

**Laporan Hasil Tindak Lanjut
Pelaksanaan Survei Kepuasan
Masyarakat
Triwulan I Periode 2025**



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA
DIREKTORAT BINA TEKNIK JALAN DAN JEMBATAN
BALAI GEOTEKNIK, TEROWONGAN, DAN STRUKTUR**

Jalan A.H. Nasution No. 264, Kecamatan Arcamanik Kota Bandung, Jawa Barat 40294, Telp. (022) 7834487

Kata Pengantar

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur telah menyusun laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I .

Laporan ini merupakan hasil tindak lanjut dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat bulan Januari sampai dengan Maret tahun 2025 ini dimaksudkan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayan, mengukur efektivitas program dan kebijakan yang telah dilaksanakan, mengetahui harapan dan kebutuhan masyarakat dan menjadi dasar untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu kami mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan laporan.

Bandung, 28 April 2025

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1. Latar Belakang.....	4
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	6
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT.....	9
BAB IV KESIMPULAN	11

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam laporannya, *World Bank* menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut untuk triwulan I sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Geoteknik, Terwongan, dan Struktur periode Triwulan I tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan 1

No	Unsur	Nilai	Mutu Layanan
1	Persyaratan	91,18	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,24	A
3	Waktu Penyelesaian	85,29	A
4	Biaya/Tarif	89,71	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,18	A
6	Kompetensi Pelaksana	89,71	A
7	Perilaku Pelaksana	97,06	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,71	A
9	Sarana dan Prasarana	86,76	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik,

maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 5 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari keempat unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Bulan			Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Maret	
1	Waktu Pelayanan	<p>a. Menginformasikan kembali waktu penyelesaian pengujian yang sesuai dengan standar uji dan hal-hal yang perlu diperhatikan kepada pelanggan.</p> <p>b. Publikasi lewat media sosial terkait waktu layanan.</p>	√	√	√	Bagian Humas
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menginformasikan produk spesifikasi jenis layanan melalui wa, website dan media sosial.	√	√	√	Bagian Humas
3	Kompetesi Pelaksana	Sosialisasi SOP pelayanan pengujian laboratorium BGTS			√	Bagian Laboratorium
4	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melakukan bimbingan dari Ketua Pokja Pelayanan Publik kepada petugas Layanan BGTS			√	Bagian Humas

5	Sarana dan Prasarana	Pengecekan berkala ruang penyaksian pengujian		√		Bagian Laboratorium
---	----------------------	---	--	---	--	--------------------------------

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Menginformasikan kembali waktu penyelesaian pengujian yang sesuai dengan standar uji dan hal-hal yang perlu diperhatikan kepada pelanggan.	Sudah	Waktu layanan sudah dicantumkan di Whatsapp Layanan BGTS		Waktu penyelesaian ini perlu disetujui oleh beberapa <i>stakeholder</i> terkait
2	Menginformasikan produk spesifikasi jenis layanan melalui wa, website dan media sosial.	Sudah	Produk yang diminta pelanggan terdapat di Balai Teknik lain yang masih lingkup Bintekjatan. Sehingga, diarahkan untuk melakukan pengujian di Balai		Tidak ada

			tersebut.		
3	Sosialisasi SOP pelayanan pengujian laboratorium BGTS	Sudah	Ketua tim melakukan sosialisasi kepada Teknisi Laboratorium terkait SOP Layanan pengujian BGTS		Perencanaan pelatihan harus matang
4	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sudah	Ketua Pokja Pelayanan Publik melakukan bimbingan kepada petugas Layanan BGTS		Tidak ada
5	Melakukan pengecekan berkala sarana dan prasarana untuk melakukan penyaksian pengujian yang sesuai dengan prosedur ISO SNI 17025	Sudah	Memfasilitasi CCTV di ruang penyaksian pengujian		Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pelaksanaan tindak lanjut hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut, dapat disimpulkan Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebagai berikut:

1. Waktu pelayanan, tindak lanjut telah dilakukan dengan cara menginformasikan kembali waktu penyelesaian pengujian yang sesuai dengan standar uji kepada pelanggan.
2. Produk spesifikasi jenis pelayanan, tindak lanjut telah dilakukan dengan cara menginformasikan produk spesifikasi jenis layanan melalui whatsapp, website, dan media sosial.
3. Kompetensi pelaksana, tindak lanjut telah dilakukan dengan cara sosialisasi kepada Teknisi Laboratorium terkait SOP Layanan pengujian BGTS oleh Ketua Tim.
4. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, telah dilakukan bimbingan kepada petugas Layanan BGTS oleh Ketua Pokja Pelayanan Publik.
5. Sarana dan Prasarana, telah disediakan ruangan khusus untuk melakukan penyaksian pengujian sesuai dengan prosedur ISO SNI 17025.

Bandung, 28 April 2025
Kepala Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur



Panji Krisna Wardana, S.T., M.T.

NIP. 19740912 199903 1 001