

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
KEGIATAN LAYANAN INFORMASI
BALAI GEOTEKNIK, TEROWONGAN, DAN STRUKTUR
DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA**



TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami sampaikan kepada Tuhan YME Allah SWT, yang dengan limpah karunia-Nya, memungkinkan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi Publik Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur Tahun 2024 berjalan lancar. Keberhasilan ini merupakan bukti komitmen kami sebagai Badan Publik dalam memenuhi kewajiban yang diamanatkan oleh UU No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Menteri PUPR Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik.

Sebagai Bagian dari kewajiban kami sebagai Pelaksana Teknis, Laporan Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi Publik memberikan gambaran mengenai pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi PPID di Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat pada Tahun Anggaran 2024. Kami menyadari bahwa tanggung jawab ini bukanlah suatu hal yang mudah, namun kami berharap upaya kami dapat menjadi motivasi bagi seluruh tim untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas pengelolaan informasi publik di masa yang akan datang.

Dalam konteks penyelenggaraan kegiatan, kami ingin menyampaikan apresiasi sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan. Keterlibatan dan dukungan ini sangat berarti dalam kelancaran penyusunan laporan ini. Meskipun kami menyadari bahwa masih ada ruang untuk perbaikan di berbagai aspek, namun kami mengundang kritik, saran, dan masukan yang membangun dari berbagai pihak guna meningkatkan kualitas layanan informasi di Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur.

Kami menyadari bahwa kolaborasi dan partisipasi aktif dari semua pihak menjadi kunci keberhasilan dalam menciptakan pelayanan informasi publik yang lebih baik di lembaga kami. Terima kasih atas kontribusi dan dukungan yang telah diberikan, dan kami berkomitmen untuk terus bekerja keras demi mewujudkan pelayanan informasi yang transparan, efisien, dan berkualitas. Semoga kerjasama yang baik ini dapat terus berlanjut untuk masa depan yang lebih baik

Bandung, 06 Januari 2025

Kepala Balai

Geoteknik, Terowongan, dan Struktur



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

NIP. 197409121999031001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB 1 PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Maksud dan Tujuan	4
1.3 Dasar Hukum	4
BAB 2 PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	6
2.1 Kebijakan Internal Terkait dengan Implementasi UU KIP	6
2.2 Kegiatan Internal Terkait dengan Implementasi UU KIP	7
2.3 Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik	7
2.4 Rekapitulasi Pengelolaan Informasi Publik	9
2.5 Kondisi Layanan Informasi Publik	10
2.6 Upaya Layanan Informasi Publik	13
2.7 Survei Layanan Informasi Publik	14
BAB 3 KENDALA EKSTERNAL DAN INTERNAL PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK	17
BAB 4 REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT LAYANAN INFORMASI PUBLIK	18
BAB 5 PENUTUP	19

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjadi landasan utama yang menjamin hak warga negara untuk memperoleh informasi dan menetapkan kewajiban bagi setiap lembaga publik untuk memberikan pelayanan informasi. Hal ini diwujudkan melalui peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). UU tersebut tidak hanya menekankan pemberian informasi yang diminta, tetapi juga memberikan mandat kepada setiap badan publik untuk mengembangkan sistem pengelolaan informasi dan dokumentasi. Sistem ini diharapkan dapat memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat dengan prinsip cepat, mudah, dan berbiaya murah.

Dengan membuka akses informasi, diharapkan masyarakat dapat mengakses informasi mengenai rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, proses pengambilan keputusan publik, serta alasan di balik suatu keputusan publik. Keterbukaan informasi bukan hanya merupakan dorongan bagi partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan, tetapi juga sebagai upaya nyata untuk menciptakan penyelenggaraan negara yang baik, transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) turut mengambil langkah konkrit dalam mendukung keterbukaan informasi publik. Keputusan Menteri PUPR Nomor 987/KPTS/M/2021 menjadi landasan hukum bagi penyelenggaraan layanan informasi publik di Kementerian PUPR. Peraturan ini menggantikan Keputusan Menteri PUPR Nomor 674/KPTS/M/2015 dan memperbarui organisasi serta penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Kementerian PUPR.

Pada tahun 2017, Kementerian PUPR menetapkan Daftar Informasi Yang Wajib Disediakan dan Diumumkan di Kementerian PUPR, serta Daftar Informasi yang Dikecualikan. Langkah ini diambil untuk memastikan adanya pedoman yang jelas terkait informasi yang harus disediakan dan informasi yang dapat dikecualikan, dengan harapan dapat mendukung terwujudnya keterbukaan informasi publik di seluruh unit organisasi dan balai-balai di lingkungan Kementerian PUPR.

Tahun 2019 menjadi tonggak penting dengan diterbitkannya Surat Edaran Sekretaris Jenderal PUPR Nomor 04/SE/SJ/2019 yang memberikan pedoman penyelenggaraan layanan informasi publik di Kementerian PUPR. Selanjutnya, Direktorat Jenderal Bina Marga pada tahun 2021 mengeluarkan SOP/UPM/DJBM/144 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Direktorat Jenderal Bina Marga. Sebagai implementasi lebih lanjut, Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur menetapkan Tim Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) melalui Surat Keputusan Kepala Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur No 07/KPTS/Bb36/2024. Semua upaya ini menunjukkan komitmen dalam menciptakan pelayanan informasi publik yang berkualitas dan sesuai dengan prinsip-prinsip keterbukaan.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari monitoring dan evaluasi kegiatan layanan informasi publik adalah untuk secara sistematis dan berkelanjutan memantau serta mengevaluasi proses, kualitas, dan dampak dari penyediaan informasi publik yang disediakan oleh Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur (BGTS) memenuhi standar kualitas, transparansi, dan responsivitas yang diharapkan oleh masyarakat.

Tujuan Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Layanan Informasi Publik adalah untuk:

- Menilai dan meningkatkan kualitas informasi yang disediakan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, akurat, terkini, dan mudah dipahami.
- Memantau proses pemberian informasi untuk menjamin transparansi dalam pengelolaan dan distribusi informasi publik.
- Menyediakan akuntabilitas terhadap penggunaan sumber daya dan kepatuhan terhadap regulasi terkait.
- Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik.
- Mengidentifikasi area perbaikan berdasarkan umpan balik pengguna untuk meningkatkan kepuasan.
- Menilai efektivitas proses penyediaan informasi dan mencari cara untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan.
- Memastikan bahwa sumber daya yang digunakan sejalan dengan hasil yang diharapkan.

- Mengidentifikasi potensi perbaikan dan menyusun rencana tindakan untuk mengatasi kelemahan yang teridentifikasi.

1.3 Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 4) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara.
- 5) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2020 tentang Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
- 6) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik.
- 7) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pekerjaan dan Perumahan Rakyat sebagaimana telah diubah pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 26 Tahun 2020.
- 8) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik
- 9) Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 1080/KPTS/M/2020 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dari dan Dalam Jabatan Administrasi di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
- 10) Keputusan Direktur Jendral Bina Marga No 73/KPTS/Db/2020 tentang unit pelayanan Informasi Publik Direktorat Jendral Bina Marga

PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

2.1 Kebijakan Internal Terkait dengan Implementasi UU KIP

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) telah melakukan penajaman dan pemperayaan informasi pada 4 (empat) klasifikasi informasi di lingkungan PUPR. Langkah ini merupakan upaya untuk meningkatkan transparansi dan keterbukaan informasi publik sebagai mana dalam Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama Nomor:01/KPTS/PPID/2021 tentang Pemutakhiran Daftar Informasi Yang Wajib Disediakan dan Diumumkan di Kementerian PUPR tahun 2021 dan Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama Nomor: 02/KPTS/PPID/2021. Klasifikasi tersebut, yang telah disusun sejak tahun 2015 dan diperbarui pada tahun 2021, mencakup:

- 1) Informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala: Termasuk informasi yang secara rutin diperbarui dan diumumkan dalam periode tertentu, memberikan akses kepada publik terkait perkembangan dan kegiatan yang berkala.
- 2) Informasi publik yang wajib diumumkan secara serta merta: Melibatkan informasi yang harus segera diumumkan tanpa menunggu jadwal tertentu, sehingga memberikan akses cepat kepada publik terhadap informasi yang penting dan mendesak.
- 3) Informasi publik yang wajib tersedia setiap saat: Merupakan informasi yang harus selalu tersedia dan dapat diakses oleh publik kapan pun dibutuhkan, mengenai aspek-aspek tertentu yang memerlukan kejelasan sepanjang waktu.
- 4) Informasi publik yang dikecualikan: Merupakan informasi yang dikecualikan dari publikasi, berdasarkan pertimbangan tertentu seperti keamanan nasional, privasi, atau alasan-alasan lain yang diatur dalam perundang-undangan.

Seiring dengan peningkatan klasifikasi informasi, Kementerian PUPR juga secara aktif melakukan sosialisasi terkait Keputusan Menteri PUPR Nomor 987/KPTS/M/2021 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian PUPR. Ini adalah langkah strategis untuk memastikan pemahaman dan implementasi yang tepat terkait tugas dan tanggung jawab PPID di seluruh lingkungan Kementerian.

Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur sebagai bagian dari upaya penguatan PPID, telah menetapkan Tim Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) melalui Surat

Keputusan Kepala Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur No. 07/KPTS/Bb.36/2024. Tim ini bertugas dalam penyediaan, pengumpulan, pendokumentasian, dan penyampaian informasi publik secara cepat, akurat, dan mudah. Layanan informasi yang diberikan mencakup berbagai aspek, seperti pelayanan informasi layanan, data, alat uji, dan keteknisan, dengan tujuan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara efisien dan efektif.

2.2 Kegiatan Internal Terkait dengan Implementasi UU KIP

Pada Tahun 2024, dari bulan Januari hingga Desember, Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur telah melaksanakan berbagai kegiatan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan dan pengelolaan informasi publik. Berikut adalah uraian kegiatan yang dilakukan:

- 1) Implementasi Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur: Informasi kegiatan Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur disampaikan secara daring kepada masyarakat melalui website resmi dan media sosial resmi Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur, termasuk akun Instagram dan channel YouTube.
- 2) *Upload* Informasi Publik melalui e-PPID Kementerian PUPR: Penyediaan informasi publik secara elektronik melalui e-PPID Kementerian PUPR, memastikan aksesibilitas dan keterbukaan informasi kepada publik melalui platform resmi.
- 3) Respon Terhadap Pertanyaan Masyarakat melalui Live Chat WhatsApp BGTS: Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur merespons pertanyaan masyarakat yang masuk melalui live chat WhatsApp BGTS, memberikan layanan interaktif dan responsif terhadap kebutuhan informasi publik.
- 4) Pemantauan dan Evaluasi Berkala: Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan informasi publik. Tujuannya adalah memastikan bahwa pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan harapan dan standar yang telah ditetapkan.

2.3 Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik

a. Permintaan Informasi

Data jumlah pemohon informasi di BGTS pada tahun 2024 dari bulan Januari sampai Desember 2024 terdapat 171 permohonan layanan permohonan yang terdistribusi dalam 1 individu, 10 instansi pemerintah pusat, 10 instansi pemerintah daerah, 147 instansi swasta dan 3 institusi perguruan tinggi, data dapat dilihat pada tabel 1, 2 dan 3.

Permintaan dilakukan melalui beberapa media seperti TNDE Kementerian PUPR, datang langsung, email, WA live chat dan instagram, serta dapat diselesaikan dalam waktu 3 hari kerja.

Tabel 1 Rekapitulasi pemohon layanan informasi

No	Pemohon	Jumlah
1	Individu	1
2	Instansi Pemerintah Pusat	10
3	Instansi Pemerintah Daerah	10
4	Instansi Swasta	147
5	Institusi Perguruan Tinggi	3
6	Lembaga	0
Total Pemohon		171

Tabel 2 Rekapitulasi jenis layanan informasi yang diminta

No	Bulan	Informasi			
		Layanan	Data	Alat Uji	Keteknisan
1	Januari	23	0	1	0
2	Februari	13	0	0	0
3	Maret	12	1	0	0
4	April	13	0	0	0
5	Mei	18	0	0	0
6	Juni	40	0	0	0
7	Juli	16	0	0	0
8	Agustus	15	0	0	2
9	September	10	0	0	0
10	Oktober	10	0	0	0
11	November	5	0	0	0
12	Desember	6	0	0	0

Tabel 3 Rekapitulasi media yang digunakan dan status permohonan

No	Media yang Digunakan	Status Permohonan	Jumlah Pemohon	Rata-Rata Waktu
1	Datang Langsung	Dipenuhi	28	3 hari kerja
		Ditolak		
		Diproses		
2	Email	Dipenuhi	12	3 hari kerja
		Ditolak		
		Diproses		
		Dipenuhi	10	3 hari kerja

3	TNDE	Ditolak		
		Diproses		
4	WA Live Chat	Dipenuhi	48	3 hari kerja
		Ditolak		
		Diproses		
5	Instagram	Dipenuhi	2	3 hari kerja
		Ditolak		
		Diproses		
TOTAL		Dipenuhi	171	3 hari kerja
		Ditolak		
		Diproses		
TOTAL KESELURUHAN			171	

b. Layanan Pengaduan

Mengenai layanan pengaduan, Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur telah membuka kanal pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengaduan langsung merujuk pada mekanisme di mana pelapor mengunjungi langsung kantor BGTS untuk menyampaikan keluhannya. Di sisi lain, pengaduan tidak langsung dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada BGTS, melalui email, Instagram, dan WhatsApp Live Chat.

Demi mempermudah proses pengaduan, kami juga telah menyiapkan formulir *Google* yang dapat diakses melalui Instagram dengan menggunakan fitur *Linktree* sebagai inovasi untuk mendapatkan umpan balik. Langkah ini diambil sebagai upaya untuk meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi. Selama tahun 2024, tidak terdapat laporan pengaduan yang diterima dari masyarakat Jumlah Sengketa Informasi (keberatan, mediasi, ajudikasi, PTUN).

c. Jumlah Sengketa Informasi (keberatan, mediasi, ajudikasi, PTUN)

Pada Tahun 2024, BGTS tidak menerima sengketa informasi publik.

2.4 Rekapitulasi Pengelolaan Informasi Publik

Dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan informasi publik, Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur telah resmi mendaftar sebagai entitas Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di e-PPID Kementerian. Untuk mendukung pelaksanaan tersebut, BGTS telah

menambah atau merekrut petugas khusus layanan untuk melaksanakan peran sebagai pengelola layanan informasi.

Pada tahap ini, BGTS sedang aktif melakukan pengklasifikasian informasi sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Proses ini mencakup klasifikasi informasi menjadi kategori informasi berkala, informasi setiap saat, dan informasi serta merta. Selain itu, BGTS juga merinci daftar informasi yang dikecualikan, mengacu pada standar yang telah ditetapkan oleh PPID Utama dengan penyesuaian sesuai dengan ruang lingkup pelaksanaan kerja di bidang Bina Marga.

2.5 Kondisi Layanan Informasi Publik

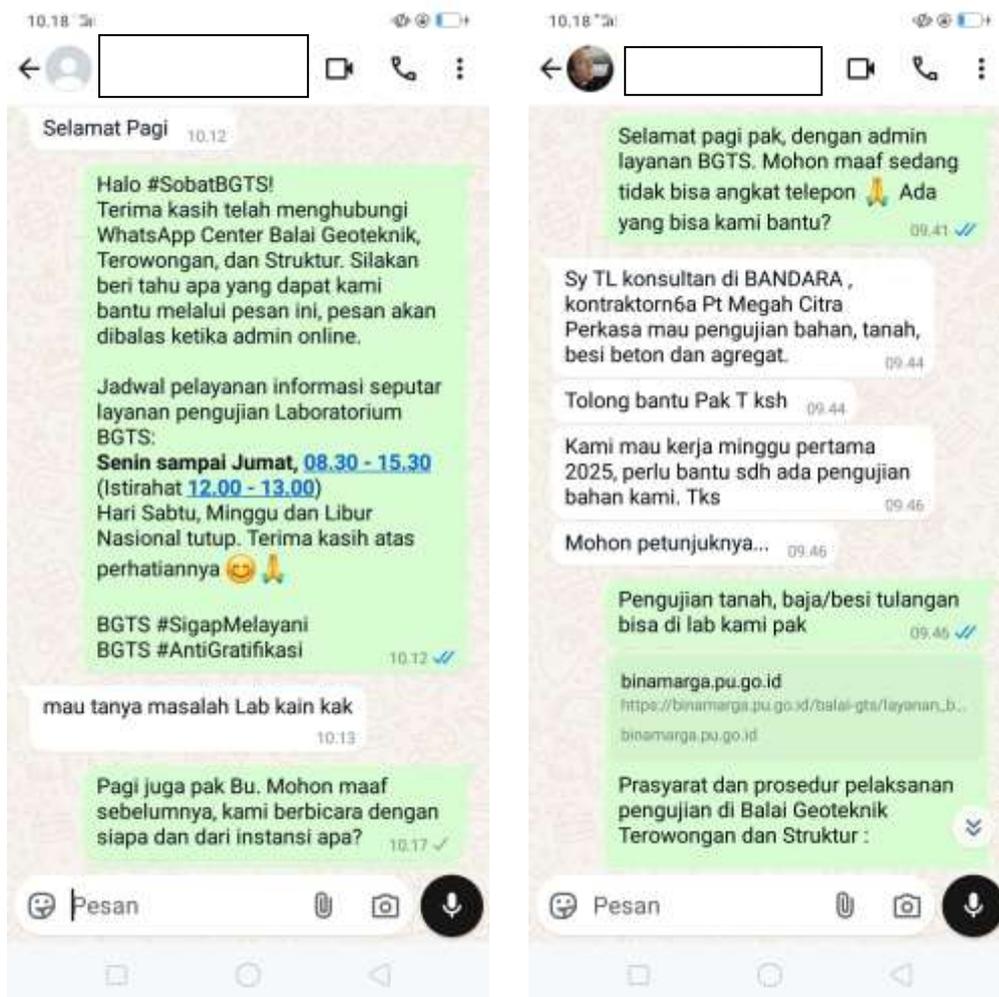
Saat ini, Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur telah melengkapi fasilitasnya dengan Ruang Pelayanan Terpadu. Ruang ini berperan sebagai pusat informasi publik, tempat konsultasi, dan penanganan pengaduan bagi masyarakat. Ruang Pelayanan Terpadu ini diperkuat dengan keberadaan satu personel pegawai yang bertanggung jawab untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan, dengan jam operasional yang sesuai dengan waktu kerja kantor.



Gambar 1 Sarana dan prasarana pendukung pelayanan informasi publik

Untuk sarana dan prasarana yang digunakan dalam mendukung kelancaran pelayanan informasi publik di lingkungan BGTS (Gambar 1) antara lain:

1. Ruang Pelayanan Terpadu;
2. Ruang Konsultasi;
3. Musola;
4. Toilet;
5. Toilet disabilitas
6. Informasi Media Cetak;
7. Tempat parkir beserta *Ramp Lobby* untuk Pengguna Kursi Roda;
8. Ruang Laktasi dan Ruang Bermain anak;
9. Informasi Digital (Televisi);
10. Pelayanan Informasi Secara *Online*:
 - Live Chat melalui WhatsApp di 0811-2020-1675;

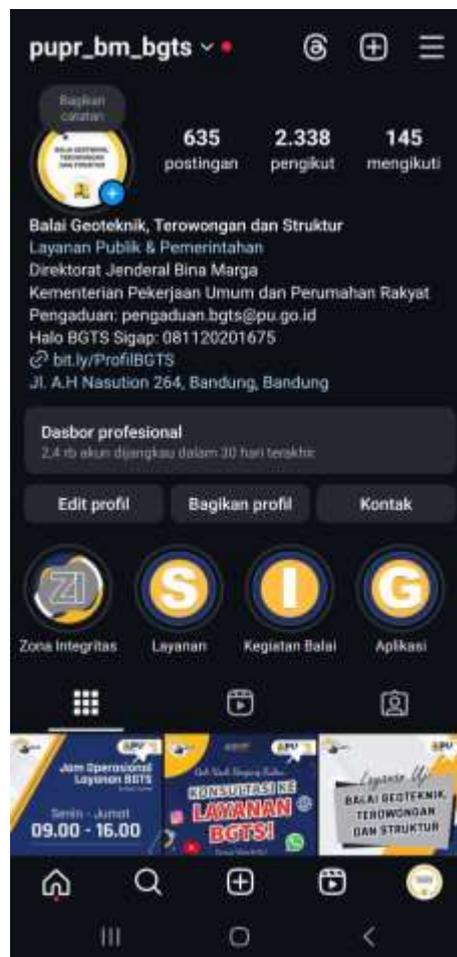


Gambar 2 Tampilan Live Chat WhatsApp Business

- Informasi melalui media sosial (Instagram @pupr_bm_BGTS, Youtube pupr_bm_bgts).
a) Instagram

Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur (BGTS) telah membangun keberadaan resmi di platform Instagram sejak tahun 2021 dengan akun @pupr_bm_bgts, yang telah berhasil mendapatkan lebih dari 2.338 pengikut. BGTS turut meningkatkan interaksi dan keterlibatan dengan pengikut melalui penggunaan *Linktree*, sebuah alat yang memungkinkan penambahan tautan-tautan penting untuk mempermudah akses informasi.

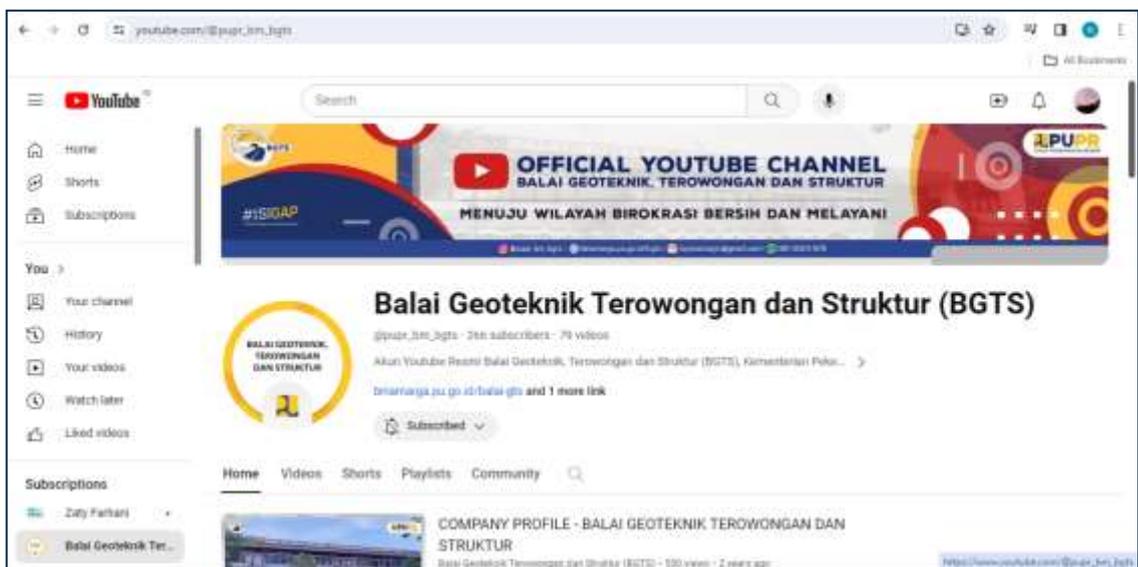
Linktree BGTS menyediakan tautan-tautan menuju layanan WhatsApp Live Chat, saluran YouTube, dan kanal pengaduan. Inisiatif ini diambil sebagai langkah strategis untuk memberikan akses yang lebih mudah dan menyeluruh kepada pengguna Instagram, memastikan ketersediaan informasi yang relevan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan BGTS.



Gambar 3 Tampilan akun IG BGTS dan *linktree*-nya

b) Youtube Channel

Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur (BGTS) telah membuka saluran YouTube dengan akun yang sama, yaitu @pupr_bm_bgts. Keputusan ini diambil dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam melakukan pencarian konten dan informasi terkait BGTS. Dengan memiliki kehadiran di platform YouTube, BGTS dapat menyajikan materi-materi berupa video, presentasi, atau informasi visual lainnya kepada masyarakat, memperluas cakupan komunikasi dan memberikan alternatif pengalaman bagi pengguna yang lebih suka menonton konten audiovisual.



Gambar 4 Tampilan halaman *youtube* BGTS

2.6 Upaya Inovasi Pelayanan Informasi Publik

Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur (BGTS) telah berkomitmen untuk meningkatkan kemudahan akses informasi bagi pemohon dengan melakukan inovasi layanan dari manual ke media digital. Inovasi tersebut diarahkan untuk memenuhi tuntutan perkembangan era digitalisasi, dengan fokus pada kemudahan, efektivitas, dan efisiensi, sehingga mampu memangkas waktu proses layanan. Beberapa inovasi layanan yang telah diimplementasikan di BGTS melibatkan:

- 1) **SOP Layanan yang Transparan:** BGTS telah mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan yang transparan. Hal ini bertujuan untuk memberikan pedoman yang jelas dan transparan mengenai proses layanan, sehingga pemohon dapat dengan mudah memahami langkah-langkah yang harus diikuti.

- 2) **WhatsApp Business BGTS sebagai Fasilitas Live Chat:** BGTS menyediakan layanan live chat melalui WhatsApp Business sebagai upaya meningkatkan interaktivitas. Dengan adanya fasilitas ini, pemohon dapat berkomunikasi secara langsung dan mendapatkan respons cepat terkait pertanyaan atau kebutuhan informasi.
- 3) **Media Sosial Sebagai Sarana Informasi dan Pengaduan:** Penggunaan media sosial, seperti Instagram, oleh Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur menjadi sarana efektif untuk menyampaikan informasi terkini mengenai kegiatan dan juga memberikan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan informasi dan pengaduan. Dengan memanfaatkan platform ini, BGTS dapat berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat, mempercepat penyebaran informasi, dan merespon masukan dari pemohon
- 4) **Peningkatan Kompetensi Jurnalistik Petugas Pelayanan.** Selama periode bulan Januari sampai dengan Maret 2024 BGTS telah meningkatkan kompetensi di bidang hubungan masyarakat. Pelatihan kompetensi yang telah diikuti oleh petugas layanan adalah Agenda Setting Kementerian PUPR via Zoom.



Gambar 5 Dokumentasi Materi Agenda Setting

- 5) Selama periode bulan April sampai dengan Juni 2024 BGTS telah meningkatkan kompetensi di bidang hubungan masyarakat. Pelatihan kompetensi yang telah diikuti oleh petugas layanan adalah Agenda Setting Kementerian PUPR via Zoom.



Gambar 5 Dokumentasi Materi *Agenda Setting*

- 6) Selama periode bulan Juli sampai dengan September 2024 BGTS telah meningkatkan kompetensi di bidang hubungan masyarakat. Pelatihan kompetensi yang telah diikuti oleh petugas layanan adalah *Agenda Setting* Kementerian PUPR via Zoom.



Gambar 1 Materi *Agenda Setting* Juli





Gambar 2 Materi *Agenda Setting*



Gambar 3 Dokumentasi Materi *Agenda Setting*

- 1) Peningkatan Kompetensi Media Sosial Petugas Pelayanan. Selama periode bulan Juli sampai dengan September 2024 BGTS telah meningkatkan kompetensi di bidang hubungan masyarakat. Pelatihan kompetensi yang telah diikuti oleh petugas layanan adalah Workshop Penguasaan Konten Kreatif: *Stay Ahead of The Trend*.



Gambar 4 Dokumentasi Pelaksanaan Workshop Media Sosial



Gambar 5 Dokumentasi Pelaksanaan Sosialisasi dengan Pihak Eksternal

- 1) Selama periode bulan Oktober sampai dengan Desember 2024 BGTS telah meningkatkan kompetensi di bidang hubungan masyarakat. Pelatihan kompetensi yang telah diikuti oleh petugas layanan adalah Membuat Strategi Komunikasi yang Efektif dan Terarah Kementerian PUPR via Zoom.



Gambar 5 Dokumentasi Materi Pelatihan

- 2) **Inovasi Sistem Manajemen Tracking Pengujian.** Pengembangan Aplikasi Sistem Manajemen Tracking Pengujian (SITAJI). Pada Bulan Agustus 2023 telah meluncurkan sistem Manajemen Tracking Pengujian. Dengan implementasi Sistem Manajemen Tracking Pengujian, diharapkan BGTS dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, menciptakan inovasi pelayanan yang sesuai dengan regulasi pemerintah, dan memberikan dampak positif terhadap kualitas dan keamanan infrastruktur yang dihasilkan. Aplikasi SITAJI sudah digunakan oleh beberapa pelanggan dan akan dikembangkan lagi supaya dapat digunakan dengan lancar.

#	No. Permohonan	Tanggal	Nama Perusahaan	Perihal	Status
Aksi	0019/9019/12/2024	27-12-2024	PT Bukit Lings Industries	Perubahan notifikasi email	Pembuatan Jadwal & RAB
Aksi	0017/9019/12/2024	24-12-2024	PT. Mega Citra Pratama	Permohonan Pengujian Material	Permohonan Pengujian
Aksi	0018/9019/12/2024	24-12-2024	ARS	tes perubahan lagi	Pembuatan Jadwal & RAB
Aksi	0016/9019/12/2024	23-12-2024	ARS	Surat Baru	Permohonan Pengujian Ditolak
Aksi	0014/9019/12/2024	23-12-2024	ARS	#####	Permohonan Pengujian Ditolak
Aksi	0013/9019/12/2024	20-12-2024	ARS	Surat Permohonan Pengujian	Pembuatan Jadwal & RAB
Aksi	0033/9019/12/2024	20-12-2024	Banama Bangun Pasada	Permohonan pengujian Raxural	Permohonan Pengujian
Aksi	0011/9019/12/2024	17-12-2024	BPPW Sukawesi Tengah	Permohonan Pengujian Geome...	Pengembalian FPL
Aksi	0030/9019/12/2024	13-12-2024	PT. Cipta Hidayata	Permohonan Uji Tank	Permohonan Pengujian
Aksi	0009/9019/12/2024	13-12-2024	PT. Geotore Indonesia	Permohonan uji Test Material Pt...	Pembuatan Jadwal & RAB
Aksi	0008/9019/12/2024	8-12-2024	PT MULTIBANGUN BEKATAMA PATRA	pengujian geogrid uniaxial	Pengembalian FPL

Gambar 6 Permohonan Uji yang masuk

2.7 Survey Layanan Informasi Publik

Survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik merupakan alat untuk mendapatkan masukan mengenai kualitas pelayanan, sehingga perbaikan dapat dilakukan berdasarkan umpan balik dari pengguna. Melalui survei ini, pengelola dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang dinilai lemah oleh pengguna dan meningkatkan kualitas pelayanan. Survei kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan Google Form sebagai instrumen untuk mengumpulkan data secara online, memastikan hasil survei diperoleh dalam bentuk yang sistematis dan terstruktur.

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, mencakup 9 unsur yang terdiri dari:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- 3) Waktu pelayanan
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 9) Sarana dan prasarana

Di tahun 2024, Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur mengevaluasi kepuasan masyarakat melalui pelaksanaan survei layanan informasi. Analisis data ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan mendalam terkait kualitas pelayanan dan sekaligus mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi yang telah diberikan oleh Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur. Hasil survei ini mencerminkan tanggapan dan penilaian masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan informasi yang disediakan oleh lembaga selama periode tersebut mengalami peningkatan dari **puas menjadi sangat puas**. Secara rinci, ringkasan hasil survei dari sejumlah unsur penilaian, dapat ditemukan pada tabel yang dipresentasikan di bawah ini. Dari table terlihat bahwa, dari 9 parameter yang ditanyakan kepada responden terlihat bahwa hampir semua responden menjawab puas atau layanan yang diberikan BGTS, kecuali untuk parameter ketepatan waktu dan kesesuaian tarif. Namun demikian dengan seiringnya waktu dan upaya perbaikan yang telah dilakukan oleh BGTS, Tingkat kepuasan pada kedua parameter tersebut mengalami

peningkatan menjadi Sangat Puas. Hal ini menunjukkan bahwa Upaya-upaya perbaikan yang telah dilakukan oleh BGTS mengalami hasil yang signifikan.

Tabel 4 Tingkat Kepuasan Pelayanan Informasi Publik

No	Parameter/Kriteria	Jawaban Responden			
		TW-01	TW-02	TW-03	TW-04
1	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan dalam pelayanan pengujian BGTS	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
2	Prosedur pelayanan pengujian BGTS yang diberikan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
3	Ketepatan waktu pelayanan pengujian BGTS	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
4	Kesesuaian biaya/tarif dengan peraturan yang berlaku	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
5	Kualitas / mutu hasil pengujian yang diterima	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
6	Kemampuan pelaksana pengujian sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
7	Kesopanan dan keramahan yang diberikan oleh petugas pelayanan pengujian BGTS	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
8	Kesanggupan dan kewajiban dalam memberikan pelayanan pengujian sesuai dengan standar pelayanan BGTS	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
9	Kecepatan dalam menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan dari pelanggan pengujian BGTS	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas

BAB 3

KENDALA EKSTERNAL DAN INTERNAL PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pelaksanaan kegiatan layanan informasi publik di lingkungan Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur selama tahun 2024 menunjukkan adanya kebutuhan akan perbaikan dan peningkatan. Beberapa kendala, baik eksternal maupun internal, turut memengaruhi pelaksanaan layanan tersebut. Kendala-kendala tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

Tabel 5 Kendala Eksternal dan Internal Pelayanan Informasi Publik

No.	Jenis Kendala		Ket.
	Eksternal	Internal	
1	Keberadaan PPID Balai Geoteknik, Terowongan dan Struktur (BGTS) di Luar Susunan Keanggotaan PPID Direktorat Jenderal Bina Marga.	Dalam upaya meningkatkan layanan pengujian laboratorium, tim layanan BGTS sudah membuat aplikasi layanan yang diberi nama SITAJI (Sistem Tracking Layanan Pengujian), namun demikian aplikasi ini masih memiliki kendala yang butuh perbaikan. Oleh karena itu, kinerja dari aplikasi ini belum dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.	
2	Konsumen Tidak Mengikuti Prosedur Layanan yang Ada	Layanan informasi publik terkait permintaan data berbentuk jurnal dan pedoman tidak terstruktur sehingga membutuhkan koordinasi yang cukup lama.	

BAB 4

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan informasi publik yang diberikan oleh Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur kepada masyarakat, sejumlah rekomendasi dan rencana tindak lanjut telah diidentifikasi sebagai berikut:

Tabel 6 Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Informasi Publik

No.	Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut		Ket.
	Eksternal	Internal	
1	Terus menyelenggarakan pelatihan khusus untuk anggota PPID terkait kebijakan, prosedur, dan etika dalam pengelolaan informasi publik.	Sistem Tracking Layanan Pengujian (SITAJI) BGTS sudah disosialisasikan dan digunakan oleh beberapa pelanggan. Namun demikian, dari hasil uji coba dengan beberapa jumlah pelanggan masih ditemukan beberapa kendala yang harus diperbaiki. Oleh karena itu, tim layanan BGTS akan terus mengoptimalkan kinerja dari SITAJI dengan melakukan perbaikan-perbaikan teknis yang dilakukan oleh tim ahli IT.	
2		Terus meningkatkan sistem pelaporan kegiatan layanan informasi publik dengan memanfaatkan teknologi informasi yang efisien.	
3		Tetap melakukan evaluasi rutin terhadap implementasi rekomendasi untuk memastikan efektivitas dan perbaikan berkelanjutan. Tetap mendorong adanya mekanisme umpan balik dari masyarakat terkait pelayanan informasi publik guna terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan.	

PENUTUP

Dengan tercapainya tahap akhir dalam laporan monitoring dan evaluasi, beberapa kesimpulan signifikan dapat diambil mengenai kinerja layanan informasi publik di Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur:

- Peningkatan Kompetensi: Pelatihan dan workshop yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensi petugas layanan informasi publik telah memberikan dampak positif, menjadi dasar yang kuat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- Perbaikan Kualitas Layanan: Hasil evaluasi menunjukkan adanya perbaikan signifikan dalam kualitas layanan informasi publik, berkat peningkatan kompetensi petugas dan perbaikan sistem pelaporan serta survei kepuasan masyarakat.