



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT  
DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA  
BALAI BESAR PELAKSANAAN JALAN NASIONAL JAWA TENGAH – DI. YOGYAKARTA

# LAPORAN IMPLEMENTASI KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2021

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)  
BALAI BESAR PELAKSANAAN JALAN NASIONAL JAWA TENGAH – DI.YOGYAKARTA**

**SEKRETARIAT PPID BBPJN JAWA TENGAH – DI.YOGYAKARTA**

**Alamat: Jl. Soekarno – Hatta KM 26, Karangjati, Kabupaten Semarang, 50552**

**Email: [ppid.bbnpjatengdiy@pu.go.id](mailto:ppid.bbnpjatengdiy@pu.go.id)**

**Telp (0298) 6023333, Fax (0298) 6023033**



# KATA PENGANTAR

---

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia dan hidayah-Nya sehingga Laporan Implementasi Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di Pelaksana PPID Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI.Yogyakarta Tahun Anggaran 2021 dapat tersusun dengan baik.

Pembuatan laporan ini merupakan wujud Kewajiban Badan Publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Laporan ini berisi informasi tentang pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI.Yogyakarta Tahun Anggaran 2021.

Dalam pelaksanaan kegiatan PPID Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI.Yogyakarta Tahun Anggaran 2021 tidak terlepas dari bantuan dan kerjasama berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak terkait baik di lingkungan PPK dan Satuan Kerja di Lingkungan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI.Yogyakarta serta PPID Pelaksana Ditjen Bina Marga dan PPID Utama Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang telah memberikan pembinaan kepada PPID Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI.Yogyakarta .

Kami menyadari pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik di Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI.Yogyakarta Tahun Anggaran 2021 perlu ditingkatkan baik dari segi sarana prasarana maupun sistem pelayanan. Untuk itu kami mohon masukan dari semua pihak untuk pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik PPID di Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI.Yogyakarta ke depan.

Semarang, Januari 2022

**PPID Pelaksana BBPJJN JATENG-DIY**

# BAB I

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (selanjutnya disebut UU KIP) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dan menerapkan nilai “Pelayanan” dari 10 (sepuluh) nilai – nilai Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yaitu Rasional, Kerjasama Tim, Inovasi, Efisiensi dan Efektivitas, Responsif, Kemitraan, Bekerja Keras, Bergerak Cepat, dan Bertindak Tepat, maka Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat menindaklanjutinya dengan beberapa aksi nyata demi terwujudnya pelayanan informasi kepada stakeholders. Implementasi undang-undang tersebut juga sebagai upaya dalam mewujudkan organisasi publik yang lebih transparan dan akuntabel, sebagai bagian dari upaya meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bersih (*clean governance*).

Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian PUPR yang dibentuk pada tahun 2016 dan mulai efektif beroperasi di tahun 2017 dengan wilayah kerja penanganan jalan nasional Provinsi Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta. Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta sebelumnya dalam nomenklatur Kementerian PUPR adalah Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VII Semarang. Nomenklatur yang baru tersebut ditetapkan dalam Peraturan Menteri PUPR Nomor 16 Tahun 2020 tanggal 2 Juni 2020.

Dalam prosedur pelaksanaannya PPID Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta mengacu pada Peraturan Menteri PUPR No. 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik. Sedangkan dalam pemberian materi informasi kepada publik mengacu pada SK PPID No. 01/KPTS/PPID/2021 tentang Pemutakhiran Daftar Informasi Yang Wajib Disediakan dan Diumumkan di Kementerian PUPR Tahun 2021 serta SK PPID No.02/KPTS/PPID/2021 tentang Pemutakhiran Daftar Informasi Yang Dikecualikan di Kementerian PUPR.

Dalam melayani permohonan informasi kepada publik sesuai Kepmen tersebut menjadi suatu tantangan tersendiri karena pemahaman tentang materi yang boleh diberikan kepada publik karena cakupan dan kedalaman materi yang cukup luas di bidang kebinamargaan sehingga tim PPID BBPJJN Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta harus berkoordinasi dan berkonsultasi dengan pihak-pihak terkait.

Untuk memberikan layanan yang baik dan berorientasi pada kepuasan pemohon informasi, maka PPID Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta

berusaha untuk menyediakan layanan pemohon informasi dengan mengoptimalkan fasilitas yang ada.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

Maksud diterbitkannya Laporan Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Pelaksana PPID Daerah Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta adalah dalam rangka memenuhi kewajiban Badan Publik, sesuai dengan Kepmen PUPR Nomor 987/KPTS/M/2021 Pelaksana PPID mempunyai salah satu tugas yaitu membuat laporan tahunan pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi dan diserahkan kepada PPID Utama.

Tujuan disusunnya laporan ini adalah untuk melaporkan kepada PPID Utama tentang upaya-upaya pelayanan dan pengelolaan informasi publik yang telah dilakukan untuk mengimplementasikan UU KIP di lingkungan PPID Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta Tahun Anggaran 2021.

# BAB II

## PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

---

### 2.1 Kebijakan Internal Terkait Implementasi UU KIP

Keberadaan UU KIP sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan (1) hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik; dan, (2) kewajiban badan publik dalam menyediakan dan melayani permohonan informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana. Dalam rangka meningkatkan pengelolaan dan peningkatan pelayanan informasi, salah satu kewajiban Badan Publik yang terkait dengan implementasi UU KIP adalah wajib menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

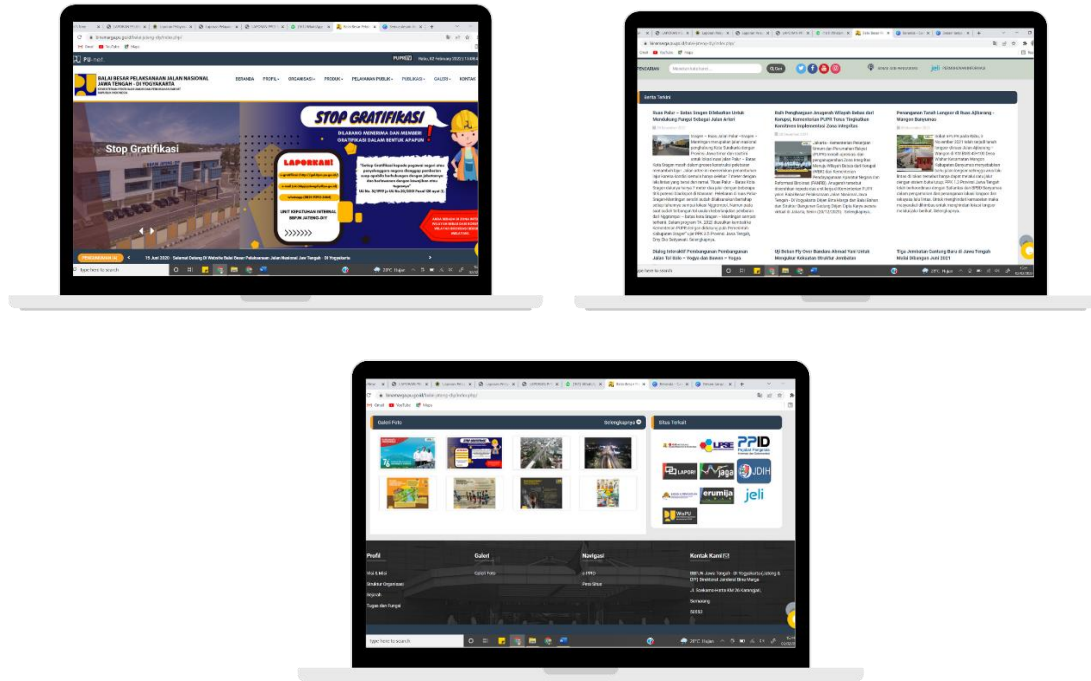
Untuk menindaklanjuti UU KIP dan Keputusan Menteri PUPR Nomor 987/KPTS/M/2021 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat perlu dibentuk Pelaksana PPID melalui Surat Keputusan Kepala BBPJN Jawa Tengah – D.I.Yogyakarta Nomor 09.1/KPTS/Bb7/2021 tentang Unit Pelayanan Informasi Publik Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – D.I. Yogyakarta.

PPID bertanggung jawab melakukan penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, pelayanan dan pengamanan informasi publik. Dalam menjalankan tugas fungsinya, PPID dibantu oleh para petugas layanan informasi.

Semua layanan informasi publik (permohonan informasi dan pengaduan) di lingkungan BBPJN Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta ini masuk melalui Sekretariat PPID BBPJN Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta. Dalam pelaksanaan penyediaan informasi, PPID BBPJN Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta berkoordinasi dengan 5 bagian/bidang, 9 Satuan Kerja dan 31 PPK di lingkungan BBPJN Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta.

Guna meningkatkan penanganan permohonan layanan informasi di lingkungan BBPJN Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta, PPID berupaya menyusun strategi untuk mempermudah pemohon mendapatkan layanan informasi publik di tengah pandemi yang terjadi pada tahun 2021 dengan memanfaatkan media online yaitu dengan menginformasikan alur permohonan informasi publik, formulir permohonan informasi, survey kepuasan pelanggan, formulir pengaduan masyarakat melalui website Balai di [www.binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy](http://www.binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy) serta informasi alamat email ppid ([ppid.bbpinjatengdiy@pu.go.id](mailto:ppid.bbpinjatengdiy@pu.go.id)) sehingga pemohon dapat mengirimkan permohonan melalui email tanpa datang langsung ke gedung layanan publik. Untuk melakukan konsultasi petugas sekretariat PPID juga melayani dengan responsif melalui email maupun whatsapp.

Informasi yang harus dipublikasikan ditayangkan melalui website dan media sosial BBPJJN Jawa Tengah – DI. Yogyakarta. Sedangkan informasi-informasi yang sifatnya untuk publik namun dapat diberikan dengan prosedur Pelayanan Informasi Publik sebagian telah masuk dalam database Sekretariat PPID dengan memanfaatkan *cloud* (penyimpanan virtual) Balai.

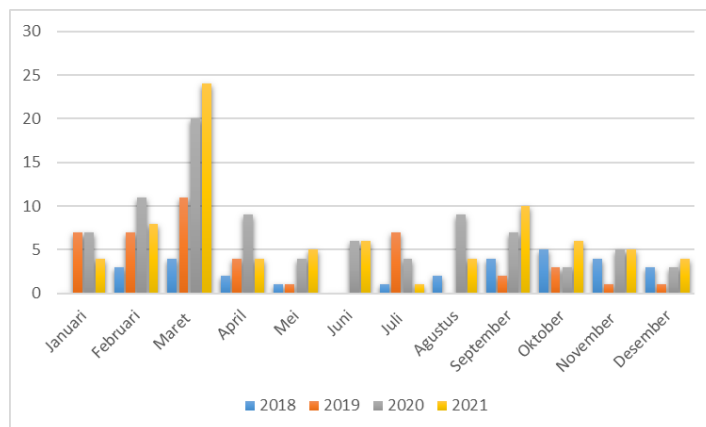


Gambar 1. Beranda Website BBPJJN Jawa Tengah-DI. Yogyakarta

## 2.3 Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik

Pada Tahun 2021 PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI. Yogyakarta melaksanakan pelayanan informasi publik secara offline melalui ruang layanan publik maupun online dengan memanfaatkan email. Seluruh permohonan informasi publik telah ditindaklanjuti dan telah selesai 100% dengan rincian sebagai berikut:

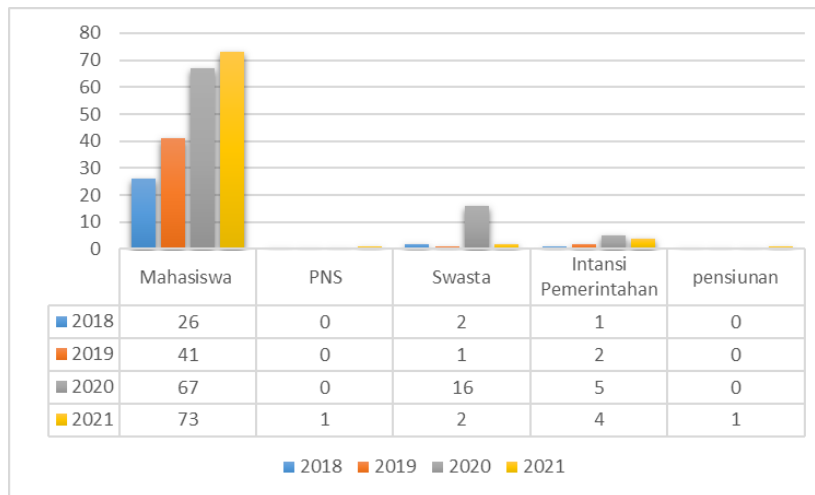
- Jumlah Pemohonan Informasi



Bagan 1. Jumlah permohonan informasi publik berdasarkan bulan di tahun 2018 - 2021

Di tahun 2021 PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta melayani sebanyak 81 permohonan informasi publik yang masuk langsung melalui ruang layanan maupun email. Jumlah ini berkurang 7 angka dibandingkan tahun 2020. Namun lebih tinggi jika dibandingkan permohonan informasi publik di tahun 2018-2019. Dapat disimpulkan tingkat *awareness* publik tentang adanya layanan informasi publik melalui PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta dalam 4 tahun terakhir terjadi peningkatan.

- Presentase dan Pekerjaan Pemohon



Bagan 2. Jumlah Pemohon Informasi Publik Berdasarkan Pekerjaan di Tahun 2018 - 2021

Mayoritas permohonan informasi publik di tahun dari tahun 2018 hingga 2021 berasal dari kalangan mahasiswa. Di tahun 2021 jumlah pemohon dari mahasiswa sebanyak 73 orang atau dalam persentase sebanyak 90% dari total permohonan yang masuk ke PPID BBPJJN Jateng-DIY dengan tujuan penggunaan informasi untuk mendukung tugas perkuliahan seperti skripsi, tesis dan mata kuliah lainnya. Permohonan yang disampaikan oleh mahasiswa meningkat sebanyak 14% dibandingkan tahun 2020.

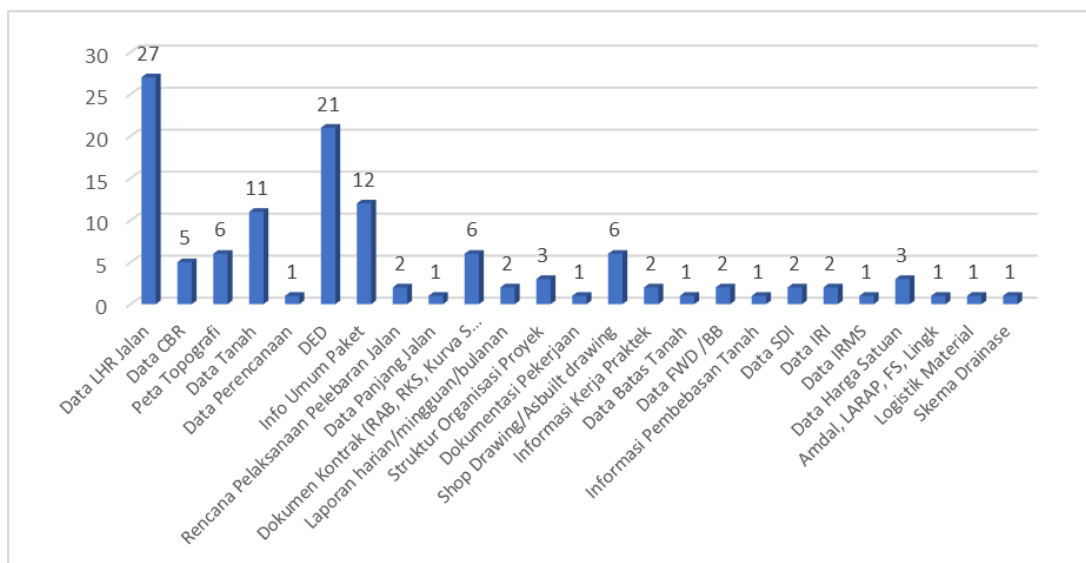
Sebanyak 4 permohonan informasi di tahun 2021 berasal dari instansi pemerintahan yang bertujuan untuk menggunakan informasi tersebut yang berkaitan dengan program dari instansi tersebut. Dan sisanya sebanyak 3 permohonan berasal dari masyarakat umum yang terdiri dari 2 orang dengan pekerjaan swasta dan 1 orang pensiunan PNS dengan tujuan penggunaan informasi terkait dengan kepentingan pribadi dan kantor.

- Jumlah Permintaan Informasi

Jenis informasi yang diminta oleh pemohon di tahun 2021 sangat bervariasi yang jika disederhanakan dapat dikelompokkan dalam 25 jenis informasi, yaitu data LHR jalan, data CBR, Peta Topografi, Data Tanah, Data Perencanaan, DED, Informasi Umum Paket, Rencana Pelaksanaan Pelebaran Jalan, Data Panjang Jalan, Dokumen Kontrak (RAB, RKS, Kurva S, dan sebagainya), laporan harian/mingguan/bulanan pelaksanaan pekerjaan konstruksi, struktur organisasi proyek, dokumentasi pekerjaan, shop drawing, informasi kerja praktik, data batas tanah, data FWD, informasi pembebasan lahan, Data SDI, Data IRI, Data IRMS, Data Harga Satuan, Amdal, Logistik Material dan Skema Drainase.

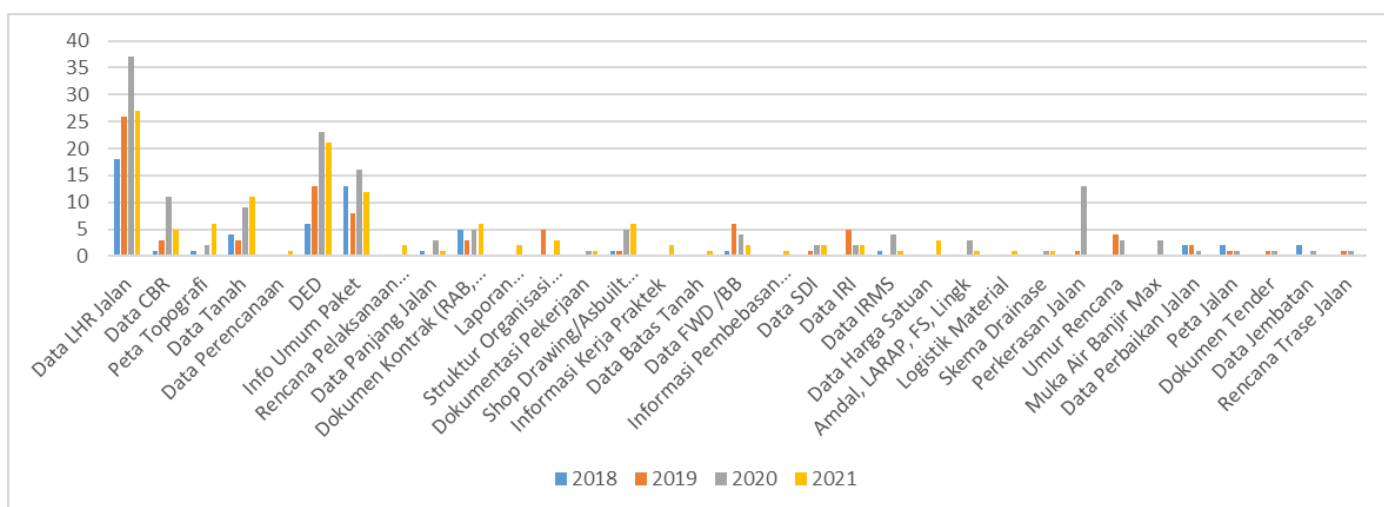


Jika ditotal maka jumlah informasi yang diminta ada sebanyak 121 informasi selama tahun 2021. Dari masing-masing informasi yang diminta terdapat variasi berupa lokasi ruas yang berbeda-beda. Hal ini disebabkan oleh jumlah informasi yang diminta oleh masing-masing pemohon jumlahnya bervariasi.



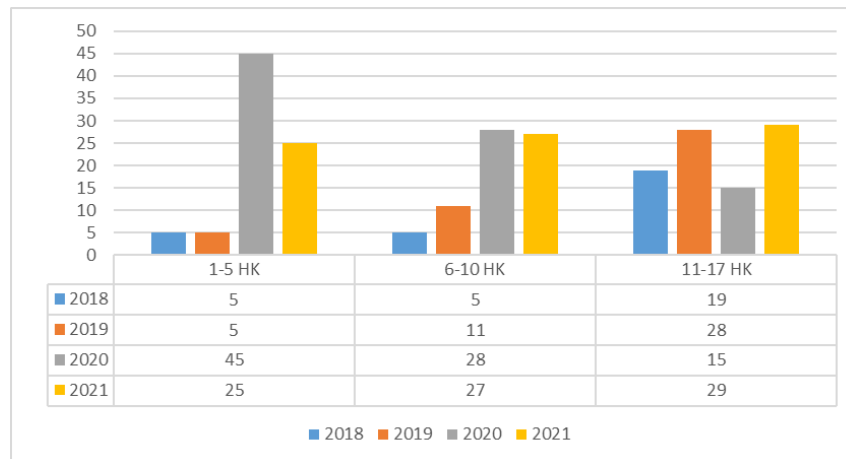
Bagan 3. Jenis Informasi Yang Diminta Oleh Pemohon Tahun 2021

Jumlah tersebut lebih sedikit dibandingkan di tahun sebelumnya (2020), yang mencapai 33 jenis variasi data dengan total jumlah informasi yang diminta sebanyak 152 informasi. Namun jumlah di tahun 2021 ini meningkat jika dibandingkan tahun 2018-2019. Artinya setiap tahun sudah ada peningkatan pengetahuan publik tentang layanan informasi publik yang tersedia di BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta. Meski demikian jumlah informasi yang diminta oleh masing-masing pemohon banyak sedikitnya tidak dapat dikontrol oleh PPID karena jumlah tersebut berkaitan dengan kebutuhan dari masing-masing pemohon.



Bagan 4. Jenis Informasi Yang Diminta Oleh Pemohon Tahun 2018-2021

- Rata-rata Waktu Pelayanan



*Bagan 5. Rata-Rata Waktu Pelayanan Tahun 2018 - 2021*

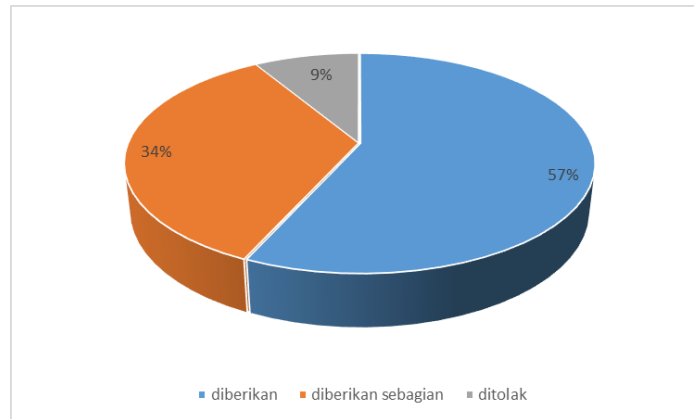
Di tahun 2021 dilihat dari rata-rata waktu layanan (hingga data diterima oleh pemohon) dapat terpenuhi dalam waktu 1-10 hari kerja yaitu total 64%, dan sisanya 36% terpenuhi dalam kurun waktu batas maksimal 11-17 hari kerja.

Persentase menurun dibandingkan tahun 2020 jika dilihat dari rata-rata waktu layanan (hingga data diterima oleh pemohon) yang dalam waktu 1-10 hari kerja yaitu total 83%, dan sisanya 17% terpenuhi dalam kurun waktu batas maksimal 11-17 hari kerja. Namun rata-rata waktu layanan di tahun 2021 jika dibandingkan persentase di 2018-2019 sudah mengalami peningkatan karena di tahun 2018-2019 rata-rata waktu layanan antara 11-17 hari kerja.

Meski demikian dapat dijelaskan di tahun 2021 sebagian besar informasi yang diminta ada di Satuan Kerja Perencanaan dan Pengawasan dengan keterbatasan jumlah personil dari Satker yang menangani informasi tersebut dan tingkat mobilitas dan kesibukan yang tinggi sehingga membutuhkan waktu lebih lama untuk mengumpulkan data tersebut. Walaupun membutuhkan waktu namun setiap permohonan informasi tetap ditindaklanjuti hingga tuntas.

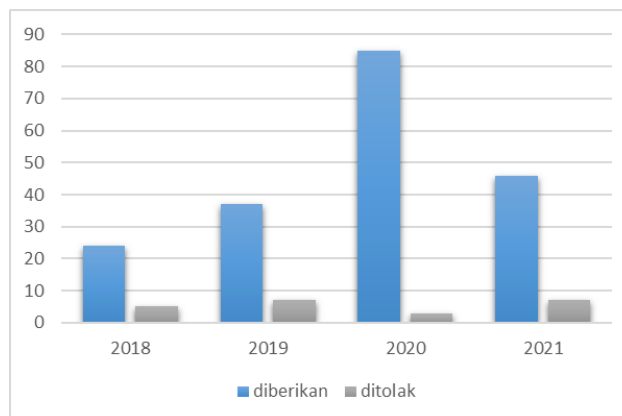
Data-data yang pernah disampaikan kepada pemohon telah diinventaris oleh Sekretariat PPID untuk dimasukkan dalam database sehingga sedikit banyak membantu dalam proses pendistribusian data ke pemohon. Namun berjalannya waktu setiap data yang diminta oleh pemohon adalah data yang terupdate sehingga memerlukan koordinasi dengan satker pemilik data dan seringkali pemohon khususnya mahasiswa menginginkan data yang belum pernah digunakan oleh mahasiswa lainnya.

- Status Pelayanan Informasi



Bagan 6. Tindakan lanjut PPID atas Permohonan Informasi Publik di BBPJN Jateng-DIY Tahun 2021

Dari keseluruhan permohonan informasi publik tahun 2021, sebanyak 46 permohonan informasi publik dikabulkan dan diberikan seluruh informasi yang diminta. Sebanyak 28 permohonan informasi publik dikabulkan sebagian dan diberikan sebagian informasi yang diminta karena dari daftar informasi yang dimohonkan terdapat informasi yang dikecualikan sehingga tidak dapat disampaikan ke pemohon. Dan sebanyak 7 permohonan informasi publik ditolak karena seluruh informasi yang dimohonkan berupa informasi yang dikecualikan sesuai dengan Keputusan Menteri PU No. 451 Tahun 2017 dan SK PPID No. 2 Tahun 2021 tentang Daftar Informasi Yang Dikecualikan di Kementerian PUPR. Seluruh permohonan informasi di tahun 2021 telah diproses dan diselesaikan.

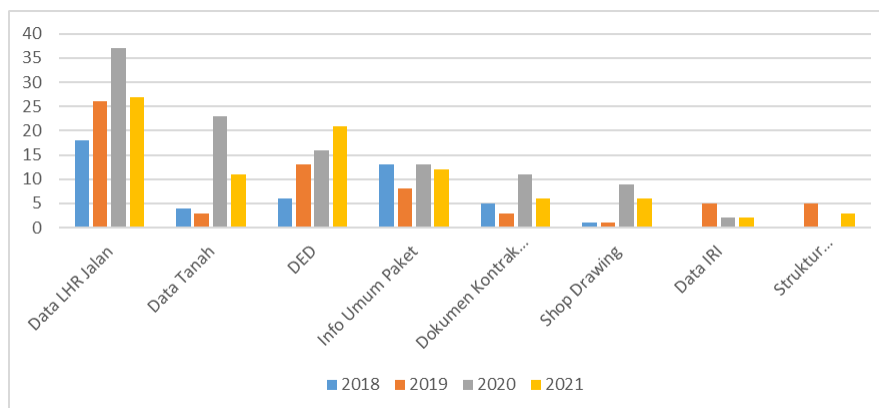


Bagan 7. Tindakan lanjut PPID atas Permohonan Informasi Publik di BBPJN Jateng-DIY Tahun 2018- 2021

Jumlah permohonan yang ditolak di tahun 2021 meningkat dibandingkan tahun 2020 yang dari total 88 permohonan, sebanyak 3 permohonan ditolak karena termasuk dalam informasi yang dikecualikan oleh Kementerian PUPR. Permohonan yang ditolak di tahun-tahun sebelumnya yaitu 2018-2019 kurang lebih sama dengan jumlah di tahun

2021 yaitu antara 5 hingga 7 permohonan. Rata-rata data yang diminta adalah berupa dokumen kontrak dan *Detail Engineering Design (DED)* dan gambar teknik akhir yang masih dalam masa pengecualian.

- Informasi Yang Paling Banyak Diminta Oleh Pemohon



Bagan 8. Informasi Yang Paling Banyak Diminta Pemohon Tahun 2018 - 2021

Dari bagan nomor 8 diketahui informasi terbanyak yang diminta oleh publik di tahun 2021, yaitu yang tertinggi adalah data LHR jalan, *Detail Engineering Design (DED)*, Informasi umum paket pekerjaan, Data tanah, Dokumen kontrak (Rencana Anggaran dan Biaya (RAB), Rencana Kerja dan Syarat-Syarat Proyek (RKS), dan shop drawing.

Sebagian besar permohonan data DED ditolak karena masih dalam jangka waktu pengecualian, sedangkan data LHR (data lalu lintas harian) yang dapat dipenuhi adalah yang berada di ruas jalan nasional. Data-data berupa dokumen kontrak tidak dapat diberikan karena masih dalam jangka waktu pengecualian. Adapun data tanah pada umumnya hanya ada di paket pembangunan jalan baru dan ruas jalan yang membutuhkan penanganan rekonstruksi.

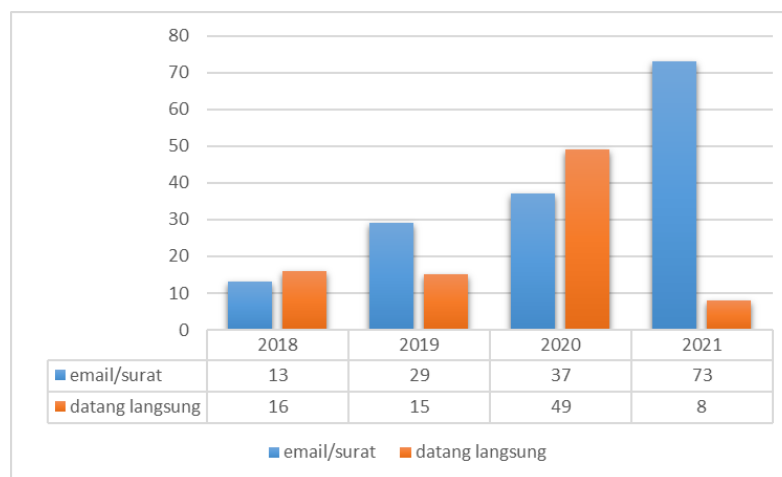
Informasi terbanyak yang diminta di tahun 2021 hampir serupa dengan tren di tahun 2018-2020 di mana data LHR masih terbanyak diminta oleh pemohon, lalu data DED, informasi umum paket pekerjaan, data perkerasan jalan, data CBR (*California Bearing Ratio*) atau data perbandingan beban penetrasi dari suatu lapisan tanah atau perkerasan terhadap beban standar. Data CBR ini masih berkorelasi dengan data tanah.

Namun dari tren informasi yang paling banyak diminta oleh pemohon menjadi catatan bagi PPID untuk memprediksi kebutuhan data yang sebaiknya disediakan di database. Salah satunya mengingat kebutuhan data LHR sangat tinggi maka PPID berkoordinasi dengan Bidang Keterpaduan Infrastruktur Jalan untuk mendapatkan data LHR tahunan yang telah diupdate secara berkala untuk dimasukkan dalam database PPID sehingga saat pemohon meminta informasi LHR di ruas tertentu maka sekretariat

PPID sudah memiliki data tersebut di database dan bisa menyortir data sesuai kebutuhan yang diminta pemohon. Hal ini cukup berdampak pada waktu layanan.

Hal ini memerlukan kegiatan monitoring dan evaluasi PPID BBPJN Jawa Tengah-DI. Yogyakarta yang melibatkan Satker atau unit pemilik data untuk membahas tentang pemutakhiran data di database PPID dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dari segi waktu layanan.

- Media Permintaan Informasi



Bagan 9. Persentase Permohonan Berdasarkan Media Permintaan Informasi Tahun 2018 - 2021

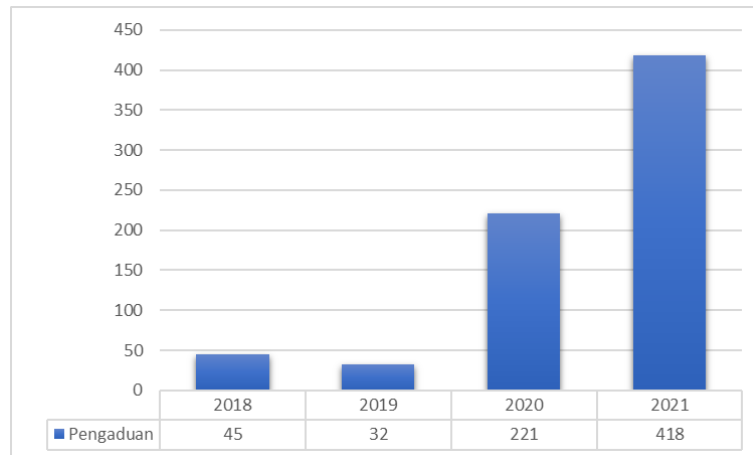
Di tahun 2021 terjadi peningkatan yang tajam penyampaian permohonan informasi melalui email dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Jumlah pemohon yang datang langsung ke ruang layanan juga menjadi berkurang drastis. Hal ini juga dipengaruhi adanya pandemi Covid-19 yang berlanjut di tahun 2021 sehingga mengharuskan layanan meminimalkan kontak langsung dan mengoptimalkan penggunaan email. Melalui penggunaan email dalam penyampaian permohonan oleh pemohon maupun pengiriman informasi dari Sekretariat PPID ke pemohon menjadi lebih mudah, lebih efisien dari segi waktu dan biaya.

- Jumlah Sengketa Informasi

Pada tahun 2021 tidak terdapat sengketa informasi publik. PPID BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta berupaya agar pelaksanaan pelayanan informasi publik memenuhi standar prosedur yang berlaku di Kementerian PUPR.

## 2.4 Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat

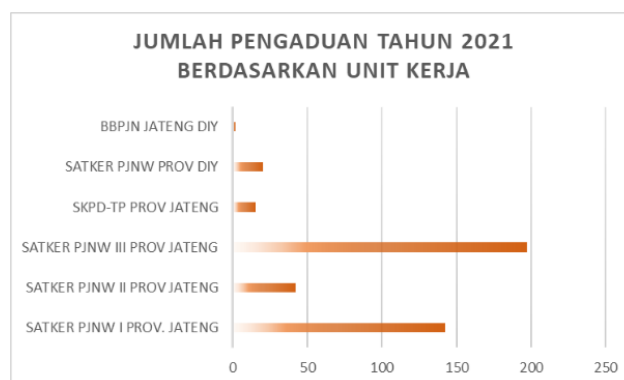
Pada kurun tahun 2021 BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta telah menerima sebanyak 418 pengaduan masyarakat yang telah terkonfirmasi benar secara substansi dan kewenangan. Jumlah ini meningkat tajam mengingat pengelolaan pengaduan masyarakat baik untuk pengaduan di layanan publik khususnya *awareness* petugas semakin baik serta pemanfaatan media komunikasi dan kanal pengaduan untuk menyampaikan masukan, saran dan pengaduan oleh masyarakat semakin tinggi.



Bagan 10. Jumlah Pengaduan Per Tahun dari 2018-2021

Dari jumlah pengaduan di tahun 2021 tersebut sebanyak 142 berada di wilayah kerja Satker Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah I Provinsi Jawa Tengah, 42 pengaduan berada di wilayah kerja Satker Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah II Provinsi Jawa Tengah, 197 pengaduan berada di wilayah kerja Satker Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah III Provinsi Jawa Tengah, 15 pengaduan berada di wilayah kerja Satker SKPD-TP Provinsi Jawa Tengah, 20 pengaduan berada di wilayah kerja Satker Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dan 2 pengaduan berada di BBPJN Jateng-DIY.

Terdapat 7 laporan pengaduan yang berada di luar kewenangan di lingkungan BBPJN Jateng-DIY. Hal ini telah disampaikan kepada pihak yang meneruskan pengaduan.



Bagan 11. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Unit Kerja di tahun 2021

BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta menerima terusan pengaduan dari website/aplikasi LAPOR! via PPID pusat Ditjen Bina Marga, dari Command Center Ditjen Bina Marga, maupun aplikasi lain dari instansi provinsi seperti aplikasi Jalan Cantik (yang dikelola oleh DPU Provinsi Jawa Tengah) dan Lapor Gub (dikelola oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah). Selain itu PPID BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta juga menerima pengaduan masyarakat yang dikirim melalui media sosial Balai seperti instagram, twitter, Facebook. Beberapa pengaduan juga dikirim melalui surat/email ke alamat resmi maupun whatsapp center Balai.

Dari berbagai platform pengaduan, sebagian besar laporan diterima dari aplikasi Jalan Cantik dan media sosial Balai. Adapun media sosial yang sering digunakan oleh masyarakat untuk mengadu adalah twitter. PPID BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta meneruskan pengaduan tersebut ke unit terkait (Satker/PPK/bidang) dan menerima laporan tindak lanjutnya sebagai dasar untuk menjawab pengaduan ke pelapor. Beberapa kanal pengaduan dapat langsung dijawab oleh Sekretariat atau tim komunikasi publik ke pemohon seperti di media sosial Balai dan aplikasi jalan cantik. Namun beberapa aplikasi lainnya laporan tindak lanjut pengaduan diteruskan melalui PPID BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta untuk menjawab pengaduan dari LAPOR! Dan pengaduan.pu.go.id (PU-Net), atau admin Command Center, serta admin Lapor Gub.



Bagan 12. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Media Penyampaian di tahun 2021

Substansi pengaduan terbanyak adalah tentang kerusakan jalan frekuensi pengaduan terbanyak muncul pada musim hujan khususnya puncak musim hujan. Hal ini terjadi karena pada

saat musim hujan mengakibatkan munculnya lubang di perkerasan jalan, namun di sisi lain penanganan di lapangan juga terhambat oleh kondisi cuaca.

Meski demikian tingkat kecepatan respon dan tindak lanjut dari Satker/PPK terkait sangat baik sehingga pengaduan dapat tertangani dengan waktu yang cepat.

## 2.4 Rekapitulasi Pengelolaan Informasi Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri PUPR Nomor 674/KPTS/M/2015 tentang Penetapan Organisasi dan Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Kementerian PUPR menyebutkan bahwa setiap Tim Pelaksana PPID Pusat/Daerah memiliki tugas antara lain untuk menyediakan dukungan data dan informasi dengan mengacu pada daftar informasi yang wajib disediakan dan diumumkan diatur dalam Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama Nomor: 01/KPTS/PPID/2021 sedangkan daftar informasi yang dikecualikan telah diatur dalam Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama Nomor: 02/KPTS/PPID/2021.

Daftar informasi yang disediakan oleh BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta dapat diakses pada website: <https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy>

Tabel 1. Informasi Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala

No	Perihal	Format Informasi Yang Tersedia	Dipublikasi (Sudah/Belum)	Keterangan
1	Profil Unit Kerja			
	Visi dan Misi	Hardcopy, softcopy	Sudah	<a href="https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/profil/visi-misi">https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/profil/visi-misi</a>
	Tugas dan Fungsi	Hardcopy, softcopy	Sudah	<a href="https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/profil/tugas-dan-fungsi">https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/profil/tugas-dan-fungsi</a>
2	Daftar Pejabat Struktural dan/atau fungsional	Hardcopy, softcopy	Sudah	<a href="https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/profil/struktur-organisasi">https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/profil/struktur-organisasi</a>
3	Informasi umum pengadaan barang dan jasa (e-procurement)	Softcopy	Sudah	<a href="https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/">https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/</a> (bagian bawah kanan beranda, pada "Situs Terkait" LPSE)
4	Pengumuman pelelangan barang dan jasa	Softcopy	Sudah	<a href="https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/">https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/</a> (bagian bawah kanan beranda, pada "Situs Terkait" LPSE)
5	Ringkasan laporan akses (pelayanan) informasi publik	Hardcopy, softcopy	Sudah	<a href="https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/pelayanan-publik/informasi-berkala">https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/pelayanan-publik/informasi-berkala</a>



No	Perihal	Format Informasi Yang Tersedia	Dipublikasi (Sudah/Belum)	Keterangan
6	Informasi tentang agenda kegiatan yang telah, sedang dan akan berjalan	Hardcopy, softcopy	Sudah	<a href="https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/">https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/</a>
7	Publikasi dan dokumentasi kegiatan bidang PUPR (buletin, brosur, pemberitaan website)	Hardcopy, softcopy	Sudah	<a href="https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/">https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/</a> Instagram @pupr_jalan_jatengdiy Twitter /FB: @puprjalanjtgdiy YOUTUBE: PUPR JALAN JATENG DIY brosur di ruang layanan
8	Program-program prioritas lingkup Kementerian PUPR	Hardcopy, softcopy	Sudah	<a href="https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/">https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/</a> Instagram @pupr_jalan_jatengdiy Twitter /FB: @puprjalanjtgdiy YOUTUBE: PUPR JALAN JATENG DIY brosur di ruang layanan

Tabel 2. Informasi Wajib Tersedia Setiap Saat

No	Perihal	Format Informasi Yang Tersedia	Dipublikasi (Sudah/Belum)	Keterangan
1	Informasi statistik organisasi, administrasi, kepegawaian dan keuangan	Hardcopy, softcopy	Sebagian sudah	<a href="https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/assets/js/vendor/ckeditor/uploads/Dokumen/STATISTIK%20ADMINISTRASI%20KEPEGAWAIAN_BBPJN_JATENGDIY_2020.pdf">https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/assets/js/vendor/ckeditor/uploads/Dokumen/STATISTIK%20ADMINISTRASI%20KEPEGAWAIAN_BBPJN_JATENGDIY_2020.pdf</a>
2	Informasi tentang tata cara/ prosedur pelayanan publik	Hardcopy, softcopy	Sudah	<a href="https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/pelayanan-publik/e-ppid">https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/pelayanan-publik/e-ppid</a>
3	Produk hukum dalam lingkup tugas Kementerian PUPR	Hardcopy, softcopy	Sudah	<a href="https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/pelayanan-publik/informasi-berkala">https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/pelayanan-publik/informasi-berkala</a> (link JDIIH Kementerian PUPR)
4	Daftar dan dokumen surat perjanjian/ MoU selain perjanjian/kontrak pengadaan barang dan jasa	Hardcopy, softcopy	Belum	-
5	Profil infrastruktur bidang PUPR	Hardcopy, softcopy	Sudah	<a href="https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/pelayanan-publik/informasi-publik">https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/pelayanan-publik/informasi-publik</a> (profil jalan nasional)
6	Laporan Barang Milik Negara	Hardcopy, softcopy	Belum	-
7	Standar Operasional Prosedur kerja lingkup Kementerian PUPR	Hardcopy, softcopy	Belum	<a href="https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/pelayanan-publik/e-ppid">https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/pelayanan-publik/e-ppid</a>

Tabel 3. Informasi Wajib Diumumkan Serta Merta

No	Perihal	Format Informasi Yang Tersedia	Dipublikasi (Sudah/Belum)	Keterangan
1	Informasi tentang kerusakan infrastruktur PUPR akibat bencana alam	<i>Hardcopy</i>	Sudah	Melalui postingan media sosial Contoh: <a href="https://www.instagram.com/p/CV4_vGTvJb5/">https://www.instagram.com/p/CV4_vGTvJb5/</a>
2	Informasi tentang rencana gangguan fungsional terhadap utilitas publik	<i>Hardcopy, softcopy</i>	Sudah	Feed Instagram <a href="https://www.instagram.com/p/CXsWb5NvgQK/">https://www.instagram.com/p/CXsWb5NvgQK/</a> (contoh informasi) e-ppid dan website balai
3	Informasi progress tanggap darurat bencana	<i>softcopy</i>	Belum	<a href="https://www.instagram.com/p/CHR RBWjnckD/">https://www.instagram.com/p/CHR RBWjnckD/</a>
4	Laporan kejadian bencana	<i>soft copy</i>	Belum	-

## 2.5 Kondisi Layanan Informasi Publik

Berikut merupakan kondisi layanan informasi publik di lingkungan BBPJJN Jateng-DIY yang diuraikan dalam 2 (dua) poin berikut:

### 1. Sumber Daya Manusia Pelayanan Informasi Publik

Keterbatasan jumlah personil sekretariat PPID BBPJJN Jawa Tengah-DI Yogyakarta yang juga merangkap sebagai petugas Komunikasi Publik sehingga pada waktu tertentu harus bertugas melakukan peliputan sehingga mengharuskan piket bergilir. Petugas di ruang layanan PPID BBPJJN Jawa Tengah-DI Yogyakarta telah dibekali dengan keikutsertaan pada kegiatan-kegiatan sosialisasi, bimbingan teknis internal PPID di lingkungan Kementerian PUPR.

### 2. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

#### Loket Layanan Informasi Publik

Loket layanan informasi publik berada di Gedung Layanan Publik yang terletak di kawasan kantor BBPJJN BBPJJN Jawa Tengah-DI Yogyakarta di Jalan Soekarno – Hatta KM 26 Karangjati Kabupaten Semarang. Gedung ini difungsikan untuk layanan publik termasuk Pelayanan Informasi Publik. Loket pelayanan dibuka hari Senin - Jumat pada pukul 09.00 – 15.00 WIB.



Gambar 5. Ruang Layanan Publik

Pada ruang layanan telah dipublikasikan maklumat layanan, SOP dan persyaratan pelayanan yang ditampilkan di ruang layanan dalam bentuk banner maupun tayangan TV selain itu juga ditampilkan secara elektronik melalui tautan pada website Balai: <https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/pelayanan-publik/e-ppid>



Gambar 6. Maklumat Layanan dan Publikasi Informasi Prosedur Layanan

Meja Layanan Informasi Publik dilengkapi dengan:

1. Meja dan kursi front desk sebanyak 2 buah
2. Formulir layanan
3. 2 unit laptop

4. 1 unit printer
5. 1 unit dispenser
6. 1 unit Air Conditioner
7. 1 unit TV Plasma
8. Koneksi Wi-Fi
9. Toilet



Gambar 7. Informasi Akses Wifi di Ruang Layanan

Setiap permohonan informasi publik dilayani melalui mekanisme layanan informasi publik melalui PPID BBPJJN Jawa Tengah-DI Yogyakarta. Pemohon informasi publik dapat mengajukan permohonan melalui berbagai media tersedia dengan melampirkan formulir permohonan, bukti identitas diri perorangan / badan hukum.

Ruang layanan telah dilengkapi dengan kaca akrilik di meja layanan untuk pembatas antara pemohon yang datang langsung dengan petugas layanan sebagai upaya antisipasi penyebaran COVID-19. Selain itu juga dilengkapi dengan penyediaan hand sanitizer serta kursi tunggu dengan jumlah yang representatif sehingga pemohon layanan bisa duduk dengan jarak yang aman satu sama lain.

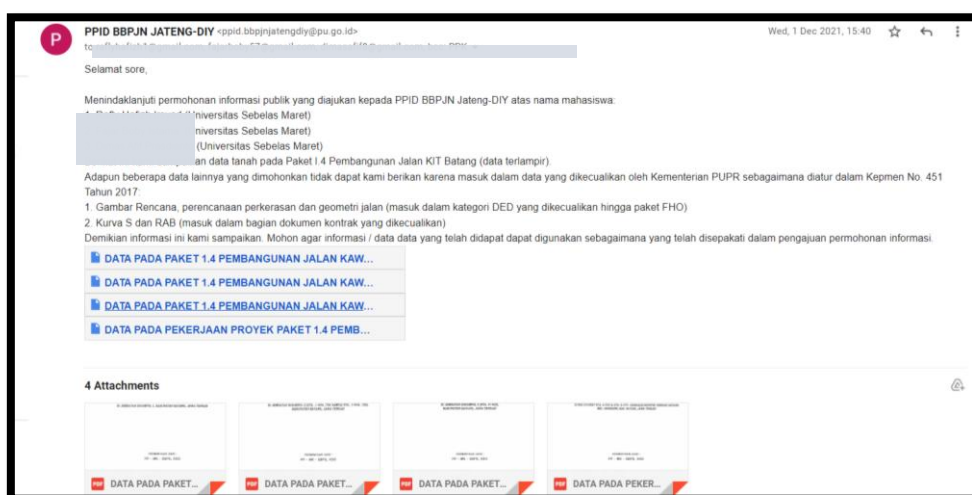
a. *Layanan Permohonan Informasi Publik*

Adanya pandemi COVID-19 yang berawal di tahun 2020 dan masih muncul di tahun 2021 mengharuskan adaptasi dalam pemberian layanan dengan memaksimalkan kontak dengan pemohon melalui email, whatsapp, hingga media

sosial. Tautan informasi layanan beserta alur dan formulir permohonan telah dipublikasikan di website Balai.

Meskipun demikian loket layanan tetap terbuka untuk melayani pemohon yang ingin menyampaikan langsung atau berkonsultasi langsung terkait informasi publik. Maka untuk meminimalkan kontak langsung dengan pemohon saat berinteraksi di ruang layanan, PPID BBPJJN Jawa Tengah - DI. Yogyakarta menyediakan scan barcode untuk pengisian buku tamu, untuk mengunduh formulir atau mengetahui alur layanan, tautan untuk mengisi survey kepuasan masyarakat dan tautan untuk menyampaikan saran / pengaduan yang tersedia di dekat pintu masuk ruang layanan hingga di meja layanan.

Setelah diisi dan dilengkapi dengan identitas diri, pemohon dapat mengajukan permohonan melalui email PPID BBPJJN Jawa Tengah-DI Yogyakarta. Untuk mengetahui perkembangan permohonan yang dimasukkan, pemohon dapat memantaunya melalui layanan whatsapp center di nomor: 08112663464 dimana petugas sekretariat PPID BBPJJN Jawa Tengah-DI.Yogyakarta bertugas sebagai admin.



Gambar 8. Penggunaan Email Untuk Sarana Pelayanan Informasi Publik

#### b. Pengelolaan Media Sosial Untuk Sarana Komunikasi dengan Masyarakat

BPJJN Jawa Tengah-DI.Yogoyakartamemiliki 4 (empat) akun media sosial yaitu Twitter @infobbpjjn7, Instagram @infobbpjjn7, serta Facebook Fan Page Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VII Semarang. Seiring dengan terbitnya surat edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 08/SE/SJ/2021 tentang Pengelolaan Platform Digital di Lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat maka akun media sosial BPJJN Jawa Tengah-DI.Yogoyakartajuga dilakukan penyesuaian nama menjadi:



Twitter dan Fan Page Facebook @puprjalanjtgdiy, Instagram @pupr\_jalan\_jatengdiy serta Youtube PUPR JALAN JATENG – DIY.



Gambar 9. Sosial Media BBPJN Jateng-DIY

Media sosial merupakan sarana yang sangat efektif dalam penyebaran informasi di dunia yang semakin maju teknologinya dan masyarakat Indonesia banyak yang mengakses media sosial. Selain sebagai sarana untuk menyampaikan informasi mengenai perkembangan proyek infrastruktur di bidang kebinamargaan. Media sosial juga digunakan untuk menginformasikan kepada masyarakat rencana gangguan utilitas seperti rekayasa lalu lintas akibat adanya proyek pembangunan, serta menginformasikan adanya kerusakan infrastruktur akibat bencana alam seperti longsor, banjir dsb.

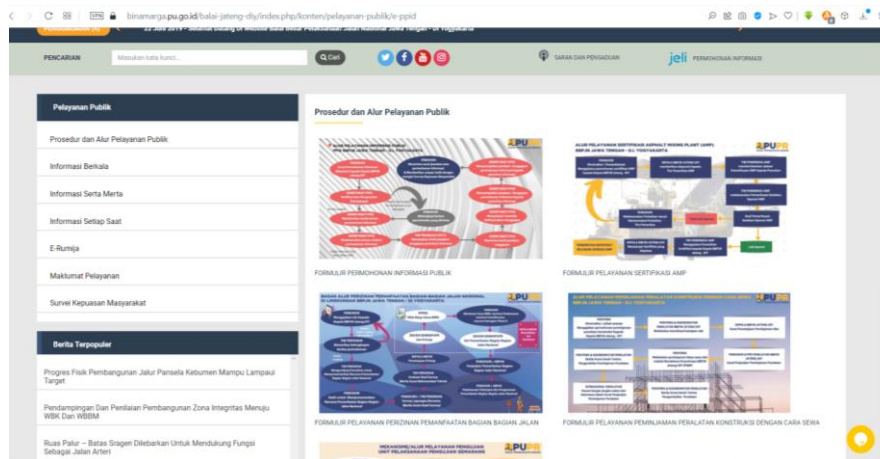
Media sosial semakin mempermudah institusi dalam membangun sebuah keterikatan dengan masyarakat / *stakeholders* dengan komunikasi dua arah melalui fitur komentar. Komunikasi dua arah dengan masyarakat yang melaporkan informasi aduan tentang kerusakan jalan maupun kondisi terkait infrastruktur jalan dan jembatan. Di samping itu juga sebagai sarana tanya jawab seputar informasi umum. Tim Sekretariat PPID BBPJN Jawa Tengah-DI Yogyakarta yang juga merangkap sebagai admin media sosial merespon laporan - laporan aduan yang masuk melalui platform media sosial berdasarkan informasi yang bersumber dari tim pengelola dokumentasi yaitu PPK/Satker/Bidang terkait.

Meskipun demikian untuk masyarakat yang menyampaikan keinginan untuk memohon informasi berupa detail data-data yang tidak termasuk dalam informasi yang wajib disediakan dan diumumkan sesuai Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama Nomor: 01/KPTS/PPID/2021 maka PPID mengarahkan untuk menyampaikan permohonan melalui surat, email atau datang langsung ke kantor BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta agar dapat diproses lebih lanjut permohonannya sesuai persyaratan dan peraturan yang berlaku.

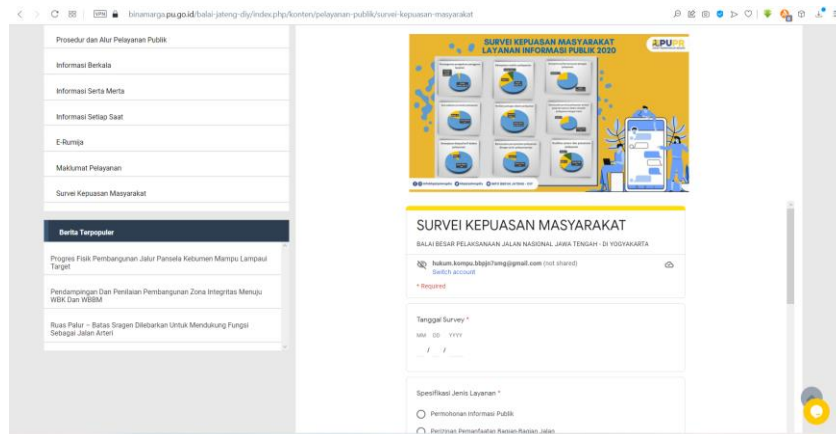
Website BBPJN Jateng-DIY tahun 2020 yang semula diakses melalui alamat [www.balai7.net](http://www.balai7.net) beralih menggunakan domain resmi dari Kementerian PUPR dengan alamat <https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy>. Pengisian konten informasi di website ini memang masih perlu penyempurnaan dan update informasi yang kontinyu secara berkala.

## 2.6 Upaya Inovasi Pelayanan Informasi Publik

Website menjadi sarana terdepan layanan yang dapat dijangkau secara virtual. Berkaca pada kondisi pandemi COVID-19 maka kelengkapan informasi di website menjadi sangat penting agar masyarakat tetap dapat mengakses informasi meskipun tidak melalui tatap muka dengan petugas. Website BBPJN Jawa Tengah-DI Yogyakarta menggunakan domain dari Kementerian PUPR yaitu <https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy> BBPJN Jawa Tengah-DI Yogyakarta berupaya untuk melengkapi informasi-informasi yang diharuskan dipublikasi sesuai dengan Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama Nomor: 01/KPTS/PPID/2021 seperti formulir permohonan informasi publik maupun formulir pengaduan masyarakat serta informasi yang bersifat wajib, berkala dan serta merta.



Gambar 10. Publikasi Alur Pelayanan Informasi Publik dan Formulir Layanan Melalui Website



Gambar 11. Publikasi Hasil Survey Kepuasan dan Formulir Survey Kepuasan Masyarakat Melalui Website



Gambar 12. Scan Barcode Untuk Akses Layanan Publik Disediakan di Gedung Layanan

Pada tanggal 20 Desember 2021 BBPJJN Jawa Tengah – DI. Yogyakarta mendapatkan apresiasi dan penghargaan predikat menuju Wilayah Bebas Korupsi tahun 2021 dalam rangka pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Hal ini menuntut agar pembenahan layanan publik yang salah satunya adalah layanan informasi publik terus digiatkan. Untuk memastikan layanan publik berjalan sesuai dengan prosedur dan tidak ada penyimpangan maka di gedung layanan publik terpampang informasi untuk akses pengguna layanan melaporkan tindakan penyimpangan atau ketidakpuasan dalam penerimaan layanan melalui banner-banner sebagai berikut.





Gambar 13. Sarana Informasi Kepada Pengguna Layanan Untuk Pengawasan Pelaksanaan Layanan Publik

## 2.7 Survey Layanan Informasi Publik

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat PPID BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta tahun 2021 dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik secara berkala. Tujuannya untuk mengetahui kinerja unit pelayanan publik internal PPID pada tahun 2021 sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui SKM meliputi 9 unsur pelayanan yaitu: persyaratan layanan, prosedur layanan, waktu pelayanan, biaya/tarif layanan, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi petugas layanan, perilaku petugas layanan, sarana dan prasarana layanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Form Survey Kepuasan Masyarakat ini dibagikan kepada para pemohon informasi publik yang telah selesai mendapatkan layanan informasi melalui link (<https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/pelayanan-publik/survei-kepuasan-masyarakat>) yang dikirimkan petugas PPID BBPJN Jawa Tengah-DI Yogyakarta melalui whatsapp/email. Periode pengumpulan data survey yaitu Bulan Juli 2021 – Januari 2022. Dari 81 orang pemohon informasi publik yang memberikan feedback melalui pengisian Survey Kepuasan Masyarakat sebanyak 23 orang. Jumlah pemohon informasi yang memberikan feedback ini turun dibandingkan tahun 2020 yang mencapai 50 orang. Hal ini disebabkan pemohon informasi di tahun 2021 mengalami kejenuhan karena harus mengisi juga survey layanan yang diselenggarakan dalam rangka penilaian zona integritas.

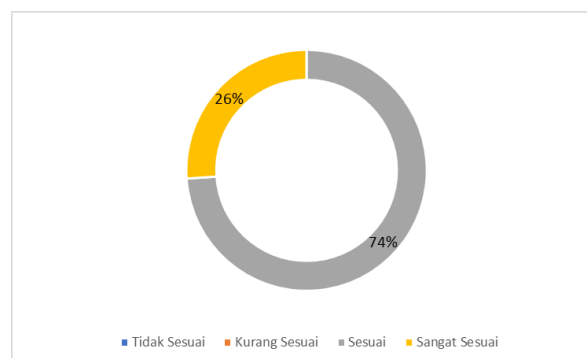
Dari data survey yang dilaksanakan oleh PPID BBPJN Jawa Tengah-DI Yogyakarta tahun 2021 diperoleh informasi sejumlah 91% pemohon informasi atau sebanyak 21 orang berasal dari mahasiswa, sedangkan sisanya 9% sebanyak 2 orang berasal dari instansi pemerintah.

Dari jumlah tersebut diketahui 44% orang atau sejumlah 10 orang berpendidikan terakhir SMA/SLTA/Madrasah Aliyah, Sarjana (S1) sebanyak 39% atau sejumlah 9 orang, Diploma (D1/D2/D3) sebanyak 9% atau 2 orang dan Diploma 4 (D4) sebanyak 4% atau 1 orang.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Informasi Publik PPID BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta sebagai berikut:

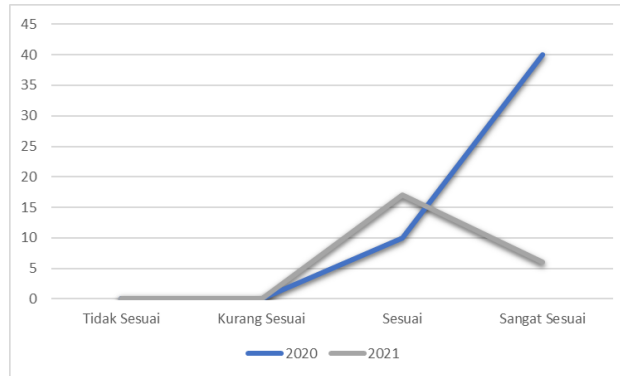
a. Persyaratan Administrasi Layanan

Pertanyaan yang disampaikan untuk mengukur faktor persyaratan administrasi layanan adalah “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?”. Dari bagan di bawah ini diketahui bahwa persyaratan administrasi dari pelayanan PPID BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta sebanyak 74% responden menilai sangat sesuai dan sisanya menjawab sesuai.



Bagan 13. Persentase Tingkat Kesesuaian Persyaratan Administrasi Layanan Tahun 2021

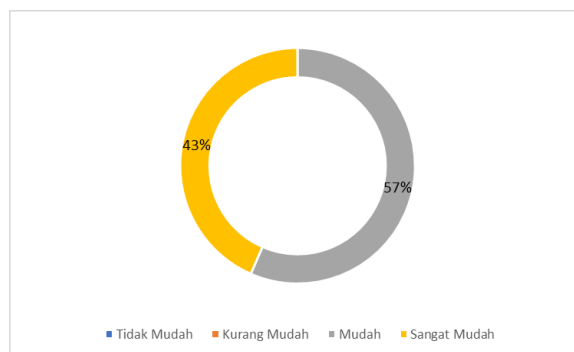
Jika dibandingkan dengan hasil survey yang dilakukan tahun 2020 pada bagan 11 maka diketahui jumlah responden menilai tingkat kesesuaian persyaratan administrasi dari pelayanan PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta yang menilai sangat sesuai menurun sebanyak 4%. Hal ini menjadi tantangan bagi PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta untuk lebih mengoptimalkan komunikasi dengan responden sehingga tercipta kesepahaman tentang persyaratan pelayanan informasi publik sesuai aturan yang berlaku.



Bagan 14. Perbandingan Respon Tingkat Kesesuaian Persyaratan Administrasi Layanan Tahun 2020 dan 2021

#### b. Prosedur Layanan

Pertanyaan prosedur adalah “Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?”. Dari bagan di bawah ini diketahui bahwa penilaian untuk prosedur pelayanan informasi publik dengan hasil *mudah* sebanyak 57% dan sisanya sebanyak 43% menjawab *sangat mudah*. Prosedur layanan dapat diakses oleh pemohon melalui website Balai dan tayangan TV serta Banner di ruang layanan. Petugas sekretariat PPID juga melayani pertanyaan tentang prosedur layanan melalui Whatsapp Center, email dan tatap muka di ruang layanan.



Bagan 15. Persentase Tingkat Kemudahan Prosedur Layanan Tahun 2021

Jika dibandingkan dengan hasil survey yang dilakukan tahun 2020 pada bagan 13 maka diketahui jumlah responden menilai tingkat kemudahan prosedur layanan PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta yang menilai sangat mudah menurun sebanyak

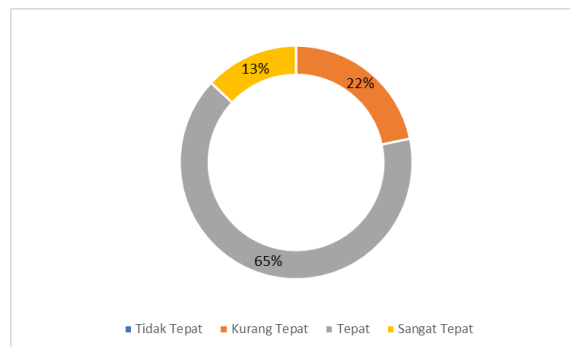
33.9%. Meski demikian jumlah responden yang menilai mudah justru meningkat sebanyak 33.9%. Hal ini menjadi tantangan bagi PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta untuk lebih mengoptimalkan komunikasi dengan responden, memperbanyak informasi tentang prosedur layanan di berbagai media komunikasi Balai sehingga tercipta kesepahaman tentang prosedur pelayanan informasi publik sesuai aturan yang berlaku dan kemudahan dalam mengakses informasi tentang prosedur layanan sehingga pemohon dapat merasakan tingkat kemudahan prosedur pelayanan semakin bertambah.



Bagan 16. Perbandingan Respon Tingkat Kemudahan Prosedur Layanan Tahun 2020 dan 2021

### c. Waktu Pelayanan

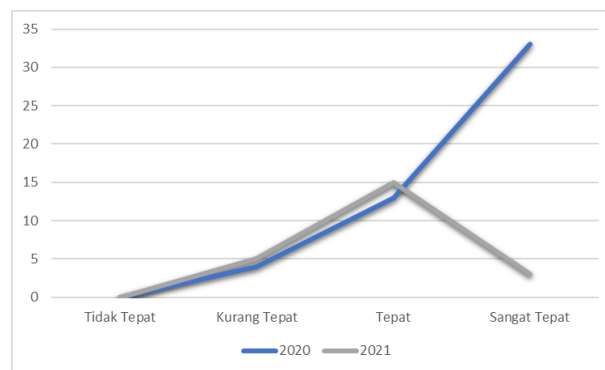
Pertanyaan untuk mengukur kesesuaian waktu layanan adalah “Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?”. Dari hasil pengisian survey diketahui sebanyak 65% responden menjawab *tepat*, sebanyak 12% responden menilai *sangat tepat* dan sisanya 22% responden menjawab *kurang tepat*.



Bagan 17. Persentase Tingkat Ketepatan Waktu Layanan

Jika dibandingkan dengan hasil survey yang dilakukan tahun 2020 pada bagan 15 maka diketahui jumlah responden menilai tingkat kesesuaian waktu layanan PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta yang menilai *sangat tepat* menurun sebanyak 50%. Jumlah responden yang menilai *tepat* meningkat sebanyak 34% namun jumlah responden yang menilai *kurang tepat* juga meningkat sebanyak 19%. Sehingga ini bisa menjadi masukan kepada PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta untuk lebih meningkatkan koordinasi

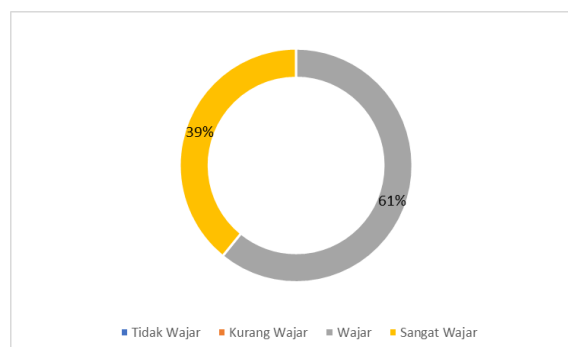
internal dalam pelaksanaan pelayanan terutama strategi untuk membuat database yang lebih lengkap sehingga memudahkan percepatan waktu dalam penyediaan informasi.



Bagan 18. Perbandingan Respon Tingkat Ketepatan Waktu Layanan Tahun 2020 dan 2021

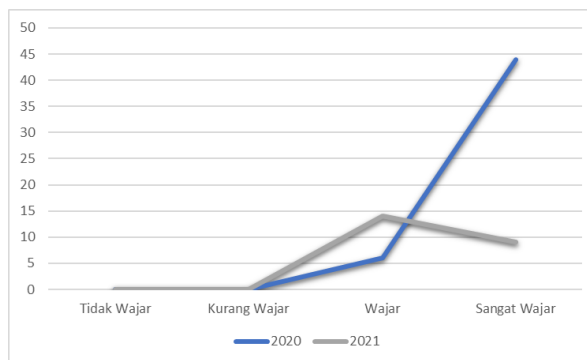
#### d. Biaya/Tarif Layanan

Pertanyaan mengenai tarif layanan adalah “Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?”. Dari bagan di bawah ini diketahui sebanyak 61% responden menilai *wajar* dan sisanya 39% menilai *sangat wajar*. Dalam hal ini petugas layanan tidak memungut biaya dalam pelayanan sesuai peraturan tentang penyelenggaraan layanan informasi publik.



Bagan 19. Persentase Tingkat Kewajaran Biaya Layanan

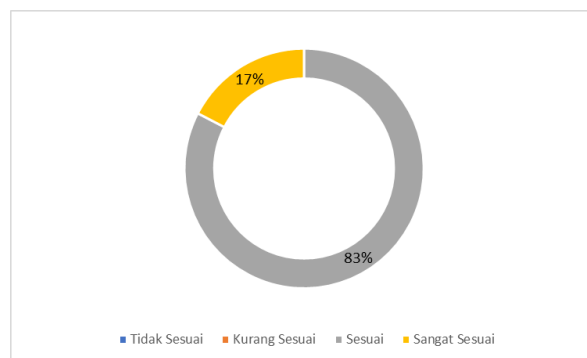
Jika dibandingkan dengan hasil survey yang dilakukan tahun 2020 pada bagan 17 maka diketahui jumlah responden menilai tingkat kesesuaian waktu layanan PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta yang menilai *sangat wajar* menurun sebanyak 48%. Jumlah responden yang menilai *wajar* meningkat sebanyak 47%. Pada layanan informasi publik di tahun 2021 penggunaan data berupa soft copy lebih dioptimalkan sehingga pemberian informasi / data dapat disampaikan melalui email yang artinya tidak berbayar.



Bagan 20. Perbandingan Respon Tingkat Kewajaran Biaya Layanan Tahun 2020 dan 2021

e. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

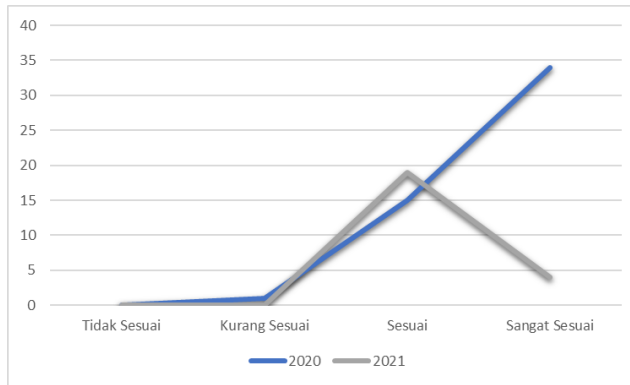
Pertanyaan produk spesifikasi jenis layanan adalah “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?”. Dari jawaban responden didapatkan hasil sebanyak 83% menilai *sesuai*, sedangkan 17% responden menjawab *sangat sesuai*.



Bagan 21. Persentase Tingkat Kesesuaian Antara Produk dan Standar Layanan

Jika dibandingkan dengan hasil survey yang dilakukan tahun 2020 pada bagan 19 maka diketahui jumlah responden menilai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta yang menilai *sangat sesuai* menurun sebanyak 49% namun jumlah responden yang menilai *sesuai* meningkat sebanyak 50%. Di tahun 2021 tidak terdapat responden yang menilai *kurang sesuai* seperti di tahun 2020.

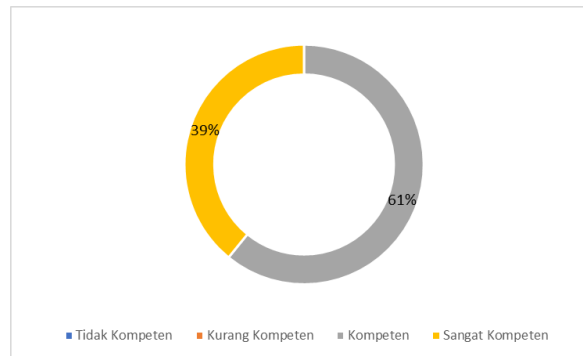
Dari poin tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ini diketahui bahwa sangat penting untuk memperkuat koordinasi internal PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta sehingga pelayanan dapat diberikan sebagaimana telah dimaklumkan dalam standar pelayanan dan sesuai peraturan yang berlaku.



Bagan 22. Perbandingan Respon Tingkat Kesesuaian Antara Produk dan Standar Layanan Tahun 2020 dan 2021

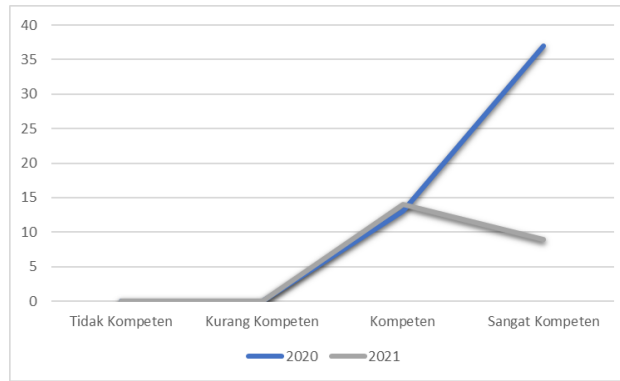
f. Kompetensi Petugas Layanan

Pertanyaan mengenai kompetensi petugas adalah “Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?”. Sebanyak 61% responden menilai kompeten, sisanya 39% menilai kompeten. Hal ini menjadi evaluasi bagi petugas sekretariat PPID BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta untuk lebih meningkatkan kompetensi di bidang layanan informasi publik.



Bagan 23. Persentase Tingkat Kompetensi Petugas Layanan

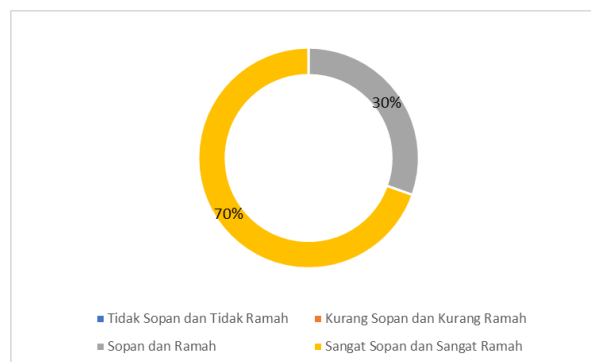
Jika dibandingkan dengan hasil survey yang dilakukan tahun 2020 pada bagan 21 diketahui jumlah responden menilai kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan PPID BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta yang menilai *sangat kompeten* menurun sebanyak 32% namun jumlah responden yang menilai *kompeten* meningkat sebanyak 32%. Hal ini menjadi tantangan bagi PPID BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta untuk meningkatkan koordinasi internal PPID dan meningkatkan kompetensi dan kemampuan petugas khususnya di ruang layanan dan sekretariat PPID dalam memberikan pelayanan kepada publik.



Bagan 24. Perbandingan Respon Tingkat Kompetensi Petugas Dalam Pelayanan Tahun 2020 dan 2021

#### g. Perilaku Petugas Layanan

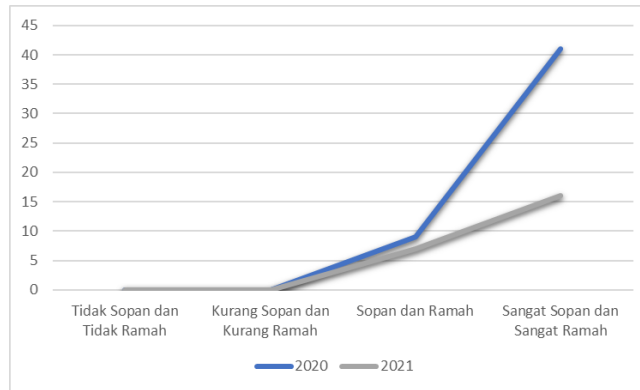
Pertanyaan mengenai perilaku petugas adalah “Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?”. Dari respon survey didapatkan penilaian dari 70% responden menyatakan *sangat sopan dan sangat ramah* sedangkan sisanya 30% responden menyatakan *sopan dan ramah*. Hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh petugas agar dalam melayani pemohon tetap bersikap dengan lebih baik dan lebih responsif.



Bagan 25. Persentase Perilaku Petugas Layanan

Jika dibandingkan dengan hasil survey yang dilakukan tahun 2020 pada bagan 23 diketahui jumlah responden menilai perilaku petugas PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yang menilai *sangat sopan dan sangat ramah* menurun sebanyak 9% namun jumlah responden yang menilai *sopan dan ramah* meningkat sebanyak 9%. Hal ini menjadi tantangan bagi PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan prima kepada publik melalui pelatihan public speaking khususnya untuk para petugas front office dan petugas yang melayani melalui email/whatsapp.

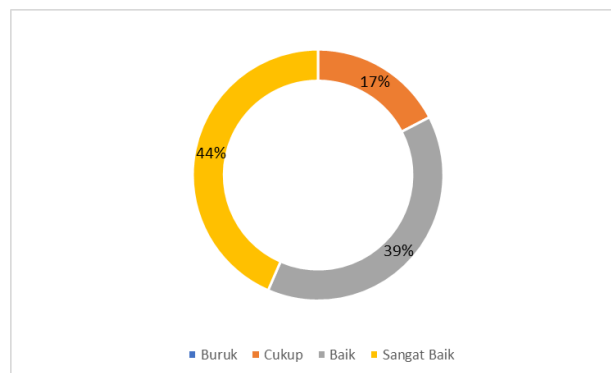




Bagan 26. Perbandingan Respon Tingkat Perilaku Petugas Pelayanan Tahun 2020 dan 2021

#### h. Sarana dan Prasarana Layanan

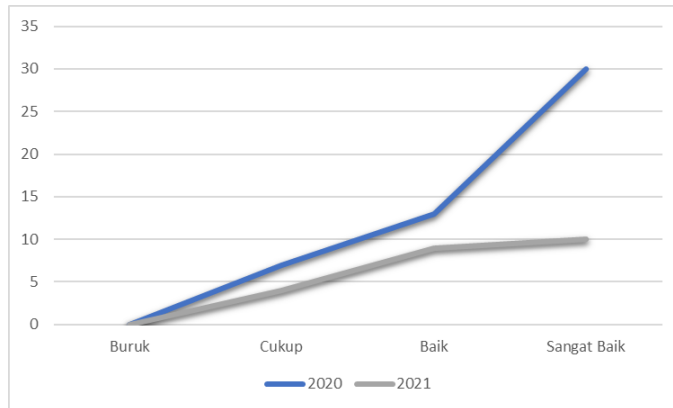
Pertanyaan mengenai sarana dan prasarana layanan adalah “Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?”. Dari hasil survey didapatkan sebanyak 44% responden menjawab *sangat baik*, 39% responden menjawab *baik* dan sebanyak 17% responden menjawab *cukup*.



Bagan 27. Persentase Tingkat Kondisi Sarana Prasarana Layanan

Jika dibandingkan dengan hasil survey yang dilakukan tahun 2020 pada bagan 25 diketahui jumlah responden dalam menilai tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta yang menilai *sangat baik* menurun sebanyak 14% namun jumlah responden yang menilai *sesuai* meningkat sebanyak 14% sedangkan yang menilai *cukup* menurun sebanyak 1%.

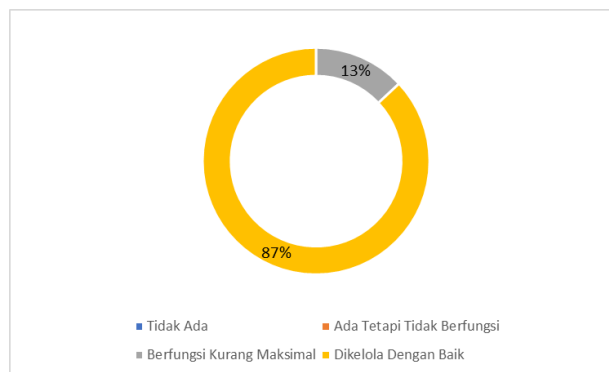
Hal ini menjadi masukan bagi PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta agar sarana dan prasarana layanan baik di ruang layanan, maupun sarana penunjang dapat lebih ditingkatkan kualitasnya. Hal ini dapat dilakukan dengan penataan ruang layanan publik agar lebih nyaman, informatif, dan memudahkan akses untuk publik yang difabel dan ramah untuk anak-anak. Selain itu optimalisasi informasi media komunikasi yang dimiliki Balai juga perlu ditingkatkan salah satunya dengan memperbanyak jumlah informasi publik.



Bagan 28. Perbandingan Respon Tingkat Kondisi Sarana Prasarana Layanan Tahun 2020 dan 2021

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

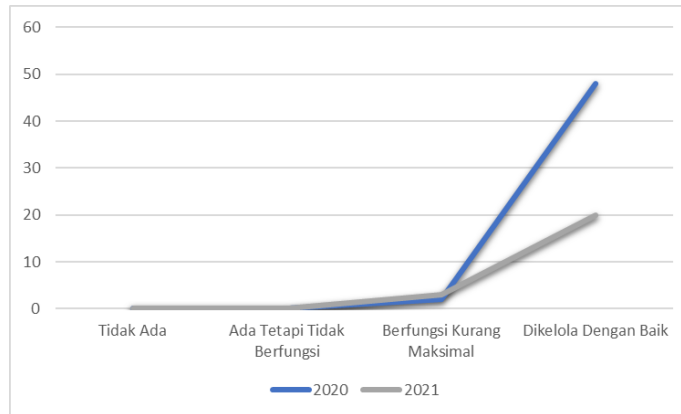
Pertanyaan penanganan pengaduan saran dan masukan adalah “Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?”. Sebanyak 87% responden menjawab *telah dikelola dengan baik* sedangkan sisanya 13% menjawab *berfungsi kurang maksimal*. Hal ini menjadi masukan kepada PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta untuk lebih meningkatkan kualitas layanan pengaduan, saran dan masukan.



Bagan 29. Persentase Tingkat Penanganan Pengaduan

Jika dibandingkan dengan hasil survey yang dilakukan tahun 2020 pada bagan 27 diketahui jumlah responden dalam menilai tentang penanganan pengaduan pengguna layanan yang menilai *dikelola dengan baik* menurun sebanyak 9% namun jumlah responden yang menilai *berfungsi kurang maksimal* meningkat sebanyak 9%.

Hal ini menjadi masukan bagi PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta agar sarana dan prasarana layanan baik di ruang layanan, maupun sarana penunjang dapat lebih ditingkatkan kualitasnya. Hal ini dapat dilakukan dengan penataan ruang layanan publik agar lebih nyaman, informatif, dan memudahkan akses untuk publik yang difabel dan ramah untuk anak-anak. Selain itu optimalisasi informasi media komunikasi yang dimiliki Balai juga perlu ditingkatkan salah satunya dengan memperbanyak jumlah informasi publik.



Bagan 30. Perbandingan Respon Tingkat Kondisi Sarana Prasarana Layanan Tahun 2020 dan 2021

Dari saran dan masukan yang disampaikan oleh responden di tahun 2021 menyampaikan tentang proses layanan yang dirasakan masih cukup lama agar ditingkatkan kecepatannya karena informasi yang diminta sangat dibutuhkan untuk penelitian. Hal ini membutuhkan koordinasi yang lebih baik dengan unit pemilik data serta membuat database bersama menggunakan penyimpanan cloud.

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat untuk layanan public di BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta tahun 2021 salah satunya pada Layanan Informasi Publik juga telah dilakukan oleh Kementerian PAN-RB sebagai bagian penilaian atas unit kerja yang diusulkan sebagai menuju wilayah Zona Integritas Tujuannya untuk mengetahui kinerja unit pelayanan publik internal pada tahun 2021.