

# Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II 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 II .

Laporan ini merupakan hasil tindak lanjut dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat bulan April sampai dengan Juni 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, 1 Juli 2025

Tim Penyusun

# DAFTAR ISI

|  |          |
|--|----------|
| <b>Kata Pengantar .....</b>                  | <b>2</b> |
| 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 II 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 II 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 II**

| <b>No</b> | <b>Unsur</b>                             | <b>Nilai</b> | <b>Mutu Layanan</b> |
|-----------|--|--------------|---------------------|
| 1         | Persyaratan                              | <b>88,24</b> | <b>A</b>            |
| 2         | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | <b>88,24</b> | <b>A</b>            |
| 3         | Waktu Penyelesaian                       | <b>88,24</b> | <b>A</b>            |
| 4         | Biaya/Tarif                              | <b>89,71</b> | <b>A</b>            |
| 5         | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | <b>91,18</b> | <b>A</b>            |
| 6         | Kompetensi Pelaksana                     | <b>89,71</b> | <b>A</b>            |
| 7         | Perilaku Pelaksana                       | <b>91,18</b> | <b>A</b>            |
| 8         | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <b>92,65</b> | <b>A</b>            |
| 9         | Sarana dan Prasarana                     | <b>91,18</b> | <b>A</b>            |

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    |
|----|--|--|-------|-----|------|---------------------|
|    |  |  | April | Mei | Juni |                     |
| 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 |  | √ |  | <b>Bagian<br/>Laboratorium</b> |
|---|----------------------|---|--|---|--|--------------------------------|

### 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, 23 Juni 2025  
Kepala Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur



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

NIP. 19740912 199903 1 001