

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Triwulan III Periode 2024**



**Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur**

**Direktorat Jenderal Bina Marga**

**2024**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **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 III 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 2024 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**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	3,65	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,59	A
3	Waktu Penyelesaian	3,41	B
4	Biaya/Tarif	3,65	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,59	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,65	A
7	Perilaku Pelaksana	3,76	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,65	A
9	Sarana dan Prasarana	3,59	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 4 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**

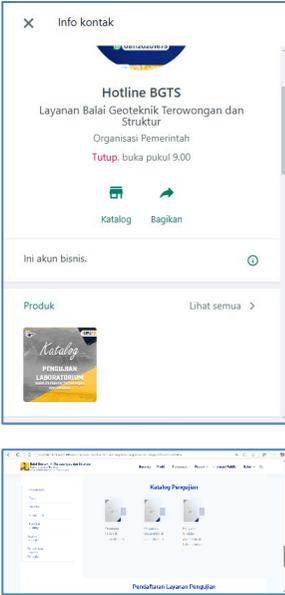
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Bulan			Penanggung Jawab
			Jul	Agu	Sep	
1	Waktu Pelayanan	<p>a. Menginformasikan kembali waktu penyelesaian pengujian yang sesuai dengan standar uji dan hal-hal yang perlu diperhatikan kepada pelanggan.</p> <p>b. Publikasi lewat media sosial terkait waktu layanan.</p>	√	√	√	Bagian Humas
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur akan dibuat tampilannya menjadi lebih mudah dibaca sehingga tidak sesulit sebelumnya	√			Bagian Humas
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Menginformasikan produk spesifikasi jenis layanan melalui wa, website dan media sosial.	√	√	√	Bagian Humas
4	Sarana dan Prasarana	Memfasilitasi ruang penyaksian pengujian	√	√	√	Bagian Humas dan 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 website SITAJI		Waktu penyelesaian ini perlu disetujui oleh beberapa <i>stakeholder</i> terkait
2	Prosedur akan dibuat tampilannya menjadi lebih mudah dibaca sehingga tidak sesulit sebelumnya	Sudah	Prosedur dibuat menjadi tampilan bagan supaya lebih mudah dimengerti		Perlu koordinasi dengan <i>stakeholder</i> terkait

<p>3</p>	<p>Menginformasikan produk spesifikasi jenis layanan melalui wa, website dan media sosial.</p>	<p>Sudah</p>	<p>Publikasi atau mengunggah katalog jenis layanan di wa, dan website.</p>		<p>Tidak ada</p>
<p>4</p>	<p>Menyediakan sarana dan prasarana untuk melakukan penyaksian pengujian yang sesuai dengan prosedur ISO SNI 17025</p>	<p>Sudah</p>	<p>Memfasilitasi ruang penyaksian pengujian</p>		<p>Fasilitas ruang penyaksian membutuhkan renovasi ruangan untuk memenuhi persyaratan</p>

## **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. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, tindak lanjut telah dilakukan dengan membuat tampilan prosedur menjadi lebih mudah dibaca sehingga tidak sesulit sebelumnya.
3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, tindak lanjut telah dilakukan dengan cara menginformasikan produk spesifikasi jenis layanan melalui wa, website dan media sosial.
4. Sarana dan Prasarana, telah disediakan ruangan khusus untuk melakukan penyaksian pengujian yang sesuai dengan SOP tentang penyaksian pengujian yang telah disusun oleh bagian laboratoriu dengan mengacu pada ISO 17025:2017.

Bandung, Oktober 2024

**Kepala Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur**



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

NIP. 19740912 199903 1 001