuat 9 unsur, yaitu:

- (1) Persyaratan,
- (2) Prosedur,
- (3) Biaya/ Tarif,
- (4) Waktu pelayanan,
- (5) Keterampilan Petugas,
- (6) Sikap Petugas,
- (7) Produk Spesifik Layanan,
- (8) Maklumat Layanan dan
- (9) Layanan Pengaduan.

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

Bagian kuesioner secara umum terbagi dalam 3 (tiga) bagian, yaitu:

- 1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Pada bagian kedua ini juga dapat ditambahkan karakteristik penggunaan dan akses terhadap layanan.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, di mana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan survei yang bersifat kuantitatif. Oleh karena itu, persepsi terhadap kepuasan yang bersifat kualitatif harus ditransformasi menjadi skala kuantitatif dalam bentuk Skala Likert. Sehingga, respon dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik atau sangat memuaskan, hingga sangat tidak baik atau sangat tidak memuaskan yang dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Sangat Tidak Baik atau Sangat Tidak Memuaskan, diberi nilai 1;
- 2) Tidak Baik atau Tidak Memuaskan, diberi nilai 2;
- 3) Baik atau Memuaskan, diberi nilai 3;
- 4) Sangat Baik atau Sangat Memuaskan, diberi nilai 4.

2.1.5. Focus Group Discussion (FGD)

Untuk lebih mendalami dinamika permasalahan yang dirasakan para pengguna layanan public kementerian PUPR dilakukan juga *Focus Group Discussion* dengan mengundang 5 (lima) orang pengguna layanan di masing-masing Balai yang dijadikan sampel sebanyak 7 (tujuh) Balai. Balai yang menjadi sampel untuk FGD adalah:

Tabel 2.3 Lokasi FGD

NO	BALAI	LOKASI
1	Balai Teknologi Air Minum di Bekasi	Bekasi
2	Balai Besar Jalan DKI-Jabar di Bandung	Bandung
3	Balai Teknik Sabo di Jogja	Jogja
4	Balai Pengembangan Kompetensi di Jogja	Jogja
5	Balai Besar Jalan Jateng-DIY di Semarang	Semarang
6	Balai Besar Wilayah Sungai Pemali Juana di Semarang	Semarang
7	Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan Jawa IV	Surabaya

2.2. Tahap Pelaksanaan Survei

2.2.1. Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pada Unit Pelayanan Publik Kementerian PUPR dilaksanakan dalam 2 (dua) metode, yaitu (1) online survei melalui link yang dikirimkan melui email atau whatsapp pengguna layanan dan atau meminta secara langsung kepada pengguna layanan publik yang berada di Pusat Layanan Publik atau di Balai-Balai; (2) Focus Group Discussion di 7 (tujuh) Balai yang ditentukan.

2.2.2. Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Survei

Seringkali, online survei ini terkendala oleh respon rate yang rendah. Untuk mengatasi hal ini, dilakukan dengan mengirimkan link survei kepada para responden beberapa kali. Namun karena populasi pengguna layanan pada beberapa unit pelayanan publik sangat sedikit, hal tersebut tidak dapat dilakukan. Oleh karena itu perlumonitoring ketercapaian target responden setiap hari selama periode survei.

Monitoring dimaksudkan untuk mengetahui pengguna layanan pada unit pelayanan publik mana saja yang sudah berpartisipasi dan yang belum. Hasil monitoring ini digunakan sebagai bahan untuk mengingatkan kembali pengguna layanan segera mengisi kuesioner yang tautannya telah dikirimkan. Sehingga target rpsonden yang ditetapkan dapat tercapai dalam waktu yang telah ditentukan.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan rutin yang minimal dilakukan 1 kali dalam 1 tahun sebagaimana diamanatkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Perbandingan survei kepuasan masyarakat tahun 2022 ini dibanding survei tahun 2021 memperlihatkan peningkatan jumlah unit organisasi dan jenis layanan yang disurveidengan gambaran sebagai berikut:

Tabel 2.4 Perbandingan Survei Kepuasan Masyarakat 2022 vs 2021

PERBANDINGAN SKM 2022 VS 2021				
NO	ASPEK	2.022	2.021	NAIK
1	HASIL SURVEY IKM	83,59	78,25	5,34
2	JUMLAH UNOR DI SURVEY	7	4	175,0%
3	JUMLAH RESPONDEN	390	276	141,3%
4	JUMLAH LAYANAN DI SURVEY	18	9	200,0%
5	PELAKSANAAN FGD	7	3	233,3%

2.2.3. Verifikasi dan Validasi Hasil Survei

Setelah proses pengumpulan data selesai dilaksanakan, maka selanjutnya dilakukan verifikasi dan validasi hasil survei. Verifikasi dan validasi ini dimaksudkan agar dapat diketahui pengguna layanan yang memberi jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan yang tidak. Kegiatan ini diperlukan agar hasil survei, analisis dan tindak lanjut hasil survei akan tepat sasaran sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan pengumpulan data, proses pengumpulan data dilakukan melalui blasting ke email dan/ atau whatsapp pengguna layanan. Hasil blasting kemudian dilakukan monitoring selama 1 (satu) minggu untuk kemudian dievaluasi siapa saja pengguna layanan yang sudah berpartisipasi dan siapa yang belum. Pada tahap awal hanya diperoleh 15% pengguna layanan yang memberikan respon. Beberapa alasan yang membuat tingkat partisipasi rendah adalah sebagian besar pengguna mengaku sudah berpartisipasi pada survei

sejenis. Oleh karena itu, dilakukan blasting kedua dan blasting berikutnya. Hasil beberapa blasting mampu meningkatkan respon rate hingga mencapai 41% atau terkumpul 420 responden yang login ke aplikasi survei. Dari 430 pengguna layanan yang mengisi survei, setelah dilakukan *data cleaning* terdapat 30 orang yang isinya tidak lengkap sehingga harus di drop dari pengolahan lebih lanjut, sehingga data akhir yang terkumpul menjadi 390 orang responden.

2.3. Tahap Analisis Data Hasil Survei

2.3.1. Penghitungan Indeks Kepuasan

Indeks Kepuasan Pengguna Layanan dibuat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, di mana Indeks Kepuasan Pengguna Layanan diperoleh dari Indeks Unsur Layanan dengan Pembobotan. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menggunakan bobot yang sama, tetapi dalam kajian ini menggunakan bobot yang berbeda dari setiap unsur layanan. Bobot yang berbeda ini dikarenakan tingkat kepentingan setiap unsur layanan berbeda-beda.

Tahapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diringkas sebagai berikut:

1) Menentukan Indeks Kepuasan Unsur Layanan

Indeks Kepuasan Setiap Unsur Layanan diperoleh dari rata-rata terboboti dari kepuasan setiap indikator pada masing-masing unsur layanan, dengan formula sebagai berikut:

$$IK_{Unsur\ ke-k} = \frac{\sum_{i=1}^n W_i X_i}{\sum_{i=1}^n W_i}$$

dengan:

IK_Unsur ke-i = Indeks Kepuasan Unsur Layanan ke-k

n = jumlah responden

W_i = tingkat kepentingan masing-masing indikator kepuasan layanan pada unsur kepuasan ke-k

X_i = tingkat Kepuasan indikator kepuasan layanan pada unsur layanan ke-k

2) Menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Setiap Unit Pelayanan Publik

$$IKM = \frac{\sum_{j=1}^J IK_{unsur\ ke-j}}{J}$$

Selanjutnya sesuai dengan Permen tersebut, akan diperoleh kategori layanan berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakatnya yang dikonversi ke dalam skala 25 – 100 dengan pengkategorian sebagai berikut:

Tabel 2.5 Klasifikasi Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (1 - 4)	NILAI INTERVAL KONVERSI (25-100)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,000 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,065 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,533 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2.3.2. Analisis Tingkat Kepuasan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 menggarisbawahi bahwa setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri.

Melalui analisis ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisis kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisis kualitatif. Analisis ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisis ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Berdasarkan pedoman dari Permen tersebut, maka analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Analisis Statistika Deskriptif

Analisis statistika deskriptif merupakan analisis statistika yang hanya memberikan gambaran dalam perbandingan dalam bentuk Gambar-Gambar dan grafik temuan-temuan yang diperoleh dalam hasil survei tanpa melakukan generalisasi (inferensi) terhadap keseluruhan populasi.

2) Analisis Kualitatif

Untuk dapat dengan baik memberikan rekomendasi perbaikan yang lebih rinci melalui hasil FGD dapat diketahui unsur-unsur layanan mana yang paling membutuhkan perbaikan dan lebih rinci lagi bagaimana harapan dari para pengguna layanan.

2.3.3. Rekomendasi Perbaikan Layanan

Prioritas perbaikan layanan diutamakan pada unsur kepuasan layanan yang dinilai paling rendah. Karena tindak lanjut dari hasil survei ini adalah untuk peningkatan layanan maka dilakukan analisis yang rinci terhadap masing-masing Unit Organisasi dan Jenis Layanannya sehingga upaya perbaikan layanan akan lebih fokus dan rinci pada unsur layanan mana pada Unit Organisasi dan Jenis Layanan mana yang harus segera diperbaiki.

Laporan Hasil Survei setidaknya memuat latar belakang, tujuan dan manfaat dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Pelayanan Publik yang disurvei, Metodologi Survei, Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna layanan, Analisis Tingkat Kepuasan serta Rekomendasi tindak lanjut hasil survei.

BAB III

GAMBARAN UMUM LAYANAN

3.1. Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan Nasional

Izin pemanfaatan bagian-bagian jalan nasional (non tol) dilaksanakan oleh Kepala Balai Besar/ Balai Pelaksanaan Jalan Nasional sesuai dengan wilayah kerja masing-masing. Dalam hal jalan nasional (non tol) terletak di DKI Jakarta pelayanan perizinan ditetapkan oleh Gubernur setelah mendapat rekomendasi teknis dari Kepala Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional.

Prosedur perizinan pemanfaatan bagian-bagian jalan nasional (non tol) tercantum dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Bina Marga Nomor 01/SE/Db/2017 Tanggal 30 Januari 2017.

Permohonan izin harus memuat persyaratan:

- 1) Persyaratan administrasi
- 2) Persyaratan teknis

Dalam hal penyelenggara jalan membutuhkan Rumija dan Rumaja, pemegang izin wajib membongkar dan memindahkan bangunan dan jaringan utilitas, iklan, media informasi, bangunan gedung dan/atau bangun bangunan ke lokasi lain yang disetujui penyelenggara jalan dengan biaya menjadi tanggung jawab pemegang izin. Dalam hal pemegang izin tidak melaksanakan kewajibannya maka penyelenggara jalan dapat melakukan pembongkaran dan pemindahan bangunan, jaringan utilitas, iklan dan media informasi, bangun-bangunan serta bangunan gedung di dalam ruang milik jalan dengan biaya menjadi tanggung jawab pemegang izin.

Sebelum menandatangani kontrak/perjanjian sewa tanah, pemohon wajib melengkapi jaminan pelaksanaan yang diserahkan kepada PPK terkait dan dilaporkan kepada Kepala Balai Besar/ Balai Pelaksanaan Jalan Nasional.

Permohonan izin untuk jalan nasional ditujukan kepada Menteri PU cq. Kepala Balai Besar/ Balai Pelaksanaan Jalan Nasional.

Pelaksanaan konstruksi, penggalian, pemasangan, pengembalian konstruksi jalan dan pelaksanaan pekerjaan perbaikan alinemen vertikal dan horisontal, pelebaran jalur lalu lintas, peninggian ruang batas, peningkatan kemampuan struktur jalan, peningkatan kemampuan struktur jembatan, dan pengaturan lalu lintas, wajib diawasi oleh petugas yang ditunjuk oleh penyelenggara jalan.

Sumber pendanaan kegiatan survei untuk petugas pelayanan perizinan bagian-bagian jalan nasional (non tol) dibebankan kepada APBN.

Susunan Tim Perizinan dan Tim Survei adalah:

- 1) Tim perizinan terdiri dari pegawai dari Bagian Tata Usaha/ Sub Bagian Tata Usaha dan Bidang Preservasi dan Peralatan/ Seksi Preservasi dan Peralatan/Seksi Pembangunan dan Preservasi;
- 2) Tim survei lapangan sekurang-kurangnya terdiri dari 5 (lima) orang yang terdiri dari 3 (tiga) orang perwakilan Balai, 1 (satu) orang unsur perwakilan P2JN, dan 1 (satu) orang perwakilan PJN.

Wewenang Menteri selaku penyelenggara jalan nasional dalam pemberian izin pemanfaatan ruang milik jalan nasional dapat dilimpahkan kepada Gubernur selaku pemberi izin sesuai dengan penetapan Menteri.

Penguasaan jalan oleh negara, memberi wewenang kepada Pemerintah dan Pemda untuk melaksanakan Penyelenggaraan jalan; Pemerintah (Pusat) untuk penyelenggaraan jalan secara umum dan jalan nasional, Pemerintah Provinsi untuk penyelenggaraan jalan provinsi dan Pemerintah Kabupaten untuk penyelenggaraan jalan kabupaten dan jalan desa serta Pemerintah Kota untuk penyelenggaraan jalan kota.

Izin pemanfaatan Ruwasja di wilayah DKI Jakarta, dikeluarkan oleh Gubernur DKI Jakarta setelah mendapat rekomendasi dari Kepala Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VI Jakarta.

Penggunaan Rumaja yang perlu perlakuan khusus terhadap konstruksi jalan dan jembatan (berlaku 1 kali periode waktu), harus mendapat dispensasi dari penyelenggaraan jalan sesuai kewenangannya.

Izin dikeluarkan dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi antara lain tidak mengganggu kelancaran dan keselamatan pengguna jalan serta tidak membahayakan konstruksi jalan.

Tata Cara Pemanfaatan Tanah serta Sarana dan Prasarana

Kementerian Pekerjaan Umum Dalam Rangka Penyelenggaraan Reklame sebagaiberikut:

- 1) Penyelenggara reklame yang telah ditetapkan dan atau ditunjuk oleh Pemerintah Daerah mengajukan permohonan kepada Menteri Pekerjaan Umum c.q Kepala Balai Besar/ Balai Pelaksanaan Jalan Nasional untuk tanah dan sarana/ prasarana jalan dan jembatan sesuai dengan wilayah kerja Balai Besar/ Balai masing-masing.

Permohonan dan Penyelenggaraan Reklame harus dilengkapi dengan:

- a) Surat pengantar dari Pemerintah Daerah setempat/ Dinas Terkait.
- b) Bukti yang sah sebagai penyelenggara Reklame yang telah ditetapkan dan/ atau telah ditunjuk Pemerintah Daerah/ Dinas Terkait.
- c) Surat Kuasa dan/ atau kewenangan bertindak untuk mengajukan dan menandatangani permohonan penyelenggara reklame.

Berdasarkan permohonan penyelenggara reklame, maka sesuai dengan kewenangannya Kepala Balai Besar/ Balai pelaksanaan Jalan Nasional melaksanakan penelitian terhadap:

- a) Aspek administratif meliputi: letak/lokasi, luas dan kuantitas, penatausahaan (kartu identitas barang), nilai perolehan sewa sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 57/PMK.06/2016) tentang Tata Cara Pelaksanaan Sewa Barang Milik Negara.
- b) Aspek teknis yaitu persyaratan teknis pemanfaatan utilitas jalan dan/atau prasarana ke-PU-an lainnya agar tidak mengganggu penyelenggaraan tugas dan fungsi Kementerian PUPR.
- c) Opsi penggunaan dan jangka waktu.

Berdasarkan hasil penelitian sesuai kewenangannya, Kepala Balai mengeluarkan surat penolakan atau melanjutkan proses permohonan sewa kepada pengelola barang.

Perjanjian Sewa Menyewa:

Keputusan penyewaan ditindaklanjuti dengan penandatanganan perjanjian sewa menyewa antara Kepala Balai dan pemohon setelah Pemohon melakukan penyetoran seluruh uang sewa ke Rekening Kas Umum Negara dengan mengikuti prosedur penyetoran yang berlaku.

Perjanjian sewa menyewa sekurang-kurangnya memuat tentang para pihak, objeksewa, jangka waktu sewa, nilai sewa dan syarat batalnya perjanjian.

Rincian Prosedur Izin Pemanfaatan Rumija

- 1) Mengajukan Izin Pemanfaatan (Pemohon)
- 2) Pengajuan izin disampaikan oleh Pemohon kepada Kepala Balai Besar/ Balai Pelaksanaan Jalan Nasional bagi kepentingan pemasangan bangunan utilitas dan/ atau utilitas dengan melampirkan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis.
- 3) Persyaratan administrasi terdiri atas:
 - a) Surat permohonan;
 - b) Identitas pemohon;
 - c) Surat pernyataan;

- d) Izin usaha; dan
 - e) Izin instansi terkait.
- 4) Persyaratan teknis terdiri atas:
- a) Lokasi;
 - b) Rencana teknis awal (basic design);
 - c) Jadwal waktu pelaksanaan;
 - d) Analisis risiko; dan
 - e) Memeriksa Kelengkapan Persyaratan Administrasi dan Teknis
- 5) Balai Besar/ Balai Pelaksanaan Jalan Nasional melakukan pemeriksaan kelengkapan usulan (persyaratan administrasi dan teknis) dalam waktu selambat-lambatnya 3 (Tiga) hari kerja.
- 6) Bilamana dokumen administrasi dan teknis masih terdapat kekurangan persyaratan atau tidak memenuhi syarat, maka akan diterbitkan surat pengembalian dokumen kepada Pemohon. Untuk selanjutnya Pemohon dapat mengajukan usulan kembali dengan menyertakan kelengkapan data yang diperlukan.
- 7) Bilamana persyaratan tersebut dipenuhi, maka akan dilanjutkan pada proses evaluasi dan peninjauan lapangan.
- 8) Mengevaluasi Teknis dan Melakukan Peninjauan Lapangan
- a) Balai Besar/ Balai Pelaksanaan Jalan Nasional melaksanakan evaluasi dan peninjauan lapangan yang melibatkan PPK, TU/BMN, P2JN dan Pemohon serta pihak terkait lainnya bila diperlukan.
 - b) Membuat Berita Acara peninjauan lapangan yang berisi kesesuaian persyaratan teknis terhadap kondisi eksisting lapangan, dan ditandatangani oleh semua pihak yang terlibat.
 - c) Membuat Berita Acara hasil evaluasi yang berisi antara lain rekomendasi memenuhi persyaratan atau tidak memenuhi persyaratan teknis dan ditandatangani oleh Kepala Balai Besar/ Balai Pelaksanaan Jalan Nasional.
 - d) Menerbitkan surat penolakan permohonan dari Kepala Balai Besar/ Balai Pelaksanaan Jalan Nasional apabila hasil evaluasi menyatakan tidak memenuhi persyaratan teknis.
 - e) Melanjutkan proses selanjutnya apabila hasil evaluasi menyatakan memenuhi persyaratan teknis.
 - f) Untuk tahapan proses ini dilaksanakan dalam waktu selambat-lambatnya 11 (sebelas) hari kerja.

3.2. Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan Tol

Pelayanan perizinan pemanfaatan bagian-bagian jalan tol diatur dalam Surat Edaran Dirjen Bina Marga Nomor 11/SE/Db/2017 dengan cara memanfaatkan sistem teknologi informasi melalui portal yang dibangun secara khusus oleh Direktorat Jenderal Bina Marga. Permohonan Izin yang dilayani dalam portal tersebut yaitu perizinan pemanfaatan bagian-bagian jalan tol antara lain:

- 1) Izin pemanfaatan ruang milik jalan tol (*right of way*);
- 2) Rekomendasi pemanfaatan ruang pengawasan jalan tol;
- 3) Dispensasi penggunaan ruang manfaat jalan tol untuk kendaraan dengan angkutan berat/ khusus dan untuk keperluan tertentu/ sementara;
- 4) Izin pembangunan *overpass/ underpass*; dan
- 5) Izin pembangunan simpang susun dan prasarana transportasi lain sejajar jalan tol.

Pelaksanaan pelayanan perizinan pemanfaatan bagian-bagian jalan tol menggunakan standar pelayanan minimal sebagai berikut:

- 1) Tidak dikenakan biaya pelayanan perizinan/ bebas pungutan liar (pungli).
- 2) Tepat waktu, dilaksanakan sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan.
- 3) Transparan, segala informasi terkait pelayanan perizinan dapat diakses oleh semua pihak secara elektronik.
- 4) Profesional, dilaksanakan oleh pegawai yang kompeten mempunyai pengetahuan, keahlian, dan ketrampilan yang baik dan bertanggung jawab di bidangnya.
- 5) Pelayanan Prima, pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, dan dunia usaha yang efektif dan efisien.

Penyelenggara perizinan pemanfaatan bagian-bagian jalan tol menggunakan aplikasi otomasi proses kerja (*business process*), dan standar data referensi sesuai yang ditetapkan dalam Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Secara Elektronik (SPIPSE) serta menyampaikan dan membuka akses informasi perizinan terkait dengan pemanfaatan bagian-bagian jalan tol yang meliputi jenis, persyaratan teknis, mekanisme, biaya, serta informasi bagian-bagian jalan tol.

Pihak yang berwenang dalam pelayanan pemanfaatan bagian-bagian jalan tol sebagai berikut:

- 1) Direktur Jenderal Bina Marga;
- 2) Kepala Badan Pengatur Jalan Tol;
- 3) Pimpinan/ Direktur Badan Usaha Jalan Tol; dan
- 4) Unit Pelayanan Perizinan.

Mekanisme izin, dispensasi dan rekomendasi pemanfaatan bagian-bagian jalan tol diatur sebagai berikut:

- 1) Izin Pemanfaatan Ruang Milik Jalan Tol (*Right of Way*)

Izin pemanfaatan ruang milik jalan tol (*Right of Way*) diberikan oleh Direktur Jenderal Bina Marga, berdasarkan Berita Acara Persetujuan dari Unit

Pelayanan Perizinan.

Rincian Prosedur Izin Pemanfaatan Rumija Tol

a) Mengajukan Surat Permohonan Koordinasi ke BUJT (Lihat Bagan Alir Koordinasike BUJT)

Pemohon mengajukan permohonan ke BUJT untuk berkoordinasi dalam rangka mendapatkan data teknis lapangan guna penyusunan dokumen yang diperlukan.

b) Mengajukan Permohonan Izin kepada Direktur Jenderal Bina Marga

Pengajuan Izin disampaikan oleh Pemohon kepada Direktur Jenderal Bina Marga untuk kepentingan pemasangan bangunan utilitas dan/ atau utilitas dengan melampirkan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis.

Persyaratan Administrasi terdiri atas:

- (1) Surat Permohonan.
- (2) Identitas Pemohon.
- (3) Surat Pernyataan.
- (4) Izin Usaha (tidak berlaku untuk Instansi Pemerintah).
- (5) Izin Instansi Terkait.
- (6) Draft MOU dan Risalah Rapat dengan BUJT.

Persyaratan Teknis terdiri atas:

- (1) Basic Design yang mencakup antara lain:
 - Peta Rencana Lokasi (dalam foto udara atau citra satelit)
 - Gambar Rencana Teknis (Plan Profile, Tipikal Potongan melintang/ memanjang).
- (2) Rencana Jadwal Pelaksanaan (ditandatangani pemohon).
- (3) Metode Pelaksanaan dan Pengendalian Lalu Lintas.
- (4) Analisis Resiko (ditandatangani pemohon).
- (5) Studi Lingkungan.

Dokumen persyaratan administrasi maupun teknis sebagaimana tersebut di atas disampaikan secara online melalui laman www.siperumijatol.binamarga.pu.go.id.

Selain disampaikan secara online, khusus untuk Surat Pernyataan yang bermaterai harus juga disampaikan kepada UPP JBH dan paling lambat diterima 4 (empat) hari kerja setelah Pemohon mengunggah (upload) dokumen.

c) Memeriksa Kelengkapan Dokumen Persyaratan

UPP JBH melakukan pemeriksaan kelengkapan usulan (persyaratan administrasi dan teknis). Bilamana dokumen administrasi dan teknis masih terdapat kekurangan atau tidak memenuhi syarat, maka akan diterbitkan surat pengembalian dokumen kepada Pemohon. Untuk selanjutnya Pemohon dapat mengajukan usulan kembali dengan menyertakan kelengkapan data yang diperlukan. Bilamana persyaratan tersebut dipenuhi, maka akan dilanjutkan pada proses verifikasi, evaluasi dan tinjauan lapangan.

d) Memverifikasi dan Mengevaluasi Dokumen serta Tinjauan Lapangan

UPP JBH melaksanakan verifikasi dan evaluasi dokumen serta tinjauan lapangan yang melibatkan Pemohon serta instansi terkait lainnya. Sesuai hasil verifikasi dan tinjauan lapangan, UPP JBH dapat menerbitkan surat permintaan perbaikan apabila hasil evaluasi menyatakan tidak memenuhi persyaratan teknis dan masih bisa dilakukan perbaikan (jika diperlukan).

Membuat Berita Acara hasil evaluasi yang berisi antara lain rekomendasi memenuhi persyaratan atau tidak memenuhi persyaratan teknis dan ditandatangani oleh UPP JBH. Melanjutkan proses selanjutnya apabila hasil evaluasi menyatakan memenuhi/ tidak memenuhi persyaratan teknis.

e) Menerbitkan Berita Acara

Apabila verifikasi dan evaluasi dokumen serta tinjauan lapangan telah dilakukan, maka UPP JBH mengajukan Berita Acara Persetujuan/ Penolakan untuk diterbitkannya Izin Pemanfaatan Rumija Tol atas nama pemohon kepada Direktur Jenderal Bina Marga. Kegiatan memeriksa kelengkapan dokumen persyaratan, evaluasi dokumen dan tinjauan lapangan hingga diterbitkannya Berita Acara ini dilaksanakan dalam waktu selambat-lambatnya 9 (sembilan) hari kerja.

f) Menerbitkan Surat Persetujuan/ Penolakan Izin

Dalam kurun waktu selambat-lambatnya 2 (dua) hari kerja sejak tanggal diterimanya Berita Acara dari UPP JBH, Direktur Jenderal Bina Marga akan menerbitkan Surat Persetujuan/ Penolakan Izin yang dimaksud.

Prosedur Kordinasi dengan BUJT

1.a. Mengajukan Surat Permohonan Koordinasi ke BUJT

Pemohon mengajukan permohonan ke BUJT untuk berkoordinasi dalam rangka mendapatkan data teknis lapangan guna penyusunan dokumen yang diperlukan, dengan dilengkapi dokumen administrasi yang terdiri atas:

- (1) Surat Permohonan.
- (2) Identitas Pemohon.
- (3) Izin Usaha (tidak berlaku untuk Instansi Pemerintah).

(4) Izin Instansi Terkait.

1.b. Berkoordinasi dengan BUJT untuk mendapatkan Data Teknis

Pemohon melakukan koordinasi dengan pihak BUJT untuk mendapatkan data teknis, melalui kunjungan lapangan. Dilaksanakan dalam kurun waktu selambat- lambatnnya 3 (tiga) hari kerja.

1.c. Menyusun Dokumen Persyaratan Teknis

Pemohon menyusun dokumen persyaratan teknis sebagai berikut:

(1) Basic Design yang mencakup antara lain:

- Peta Rencana Lokasi (dalam foto udara atau citra satelit)
- Gambar Rencana Teknis (Plan Profile, Tipikal Potongan melintang/memanjang).

(2) Rencana Jadwal Pelaksanaan (ditandatangani pemohon).

(3) Analisis Resiko (ditandatangani pemohon).

(4) Studi Lingkungan.

1.d. Konsultasi dengan BUJT

Pemohon melakukan konsultasi atas dokumen persyaratan teknis yang telah disusun, kepada BUJT.

1.e. Mengevaluasi Dokumen Teknis dan/atau Tinjauan Lapangan

BUJT melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen teknis, bilamana persyaratan tersebut dipenuhi, maka akan dilanjutkan pada proses evaluasi dan/ atau tinjauan lapangan. BUJT melaksanakan evaluasi dan/ atau tinjauan lapangan yang melibatkan Pemohon serta instansi terkait lainnya, menerbitkan surat permintaan perbaikan dari BUJT apabila hasil evaluasi menyatakan tidak memenuhi persyaratan teknis dan masih bisa dilakukan perbaikan (jika diperlukan, membuat Berita Acara hasil evaluasi yang berisi antara lain rekomendasi memenuhi persyaratan atau tidak memenuhi persyaratan teknis dan ditandatangani oleh BUJT, melanjutkan proses selanjutnya apabila hasil evaluasi menyatakan memenuhi persyaratan teknis.

Kegiatan evaluasi dokumen teknis dan/ atau tinjauan lapangan hinggadilaksanakan dalam waktu selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja.

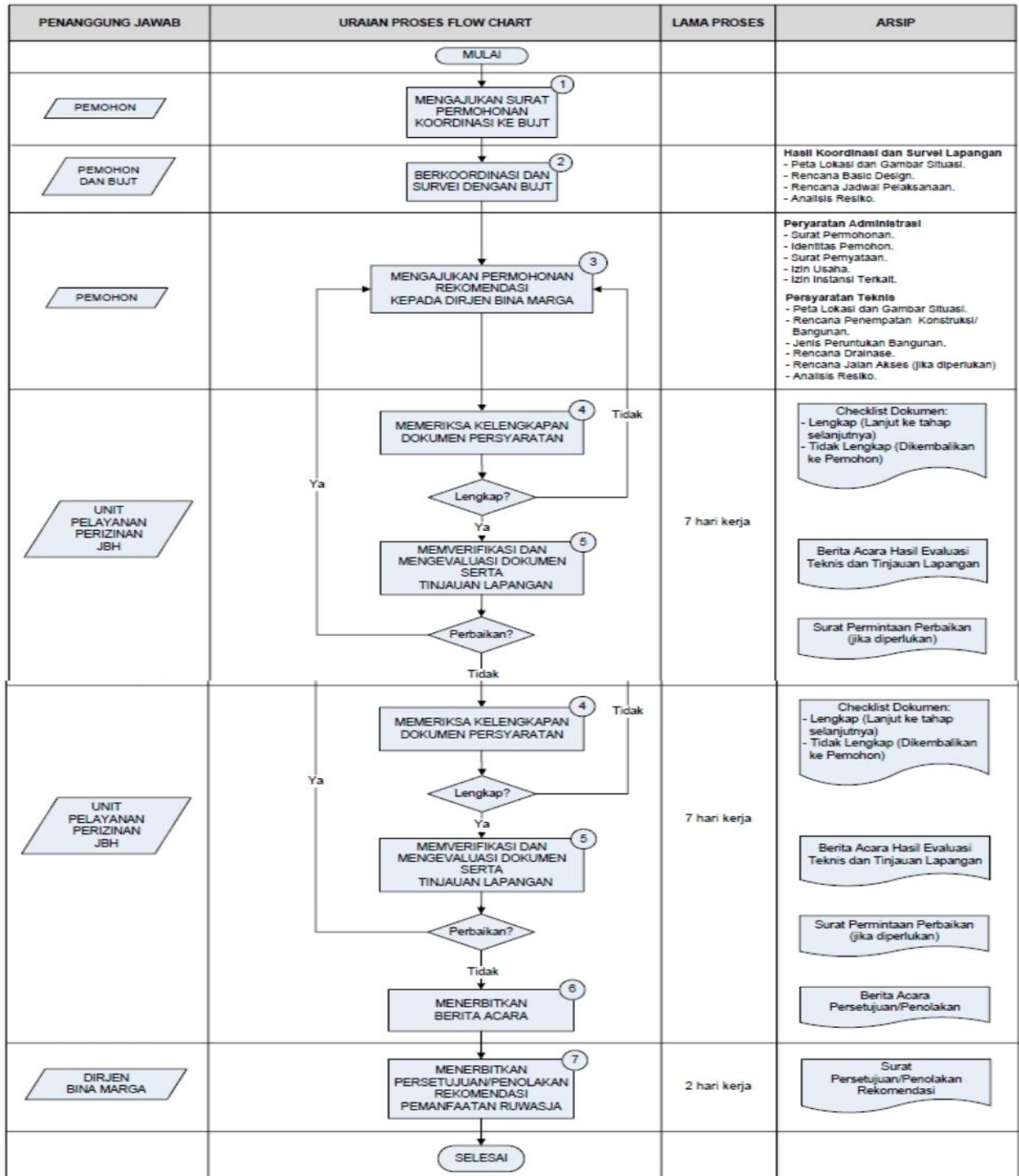
PENANGGUNG JAWAB	URAIAN PROSES FLOW CHART	LAMA PROSES	ARSIP
	MULA		
PEMOHON	MENGALUJUKAN SURAT PERMOHONAN KOORDINASI KE SUJUT ^{1a}		Peryaratan Administrasi - Surat Permohonan. - Identitas Pemohon. - Izin Usaha. - Izin Internal Terkait.
PEMOHON DAN SUJUT	BERKOORDINASI DENGAN SUJUT UNTUK MENDAPATKAN DATA-DATA TEKNIS ^{1b}	3 hari kerja	Hasil Koordinasi dan Survei Lapangan - Hasil Survei Data Lapangan. - Data-data Sekunder.
PEMOHON	MENYUSUN DOKUMEN PERSYARATAN TEKNIS ^{1c} KONSULTASI DENGAN SUJUT ^{1d}		Peryaratan Teknis a. Draft Design yang mencakup antara lain: - Peta Rencana Lokasi (dalam foto udara atau citra satelit) - Gambar Rencana Teknis (Plan Profile, Tipikal Potongan melintang/memanjang) b. Rencana Jadwal Pelaksanaan (diandatangani pemohon) c. Analisis Risiko (diandatangani pemohon) d. Studi Lingkungan.
SUJUT	MENGEVALUASI DOKUMEN TEKNIS DAN/ATAU TINJAUAN LAPANGAN ^{1e} Perbaikan? Ya Tidak MENERBITKAN BERITA ACARA ^{1f}	7 hari kerja	Surat Permintaan Perbaikan (jika diperlukan) Berita Acara Evaluasi dan Draft MOU
	SELESAI ^{1g}		

^{1g}) Lanjut ke tahapan proses permohonan berikutnya

Gambar 3.1 Prosedur Izin Pemanfaatan Rumija Tol

2) Rekomendasi Pemanfaatan Ruang Pengawasan Jalan Tol

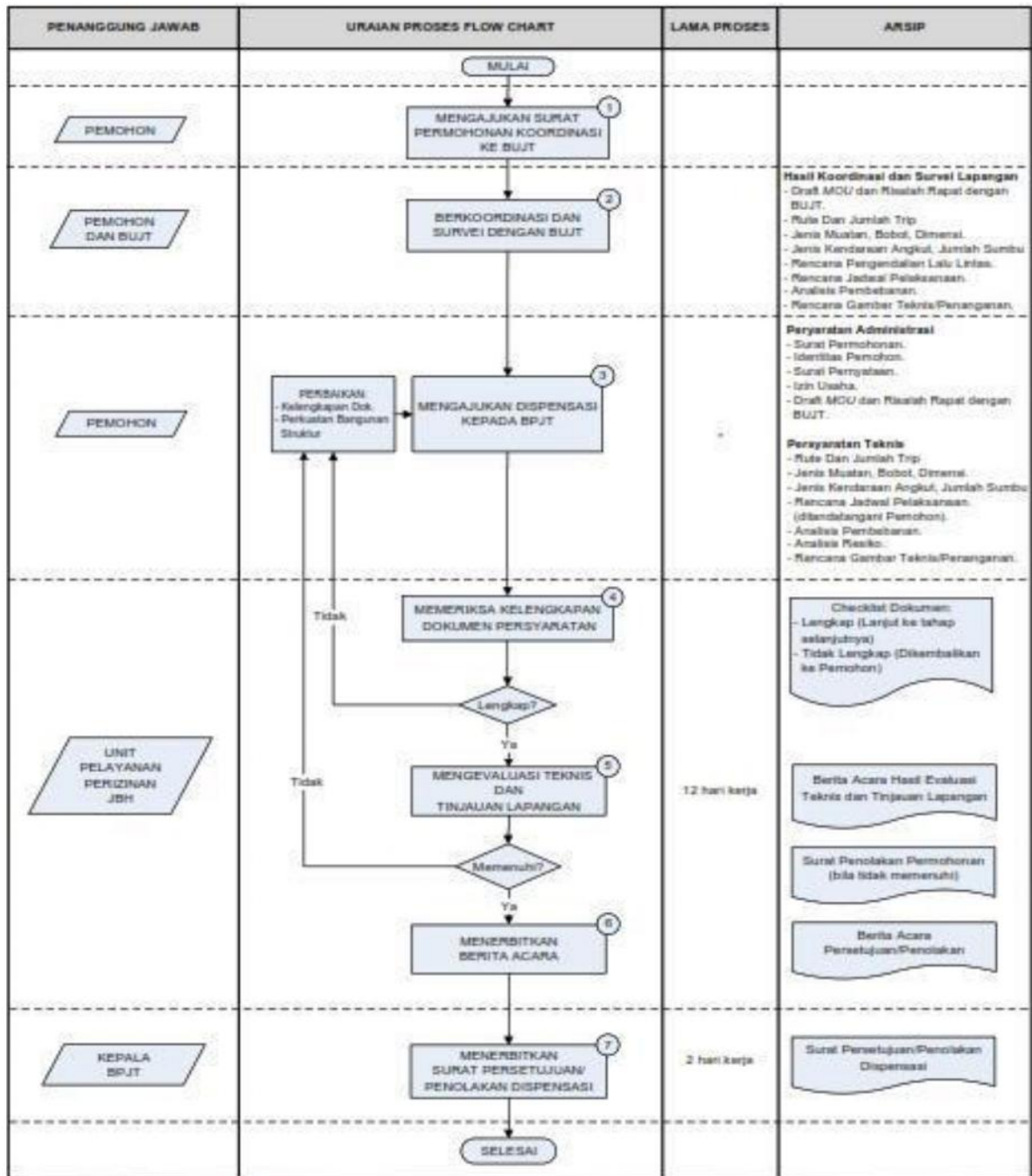
Rekomendasi pemanfaatan ruang pengawasan jalan tol diberikan oleh Direktur Jenderal Bina Marga, berdasarkan berita acara peninjauan lapangan dan berita acara hasil evaluasi oleh Unit Pelayanan Perizinan. Rincian prosedur disajikan pada gambar berikut.



Gambar 3.2 Prosedur Izin Pemanfaatan Ruwaja Tol

3) Dispensasi Penggunaan Ruang Milik Jalan Tol untuk Kendaraan dengan Angkutan Berat/ Khusus dan untuk Keperluan Tertentu/ Sementara

Dispensasi Penggunaan Ruang Milik Jalan Tol untuk Kendaraan dengan Angkutan Berat/ Khusus dan untuk Keperluan Tertentu/ Sementara diberikan oleh Kepala Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) berdasarkan berita acara hasil evaluasi teknis dan peninjauan lapangan oleh Unit Pelayanan Perizinan. Rincian prosedur disajikan pada gambar berikut:



Gambar 3.3 Prosedur Dispensasi Penggunaan Rumija Tol untuk Kendaraan

4) Izin Pembangunan Overpass/ Underpass

Izin pembangunan overpass/ underpass dalam hal ini termasuk duplikasi jembatan, jalan akses, jaringan tegangan tinggi dan jalan kereta api melintas diberikan oleh Dirjen Bina Marga berdasarkan Berita Acara Persetujuan dari Unit Pelayanan Perizinan.

5) Penerbitan Izin Pembangunan Simpang Susun dan Prasarana Transportasi Lain Sejalan Jalan Tol

Izin pembangunan simpang susun dalam hal ini termasuk on/ off ramp dan prasarana transportasi lain sejalan jalan tol diberikan oleh Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat berdasarkan nota/ memo dinas dari Direktorat Jenderal Bina Marga yang dilampiri berita acara hasil evaluasi dan peninjauan lapangan oleh Unit Pelayanan Perizinan.

Pelayanan perizinan pemanfaatan bagian-bagian jalan tol dilakukan secara terintegrasi melalui sistem elektronik antara pemohon dan Unit Pelayanan Perizinan. Pelaksanaan pemanfaatan sistem ini, pemohon dan petugas layanan dan atau pegawai yang berwenang masing-masing diberikan username dan password untuk mengakses sistem.

Untuk melaksanakan pelayanan perizinan pemanfaatan bagian-bagian jalan tol secara elektronik, kepada unit kerja yang bertanggung jawab diminta untuk:

- a) Menyiapkan tenaga dalam jumlah dan kompetensi yang cukup
- b) Menyiapkan sarana dan prasarana pelayanan secara elektronik
- c) Menyiapkan standar pelayanan perizinan secara elektronik
- d) Mengalokasikan dana dalam DIPA masing-masing unit kerja terkait pelayanan perizinan pemanfaatan bagian-bagian jalan tol sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kebutuhan informasi dan kendala dalam pelaksanaan pemrosesan permohonan perizinan pemanfaatan bagian-bagian jalan tol tersebut dapat dikoordinasikan dengan Unit Pelayanan Perizinan Jalan Bebas Hambatan (UPP JBH).

3.3. Rekomendasi Teknis Izin Penggunaan dan Pengusahaan Sumber Daya Air

Rekomendasi Teknis Izin Penggunaan dan Pengusahaan Sumber Daya Air dikeluarkan oleh Balai Besar Wilayah Sungai atau Balai Wilayah Sungai, Direktorat Jenderal Sumber Daya Air seluruh Indonesia untuk selanjutnya digunakan sebagai

isyarat untuk memperoleh Izin Penggunaan dan Pengusahaan Sumber Daya Air.

Rekomendasi Teknis Izin Penggunaan dan Pengusahaan Sumber Daya Air diatur melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 01/PRT/M/2016 tentang Tata Cara Perizinan Pengusahaan Sumber Daya Air Dan Penggunaan Sumber Daya Air (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 139) yang diturunkan dengan Surat Edaran Dirjen Sumber Daya Air No 12A/SE/D/2016 tentang Prosedur Penyusunan Rekomendasi Teknis Perizinan Pengusahaan Sumber Daya Air dan Penggunaan Sumber Daya Air di Direktorat Jenderal Sumber Daya Air.

Permohonan rekomendasi teknis untuk kegiatan pengusahaan sumber daya air dan penggunaan sumber daya air diajukan oleh:

- a) orang perseorangan yang memiliki identitas hukum;
- b) direktur utama atau pimpinan badan usaha;
- c) penerima kuasa dari direktur utama atau pimpinan badan usaha yang nama penerima kuasanya tercantum dalam akte pendirian atau perubahannya yang dibuktikan dengan surat kuasa;
- d) kepala cabang badan usaha yang diangkat oleh kantor pusat yang dibuktikan dengan dokumen autentik;
- e) pejabat yang menurut perjanjian kerjasama berhak mewakili badan usaha yang bekerjasama; atau
- f) pejabat yang ditugaskan oleh instansi pemerintah.

Pengusahaan sumber daya air atau penggunaan sumber daya air dapat berbentuk:

- a) pengusahaan sumber daya air atau penggunaan sumber daya air sebagai media;
- b) pengusahaan air dan daya air atau penggunaan air dan daya air sebagai materi baik berupa produk air maupun produk bukan air;
- c) pengusahaan sumber air atau penggunaan sumber air sebagai media; dan/ atau pengusahaan air, sumber air, dan/ atau daya air atau penggunaan air, sumber air, dan/ atau daya air sebagai media dan materi.

Proses penetapan rekomendasi teknis oleh Kepala Balai Besar Wilayah Sungai/ Balai Wilayah Sungai dilakukan dalam jangka waktu 23 (dua puluh tiga) hari kerja dengantahapan sebagai berikut:

- a) Pengecekan kelengkapan persyaratan pengajuan permohonan rekomendasi teknis
- b) Permohonan pengajuan rekomendasi teknis untuk kegiatan pengusahaan sumber daya air atau penggunaan sumber daya air diajukan oleh pemohon kepada Kepala Balai Besar Wilayah Sungai/ Balai Wilayah Sungai melalui Sekretariat Tim

- Rekomtek Balai yang merupakan bagian dari Tim Rekomtek Balai.
- c) Sekretariat Tim Rekomtek Balai melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan pengajuan permohonan rekomendasi teknis yang berisi data administrasi dan datateknis berdasarkan isian daftar kelengkapan persyaratan.
 - d) Dalam hal persyaratan dinyatakan lengkap, dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja Sekretariat Tim Rekomtek Balai meneruskan proses permohonan rekomendasi teknis untuk dibahas oleh Tim Rekomtek Balai.
 - e) Dalam hal persyaratan dinyatakan tidak lengkap, Sekretariat Tim Rekomtek Balai langsung mengembalikan permohonan pengajuan Rekomendasi Teknis kepada pemohon untuk dilengkapi.
 - f) Verifikasi data teknis dan penjelasan dari pemohon:
 - g) Dalam jangka waktu 4 (empat) hari kerja Tim Rekomtek Balai melakukan verifikasi data teknis dengan cara melakukan analisis terhadap data teknis yang diajukan pemohon dengan:
 - (1) pola dan rencana pengelolaan sumber daya air;
 - (2) neraca air dengan memperhitungkan kesediaan air
 - (3) data kondisi lingkungan sekitar dan sumber air;
 - (4) data prasarana sumber daya air yang telah ada; dan
 - (5) dokumen teknis lain terkait yang dimiliki oleh pengelola sumber daya air.

Setelah dilakukan verifikasi data teknis oleh Tim Rekomtek Balai, dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja Pemohon diminta untuk memberikan penjelasan kepada Tim Rekomtek Balai.

- 1) Dalam hal penjelasan dari pemohon diterima, dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja Tim Rekomtek Balai membuat risalah rapat yang ditandatangani oleh Ketua Tim Rekomtek Balai dan Pemohon.
- 2) Dalam hal penjelasan dari pemohon ditolak, Tim Rekomtek Balai langsung membuat surat penolakan yang ditandatangani oleh Ketua Tim Rekomtek Balai kepada pemohon dan pemohon tidak dapat mengajukan permohonan rekomendasi teknis kembali dengan data yang sama.
- 3) Peninjauan lapangan jika diperlukan:

Dalam hal hasil risalah rapat memerlukan kejelasan kondisi lapangan, Tim Rekomtek Balai bersama dengan pemohon dapat melakukan peninjauan lapangan.

Berdasarkan hasil peninjauan lapangan, Tim Rekomtek Balai membuat berita acara peninjauan lapangan guna penyusunan rekomendasi teknis.
- 4) Penyusunan rekomendasi teknis:

Dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja, Tim Rekomtek Balai menyusun

rekomendasi teknis berdasarkan verifikasi data teknis dan risalah rapat penjelasan pemohon dalam hal penjelasan yang diberikan oleh Pemohon dianggap cukup; dan pemanfaatan sumber daya air yang telah ada; verifikasi data teknis dan berita acara peninjauan lapangan dalam hal telah dilakukan verifikasi data teknis dan peninjauan lapangan; atau verifikasi data teknis, risalah rapat, dan berita acara peninjauan lapangan dalam hal telah dilakukan peninjauan lapangan karena dianggap penjelasan yang diberikan oleh pemohon tidak cukup.

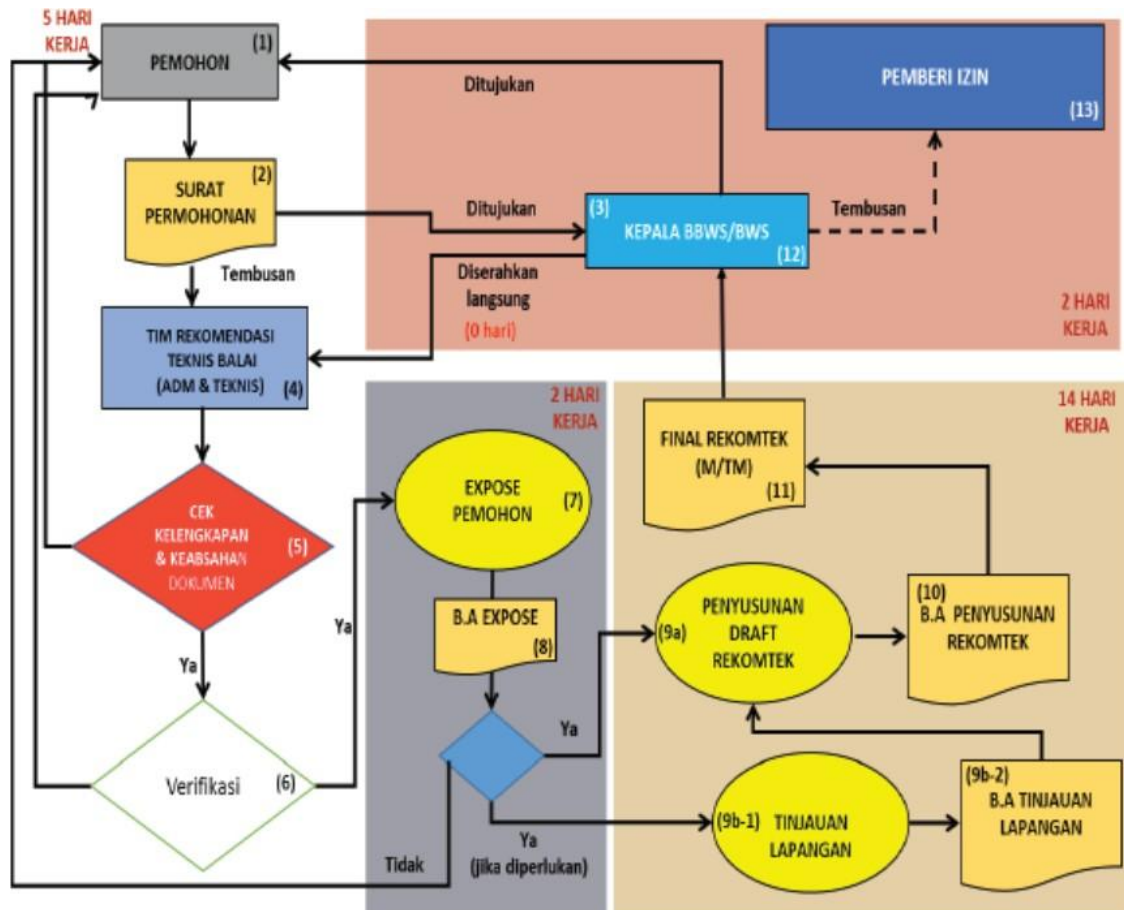
5) Penetapan rekomendasi teknis:

Kepala Balai Besar Wilayah Sungai/ Balai Wilayah Sungai dalam jangka waktu 2 (dua) hari kerja menetapkan rekomendasi teknis yang telah disusun oleh Tim Rekomtek Balai.

Sekretariat Tim Rekomtek Balai menyampaikan langsung rekomendasi teknis yang sudah ditetapkan oleh Kepala Balai Besar Wilayah Sungai/ Balai Wilayah Sungai kepada Pemohon melalui nomor telpon pemohon, alamat email pemohon, dan media komunikasi lainnya sebagai salah satu persyaratan dalam mengajukan permohonan izin pengusahaan sumber daya air dan izin penggunaan sumber daya air.

Dalam hal isi rekomendasi teknis menyatakan pemohon memenuhi persyaratan teknis, dalam jangka waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari kalender sejak diterbitkannya rekomendasi teknis, pemohon harus mengajukan permohonan izin pengusahaan sumber daya air atau izin penggunaan sumber daya air kepada Menteri c.q Direktur Jenderal Sumber Daya Air.

Dalam hal permohonan izin pengusahaan sumber daya air atau izin penggunaan sumber daya air sampai dengan jangka waktu 60 (enam puluh) hari kalender sejak diterbitkannya rekomendasi teknis belum diajukan, rekomendasi teknis dianggap tidak berlaku.



Gambar 3.4 Prosedur Rekomendasi Teknis Izin Penggunaan dan Pengusahaan Sumber Daya Air

3.4. Izin Penggunaan/ Pengusahaan Sumber Daya Air

Syarat-syarat Izin Pengusahaan/ Penggunaan Sumber Daya Air

- Gambar lokasi/ peta situasi (disertai titik koordinat pengambilan dan/ atau jalur konstruksi);
- Jenis prasarana dan teknologi yang digunakan;
- Gambar tipe prasarana yang telah disetujui oleh BBWS/ BWS; dan
- Rekomendasi teknis dari Kepala BBWS/ BWS.

Syarat-syarat Perpanjangan Izin Pengusahaan/ Penggunaan Sumber Daya Air

- Gambar tipe prasarana yang telah disetujui oleh BBWS/ BWS;
- Rekapitulasi volume pengambilan air 1 (satu) tahun terakhir;
- Bukti setor/ pembayaran pajak air permukaan 1 (satu) tahun terakhir untuk pengusahaan sumber daya air;
- Bukti setor/ pembayaran biaya jasa pengelolaan sumber daya air 1 (satu) tahun terakhir untuk pengusahaan sumber daya air;
- Salinan izin pengusahaan sumber daya air atau izin penggunaan sumber daya air yang akan diperpanjang;
- Laporan pemantauan dan pengelolaan lingkungan;

- g) Fotokopi akta perusahaan; dan
- h) Rekomendasi teknis dari epala BBWS/ BWS.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 01/PRT/M/2016 tentang Tata Cara Perizinan Pengusahaan sumber daya Air dan Penggunaan Sumber daya Air, Keputusan Menteri c.q Direktur Jenderal Sumber daya Air berupa izin pengusahaan sumber daya air atau izin penggunaan sumber daya air dikeluarkan paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan izin pengusahaan sumber daya air atau izin penggunaan sumber daya air beserta persyaratannya diterimasecara lengkap.

Perizinan Pengusahaan Sumber Daya Air dan Penggunaan Sumber Daya Air tidak dikenakan biaya/ gratis.

Produk layanan Perizinan Pengusahaan Sumber Daya Air dan Penggunaan Sumber Daya Air adalah Izin Pengusahaan Sumber Daya Air dan Izin Penggunaan Sumber Daya Air

3.5. Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) dan Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BP2BT)

Penanggungjawab layanan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) adalah PPDPP berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 14/PRT/M/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Sedangkan layanan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 20/PRT/M/2019 tentang Kemudahan dan Bantuan Pemilikan Rumah bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah.

Kredit/ Pembiayaan Pemilikan Rumah Bersubsidi yang selanjutnya disebut KPR Bersubsidi adalah kredit/ pembiayaan pemilikan rumah yang mendapat bantuan dan/atau kemudahan pemilikan rumah dari pemerintah berupa dana murah jangka panjang dan/ atau subsidi pemilikan rumah yang diterbitkan oleh bank pelaksana baik secara konvensional maupun dengan prinsip syariah.

Masyarakat Berpenghasilan Rendah yang selanjutnya disingkat MBR adalah masyarakat yang mempunyai keterbatasan daya beli sehingga perlu mendapat dukungan pemerintah untuk memperoleh rumah.

Kelompok Sasaran penerima KPR Bersubsidi sebagaimana merupakan MBR yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) berkewarganegaraan Indonesia;
- b) tercatat sebagai penduduk di 1 (satu) daerah kabupaten/ kota;
- c) belum pernah menerima subsidi atau bantuan pembiayaan perumahan dari

- pemerintah terkait kredit/ pembiayaan kepemilikan rumah, dan kredit/ pembiayaan pembangunan rumah swadaya;
- d) orang perseorangan yang berstatus tidak kawin atau pasangan suami istri;
 - e) tidak memiliki rumah; dan
 - f) memiliki penghasilan tetap atau tidak tetap yang tidak melebihi batas penghasilan.

Analisis kelayakan untuk mendapatkan KPR Bersubsidi dan pengecekan kelengkapan persyaratan Pemohon KPR Bersubsidi dilaksanakan oleh Bank Pelaksana.

MBR yang berpenghasilan tidak tetap yang bekerja di sektor informal dapat melakukan penyetoran dana untuk pembayaran angsuran KPR Bersubsidi kepada Bank Pelaksana secara harian atau mingguan atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank Pelaksana.

Persyaratan Bank Umum dan BUS untuk menjadi Bank Pelaksana KPR Bersubsidi dan/ atau SBUM adalah sebagai berikut:

- a) mengajukan surat pernyataan minat menjadi Bank Pelaksana dalam rangka penyaluran KPR Bersubsidi dan/ atau SBUM kepada Direktur Jenderal;
- b) memiliki perjanjian kerja sama pengelolaan rekening milik kementerian negara/ lembaga/ satuan kerja dan perjanjian kerja sama pelaksanaan *treasury notional pooling* pada rekening pemerintah milik kementerian negara/ lembaga/ satuan kerja dengan Kementerian Keuangan;
- c) memiliki nilai kesehatan bank paling rendah peringkat komposit 3 (tiga) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d) memiliki pengalaman dalam penerbitan KPR paling singkat 2 (dua) tahun;
- e) memiliki infrastruktur dalam rangka pengelolaan KPR paling sedikit:
 - i. memiliki organisasi unit kerja pengelola kredit/ pembiayaan pemilikan rumah;
 - ii. memiliki personil pengelola kredit/ pembiayaan pemilikan rumah;
 - iii. memiliki teknologi informasi pengelolaan kredit/ pembiayaan pemilikan rumah; dan
 - iv. memiliki kebijakan kredit/ pembiayaan pemilikan rumah;
- f) memiliki jaringan pelayanan yang memadai di tingkat pusat, provinsi, dan/ atau kabupaten/ kota;
- g) memiliki rencana penerbitan KPR Sejahtera, KPR SSB, dan/ atau KPR SSM untuk tahun berjalan;
- h) menandatangani kesepakatan bersama dengan Direktur Jenderal atau pejabat Kementerian yang ditunjuk oleh Menteri; dan i. menandatangani perjanjian kerja sama dengan:
 - i. direktur utama PPDPP atau pejabat yang ditunjuk oleh Menteri; dan/ atau
 - ii. kuasa pengguna anggaran Satker atau pejabat yang ditunjuk oleh Menteri.

Bank Pelaksana bertanggung jawab atas ketepatan sasaran secara formal

dan bersedia diaudit oleh aparat pengawasan internal Kementerian dan/atau pengawas eksternal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bank Pelaksana yang menyalurkan KPR Sejahtera, bertanggung jawab untuk menyediakan pendanaan kredit/ pembiayaan KPR Sejahtera sesuai dengan proporsi pendanaan KPR Sejahtera. Bank Pelaksana yang menyalurkan KPR SSB dan/ atau KPR SSM bertanggung jawab untuk menyediakan seluruh pokok kredit/ pembiayaan KPR SSB dan/ atau KPR SSM.

Bank Umum atau BUS mengajukan surat pernyataan minat untuk menjadi Bank Pelaksana penyalur KPR Bersubsidi dan/ atau SBUM kepada Direktur Jenderal. Surat pernyataan minat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilengkapi dengan dokumen sebagai berikut:

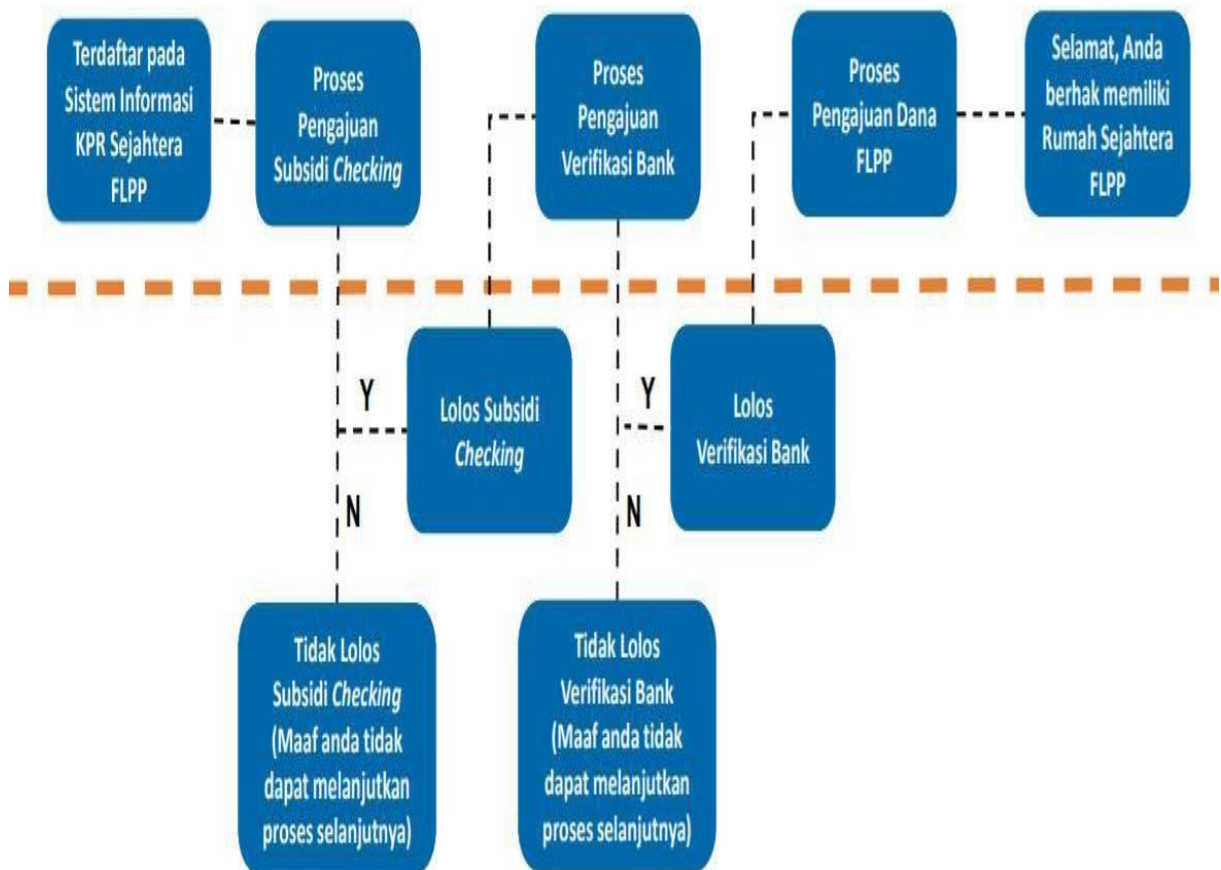
- a) surat keterangan kesehatan bank dengan nilai sekurang-kurangnya peringkat komposit 3 (tiga) sebagaimana diatur dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan;
- b) fotokopi perjanjian kerja sama pengelolaan rekening milik kementerian negara/ lembaga/ satuan kerja dan perjanjian kerjasama pelaksanaan treasury notional pooling pada rekening pemerintah milik kementerian negara/ lembaga/ satuan kerjadengan Kementerian Keuangan;
- c) fotokopi anggaran dasar bank dan perubahannya;
- d) laporan realisasi KPR dan/atau kredit/ pembiayaan modal kerja selama 2 (dua) tahun terakhir;
- e) data infrastruktur dalam rangka pengelolaan kredit/ pembiayaan KPR dan/ atau kredit/ pembiayaan modal kerja yang meliputi paling sedikit:
 - i. fotokopi struktur organisasi unit kerja pengelola kredit/ pembiayaan pemilikan rumah/ modal kerja;
 - ii. jumlah personil pengelola kredit/ pembiayaan pemilikan rumah/ modal kerja;
 - iii. dokumen konfigurasi teknologi informasi pengelolaan kredit/ pembiayaan pemilikan rumah/ modal kerja; dan
 - iv. fotokopi dokumen kebijakan kredit/ pembiayaan pemilikan rumah/ modal kerja.
- f) jumlah kantor pelayanan di tingkat pusat, provinsi, dan kabupaten/ kota; dan
- g) rencana penerbitan KPR Sejahtera/ KPR SSB dan/atau KPR SSM/ SBUM tahunan.

Direktur Jenderal menugaskan pejabat atau pegawai di Direktorat Jenderal untuk melakukan pengecekan dokumen pernyataan minat yang diajukan oleh Bank Umum dan BUS. Pejabat atau pegawai yang diberi tugas untuk melakukan pengecekan harus menyusun dan menyampaikan laporan hasil pengecekan dokumen pernyataan minat kepada Direktur Jenderal.

Bank Umum atau BUS yang memenuhi persyaratan melaksanakan penandatanganan kesepakatan bersama penyaluran KPR Bersubsidi dan/ atau SBUM bagi MBR. Kesepakatan bersama ditandatangani oleh Direktur Jenderal atau pejabat Kementerian yang ditunjuk oleh Menteri dan Direksi yang berwenang berdasarkan anggaran dasar untuk mewakili Bank Umum atau BUS. Direktur Jenderal

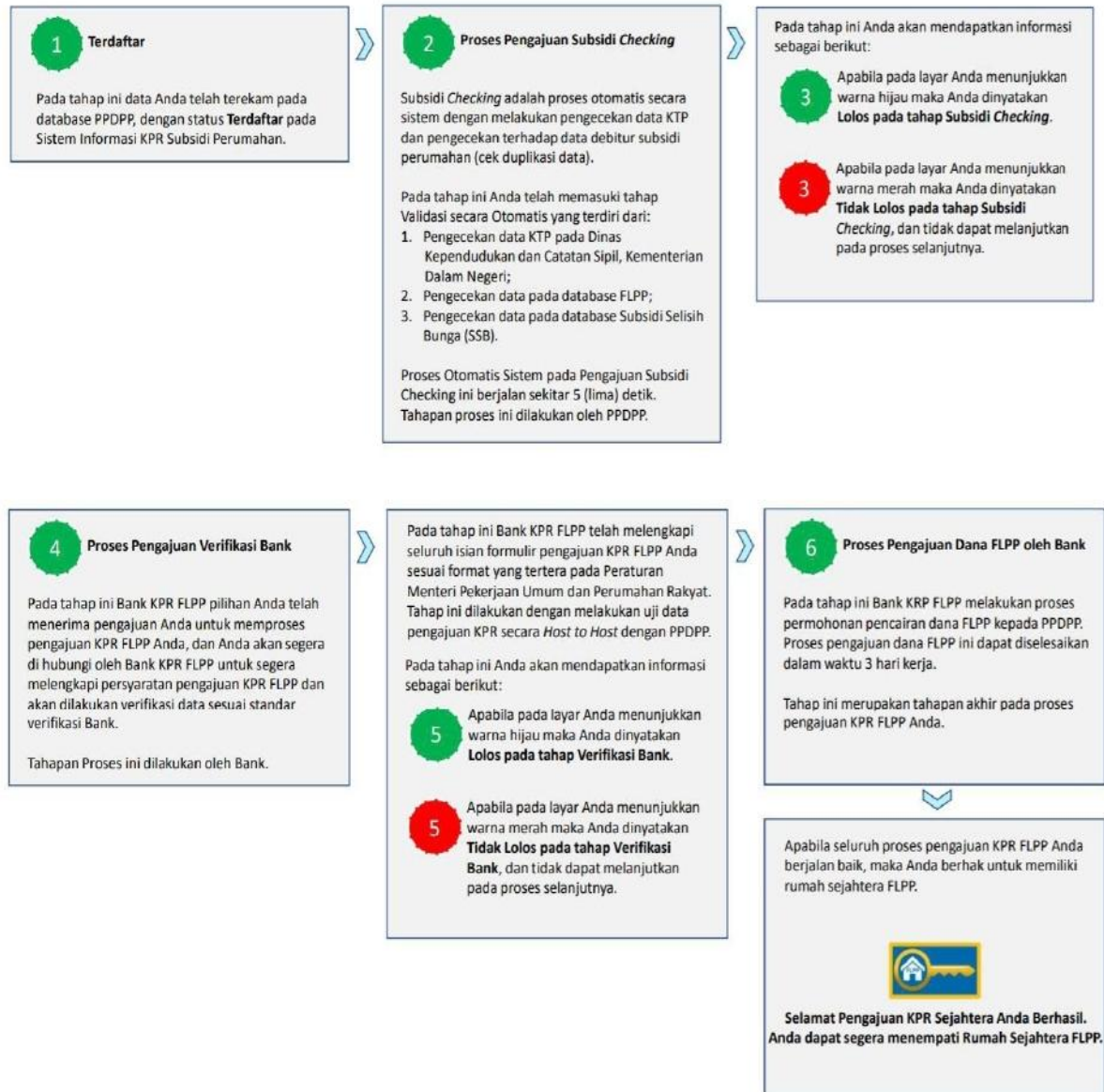
menyampaikan kesepakatan bersama kepada pejabat PPDPP dan Pejabat Perbendaharaan Satker untuk ditindaklanjuti dengan perjanjian kerja sama.

Perjanjian kerja sama untuk penyaluran KPR Sejahtera ditandatangani oleh direktur utama PPDPP atau pejabat yang ditunjuk oleh Menteri dan Direksi yang berwenang berdasarkan anggaran dasar untuk mewakili Bank Umum atau BUS. Perjanjian kerja sama untuk penyaluran KPR SSB, KPR SSM, dan/atau SBUM ditandatangani oleh kuasapengguna anggaran Satker atau pejabat yang ditunjuk oleh Menteri dan Direksi yang berwenang berdasarkan anggaran dasar untuk mewakili Bank Umum atau BUS. Perjanjian kerja sama dilakukan berdasarkan kesepakatan bersama. Perjanjian kerja sama ditandatangani setiap tahun anggaran. Perjanjian kerja sama dilaporkan oleh Direktur Utama PPDPP dan kuasa pengguna anggaran Satker kepada Direktur Jenderal. Prosedur pengajuan kredit dilakukan secara online melalui aplikasi SiKasep. Alur pengajuan kredit disajikan pada gambar berikut:



Gambar 3.5 Prosedur Pengajuan FLPP KPR-MBR

Pada aplikasi SiKasep juga disertai dengan status pengajuan kredit yang disajikan padagambar gambar berikut:



Gambar 3.6 Pengecekan Status Pengajuan Kredit FLPP KPR-MBR

3.6. Tabungan Perumahan Rakyat

Kebutuhan perumahan adalah salah satu kebutuhan dasar yang perlu dipenuhi oleh masyarakat Indonesia. Saat ini, kebutuhan ini bahkan semakin mendesak mengingat harga rumah yang terus naik serta lahan hunian yang semakin terbatas. Dalam rangka membantu masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) untuk memiliki rumah, BP Tapera melalui program Pembiayaan Tapera berkomitmen menyediakan dana murah jangka panjang berkelanjutan guna pembiayaan perumahan bagi MBR.

Penanggungjawab layanan Tabungan Perumahan Rakyat adalah BP Tapera berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Tapera.

Tapera bertujuan untuk menghimpun dan menyediakan dana murah jangka panjang yang berkelanjutan untuk pembiayaan perumahan dalam rangka memenuhi kebutuhan rumah yang layak dan terjangkau bagi Peserta.

Pekerja wajib didaftarkan sebagai peserta oleh pemberi kerja melalui Portal Kepesertaan. Peserta Mandiri harus mendaftarkan dirinya sendiri menjadi peserta melalui Portal Kepesertaan. Dalam melakukan pendaftaran, pemberi kerja dan peserta mandiri mengisi formulir aplikasi pendaftaran Peserta dengan data individu, data alamat, data pekerjaan, dan data finansial.

Pendaftaran Pemberi kerja dilakukan melalui Portal Kepesertaan dengan mengisi formulir pendaftaran pemberi kerja dan melengkapi dokumen pendukung meliputi nomor induk berusaha, nomor pokok wajib pajak, dan identitas pejabat berwenang yang ditunjuk untuk institusinya.

Pemberi Kerja wajib membayar dan memungut Simpanan Peserta yang menjadi kewajibannya. Pemberi Kerja dan Peserta Pekerja Mandiri wajib menyetorkan sendiri Simpanan Pesertanya melalui Bank Penampung atau Mitra Pembayaran. Besaran Simpanan Peserta adalah 3% dari gaji, upah, atau penghasilan dengan komposisi Pemberi Kerja sebesar 0,5% dan Pekerja sebesar 2,5%, untuk Peserta Pekerja Mandiri ditanggung sendiri oleh Pekerja Mandiri sebesar 3%.

Sebelum peserta Tapera bisa mengajukan program Pembiayaan Tapera, pemberi kerja perlu melakukan pengkinian data peserta melalui portal kepesertaan yang bisa diakses di <https://sitara.tapera.go.id>. Pengkinian data tersebut mencakup data-data seperti informasi penghasilan dan tunjangan dan informasi kepegawaian. Lewat portal yang sama, peserta Tapera juga wajib melengkapi data pribadi. Selain itu, peserta Tapera juga harus memastikan bahwa dirinya memenuhi persyaratan dari peserta yang bisa menerima manfaat program Pembiayaan Tapera.

Persyaratan tersebut meliputi masa kepesertaan minimal selama 12 bulan (dikecualikan bagi PNS eks Peserta Taperum), berpenghasilan bersih maksimal Rp 8 juta untuk setiap individu, belum pernah memiliki rumah, dan menyatakan berminat untuk mengajukan program Pembiayaan Tapera. Khusus untuk peserta Tapera yang merupakan suami-istri, masing-masing memiliki hak yang sama namun tidak dapat mengajukan program Pembiayaan Tapera secara bersamaan.

Di samping itu, pasangan suami-istri tidak dapat memilih jenis pembiayaan yang sama, misalnya jika suami sudah mengajukan untuk skema pembiayaan Kredit

Pemilikan Rumah (KPR) atau Kredit Pembangunan Rumah (KBR), maka istri hanya bisa mengajukan Kredit Renovasi Rumah (KRR).

Apabila seluruh data telah dilengkapi serta telah dipastikan memenuhi persyaratan, peserta Tapera dapat memilih rumah sesuai lokasi yang diinginkan (untuk kasus skema pembiayaan KPR). Jika telah menemukan hunian potensial yang cocok, peserta kemudian tinggal mengajukan KPR ke bank penyalur yang telah bekerjasama dengan BP Tapera.

3.6.1. Skema Pembiayaan Perumahan Peserta Tapera

BP Tapera menyediakan tiga skema pembiayaan perumahan bagi peserta, yaitu Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Kredit Pembangunan Rumah (KBR), dan Kredit Renovasi Rumah (KRR). KPR adalah produk pembiayaan yang diberikan kepada peserta yang ingin membeli hunian yang sudah jadi, yang mana dapat dipilih peserta melalui <https://bit.ly/DaftarRumahBTN>. Plafon kredit diberikan sesuai limit kredit berdasarkan kelompok penghasilan dan zonasi, dengan tenor maksimal 30 tahun.

KBR adalah produk pembiayaan yang diberikan kepada peserta yang ingin membangun rumah pertama di atas tanah milik sendiri/pasangan. Plafon kredit yang diberikan sesuai Rencana Anggaran Biaya (RAB) dan kelompok penghasilan, dengan tenor maksimal 15 tahun, Sementara itu, KRR diperuntukkan bagi peserta yang ingin merenovasi rumah pertama milik sendiri/ pasangan. Plafon kredit yang diberikan sesuai RAB dan kelompok penghasilan, dengan tenor paling lama 5 tahun.

3.6.2. Plafon Kredit dan Suku Bunga

Selain tenor yang panjang, BP Tapera juga menyediakan fasilitas pembiayaan dengan plafon yang memadai dan suku bunga rendah melalui skema pembiayaan konvensional maupun syariah. Plafon yang disediakan untuk KPR dengan limit KPR sesuai dengan RPC (Repayment Capacity) atau Kapasitas Pembayaran Kembali yang ditetapkan Bank Pelaksana (Sesuai Zona dalam Keputusan Menteri PUPR) dengan suku bunga paling rendah sebesar 5% (fixed). Secara lebih rinci, plafon kredit disklasifikasi berdasarkan kelompok penghasilan dan zonasi.

3.6.3. Dokumen Kelengkapan untuk Pengajuan Pembiayaan

A. Dokumen Pengajuan KPR Tapera

- 1) Mengisi form aplikasi KPR Tapera
- 2) Surat pernyataan belum memiliki rumah
- 3) Surat pemesanan rumah dari pengembang/ developer

- 4) Dokumen yang disyaratkan oleh Bank/ Perusahaan pembiayaan penyalur
 - a) Fotokopi e-KTP & NPWP
 - b) Fotokopi Akte Nikah/ Cerai
 - c) Slip Gaji 3 Bulan Terakhir
 - d) Rekening Koran
 - e) SPT Tahunan
 - f) Surat Keterangan Kerja
- B. Dokumen Pengajuan KBR Tapera
- 1) Surat pernyataan belum memiliki rumah
 - 2) Fotokopi bukti atas hak yang sah
 - 3) Fotokopi IMB
 - 4) Kondisi awal tanah dilengkapi dengan foto
 - 5) RAB dan denah/ gambar rencana pembangunan rumah
- C. Dokumen Pengajuan KRR Tapera
- 1) Fotokopi bukti atas hak yang sah
 - 2) Fotokopi IMB
 - 3) Kondisi awal tanah dilengkapi dengan foto
 - 4) RAB dan denah/ gambar rencana pembangunan rumah

Setelah semua dokumen dilengkapi, pastikan BI *checking* atau *slick checking* bersih dan tunggu proses pengecekan yang akan dilakukan Bank Penyalur hingga pengajuan Anda diterima.

3.6.4. Pengembalian Tabungan

Peserta yang telah berakhir masa kepesertaannya berhak memperoleh dana pengembalian Simpanan dan hasil pemupukan Simpanan yang akan disetorkan ke rekening atas nama Peserta. Kepesertaan Peserta berakhir karena telah pensiun bagi Pekerja dan telah mencapai usia 58 tahun bagi Pekerja Mandiri, Peserta meninggal dunia, atau Peserta tidak memenuhi lagi kriteria sebagai Peserta selama 5 (lima) tahun berturut-turut.

3.7. Rumah Negara Golongan III

Penanggung jawab Pelayanan Rumah Negara Golongan III dilakukan oleh Subdit Pengelolaan Rumah Negara, Direktorat Bina Penataan Bangunan, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat berdasarkan Surat Edaran Dirjen Cipta Karya No 05/SE/DC/2017 tentang Prosedur Pengelolaan Rumah Negara Golongan III.

Prosedur Pengelolaan Rumah Negara Golongan III, yang terdiri dari:

- 3) Pengalihan Status Rumah Negara Golongan II menjadi Rumah;
 - 4) Negara Golongan III;
 - 5) Surat Izin Penghunian Rumah Negara Golongan III;
 - 6) Pengalihan Hak Rumah Negara Golongan III;
 - 7) Perjanjian Sewa Bell Rumah Negara Golongan III;
 - 8) Penyerahan Hak Milik Atas Rumah Negara Golongan III;
 - 9) Beserta/ tidak beserta Pelepasan Hak atas Tanahnya;
- 1) Prosedur Pengalihan Status Rumah Negara Golongan II menjadi Rumah Negara Golongan III
- a. Pengalihan Status Rumah Negara Golongan II menjadi Rumah Negara Golongan III dengan ketentuan waktu 15 (lima belas) hari kerja setelah memenuhi persyaratan dan mendapatkan persetujuan perubahan Status Rumah Negara Golongan II menjadi Rumah Negara Golongan III serta persetujuan pengalihan status penggunaan Barang Milik Negara dari Menteri Keuangan selaku Pengelola Barang.
 - b. Pihak yang terkait dalam proses ini yaitu:
 - (1) Kementerian/ Lembaga pengusul;
 - (2) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
 - c. Hasil keluaran proses Pengalihan Status Rumah Negara Golongan II menjadi Rumah Negara Golongan III berupa Keputusan Direktur Jenderal Cipta Karya tentang Pengalihan Status Rumah Negara Golongan II menjadi Rumah Negara Golongan III.
 - d. Dokumen persyaratan usul alih status Rumah Negara Golongan II menjadi Rumah Negara Golongan III adalah sebagai berikut:
 - (1) surat persetujuan alih status penggunaan dari Kementerian Keuangan;
 - (2) salinan Berita Acara Serah Terima (BAST) perolehan barang.
 - (3) Kartu Identitas Barang (KIB) Bangunan dan Tanah Rumah Negara Golongan II dan Laporan Kondisi Barang;
 - (4) gambar legger/ gambar situasi;
 - (5) salinan keputusan penetapan status Rumah Negara Golongan II yang dilegalisir paling rendah oleh Pejabat Eselon III instansi yang bersangkutan;
 - (6) hasil kajian Pejabat Eselon I kementerian/ lembaga bahwa Rumah Negara Golongan II dapat dialihkan statusnya menjadi Rumah Negara Golongan III;
 - (7) salinan tanda bukti hak atas tanah (sertifikat);
 - (8) surat keterangan perolehan (DIPA);
 - (9) salinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) atau surat keterangan membangun dari instansi yang bersangkutan;
 - (10) salinan Surat Izin Penghunian Rumah Negara Golongan II;
 - (11) surat keterangan status kepegawaian terakhir pemegang Surat Izin Penghunian Rumah Negara Golongan II dari instansi yang bersangkutan;

- (12) berita acara pemeriksaan atas rumah dan tanah yang dibuat oleh instansi yang bersangkutan;
 - (13) surat keterangan dari instansi yang bersangkutan bahwa rumah dan tanahnya tidak dalam sengketa;
 - (14) surat pernyataan kesanggupan membeli Rumah Negara oleh penghuni; dan
 - (15) surat izin pemegang hak atas tanah dalam hal Rumah Negara berdiri di atas tanah pihak lain.
- e. Prosedur Pengalihan Status Rumah Negara Golongan II menjadi Rumah

**Prosedur Pengalihan Status Rumah Negara Golongan II
Menjadi Rumah Negara Golongan III**

NO	URAIAN	WAKTU	KEMENTERIAN / LEMBAGA	DIRJEN CK	DIREKTUR BPB	KASUBDIT PRN	KASI PRN	VERIFIKATOR
1.	USUL PENGALIHAN STATUS RNG II MENJADI RNG III							
2.	VERIFIKASI KEBENARAN DOKUMEN DAN PEMBUATAN KONSEP SK RNG III	10						
3.	MENETAPKAN STATUS RNG III	5						
	TOTAL WAKTU (HARI KERJA)	15						

Keterangan :

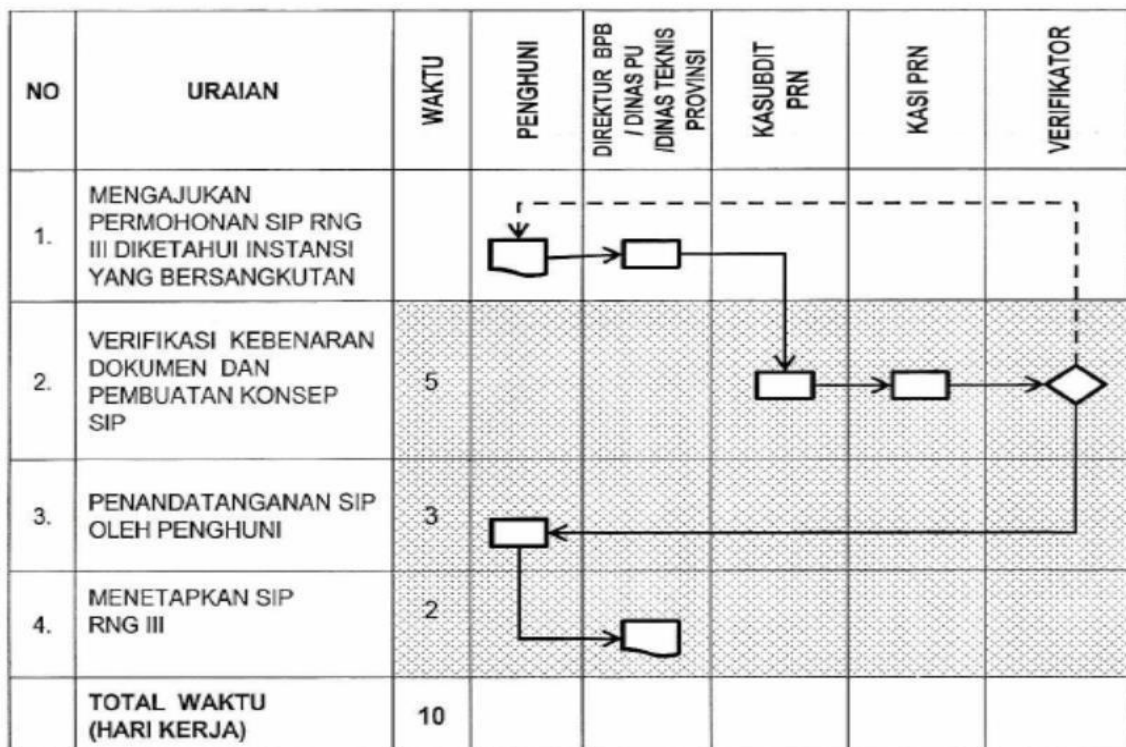
- Alur Proses —————→
- Berkas dikembalikan karena tidak memenuhi syarat -----→

Gambar 3.7 Prosedur Pengalihan Status Rumah Negara

2) Surat Izin Penghunian Rumah Negara Golongan III

- a. Proses penerbitan Surat Izin Penghunian Rumah Negara Golongan III membutuhkan waktu 10 (sepuluh) hari kerja setelah memenuhi persyaratan.
- b. Pihak yang terkait dalam proses ini yaitu:
 - (1) Calon Penghuni Rumah Negara Golongan III;
 - (2) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
 - (3) Dinas Pekerjaan Umum/ dinas teknis Provinsi yang membidangi rumah negara.

- c. Hasil keluaran proses permohonan surat izin penghunian Rumah Golongan III berupa Surat Izin Penghunian Rumah Negara Golongan III dari Kepala Sub Direktorat Pengelolaan Rumah Negara atas nama Direktur Bina Penataan Bangunan untuk Rumah Negara Golongan III di wilayah JABODETABEK atau Kepala Dinas Pekerjaan Umum atau dinas teknis Provinsi yang membidangi Rumah Negara untuk Rumah Negara Golongan III di luar wilayah JABODETABEK.
- d. Dokumen persyaratan permohonan surat izin penghunian Rumah Negara Golongan III adalah sebagai berikut:
- (1) fotokopi penetapan status Rumah Negara Golongan III;
 - (2) fotokopi Surat Izin Penghunian Rumah Negara Golongan II;
 - (3) fotokopi keputusan kepegawaian (terakhir);
 - (4) gambar legger/ gambar arsip rumah dan gambar situasi;
 - (5) pasphoto penghuni/ pemohon ukuran 3 x 4 cm, sebanyak (lima) lembar;
 - (6) fotokopi kartu keluarga;
 - (7) fotokopi kartu tanda penduduk;
 - (8) fotokopi pembayaran pajak bumi dan bangunan; dan
 - (9) surat pernyataan untuk mentaati kewajiban dan larangan.
 - (10) Prosedur permohonan Surat Izin Penghunian Rumah Negara Golongan III.



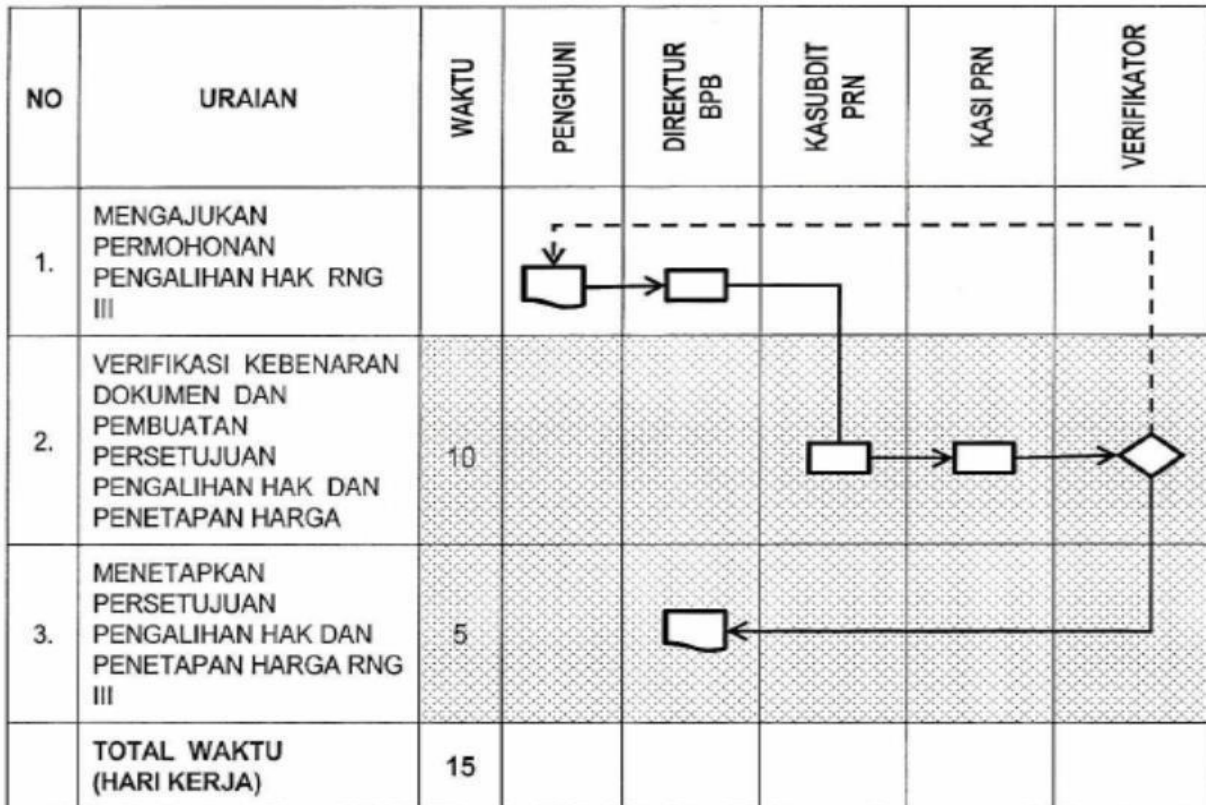
Keterangan :

- Alur Proses
- Berkas dikembalikan karena tidak memenuhi syarat

Gambar 3.8 Prosedur Izin Penghunian Rumah Negara Golongan III

- 3) Pengalihan Hak Rumah Negara Golongan III
- a. Proses Pengalihan Hak Rumah Negara Golongan III membutuhkan waktu 15 (lima belas) hari kerja setelah memenuhi persyaratan dan mendapatkan persetujuan Pengalihan Hak Rumah Negara Golongan III dari Kementerian Keuangan.
 - b. Pihak yang terkait dalam proses ini yaitu:
 - (1) Pemegang Surat Izin Penghunian Rumah Negara
 - (2) Golongan III;
 - (3) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
 - c. Hasil keluaran proses pengalihan hak Rumah Negara Golongan III berupa Keputusan Direktur Bina Penataan Bangunan tentang Pengalihan Hak Rumah Negara Golongan III.
 - d. Dokumen persyaratan permohonan pengalihan hak Rumah Negara Golongan III adalah sebagai berikut:
 - (1) formulir permohonan pengalihan hak rumah negara;
 - (2) persetujuan Pengalihan Hak Rumah Negara Golongan III dari Kementerian Keuangan;
 - (3) fotokopi Surat Izin Penghunian Rumah Negara Golongan III;
 - (4) surat pernyataan belum pernah membeli/ memperoleh fasilitas rumah dan/ atau tanah dari negara berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku;
 - (5) tanda bukti pembayaran sewa Rumah Negara Golongan III sampai dengan bulan yang terakhir;
 - (6) fotokopi surat keputusan pengalihan status Rumah Negara Golongan II menjadi Rumah Negara Golongan III;
 - (7) surat keterangan rumah tidak dalam sengketa dari instansi asal;
 - (8) gambar legger/ gambar arsip rumah dan gambar situasi,
 - (9) perubahan dan perluasan;
 - (10) fotokopi Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan tahun berjalan;
 - (11) surat keterangan masa kerja (bagi pegawai negeri);
 - (12) surat pengangkatan sebagai pejabat negara (bagi pejabat negara);
 - (13) surat keterangan/ salinan surat keputusan pensiun/ perintis kemerdekaan/ veteran (bagi Pensiunan Pegawai Negeri termasuk perintis kemerdekaan dan veteran pejuang kemerdekaan Republik Indonesia);
 - (14) surat keterangan meninggalnya almarhum suami/ isteri, fotokopi surat keputusan penerima pensiun dan keterangan tentang masa kerja almarhum suami/ isteri (bagi Janda/duda pegawai negeri/ pegawai daerah/ pejabat negara);
 - (15) surat keterangan meninggalnya suami/ isteri, fotokopi surat keputusan penerima pensiun dan fotokopi surat keputusan penetapan sebagai pahlawan (bagi janda/ duda pahlawan);
 - (16) surat keterangan meninggalnya suami dan isteri Pegawai Negeri yang bersangkutan, surat keputusan pensiun Janda/ Duda, dan fotokopi akta kelahiran bagi anak kandung atau penetapan anak sah dari Pengadilan Negeri

dan surat penunjukkan pelaksana waris untuk mengajukan permohonan pengalihan hak Rumah Negara Golongan III dalam hal anak sah lebih dari 1 (satu) orang (bagi Anak sah dari suami dan isteri Pegawai Negeri yang telah meninggal dunia).



Keterangan :

- Alur Proses
- Berkas dikembalikan karena tidak memenuhi syarat

Gambar 3.9 Prosedur Permohonan Pengalihan Hak Rumah Negara Golongan III

- 4) Perjanjian Sewa Beli Rumah Negara Golongan III
 - a. Proses Perjanjian Sewa Beli Rumah Negara Golongan III membutuhkan waktu 10 (sepuluh) hari kerja setelah memenuhi persyaratan dan setelah penghuni membayar uang muka serta mengajukan permohonan sewa beli.
 - b. Pihak yang terkait dalam proses ini yaitu:
 - (1) Pemegang Surat Izin Penghunian Rumah Negara Golongan III;
 - (2) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
 - (3) Dinas Pekerjaan Umum/ dinas teknis Provinsi yang membidangi rumah negara.
 - c. Hasil keluaran proses permohonan Perjanjian Sewa Beli Rumah Negara Golongan III berupa Perjanjian Sewa Beli Rumah Negara Golongan III antara penghuni dengan:
 - (1) Kepala Sub Direktorat Pengelolaan Rumah Negara untuk Rumah Negara Golongan III di wilayah JABODETABEK; atau

- (2) Kepala Dinas Pekerjaan Umum/ dinas teknis Provinsi yang membidangi Rumah Negara untuk Rumah Negara Golongan III di luar wilayah JABODETABEK.berdasarkan keputusan pemberian kuasa dari Direktur Bina Penataan Bangunan.
- d. Dokumen persyaratan permohonan Perjanjian Sewa Beli Rumah Negara Golongan III adalah sebagai berikut:
- (1) fotokopi Keputusan Persetujuan dan Pemberian Kuasa Pengalihan Hak Rumah Negara Golongan III Beserta Ganti Rugi Atas Tanahnya;
 - (2) bukti pembayaran angsuran pertama paling sedikit sebesar % (lima perseratus) dari Bank Pemerintah yang ditunjuk yang sudah mendapatkan konfirmasi pembukuan dari Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara setempat;
 - (3) surat keterangan lunas sewa Rumah Negara Golongan III dari Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara atau Direktur Bina Penataan Bangunan untuk Rumah Negara Golongan III di JABODETABEK atau Dinas Pekerjaan Umum/ dinas teknis Provinsi yang membidangi rumah negara untuk Rumah Negara Golongan III di luar JABODETABEK;
 - (4) fotokopi keputusan kepegawaian (terakhir);
 - (5) materai yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sebanyak 2 (dua) lembar;
 - (6) fotokopi akta kelahiran bagi anak kandung atau surat penetapan anak sah dari Pengadilan Negeri;
 - (7) fotokopi surat kematian Pegawai Negeri/ Pensiunan Pegawai Negeri dan Surat Keputusan Pensiun Janda/ Duda (bagi janda/ duda/ ahli waris).
 - (8) fotokopi surat kematian Pegawai Negeri/ Pensiunan Pegawai Negeri dan surat kematian janda/ duda pegawai negeri (bagi ahli waris).
 - (9) surat keterangan ahli waris yang telah dilegalisir oleh Kantor Kelurahan dan Kantor Kecamatan setempat (bagi ahli waris).
 - (10) surat kuasa ahli waris yang telah dilegalisir oleh Kantor Kelurahan setempat (bagi ahli waris).

NO	URAIAN	WAKTU	PENGHUNI	DIREKTUR BPB	KASUBDIT PRN	KASI PRN	VERIFIKATOR
1.	MENGAJUKAN PERMOHONAN PENGALIHAN HAK RNG III						
2.	VERIFIKASI KEBENARAN DOKUMEN DAN PEMBUATAN PERSETUJUAN PENGALIHAN HAK DAN PENETAPAN HARGA	10					
3.	MENETAPKAN PERSETUJUAN PENGALIHAN HAK DAN PENETAPAN HARGA RNG III	5					
	TOTAL WAKTU (HARI KERJA)	15					

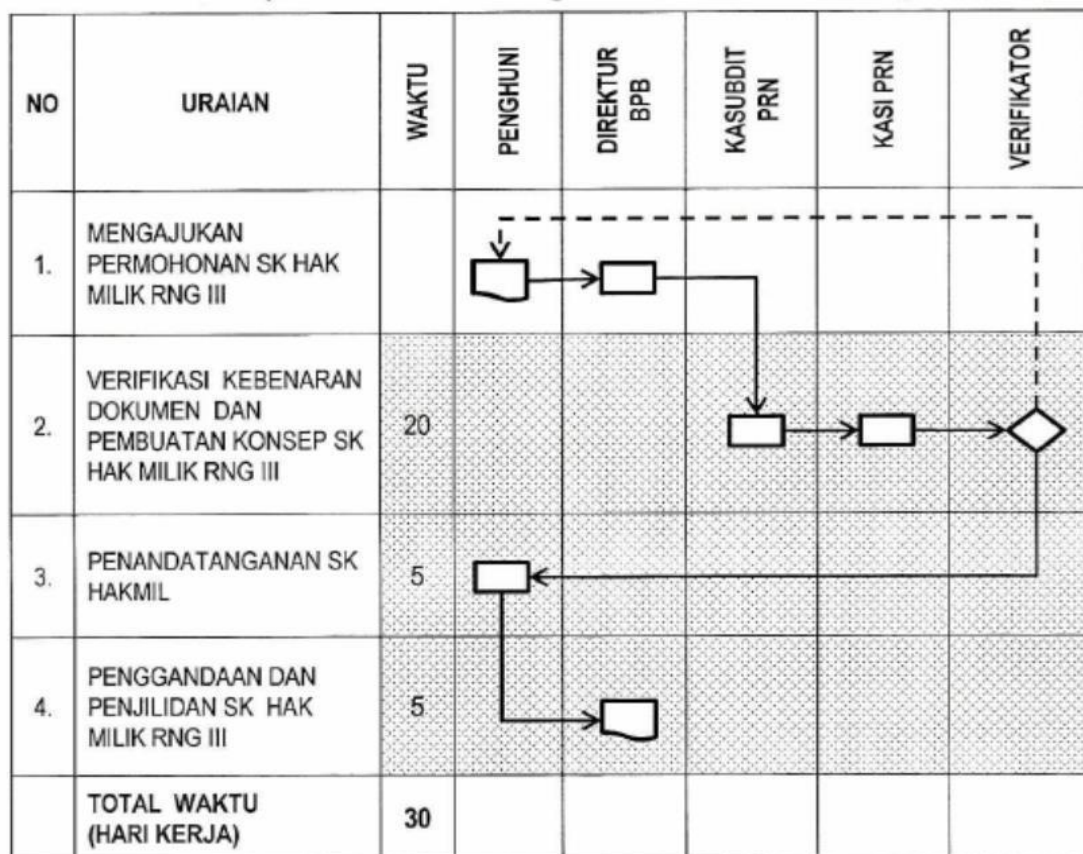
Keterangan :

- Alur Proses
- Berkas dikembalikan karena tidak memenuhi syarat

Gambar 3.10 Prosedur Perjanjian Sewa Beli Rumah Negara Golongan III

- 5) Penyerahan Hak Milik Atas Rumah Negara Golongan III beserta/ tidak beserta Pelepasan Hak atas Tanahnya.
 - a. Proses Penyerahan Hak Milik Atas Rumah Negara Golongan III beserta/ tidak beserta Pelepasan Hak atas Tanahnya membutuhkan waktu 30 (tiga puluh) hari kerja setelah semua persyaratan lengkap dan benar.
 - b. Pihak yang terkait dalam proses ini yaitu:
 - (1) Pemegang Surat Izin Penghunian Rumah Negara Golongan III;
 - (2) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
 - c. Hasil keluaran proses permohonan penyerahan hak milik atas Rumah Negara Golongan III beserta/ tidak beserta pelepasan hak atas tanahnya berupa Keputusan Penyerahan Hak Milik Atas Rumah Negara Golongan III beserta/ tidak beserta pelepasan Hak atas Tanahnya dari Kepala Sub Direktorat Pengelolaan Rumah Negara atas nama Direktur Bina Penataan Bangunan.
 - d. Dokumen persyaratan permohonan Penyerahan Hak Milik Atas Rumah Negara Golongan III beserta/tidak beserta Pelepasan Hak atas Tanahnya adalah sebagai berikut:
 - (1) surat perjanjian sewa beli.
 - (2) surat keterangan lunas sewa Rumah Negara Golongan III dari Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara atau Direktur Bina Penataan Bangunan untuk Rumah Negara Golongan III di JABODETABEK atau Dinas Pekerjaan Umum/ dinas teknis Provinsi yang membidangi rumah negara untuk Rumah

- Negara Golongan III di luar JABODETABEK.
- (3) surat keterangan lunas sewa beli Rumah Negara Golongan III dari Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara atau Direktur Bina Penataan Bangunan untuk Rumah Negara Golongan III di JABODETABEK atau Dinas Pekerjaan Umum/ dinas teknis Provinsi yang membidangi rumah negara untuk Rumah Negara Golongan III di luar JABODETABEK.
 - (4) fotokopi Kartu Tanda Penduduk (terakhir).
 - (5) fotokopi keputusan kepegawaian (terakhir).
 - (6) fotokopi surat kematian Pegawai Negeri/ Pensiunan Pegawai Negeri dan Surat Keputusan Pensiun Janda/ Duda (bagi janda/ duda/ ahli waris).
 - (7) fotokopi surat kematian Pegawai Negeri/ Pensiunan Pegawai Negeri dan surat kematian janda/ duda pegawai negeri (bagi ahli waris).
 - (8) surat keterangan ahli waris yang telah dilegalisir oleh Kantor Kelurahan dan Kantor Kecamatan setempat (bagi ahli waris).
 - (9) surat kuasa ahli waris yang telah dilegalisir oleh Kantor Kelurahan setempat (bagi ahli waris).



Keterangan :

- Alur Proses
- Berkas dikembalikan karena tidak memenuhi syarat

Gambar 3.11 Prosedur Penyerahan Hak Milik atas Rumah Negara Golongan III

BAB IV

HASIL SURVEI

Hasil survei kepuasan masyarakat didapatkan dari proses pengumpulan data melalui survei menggunakan kuesioner online yang berisi 9 (sembilan) unsur pelayanan publik mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Dari pengumpulan data diperoleh penyebaran jumlah sampel, profil responden dan hasil penilaian pelayanan publik baik pada level kementerian secara keseluruhan, berdasarkan 7 (tujuh) Unit Organisasi dan 18 (delapan belas) Jenis layanan yang diberikan. Secara lebih rinci hasil survei dijabarkan sebagai berikut:

4.1. Respon Rate

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan publik Kementerian PUPR Tahun 2022 dilaksanakan secara online melalui aplikasi survei. Link survei dikirimkan melalui e-mail dan whatsapp menggunakan data yang diperoleh pada unit pelayanan. Survei dilaksanakan selama bulan Nopember dan Desember 2022. Karena respon rate rendah pada minggu pertama yang hanya mencapai 15% maka dilakukan pengulangan beberapa kali terhadap para pengguna jasa layanan Kementerian PUPR sampai diperoleh jumlah responden yang memadai, hal ini dapat dilihat pada Gambar berikut :

Tabel 4.1 Responden Setiap Jenis Layanan

JUMLAH SAMPEL SKM PUPR - PER LAYANAN PER UNOR				
NO	N1	UNOR	N2	LAYANAN
1	40	SETJEN	36	LAYANAN INFORMASI PUBLIK
2			4	LAYANAN PENGADUAN
3	94	SDA	15	BALAI TEKNIK SABO
4			3	BBWS PEMALI JUANA
5			25	IZIN PENGGUNAAN SUMBER DAYA AIR
6			51	IZIN PENGUSAHAAN SUMBER DAYA AIR
7	33	BINA MARGA	16	BALAI BESAR JALAN DKI JABAR + JATENG DIY
8			17	PEMANFAATAN DAN PENGGUNAAN BAGIAN-BAGIAN JALAN TOL
9	93	CIPTA KARYA	5	BALAI SAINS BANGUNAN
10			11	BALAI TEKNOLOGI AIR MINUM
11			24	BALAI TEKNOLOGI SANITASI
12			47	KONSULTASI BANGUNAN GEDUNG DAN SISTEM INFO. MNJ BANGUNAN GEDUNG
13	34	PERUMAHAN	6	PELAYANAN RUMAH NEGARA GOLONGAN III
14			34	BALAI PELAKSANA PENYEDIA PERUMAHAN (NTB+PKU+PNK+JOG+BDO+KALSEL)
15	73	BIKON	7	Balai BP2JK DKI+SULUT+MALUT
16			26	KONSULTASI PENGADAAN BARANG/ JASA
17			40	KONSULTASI PERIJINAN BERUSAHA BERBASIS RESIKO SUB SEKTOR JASA KONSTRUKSI
18	20	BPSDM	20	BALAI PENGEMBANGAN KOMPETENSI
19	3	MISSING	3	MISSING
	390		390	
	1.025	KUESIONER DIDISTRIBUSIKAN KE PENGGUNA JASA UNIT LAYANAN		
41,0%	420	PENGGUNA JASA YANG LOGIN		
7,1%	30	DATA TIDAK LENGKAP		
92,9%	390	DATA DIPROSES	38,0%	

4.2. Profil Responden

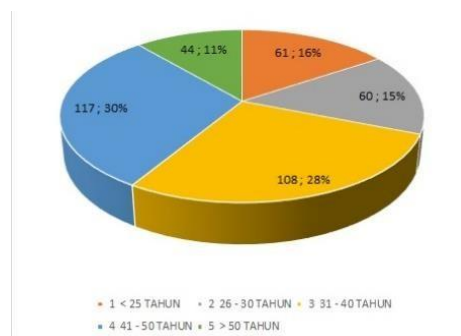
Responden yang menjadi target pengumpulan data terdiri dari pengguna layanan Informasi Publik, Layanan Pengaduan, Balai Teknik Sabo, BBWS Pemali Juana, Izin Penggunaan Sumber Daya Air, Izin Pengusahaan Sumber Daya Air, Balai Besar Jalan DKI Jabar dan Jateng DIY, Pemanfaatan Dan Penggunaan Bagian-Bagian Jalan Tol, Balai Sains Bangunan, Balai Teknologi Air Minum, Balai Teknologi Sanitasi, Konsultasi Bangunan Gedung Dan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung, Pelayanan Rumah Negara Golongan III, Balai Pelaksana Penyedia Perumahan, Balai BP2JK, Konsultasi Pengadaan Barang/Jasa, Konsultasi Perijinan Berusaha Berbasis Resiko Sub Sektor Jasa Konstruksi dan Balai Pengembangan Kompetensi. Berdasarkan hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 390 orang, diperoleh data profil responden yang terdiri dari data usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan yang diuraikan sebagai berikut:

4.2.1. Usia Responden

Hasil pengumpulan data yang telah dilakukan didapatkan data jumlah responden dengan rentang usia kurang dari 25 tahun sebanyak 61 orang (15,64%); usia 26-30 tahun sebanyak 60 orang (15,38%); usia 31-40 tahun 108 orang (27,69%); usia 41-50 tahun 117 orang (30,00%); dan usia di atas 50 tahun 44 orang (11,28%); Gambaran persentase jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia

NO	USIA	N	%
1	< 25 TAHUN	61	15,64%
2	26 - 30 TAHUN	60	15,38%
3	31 - 40 TAHUN	108	27,69%
4	41 - 50 TAHUN	117	30,00%
5	> 50 TAHUN	44	11,28%
	TOTAL	390	100,00%



Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia

4.2.2. Jenis Kelamin

Hasil pengumpulan data yang telah dilakukan diperoleh data jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 268 orang (68,72%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 122 orang (31,28%). Secara lebih rinci dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	N	%
1	LAKI-LAKI	268	68,72%
2	PEREMPUAN	122	31,28%
	TOTAL	390	100,00%



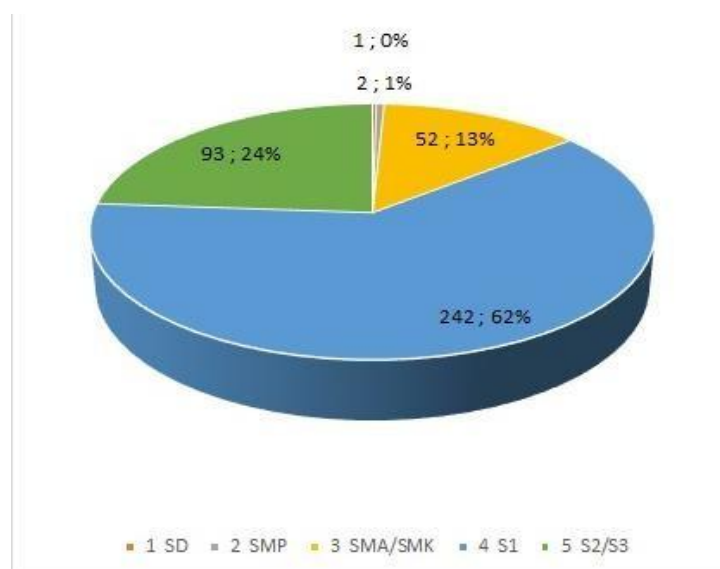
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.2.3. Tingkat Pendidikan

Hasil pengumpulan data yang telah dilakukan kepada pengguna layanan Kementerian PUPR diperoleh data tingkat pendidikan responden yaitu sebanyak 390 orang (100%) dengan pendidikan SD, 1 orang (0,26%) dengan pendidikan SMP, 2 orang (0,51%) dengan pendidikan SMA/SMK, 52 orang (13,33%), 242 Orang (62,05%) pendidikan S1 dan S2/S3 sebanyak 93 Orang (23,85%). Secara lebih rinci dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini:

Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	PENDIDIKAN	N	%
1	SD	1	0,26%
2	SMP	2	0,51%
3	SMA/SMK	52	13,33%
4	S1	242	62,05%
5	S2/S3	93	23,85%
	TOTAL	390	100,00%



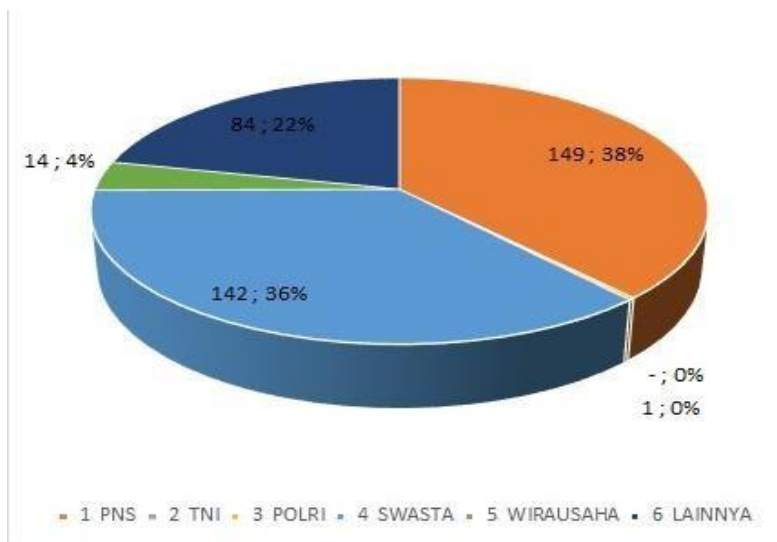
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

4.2.4. Jenis Pekerjaan Responden

Hasil pengumpulan data yang telah dilakukan kepada pengguna layanan Kementerian PUPR diperoleh data pekerjaan responden yaitu sebagai PNS sebanyak 149 orang (38,21%); bekerja TNI 0 orang (0,00%), bekerja POLRI 1 orang (0,26), di sektor swasta sebanyak 142 orang (36,41%); bekerja sebagai wirausaha sebanyak 14 orang (3,59%); dan pekerjaan lainnya 84 orang (21,54%). Secara lebih rinci jenis pekerjaan dijabarkan dalam Tabel 4.5 berikut ini

Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	N	%
1	PNS	149	38,21%
2	TNI	-	0,00%
3	POLRI	1	0,26%
4	SWASTA	142	36,41%
5	WIRSAUSAHA	14	3,59%
6	LAINNYA	84	21,54%
	TOTAL	390	100,00%



Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

4.3. Indeks Kepuasan Seluruh Pengguna Layanan Kementerian PUPR

Berdasarkan data hasil survei diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan publik Kementerian PUPR tahun 2022 sebesar 3.34 dalam skala 1-4 atau 83,59 dalam skala 25-100. Berdasarkan pedoman survei kepuasan masyarakat pada Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017, nilai indeks ini termasuk dalam kategori “Baik” dengan mutu pelayanan “B”.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan publik Kementerian PUPR secara lebih rinci per unsur layanan dapat dilihat pada Tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Kementerian PUPR

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
83,59	PERSYARATAN	81,73	B	3,27
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	80,71	B	3,23
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	76,79	B	3,07
3,34	PRODUK LAYANAN	87,95	B	3,52
	BIAYA/ TARIF LAYANAN	80,45	B	3,22
	LAYANAN PENGADUAN	83,59	B	3,34
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	85,32	B	3,41
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	83,40	B	3,34
	SARANA DAN PRASARANA	92,37	A	3,69

Dibandingkan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 terjadi peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat dari 3,13 (78,25) menjadi 3,34 (83,59) di tahun 2022. Secara keseluruhan masuk kategori Layanan Publik yang BAIK, terdapat unsur layanan yang menonjol tergolong SANGAT BAIK yaitu pada unsur layanan Sarana dan Prasarana Layanan Publik yang dimiliki kementerian PUPR.

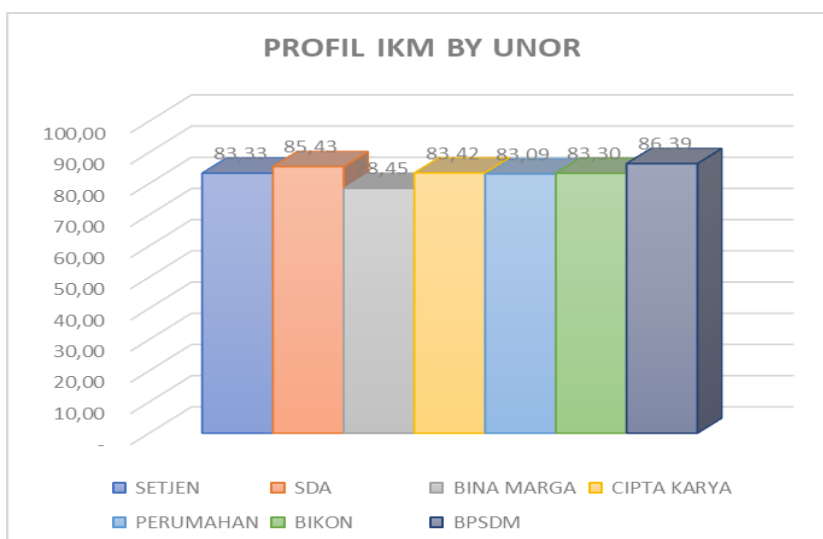
Walaupun tergolong kategori BAIK, unsur pelayanan terkait waktu penyelesaian pelayanan perlu mendapat perhatian lebih untuk diperbaiki pelayanannya.

4.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unit Kerja Organisasi

Secara keseluruhan kementerian PUPR indeks kepuasan masyarakat tergolong BAIK. Untuk lebih merinci layanan pada masing-masing unit organisasi yang disurvei maka dilakukan analisis lebih lanjut terhadap masing-masing unsur layanannya. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4.7 Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unit Organisasi Kementerian PUPR

PROFIL IKM BERDASAR UNIT ORGANISASI			
NO	PEKERJAAN	IKM	MUTU
1	SETJEN	83,33	B
2	SDA	85,43	B
3	BINA MARGA	78,45	B
4	CIPTA KARYA	83,42	B
5	PERUMAHAN	83,09	B
6	BIKON	83,30	B
7	BPSDM	86,39	B
8	MISSING	85,19	B
	KEMENTERIAN	83,59	B



Gambar 4.5 Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unit Organisasi Kementerian PUPR

Secara lebih rinci hasil pengolahan data berdasarkan masing-masing unit organisasi yang disurvei dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4.8 Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unit Organisasi PUPR Per Unsur Layanan

NO	N	UNIT KERJA ORGANISASI	KET.	SKM '21	SKM '22	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	RANK
						6	7	9	2	8	4	3	5	1	
-	390	KEMENTERIAN PUPR	IKM	78,25	83,59	81,73	80,71	76,79	87,95	80,45	83,59	85,32	83,40	92,37	5,34
			MUTU	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	
			RERATA	3,13	3,34	3,27	3,23	3,07	3,52	3,22	3,34	3,41	3,34	3,69	0,21
1	40	SETJEN	IKM		83,33	79,38	78,75	76,88	90,00	78,75	81,88	84,38	85,00	95,00	4
			MUTU		B	B	B	B	A	B	B	B	B	A	
			RERATA		3,33	3,18	3,15	3,08	3,60	3,15	3,28	3,38	3,40	3,80	
2	94	DITJEN SUMBER DAYA AIR	IKM		85,43	83,78	82,98	75,27	90,96	81,65	85,64	88,83	86,17	93,62	2
			MUTU		B	B	B	C	A	B	B	A	B	A	
			RERATA		3,13	3,42	3,35	3,32	3,01	3,64	3,27	3,43	3,55	3,45	3,74
3	33	DITJEN BINA MARGA	IKM		78,45	76,52	70,45	64,39	86,36	78,03	79,55	79,55	79,55	91,67	7
			MUTU		B	B	C	C	D	B	B	B	B	A	
			RERATA		3,22	3,14	3,06	2,82	2,58	3,45	3,12	3,18	3,18	3,18	3,67
4	93	DITJEN CIPTA KARYA	IKM		83,42	82,53	81,72	79,57	83,60	79,57	83,33	85,22	82,80	92,47	3
			MUTU		B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	
			RERATA		2,82	3,34	3,30	3,27	3,18	3,34	3,18	3,33	3,41	3,31	3,70
5	34	DITJEN PERUMAHAN	IKM		83,09	78,68	81,62	80,88	91,91	80,15	81,62	80,88	80,15	91,91	6
			MUTU		B	B	B	B	A	B	B	B	B	A	
			RERATA		3,32	3,15	3,26	3,24	3,68	3,21	3,26	3,24	3,21	3,68	
6	73	DITJEN BINA KONSTRUKSI	IKM		83,27	82,19	80,14	77,74	86,64	80,14	84,93	85,62	82,68	89,38	5
			MUTU		B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	
			RERATA		3,33	3,29	3,21	3,11	3,47	3,21	3,40	3,42	3,31	3,58	
7	20	BPSDM	IKM		86,39	86,25	86,25	80,00	88,75	87,50	83,75	87,50	83,75	93,75	1
			MUTU		B	B	B	B	A	B	B	B	B	A	
			RERATA		3,46	3,45	3,45	3,20	3,55	3,50	3,35	3,50	3,35	3,75	

Berdasarkan pengolahan data perunit organisasi yang dirinci perunsur layanan walaupun secara keseluruhan tergolong kategori BAIK, namun beberapa unsur layanan di beberapa unit organisasi perlu mendapat perhatian lebih untuk upaya-upaya perbaikan layanan.

Perhatian perlu dilakukan pada Ditjen Bina Marga untuk unsur waktu penyelesaian layanan yang termasuk kategori D atau Tidak Baik, dan pada unsur layanan U1 unsur persyaratan layanan dan U2 untuk sistem dan prosedur layanan yang termasuk kategori C atau Kurang Baik

Perhatian perlu dilakukan pada Ditjen SDA untuk unsur waktu penyelesaian layanan yang termasuk kategori C atau Kurang Baik.

4.4.1. Sekretariat Jenderal

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Sekretariat Jenderal sudah Baik (83.33). Untuk masuk dalam kategori Sangat Baik, aspek layanan Persyaratan, dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur, dan Waktu Penyelesaian Layanan, dan Biaya/ Tarif Layanan, dan Layanan Pengaduan, Kompetensi Petugas Layanan, serta Perilaku Petugas Layanan perlu mendapatkan perhatian untuk prioritas perbaikan layanan.

Tabel 4.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Jenderal

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)				
SEKRETARIAT JENDERAL				
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT				
PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
83,33	PERSYARATAN	79,38	B	3,18
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	78,75	B	3,15
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	76,88	B	3,08
3,33	PRODUK LAYANAN	90,00	A	3,60
	BIAYA/ TARIF LAYANAN	78,75	B	3,15
	LAYANAN PENGADUAN	81,88	B	3,28
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	84,38	B	3,38
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	85,00	B	3,40
	SARANA DAN PRASARANA	95,00	A	3,80

4.4.2. Direktorat Jenderal Sumber Daya Air

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Direktorat Jenderal Sumber Daya Air sudah Baik (85.43). Aspek layanan terutama pada Waktu Penyelesaian Layanan merupakan aspek yang perlu prioritas perbaikan karena tergolong Kurang Baik. Aspek layanan Persyaratan, dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur, dan Biaya/ Tarif Layanan, dan Layanan Pengaduan, serta Perilaku Petugas Layanan, walaupun sudah tergolong baik, namun upaya perlu terus dilakukan dalam rangka mewujudkan pelayanan dengan mutu pelayanan Sangat Baik.

Tabel 4.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Ditjen SDA

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)				
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR				
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT				
PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
85,43	PERSYARATAN	83,78	B	3,35
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	82,98	B	3,32
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	75,27	C	3,01
3,42	PRODUK LAYANAN	90,96	A	3,64
	BIAYA/ TARIF LAYANAN	81,65	B	3,27
	LAYANAN PENGADUAN	85,64	B	3,43
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	88,83	A	3,55
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	86,17	B	3,45
	SARANA DAN PRASARANA	93,62	A	3,74

4.4.3. Direktorat Jenderal Bina Marga

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Direktorat Jenderal Bina Marga sudah Baik (78.45), walaupun indeks ini masih sangat jauh untuk masuk dalam kategori Sangat Baik. Aspek layanan terutama pada Waktu Penyelesaian layanan tergolong Tidak Baik, serta aspek layanan Persyaratan, dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur tergolong Kurang Baik sehingga merupakan aspek yang perlu prioritas perbaikan. Sementara aspek layanan Produk Layanan, dan Biaya/ Tarif Layanan, dan Layanan Pengaduan, dan Kompetensi Petugas Layanan, serta Perilaku Petugas Layanan, walaupun sudah tergolong baik, namun upaya perlu terus dilakukan dalam rangka mewujudkan pelayanan dengan mutu pelayanan Sangat Baik.

Tabel 4.11 Indeks Kepuasan Masyarakat Ditjen Bina Marga

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
78.45	PERSYARATAN	76.52	C	3.06
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	70.45	C	2.82
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	64.39	D	2.58
3.14	PRODUK LAYANAN	86.36	B	3.45
	BIAYA/TARIF LAYANAN	78.03	B	3.12
	LAYANAN PENGADUAN	79.55	B	3.18
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	79.55	B	3.18
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	79.55	B	3.18
	SARANA DAN PRASARANA	91.67	A	3.67

4.4.4. Direktorat Jenderal Cipta Karya

Secara umum, Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Direktorat Jenderal Cipta Karya sudah Baik (83.42). Nilai indeks ini sudah sangat dekat untuk masuk dalam kategori Sangat Baik. Aspek layanan Persyaratan, dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur, dan Waktu Penyelesaian Layanan, dan Produk Layanan, dan Biaya/ Tarif Layanan, dan Layanan Pengaduan, dan Kompetensi Petugas Layanan, serta Perilaku Petugas Layanan, walaupun sudah tergolong baik, namun upaya perlu terus dilakukan dalam rangka mewujudkan pelayanan dengan mutu pelayanan sangat baik.

Tabel 4.12 Indeks Kepuasan Masyarakat Ditjen Cipta Karya

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DIREKTORAT JENDERAL CIPTA KARYA KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
83.42	PERSYARATAN	82.53	B	3.21
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	81.72	B	3.16
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	79.57	B	3.08
3.22	PRODUK LAYANAN	83.60	B	3.24
	BIAYA/TARIF LAYANAN	79.57	B	3.08
	LAYANAN PENGADUAN	83.33	B	3.20
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	85.22	B	3.27
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	82.80	B	3.18
	SARANA DAN PRASARANA	92.47	A	3.55

4.4.5. Direktorat Jenderal Perumahan

Secara umum, Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Direktorat Jenderal Perumahan sudah Baik (83.09). Nilai indeks ini sudah sangat dekat untuk masuk dalam kategori Sangat Baik. Aspek layanan Persyaratan, dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur, dan Waktu Penyelesaian Layanan, dan Biaya/ Tarif Layanan, dan Layanan Pengaduan, dan Kompetensi Petugas Layanan, serta Perilaku Petugas Layanan, walaupun sudah tergolong baik, namun upaya perlu terus dilakukan dalam rangka mewujudkan pelayanan dengan mutu pelayanan sangat baik.

Tabel 4.13 Indeks Kepuasan Masyarakat Ditjen Perumahan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DIREKTORAT JENDERAL PERUMAHAN KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
83.09	PERSYARATAN	78.68	B	2.89
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	81.62	B	3.00
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	80.88	B	2.97
3.05	PRODUK LAYANAN	91.91	A	3.38
	BIAYA/TARIF LAYANAN	80.15	B	2.95
	LAYANAN PENGADUAN	81.62	B	3.00
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	80.88	B	2.97
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	80.15	B	2.95
	SARANA DAN PRASARANA	91.91	A	3.38

4.4.6. Direktorat Jenderal Bina Konstruksi

Secara umum, Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Direktorat Jenderal Cipta Karya sudah Baik (83.27). Nilai indeks ini sudah sangat dekat untuk masuk dalam kategori Sangat Baik. Aspek layanan Persyaratan, dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur, dan Waktu Penyelesaian Layanan, dan Produk Layanan, dan Biaya/ Tarif Layanan, dan Layanan Pengaduan, dan Kompetensi Petugas Layanan, serta Perilaku Petugas Layanan, walaupun sudah tergolong baik, namun upaya perlu terus dilakukan dalam rangka mewujudkan pelayanan dengan mutu pelayanan sangat baik.

Tabel 4.14 Indeks Kepuasan Masyarakat Ditjen Bina Konstruksi

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DIREKTORAT JENDERAL BINA KONSTRUKSI KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
83.27	PERSYARATAN	82.19	B	3.25
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	80.14	B	3.17
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	77.74	B	3.07
3.23	PRODUK LAYANAN	86.64	B	3.37
	BIAYA/TARIF LAYANAN	80.14	B	3.08
	LAYANAN PENGADUAN	84.93	B	3.26
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	85.62	B	3.29
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	82.68	B	3.18
	SARANA DAN PRASARANA	89.38	A	3.43

4.4.7. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Secara umum, Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia sudah Baik (86.39). Nilai indeks ini sudah sangat dekat untuk masuk dalam kategori Sangat Baik. Aspek layanan Persyaratan, dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur, dan Waktu Penyelesaian Layanan, dan Biaya/ Tarif Layanan, dan Layanan Pengaduan, dan Kompetensi Petugas Layanan, serta Perilaku Petugas Layanan, walaupun sudah tergolong baik, namun upaya perlu terus dilakukan dalam rangka mewujudkan pelayanan dengan mutu pelayanan sangat baik.

Tabel 4.25 Indeks Kepuasan Masyarakat BPSDM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)				
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA				
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT				
PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
86.39	PERSYARATAN	86.25	B	3.43
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	86.25	B	3.43
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	80.00	B	3.19
3.35	PRODUK LAYANAN	88.75	A	3.52
	BIAYA/TARIF LAYANAN	87.50	B	3.33
	LAYANAN PENGADUAN	83.75	B	3.19
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	87.50	B	3.33
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	83.75	B	3.19
	SARANA DAN PRASARANA	93.75	A	3.57

4.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berdasarkan Setiap Jenis Layanan

Terdapat 18 jenis layanan yang disurvei dengan penyebaran indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 4.16 Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan 18 Jenis Layanan

NO	N	UNIT LAYANAN	KET.	IKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	RANK
-	390	KEMENTERIAN PUPR	IKM	83,59	81,73	80,71	76,79	87,95	80,45	83,59	85,32	83,40	92,37	5,34
			MUTU	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A
			RERATA	3,34	3,27	3,23	3,07	3,52	3,22	3,34	3,41	3,34	3,69	0,21
1	36	LAYANAN INFORMASI PUBLIK	IKM	83,26	79,17	79,17	76,39	89,58	78,47	81,94	84,72	84,72	95,14	12
			MUTU	B	B	B	C	A	B	B	B	B	A	
			RERATA	3,33	3,17	3,17	3,06	3,58	3,14	3,28	3,39	3,39	3,81	
2	4	LAYANAN PENGADUAN	IKM	84,03	81,25	75,00	81,25	93,75	81,25	81,25	81,25	87,50	93,75	11
			MUTU	B	B	C	B	A	B	B	B	B	A	
			RERATA	3,36	3,25	3,00	3,25	3,75	3,25	3,25	3,25	3,50	3,75	
3	15	BALAI TEKNIK SABO	IKM	87,96	90,00	85,00	81,67	81,67	85,00	88,33	93,33	86,67	100,0	4
			MUTU	B	A	B	B	B	B	A	A	B	A	
			RERATA	3,52	3,60	3,40	3,27	3,27	3,40	3,53	3,73	3,47	4,00	
4	3	BBWS PEMALI-JUANA	IKM	90,74	83,33	91,67	91,67	100,0	83,33	91,67	91,67	91,67	91,67	2
			MUTU	A	B	A	A	A	B	A	A	A	A	
			RERATA	3,63	3,33	3,67	3,67	4,00	3,33	3,67	3,67	3,67	3,67	
5	25	IJIN PENGGUNAAN SDA	IKM	84,44	84,00	81,00	73,00	90,00	83,00	86,00	88,00	84,00	91,00	9
			MUTU	B	B	B	C	A	B	B	B	B	A	
			RERATA	3,38	3,36	3,24	2,92	3,60	3,32	3,44	3,52	3,36	3,64	
6	51	IJIN PENGUSAHAAN SDA	IKM	84,86	81,86	82,84	73,53	93,63	79,90	84,31	87,75	86,76	93,14	8
			MUTU	B	B	B	C	A	B	B	B	B	A	
			RERATA	3,39	3,27	3,31	2,94	3,75	3,20	3,37	3,51	3,47	3,73	
7	16	BALAI BESAR JALAN	IKM	79,86	76,56	75,00	67,19	87,50	79,69	82,81	79,69	79,69	90,63	18
			MUTU	B	C	C	C	B	B	B	B	B	A	
			RERATA	3,19	3,06	3,00	2,69	3,50	3,19	3,31	3,19	3,19	3,63	
8	17	PEMANFAATAN & PENGGUNAAN BAGIAN JALAN TOL	IKM	77,12	76,47	66,18	61,76	85,29	76,47	76,47	79,41	79,41	92,65	19
			MUTU	B	C	C	D	B	C	C	B	B	A	
			RERATA	3,08	3,06	2,65	2,47	3,41	3,06	3,06	3,18	3,18	3,71	
9	5	BALAI SAINS BANGUNAN	IKM	91,67	90,00	90,00	90,00	90,00	95,00	95,00	95,00	90,00	95,00	1
			MUTU	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
			RERATA	3,67	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,80	3,80	3,60	3,80	
10	11	BALAI TEKNOLOGI AIR MINUM	IKM	81,57	79,55	86,36	81,82	72,73	81,82	81,82	81,82	72,73	95,45	15
			MUTU	B	B	B	B	C	B	B	B	C	A	
			RERATA	3,26	3,18	3,45	3,27	2,91	3,27	3,27	3,27	2,91	3,82	
11	24	BALAI TEKNOLOGI SANITASI	IKM	86,11	87,50	87,50	82,29	87,50	84,38	86,46	83,33	81,25	94,79	6
			MUTU	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	
			RERATA	3,44	3,50	3,50	3,29	3,50	3,38	3,46	3,33	3,25	3,79	
12	47	KONSULTASI BANGUNAN & SI MANAJEMEN BG	IKM	82,03	80,32	76,60	78,19	83,51	76,06	81,38	86,70	84,57	90,96	14
			MUTU	B	B	C	B	B	C	B	B	B	A	
			RERATA	3,28	3,21	3,06	3,13	3,34	3,04	3,26	3,47	3,38	3,64	
13	6	PELAYANAN RUMAH NEGARA GOLONGAN III	IKM	80,09	79,17	83,33	66,67	83,33	75,00	79,17	79,17	87,50	87,50	17
			MUTU	B	B	B	C	B	C	B	B	B	B	
			RERATA	3,20	3,17	3,33	2,67	3,33	3,00	3,17	3,17	3,50	3,50	
14	34	BP2P	IKM	83,09	78,68	81,62	80,88	91,91	80,15	81,62	80,88	80,15	91,91	13
			MUTU	B	B	B	B	A	B	B	B	B	A	
			RERATA	3,32	3,15	3,26	3,24	3,68	3,21	3,26	3,24	3,21	3,68	
15	7	BP2JK	IKM	89,29	89,29	85,71	85,71	96,43	85,71	89,29	89,29	82,14	100,0	3
			MUTU	A	A	B	B	A	B	A	A	B	A	
			RERATA	3,57	3,57	3,43	3,43	3,86	3,43	3,57	3,57	3,29	4,00	
16	26	KONSULTASI PENGADAAN BARANG/JASA	IKM	80,13	78,85	79,81	77,88	79,81	77,88	81,73	80,77	79,81	84,62	16
			MUTU	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	
			RERATA	3,21	3,15	3,19	3,12	3,19	3,12	3,27	3,23	3,19	3,38	
17	40	KONSULTASI PERUIAN BERUSAHA BERBASIS RESIKO SS JAKON	IKM	84,31	83,13	79,38	76,25	89,38	80,63	86,25	88,13	85,00	90,63	10
			MUTU	B	B	B	C	A	B	B	B	B	A	
			RERATA	3,37	3,33	3,18	3,05	3,58	3,23	3,45	3,53	3,40	3,63	
18	20	BALAI PENGEMBANGAN KOMPETENSI	IKM	86,39	86,25	86,25	80,00	88,75	87,50	83,75	87,50	83,75	93,75	5
			MUTU	B	B	B	B	A	B	B	B	B	A	
			RERATA	3,46	3,45	3,45	3,20	3,55	3,50	3,35	3,50	3,35	3,75	

4.5.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Informasi Publik

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Informasi Publik sudah Baik (83.26) walaupun indeks ini masih sangat jauh untuk masuk dalam kategori Sangat Baik. Aspek layanan terutama Waktu Penyelesaian Layanan perlu mendapatkan perhatian untuk prioritas perbaikan layanan.

Tabel 4.37 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Informasi Publik

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) LAYANAN INFORMASI PUBLIK KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
83.26	PERSYARATAN	79.17	B	3.17
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	79.17	B	3.17
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	76.39	C	3.06
3.33	PRODUK LAYANAN	89.58	A	3.58
	BIAYA/TARIF LAYANAN	78.47	B	3.14
	LAYANAN PENGADUAN	81.94	B	3.28
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	84.72	B	3.39
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	84.72	B	3.39
	SARANA DAN PRASARANA	95.14	A	3.81

4.5.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Pengaduan

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan pengaduan sudah Baik (84.03), walaupun indeks ini masih jauh untuk masuk dalam kategori Sangat Baik. Aspek layanan terutama sistem, mekanisme dan prosedur perlu mendapatkan perhatian untuk prioritas perbaikan layanan.

Tabel 4.18 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Pengaduan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) LAYANAN PENGADUAN KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
84.03	PERSYARATAN	81.25	B	3.25
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	75.00	C	3.00
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	81.25	B	3.25
3.36	PRODUK LAYANAN	93.75	A	3.75
	BIAYA/TARIF LAYANAN	81.25	B	3.25
	LAYANAN PENGADUAN	81.25	B	3.25
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	81.25	B	3.25
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	87.50	B	3.50
	SARANA DAN PRASARANA	93.75	A	3.75

4.5.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Teknik Sabo

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Balai Teknik Sabo sudah Baik (87.96) Nilai indeks ini sudah sangat dekat untuk masuk dalam kategori Sangat Baik. Aspek layanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian Layanan, Biaya/Tarif Layanan, Layanan Pengaduan, Kompetensi Petugas Layanan dan serta Perilaku Petugas Layanan. Walaupun sudah tergolong baik, namun upaya perlu terus dilakukan dalam rangka mewujudkan pelayanan dengan mutu pelayanan sangat baik.

Tabel 4.19 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Teknik Sabo

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BALAI TEKNIK SABO KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
87.96	PERSYARATAN	90.00	A	3.60
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	85.00	B	3.40
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	81.67	B	3.27
3.52	PRODUK LAYANAN	81.67	B	3.27
	BIAYA/TARIF LAYANAN	85.00	B	3.40
	LAYANAN PENGADUAN	88.33	A	3.53
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	93.33	A	3.73
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	86.67	B	3.47
	SARANA DAN PRASARANA	100.00	A	4.00

4.5.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Besar Wilayah Sungai (BBWS) Pemali Juana

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Balai Besar Wilayah Sungai (BBWS) Pemali Juana Sangat Baik (90.74). Hampir semua aspek layanan Sangat Baik, kecuali aspek layanan Persyaratan, dan Biaya/ Tarif Layanan yang hanya bernilai baik, perlu perbaikan layanan agar bisa menjadi Sangat Baik.

Tabel 4.204 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BBWS Pemali Juana

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BBWS PEMALI - JUANA KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
90.74	PERSYARATAN	83.33	B	3.33
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	91.67	A	3.67
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	91.67	A	3.67
3.63	PRODUK LAYANAN	100.00	A	4.00
	BIAYA/TARIF LAYANAN	83.33	B	3.33
	LAYANAN PENGADUAN	91.67	A	3.67
A	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	91.67	A	3.67
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	91.67	A	3.67
	SARANA DAN PRASARANA	91.67	A	3.67

4.5.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ijin Penggunaan SDA

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Izin Penggunaan Sumber Daya Air sudah Baik (84.44) di mana hampir semua aspek masuk dalam kategori baik. Walaupun demikian, untuk meningkatkan mutu layanan perlu terus dilakukan perbaikan khususnya terkait dengan Waktu Penyelesaian Layanan.

Tabel 4.215 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ijin Penggunaan SDA

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) IJIN PENGGUNAAN SDA KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
84.44	PERSYARATAN	84.00	B	3.36
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	81.00	B	3.24
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	73.00	C	2.92
3.38	PRODUK LAYANAN	90.00	A	3.60
	BIAYA/TARIF LAYANAN	83.00	B	3.32
	LAYANAN PENGADUAN	86.00	B	3.44
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	88.00	B	3.52
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	84.00	B	3.36
	SARANA DAN PRASARANA	91.00	A	3.64

4.5.6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ijin Pengusahaan SDA

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Izin Pengusahaan Sumber Daya Air sudah Baik (84.86) di mana hampir semua aspek masuk dalam kategori baik. Walaupun demikian, untuk meningkatkan mutu layanan perlu terus dilakukan perbaikan khususnya terkait dengan Waktu Penyelesaian Layanan.

Tabel 4.22 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ijin Pengusahaan SDA

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) IJIN PENGUSAHAAN SDA KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
84.86	PERSYARATAN	81.86	B	3.27
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	82.84	B	3.31
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	73.53	C	2.94
3.39	PRODUK LAYANAN	93.63	A	3.75
	BIAYA/TARIF LAYANAN	79.90	B	3.20
	LAYANAN PENGADUAN	84.31	B	3.37
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	87.75	B	3.51
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	86.76	B	3.47
	SARANA DAN PRASARANA	93.14	A	3.73

4.5.7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Besar Jalan

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Balai Besar Jalan sudah Baik (79.86), walaupun indeks ini masih jauh untuk masuk dalam kategori Sangat Baik. Aspek layanan Persyaratan, dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur, serta Waktu Penyelesaian Layanan masih dalam kategori Cukup, perlu mendapatkan perhatian untuk prioritas perbaikan layanan. Untuk aspek layanan Produk Layanan, Biaya/ Tarif Layanan, Layanan Pengaduan, Kompetensi Petugas Layanan, dan Perilaku Petugas Layanan masuk dalam kategori Baik juga perlu ditingkatkan lagi.

Tabel 4.63 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Besar Jalan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BALAI BESAR JALAN KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
79.86	PERSYARATAN	76.56	C	3.06
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	75.00	C	3.00
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	67.19	C	2.69
3.19	PRODUK LAYANAN	87.50	B	3.50
	BIAYA/TARIF LAYANAN	79.69	B	3.19
	LAYANAN PENGADUAN	82.81	B	3.31
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	79.69	B	3.19
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	79.69	B	3.19
	SARANA DAN PRASARANA	90.63	A	3.63

4.5.8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian Jalan Tol

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian Jalan Tol sudah Baik (77.12), walaupun indeks ini masih jauh untuk masuk dalam kategori Sangat Baik. Aspek layanan Waktu Penyelesaian Layanan perlu mendapatkan perhatian untuk prioritas utama karena masuk kategori Kurang Baik, dan untuk layanan Persyaratan, dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur, dan Biaya/ Tarif Layanan, serta Layanan Pengaduan, masuk dalam kategori Cukup, perlu meningkatkan perbaikan layanan. Untuk aspek layanan Produk Layanan, dan Kompetensi Petugas Layanan, serta Perilaku Petugas Layanan masuk dalam kategori Baik juga perlu ditingkatkan lagi.

Tabel 4.74 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian Jalan Tol

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PEMANFAATAN & PENGGUNAAN BAGIAN JALAN TOL KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
77.12	PERSYARATAN	76.47	C	3.06
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	66.18	C	2.65
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	61.76	D	2.47
3.08	PRODUK LAYANAN	85.29	B	3.41
	BIAYA/TARIF LAYANAN	76.47	C	3.06
	LAYANAN PENGADUAN	76.47	C	3.06
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	79.41	B	3.18
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	79.41	B	3.18
	SARANA DAN PRASARANA	92.65	A	3.71

4.5.9. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Sains Bangunan

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Balai Sains Bangunan Sangat Baik (91.67). Hampir semua aspek layanan Sangat Baik. Aspek layanan yang ada harus dipertahankan dan jika perlu nilainya ditingkatkan.

Tabel 4.25 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Sains Bangunan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BALAI SAINS BANGUNAN KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
91.67	PERSYARATAN	90.00	A	3.60
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	90.00	A	3.60
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	90.00	A	3.60
3.67	PRODUK LAYANAN	90.00	A	3.60
	BIAYA/TARIF LAYANAN	90.00	A	3.60
	LAYANAN PENGADUAN	95.00	A	3.80
A	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	95.00	A	3.80
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	90.00	A	3.60
	SARANA DAN PRASARANA	95.00	A	3.80

4.5.10. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Teknologi Air Minum

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Balai Teknologi Air Minum sudah Baik (81.57), di mana hampir semua aspek masuk dalam kategori baik. Walaupun demikian, untuk meningkatkan mutu layanan perlu terus dilakukan perbaikan khususnya terkait dengan aspek layanan Produk Layanan, dan Perilaku Petugas Layanan.

Tabel 4.86 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Teknologi Air Minum

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BALAI TEKNOLOGI AIR MINUM KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
81.57	PERSYARATAN	79.55	B	3.18
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	86.36	B	3.45
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	81.82	B	3.27
3.26	PRODUK LAYANAN	72.73	C	2.91
	BIAYA/TARIF LAYANAN	81.82	B	3.27
	LAYANAN PENGADUAN	81.82	B	3.27
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	81.82	B	3.27
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	72.73	C	2.91
	SARANA DAN PRASARANA	95.45	A	3.82

4.5.11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Teknologi Sanitasi

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Balai Teknologi Sanitasi sudah Baik (86.11), di mana hampir semua aspek masuk dalam kategori baik. Walaupun demikian, aspek layanan Persyaratan, dan Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Produk Layanan, dan Biaya/ Tarif Layanan, dan Layanan Pengaduan, dan Kompetensi Petugas Layanan, serta Perilaku Petugas Layanan yang berkategori Baik perlu terus ditingkatkan.

Tabel 4.97 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Teknologi Sanitasi

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BALAI TEKNOLOGI SANITASI KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
86.11	PERSYARATAN	87.50	B	3.50
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	87.50	B	3.50
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	82.29	B	3.29
3.44	PRODUK LAYANAN	87.50	B	3.50
	BIAYA/TARIF LAYANAN	84.38	B	3.38
	LAYANAN PENGADUAN	86.46	B	3.46
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	83.33	B	3.33
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	81.25	B	3.25
	SARANA DAN PRASARANA	94.79	A	3.79

4.5.12. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Konsultasi Bangunan Gedung dan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Konsultasi Bangunan Gedung dan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung sudah Baik (82.03), di mana hampir semua aspek masuk dalam kategori baik kecuali pada aspek layanan Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Biaya/ Tarif Layanan yang perlu mendapatkan perhatian untuk prioritas perbaikan layanan karena masih berkategori Cukup.

Tabel 4.108 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Konsultasi Bangunan Gedung dan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KONSULTASI BANGUNAN GEDUNG & SI MANAJEMEN BG KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
82.03	PERSYARATAN	80.32	B	3.21
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	76.60	C	3.06
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	78.19	B	3.13
3.28	PRODUK LAYANAN	83.51	B	3.34
	BIAYA/TARIF LAYANAN	76.06	C	3.04
	LAYANAN PENGADUAN	81.38	B	3.26
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	86.70	B	3.47
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	84.57	B	3.38
	SARANA DAN PRASARANA	90.96	A	3.64

4.5.13. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Rumah Negara Golongan III

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Pelayanan Rumah Negara Golongan III sudah Baik (80.09), walaupun indeks ini masih sangat jauh untuk masuk dalam kategori Sangat Baik. Aspek layanan terutama Waktu Penyelesaian Layanan, dan Biaya/ Tarif Layanan perlu mendapatkan perhatian untuk prioritas perbaikan layanan.

Tabel 4.119 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Rumah Negara Golongan III

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PELAYANAN RUMAH NEGARA GOL III KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
80.09	PERSYARATAN	79.17	B	3.17
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	83.33	B	3.33
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	66.67	C	2.67
3.20	PRODUK LAYANAN	83.33	B	3.33
	BIAYA/TARIF LAYANAN	75.00	C	3.00
	LAYANAN PENGADUAN	79.17	B	3.17
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	79.17	B	3.17
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	87.50	B	3.50
	SARANA DAN PRASARANA	87.50	B	3.50

4.5.14. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan (BP2P)

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan (BP2P) sudah Baik (83.09), Walaupun demikian, aspek layanan Persyaratan, dan Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Waktu Penyelesaian Layanan, dan Biaya/ Tarif Layanan, dan Layanan Pengaduan, dan Kompetensi Petugas Layanan, serta Perilaku Petugas Layanan yang berkategori Baik, perlu terus ditingkatkan agar bisa menjadi Sangat Baik.

Tabel 4.3012 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BP2P

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)				
BP2P				
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT				
PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
83.09	PERSYARATAN	78.68	B	3.15
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	81.62	B	3.26
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	80.88	B	3.24
3.32	PRODUK LAYANAN	91.91	A	3.68
	BIAYA/TARIF LAYANAN	80.15	B	3.21
	LAYANAN PENGADUAN	81.62	B	3.26
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	80.88	B	3.24
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	80.15	B	3.21
	SARANA DAN PRASARANA	91.91	A	3.68

4.5.15. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Pelaksana Pemilihan Jasa Konstruksi (BP2JK)

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Balai Pelaksana Pemilihan Jasa Konstruksi (BP2JK) Sangat Baik (90.74). Hampir semua aspek layanan Sangat Baik, namun ada beberapa aspek layanan, seperti Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Waktu Penyelesaian Layanan, dan Biaya/ Tarif Layanan, dan serta Perilaku Petugas Layanan yang berkategori Baik, perlu perbaikan layanan agar bisa menjadi Sangat Baik.

Tabel 4.3113 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BP2JK

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BP2JK KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
89.29	PERSYARATAN	89.29	A	3.57
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	85.71	B	3.43
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	85.71	B	3.43
3.57	PRODUK LAYANAN	96.43	A	3.86
	BIAYA/TARIF LAYANAN	85.71	B	3.43
	LAYANAN PENGADUAN	89.29	A	3.57
A	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	89.29	A	3.57
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	82.14	B	3.29
	SARANA DAN PRASARANA	100.00	A	4.00

4.5.16. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Konsultasi Pengadaan Barang/ Jasa

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Konsultasi Pengadaan Barang/ Jasa sudah Baik (80.13), walaupun indeks ini masih sangat jauh untuk masuk dalam kategori Sangat Baik. Aspek layanan di semua unsur pelayanan perlu terus dilakukan dalam rangka mewujudkan pelayanan dengan mutu pelayanan sangat baik.

Tabel 4.3214 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Konsultasi Pengadaan Barang/ Jasa

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KONSULTASI PENGADAAN BARANG/JASA KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
80.13	PERSYARATAN	78.85	B	3.15
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	79.81	B	3.19
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	77.88	B	3.12
3.21	PRODUK LAYANAN	79.81	B	3.19
	BIAYA/TARIF LAYANAN	77.88	B	3.12
	LAYANAN PENGADUAN	81.73	B	3.27
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	80.77	B	3.23
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	79.81	B	3.19
	SARANA DAN PRASARANA	84.62	B	3.38

5.5.17. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Konsultasi Perijinan Berusaha Berbasis Resiko Sub Sektor Jasa Konstruksi

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Konsultasi Perijinan Berusaha Berbasis Resiko Sub Sektor Jasa Konstruksi sudah Baik (84.31), Walaupun demikian, aspek layanan terutama di Waktu Penyelesaian Layanan perlu mendapatkan perhatian untuk prioritas perbaikan layanan.

Tabel 4.153 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Konsultasi Perijinan Berusaha Berbasis Resiko Sub Sektor Jasa Konstruksi

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KONSULTASI PERIJINAN BERUSAHA BERBASIS RESIKO SS JAKON KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
84.31	PERSYARATAN	83.13	B	3.33
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	79.38	B	3.18
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	76.25	C	3.05
3.37	PRODUK LAYANAN	89.38	A	3.58
	BIAYA/TARIF LAYANAN	80.63	B	3.23
	LAYANAN PENGADUAN	86.25	B	3.45
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	88.13	B	3.53
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	85.00	B	3.40
	SARANA DAN PRASARANA	90.63	A	3.63

4.5.18. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Pengembangan Kompetensi

Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Balai Pengembangan Kompetensi sudah Baik (86.39), di mana hampir semua aspek masuk dalam kategori baik. Walaupun demikian, aspek layanan Persyaratan, dan Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Waktu Penyelesaian Layanan, dan Biaya/ Tarif Layanan, dan Layanan Pengaduan, dan Kompetensi Petugas Layanan, serta Perilaku Petugas Layanan yang berkategori Baik perlu terus ditingkatkan.

Tabel 4.164 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Pengembangan Kompetensi

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BALAI PENGEMBANGAN KOMPETENSI KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT PERIODE SURVEY NOPEMBER - DESEMBER 2022				
NILAI IKM	UNSUR PELAYANAN	IKM	MUTU	IKM
86.39	PERSYARATAN	86.25	B	3.45
	SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR	86.25	B	3.45
	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	80.00	B	3.20
3.46	PRODUK LAYANAN	88.75	A	3.55
	BIAYA/TARIF LAYANAN	87.50	B	3.50
	LAYANAN PENGADUAN	83.75	B	3.35
B	KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN	87.50	B	3.50
	PERILAKU PETUGAS LAYANAN	83.75	B	3.35
	SARANA DAN PRASARANA	93.75	A	3.75

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan publik kementerian PUPR tahun 2022 adalah 3.34 dalam skala 1 - 4 atau 83,59 dalam skala 25 - 100. Indeks ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada layanan publik Kementerian PUPR masuk dalam kategori "Baik" atau B. Dibandingkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 terjadi peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat dari 3,13 (78,25) menjadi 3,34 (83,59) di tahun 2022. Secara keseluruhan masuk kategori Layanan Publik yang BAIK, terdapat unsur layanan yang menonjol tergolong SANGAT BAIK yaitu pada unsur layanan Sarana dan Prasarana Layanan Publik yang dimiliki kementerian PUPR.
- 2) Berdasar pengolahan data per unit organisasi yang dirinci per unsur layanan walaupun secara keseluruhan tergolong kategori BAIK, namun beberapa unsur layanan di beberapa unit organisasi perlu mendapat perhatian lebih untuk upaya-upaya perbaikan layanan. Perhatian perlu dilakukan pada Ditjen Bina Marga untuk U3 yaitu unsur waktu penyelesaian layanan yang termasuk kategori D atau Tidak Baik, dan pada unsur layanan U1 unsur persyaratan layanan dan U2 untuk sistem dan prosedur layanan yang termasuk kategori C atau Kurang Baik. Perhatian perlu dilakukan pada Ditjen SDA untuk unsur waktu penyelesaian layanan yang termasuk kategori C atau Kurang Baik.
- 3) Berdasar pengolahan data per jenis layanan yang dirinci per unsur layanan walaupun secara keseluruhan tergolong kategori BAIK, namun beberapa unsur layanan di beberapa jenis layanan perlu mendapat perhatian lebih untuk upaya-upaya perbaikan layanan. Perhatian perlu dilakukan pada layanan Pemanfaatan dan Penggunaan Jalan Tol di Ditjen Bina Marga untuk U3 yaitu unsur waktu penyelesaian layanan yang termasuk kategori D atau Tidak Baik, dan pada unsur layanan U1 unsur persyaratan layanan, U2 untuk sistem dan prosedur layanan, U5 tentang Biaya/ Tarif layanan dan U6 Layanan Pengaduan yang termasuk kategori C atau Kurang Baik. Perhatian juga perlu dilakukan pada layanan yang diberikan di Balai Besar Jalan untuk U3 unsur waktu penyelesaian layanan, U2 sistem, mekanisme dan prosedur layanan serta U1 persyaratan layanan yang termasuk kategori C atau Kurang Baik.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan pelaksanaan dan kesimpulan hasil survei tersebut diberikan beberapa rekomendasi perbaikan tindak lanjut sebagai berikut:

- 1) Perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan yang lebih sistematis dan fokus baik di tingkat Unit Organisasi dan jenis layanannya, karena secara keseluruhan kenaikan indeks kepuasan masyarakat sangat kecil dibanding dengan upaya-upaya perbaikan layanan yang selama ini telah dilakukan.
- 2) Perbaikan diprioritaskan pada Unit Organisasi dan Jenis Layanannya yang memiliki indeks kepuasan masyarakat yang nilainya paling kecil. Prioritas perbaikan terutama pada waktu penyelesaian pelayanan yang dirasakan paling kurang baik. Sistem, mekanisme dan prosedur layanan juga perlu diperbaiki. Hasil FGD juga memperkuat bahwa waktu penyelesaian layanan merupakan unsur pelayanan yang paling rendah tingkat kepuasannya. Konsultan/ Peneliti dapat memberikan data lebih rinci dan bantuan terkait perbaikan-perbaikan yang perlu dilakukan apabila diminta.
- 3) Proses perijinan layanan selain dinilai waktu penyelesaiannya terlalu lama juga, pengambilan surat persetujuan/ rekomendasi diharapkan pengguna jasa untuk dapat didelegasikan kepada Balai terkait, tidak harus diambil di Pusat/ Kementerian PUPR.
- 4) Biaya layanan diharapkan ada perbedaan untuk kelompok layanan yang berbeda seperti mahasiswa.
- 5) Terkait pelaksanaan survei dengan luas dan beragamnya cakupan layanan kementerian PUPR dengan masing-masing Unit Organisasinya perlu dilakukan survei minimal 6 bulan sekali sehingga memungkinkan perbaikan layanan pada tahun anggaran berjalan dan pengumpulan data yang lebih banyak sehingga akurasi meningkat..