

TAHUN
2022

LAPORAN TINDAK LANJUT SKM



**#bangga
melayani
bangsa**



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan layanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pengguna layanan terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat pengguna layanan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

1.2 DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan pada Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat ;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.4 TUJUAN

1. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap layanan di Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
2. Melakukan tindak lanjut hasil survey Kepuasan Masyarakat guna meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik di Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung

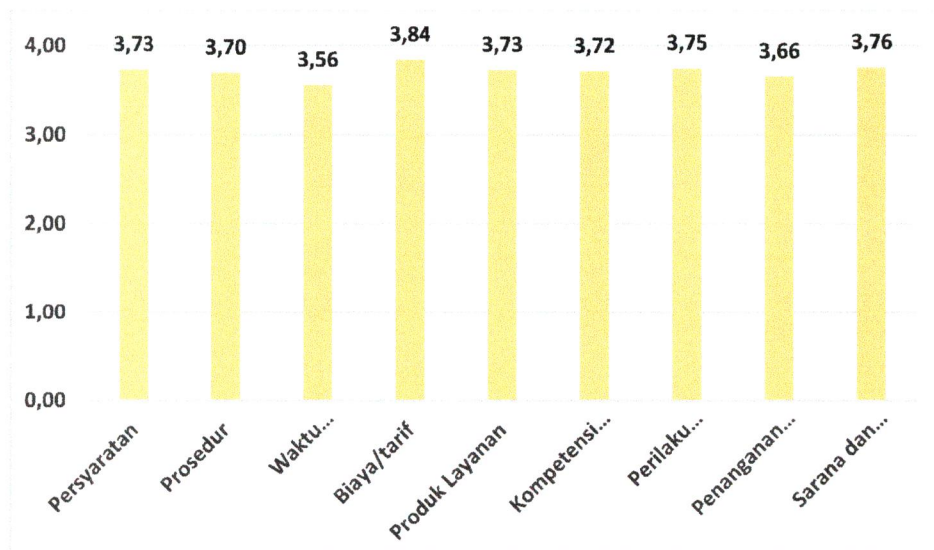
BAB II TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

2.1 PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan dilaksanakan di Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, dengan cara mengisi kuisioner setelah masyarakat menerima pelayanan. Data dikumpulkan dengan selang waktu bulan Januari s.d Desember 2022.

2.2 HASIL SURVEI

Berdasarkan rekapitulasi hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung dengan selang waktu bulan Januari s.d Desember 2022 dengan menggunakan kriteria penilaian Sangat Baik (4), Baik (3), Kurang Baik (2), dan Tidak Baik (1). Diperoleh data sebagai berikut :



Pembahasan terhadap hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, adalah sebagai berikut :

1. Unsur Pelayanan Persyaratan (U1)

Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan terhadap persyaratan di pada tahun 2022 sebesar 3,73. Merujuk kepada jawaban yang diperoleh dari responden pada tahun 2022 dengan hasil terbanyak pada kriteria sangat baik, maka hal ini dimaknai bahwa responden telah memahami informasi terkait persyaratan-persyaratan jenis pelayanan di Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung. Saat

ini persyaratan- persyaratan permohonan layanan tersebut telah diinformasikan pada website atau media sosial secara periodik.

2. Unsur Prosedur Pelayanan (U2)

Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan terhadap persyaratan pada tahun 2022 sebesar 3,70. Dari hasil survei diketahui bahwa responden memberi jawaban dengan kriteria sangat baik atas pertanyaan yang diajukan pada kuesioner tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat telah melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan termasuk prosedur pengaduan sehingga menjadi lebih baik dari tahun sebelumnya. Untuk lebih memudahkan masyarakat dalam memahami sistem, mekanisme dan prosedur, detail unsur ini telah ditampilkan dalam bentuk infografis yang lebih komunikatif dan ada petugas yang memberikan informasi terhadap unsur tersebut ketika masyarakat sedang melakukan permohonan pelayanan.

3. Unsur Waktu Pelayanan (U3)

Hasil penilaian survey pada unsur waktu pelayanan tahun 2022 berada pada urutan 9 dari 9 unsur yang dilakukan survey, dengan perolehan nilai rata-rata 3,56. Walaupun memperoleh penilaian dari responden dengan kriteia sangat baik, namun berada pada urutan terakhir dari 9 unsur penilaian, oleh karena itu Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat perlu mempercepat dan mempersingkat waktu layanan saat ini dibandingkan tahun sebelumnya, sehingga setiap pelayanan yang diberikan tidak melebihi dari waktu yang telah ditetapkan dalam SOP masing-masing pelayanan.

4. Unsur Biaya/Tarif (U4)

Hasil penilaian survey unsur biaya/tarif tahun 2022 berada pada urutan 1 dari 9 unsur yang dilakukan survey, dengan perolehan nilai rata-rata 3,84. Hampir seluruh responden memberikan jawaban dengan kriteria sangat baik. Kondisi ini menggambarkan bahwa biaya/tarif yang dikenakan sesuai atau mengikuti pada peraturan yang telah ditetapkan (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 126/PMK.02/2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak pada Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat).

5. Unsur Produk Spesifik Jenis Layanan (U5)

Nilai rata-rata unsur produk spesifik jenis pada tahun 2022 memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,73. Kepuasan layanan terhadap produk spesifik jenis layanan

berada pada kondisi sangat baik, artinya masyarakat telah menerima dengan baik jenis pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Hasil survei untuk unsur kompetensi pelaksana pada tahun 2022 dengan nilai rata-rata 3,72. Responden banyak memberikan nilai sangat baik, artinya responden menilai petugas layanan Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung telah memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang baik. Namun, perlu dilakukan peningkatan kompetensi atau pengembangan khususnya keterampilan dan keahlian bidang komunikasi dan informasi, terutama bagi tenaga pelaksana yang baru.

7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Hasil penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pada tahun 2022 memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,75. Responden banyak memberikan nilai sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dan dapat diterima oleh masyarakat ketika mereka melakukan permohonan pelayanan, tetapi perlu ditingkatkan lagi agar menjadi lebih baik.

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)

Hasil penilaian responden pada kepuasan pelayanan terhadap unsur penanganan pengaduan, sarana dan masukan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,66. Sebagian besar responden memberikan jawaban dengan kriteria baik dan sangat baik. Hal ini dimaknai bahwa setiap penanganan, pengaduan, saran dan masukan, serta tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tidak lanjut telah memberikan solusi terhadap apa yang dikeluhkan oleh masyarakat atau responden. Saat ini pengaduan dilakukan tidak hanya secara manual atau personal tetapi dapat dilakukan melalui media teknologi, seperti email, website atau nomor telepon pengaduan.

9. Unsur Sarana dan Prasarana (U9)

Hasil penilaian masyarakat pada tahun 2022 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,76 dengan kriteria sangat baik terhadap unsur sarana dan prasarana. Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan sarana dan prasarana seperti tempat parkir, kenyamanan ruang pelayanan, sarana kelompok rentan, dan toilet sehingga masyarakat puas pada saat menerima pelayanan.

2.3 TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Berikut adalah bukti tindak lanjut yang didasarkan pada unsur Waktu Pelayanan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) guna meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang ada di Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian PUPR, dalam Tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1 Tindak Lanjut Unsur Waktu Pelayanan Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung

No.	Program/Kegiatan	Target Waktu	Waktu Penyelesaian
1.	Penggunaan aplikasi <i>cycpost</i> untuk mempercepat pembuatan laporan uji sehingga mempersingkat waktu pembuatan laporan	Semester II 2022	<i>Closed</i> 1 Agustus 2022

Kab. Bandung, 11 Januari 2023
Kepala Balai Bahan dan Struktur Bangunan
Gedung



Ferri Eka Putra, S.T., M.D.M
NIP: 198112282005021001

2.3 TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Berikut adalah bukti tindak lanjut yang didasarkan pada unsur Waktu Pelayanan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) guna meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang ada di Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian PUPR, dalam Tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1 Tindak Lanjut Unsur Waktu Pelayanan Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung

No.	Program/Kegiatan	Target Waktu	Waktu Penyelesaian
1.	Penggunaan aplikasi <i>cycpost</i> untuk mempercepat pembuatan laporan uji sehingga mempersingkat waktu pembuatan laporan	Semester II 2022	<i>Closed</i> 1 Agustus 2022

Kab. Bandung, 11 Januari 2023
Kepala Balai Bahan dan Struktur
Bangunan Gedung

Ferri Eka Putra, S.T., M.D.M
NIP: 198112282005021001