

LAPORAN IMPLEMENTASI KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2023

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)
BALAI BESAR PELAKSANAAN JAWA TENGAH - DI YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Laporan Keterbukaan Informasi Publik 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 2023 yang disusun oleh tim PPID Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI.Yogyakarta.

Keterbukaan Informasi Publik dilaksanakan melalui Layanan Informasi Publik dengan menggunakan berbagai sarana dan prasarana baik layanan offline (loket layanan) maupun layanan online (media sosial, website, email, Whastapp, dan kanal-kanal pengaduan). Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik ini merupakan hasil sinergi dari berbagai pihak seperti Tim PPID di level Balai, Tim Layanan Publik Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI.Yogyakarta, Bidang hingga Satuan Kerja dan Pejabat Pembuat Komitmen.

Atas sinergi yang terjalin tersebut Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI.Yogyakarta mendapatkan pengakuan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) melalui Penilaian Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) tahun 2023 sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori “Pelayanan Prima” dengan nilai indeks 4,69 (mutu A).

Tentunya dengan adanya pengakuan tersebut, Layanan Informasi Publik yang merupakan bagian dari Pelayanan Publik Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI.Yogyakarta harus dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas layanannya secara konsisten.

Semarang, Februari 2023

PPID Pelaksana BBPJN JATENG-DIY

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/2022 tentang Pemutakhiran Daftar Informasi Yang Wajib Disediakan dan Diumumkan di Kementerian PUPR Tahun 2022 serta SK PPID No.02/KPTS/PPID/2022 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 BBPJN Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta harus berkoordinasi dan berkonsultasi dengan pihak-pihak terkait.

Untuk memberikan layanan yang baik dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, 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/2022 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 Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta Tahun Anggaran 2023.

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.

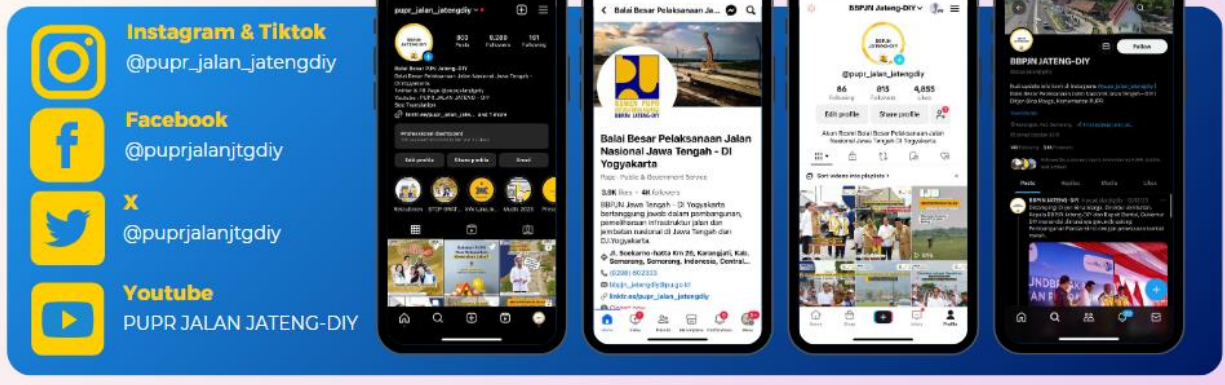
Untuk menindaklanjuti UU KIP dan Keputusan Menteri PUPR Nomor 987/KPTS/M/2022 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat perlu dibentuk Pelaksana PPID melalui Surat Keputusan Kepala BBPJJN Jawa Tengah – D.I.Yogyakarta Nomor 09.1/KPTS/Bb7/2022 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 BBPJJN Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta ini masuk melalui Sekretariat PPID BBPJJN Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta. Dalam pelaksanaan penyediaan informasi, PPID BBPJJN Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta berkoordinasi dengan 5 bagian / bidang, 9 Satuan Kerja dan 35 PPK di lingkungan BBPJJN Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta.

Guna mempermudah layanan informasi di lingkungan BBPJJN Jawa Tengah - D.I.Yogyakarta, tim PPID menggunakan berbagai media baik berupa media cetak, online maupun elektronik untuk menginformasikan alur permohonan informasi publik, formulir permohonan informasi, survey kepuasan pelanggan, formulir pengaduan masyarakat sehingga pemohon mudah mendapatkan akses informasi dan penyampaian permohonan.

Media Sosial



Gambar 1. Media Sosial BBPJJN Jawa Tengah-DI. Yogyakarta

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.



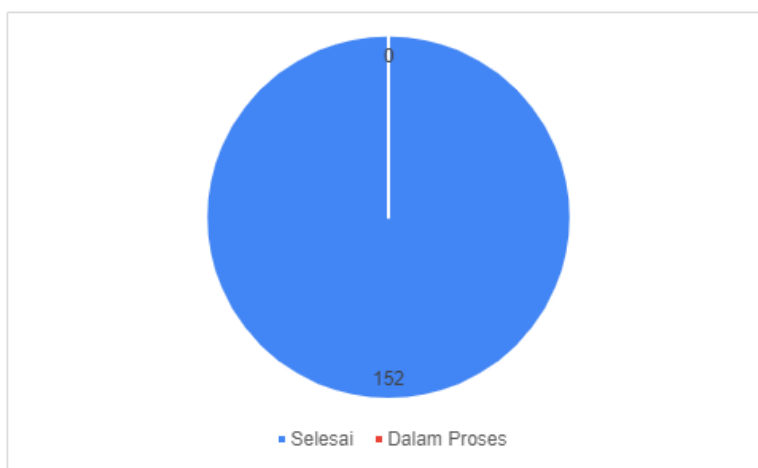
Gambar 2. Beranda Website BBPJJN Jawa Tengah-DI. Yogyakarta

2.2 Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik

Pada Tahun 2023 PPID BBPJN 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

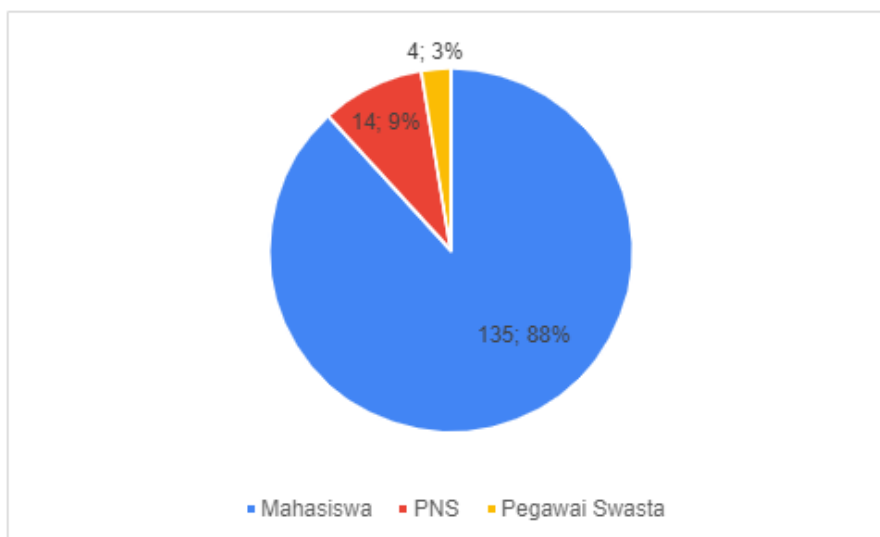
Di tahun 2023 PPID BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta melayani sebanyak 152 permohonan informasi publik yang masuk langsung melalui ruang layanan maupun email dan seluruhnya telah selesai ditindaklanjuti.



Bagan 1. Status Permohonan Informasi Publik Tahun 2023

- Presentase dan Pekerjaan Pemohon

Sebagian besar pemohon informasi berasal dari mahasiswa perguruan tinggi (88%) dengan jumlah 135 pemohon. Dan sisanya 9% dengan jumlah 14 pemohon berasal dari ASN/PNS Instansi Pemerintahan, serta 3% dengan jumlah 4 pemohon berasal dari swasta.



Bagan 2. Jumlah Pemohon Informasi Publik Berdasarkan Pekerjaan di Tahun 2023

Permohonan informasi yang disampaikan oleh mahasiswa sebagian besar bertujuan untuk data pendukung tugas perkuliahan seperti tugas akhir/ skripsi/tesis. Dari data permohonan yang masuk ke PPID diketahui mahasiswa pemohon informasi adalah mahasiswa dengan latar belakang Teknik Sipil.

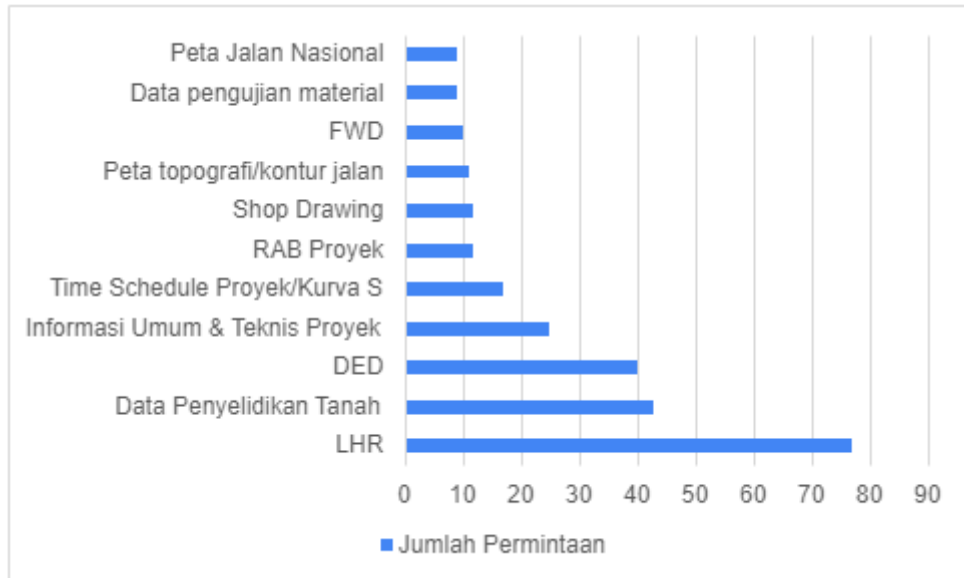
Sedangkan permohonan yang berasal dari instansi pemerintah bertujuan untuk data dukung pendataan statistik jalan nasional, dan data pendukung tugas kegiatan diklat yang dilaksanakan oleh PNS instansi pemerintah.

Adapun permohonan yang berasal dari perusahaan atau swasta bervariasi, seperti untuk data pendukung jual beli tanah (permohonan berupa informasi rencana pelebaran jalan nasional yang berbatasan dengan tanah milik masyarakat) serta informasi kejelasan batas-batas tanah dengan jalan nasional.

- Jumlah Permintaan Informasi

Jenis informasi yang diminta oleh pemohon pada tahun 2023 sangat bervariasi yang jika disederhanakan dapat dikelompokkan dalam 45 jenis informasi yaitu Data Lalu Lintas Harian di jalan nasional, data penyelidikan tanah, DED (*detail engineering design*), informasi umum dan teknis proyek, Time Schedule Proyek / Kurva S, RAB Proyek, Shop Drawing, Peta Topografi / kontur jalan, Data FWD (*falling weight deflectometer*), data pengujian material, peta jalan nasional, peta proyek, data statistik jalan, Analisa Harga Satuan Pekerjaan, Dokumentasi Proyek, SK Jalan Nasional, data IRI (*international roughness index*), *As Built Drawing*, Umur rencana jalan, Rekapitulasi Adendum Kontrak, Data PCI (*Pavement Condition Index*), Data tenaga kerja proyek, AMDAL, Studi Kelayakan, Data inventaris jembatan, Data pemeriksaan jembatan, rencana pelebaran jalan, data beban gempa, Laporan K3 SMK3 Proyek, Spesifikasi Jembatan, Data perencanaan underpass, Data tebal perkerasan, Data mutu beton / aspal, CAD/ Autocad proyek, Dokumen Draft Desain, KAK (Kerangka Acuan Kerja), Dokumen pemilihan, Dokumen Pengelolaan Kontrak, data PDA (*pile driven analysis*) test, Struktur Organisasi Proyek, Siteplan, History penanganan jalan, data leger jalan, Laporan mingguan dan bulanan proyek serta data WIM (*weight in motion*).

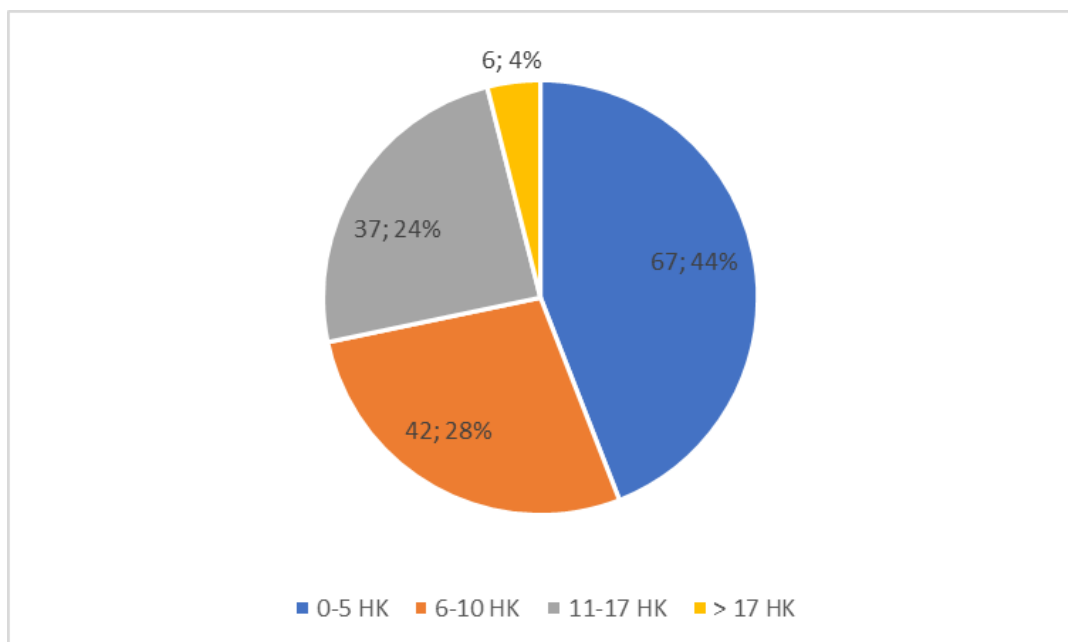
Jika ditotal maka jumlah informasi yang diminta ada sebanyak 387 informasi selama tahun 2023. Dari masing-masing informasi yang diminta terdapat variasi berupa lokasi ruas yang berbeda-beda. Hal ini disebabkan oleh jumlah informasi yang diminta oleh masing-masing pemohon jumlahnya bervariasi.



Bagan 3. Jenis Informasi Yang Paling Banyak Diminta Oleh Pemohon Tahun 2023

Data terbanyak yang diminta pemohon adalah data LHR yang mencapai 77 permintaan, data penyelidikan tanah sejumlah 43 permintaan (data berupa data CBR, sondir, boring, data parameter tanah, Standar Penetration Test, Dynamic Cone Penetrometer), data DED sejumlah 40 permintaan, data informasi umum dan teknis paket pekerjaan / proyek, RAB (Rencana Anggaran Biaya) Proyek sebanyak 12 permintaan, data Shop Drawing sebanyak 12 permintaan, peta topografi / kontur jalan sebanyak 11 permintaan, data FWD sebanyak 10 permintaan, data pengujian material sebanyak 9 permintaan dan peta jalan nasional sebanyak 9 permintaan.

- Rata-rata Waktu Pelayanan



Bagan 4. Rata-Rata Waktu Pelayanan Tahun 2023

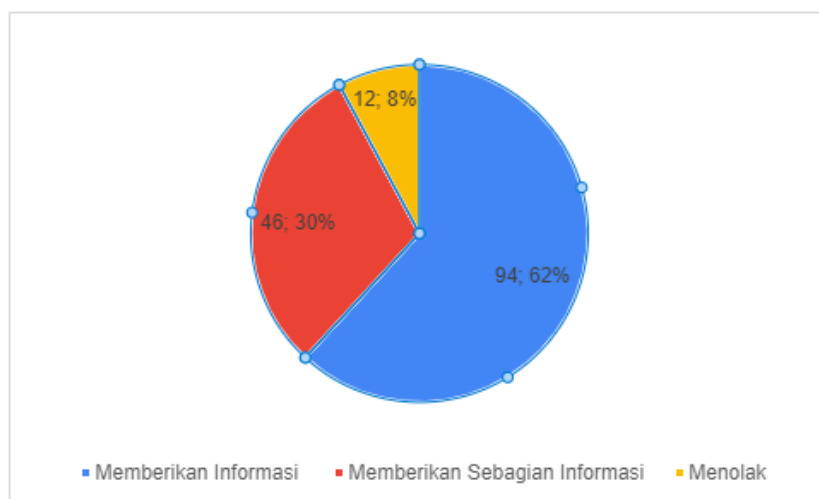
Di tahun 2023 jumlah total hari kerja yang dibutuhkan untuk menyelesaikan 152 permohonan informasi dibagi 152 permohonan didapatkan rata-rata waktu layanan adalah 7 Hari Kerja.

Pada Bagan 4 diketahui penyelesaian layanan 0-5 Hari Kerja hanya mencapai 44% saja (67 permohonan informasi). Sisanya sebesar 28% permohonan informasi (42 permohonan) diselesaikan dalam jangka waktu 6-10 Hari Kerja, sebanyak 24% permohonan informasi (37 permohonan) diselesaikan dalam jangka waktu 11-17 Hari Kerja Hari Kerja. Selain itu masih terdapat 4% permohonan informasi yang melebihi waktu yang ditentukan (6 permohonan informasi).

Sebagian 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 secara utuh, hanya disampaikan data umum kontrak 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.

- Status Pelayanan Informasi

Dari 152 permohonan informasi publik tahun 2023 , sebanyak 62% permohonan informasi publik (94 permohonan) yang disampaikan ke PPID BBPJN Jateng – DIY dikabulkan dengan pemberian informasi. Sebanyak 30% permohonan informasi publik (46 permohonan) hanya dikabulkan sebagian informasi karena sebagian data yang diminta bermuatan informasi yang masih dalam pengecualian. Sedangkan 8% permohonan informasi publik (12 permohonan) harus ditolak oleh PPID BBPJN Jateng – DIY karena informasi yang diminta seluruhnya adalah informasi yang berada di luar penguasaan instansi lain dan/atau informasi-informasi yang dalam pengecualian.

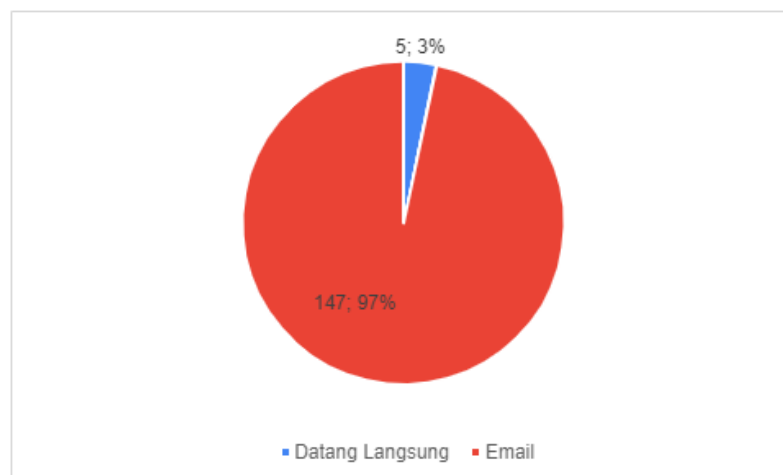


Bagan 5. Tindakan lanjut PPID atas Permohonan Informasi Publik di BBPJN Jateng-DIY Tahun 2023

Informasi-informasi yang dikecualikan antara lain informasi tentang data DED pada paket-paket pekerjaan yang masih berjalan. Hal ini sesuai dengan SK PPID No. 2 Tahun 2022 tentang Daftar Informasi Yang Dikecualikan di Kementerian PUPR bahwa data DED masih dikecualikan hingga pekerjaan konstruksi telah selesai 100% (PHO). Informasi lain yang ditolak adalah data penyelidikan tanah pada paket-paket pekerjaan yang masih dalam proses lelang.

Adapun informasi-informasi yang berada di luar penguasaan PPID BBPJN Jateng – DIY telah disampaikan kepada pemohon tentang instansi yang menguasai informasi tersebut, seperti informasi-informasi di ruas jalan Provinsi yang berada di ranah DPU Provinsi, atau informasi-informasi terkait survey lalu lintas di luar survey yang dilakukan oleh BBPJN Jateng – DIY dan berada di ranah Kementerian Perhubungan atau Dinas Perhubungan. Informasi lainnya yang di luar penguasaan adalah data curah hujan yang berada di ranah Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika.

- Media Permintaan Informasi



Bagan 6. Persentase Permohonan Berdasarkan Media Permintaan Informasi Tahun 2023

Optimalisasi menggunakan email dipilih untuk memudahkan pemohon layanan dari segi waktu, tenaga dan biaya transportasi. Permohonan dan penyampaian informasi melalui email dapat terecord dengan baik pada email.

- Jumlah Sengketa Informasi

Pada tahun 2023 terdapat 1 gugatan sengketa informasi publik akibat tidak ditanggapinya permohonan informasi publik dan keberatan informasi dari Perkumpulan Pemantau Keuangan Negara (PKN) sehingga pada tanggal 30 Agustus 2023 Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah menyampaikan undangan Sidang Ajudikasi Nomor: 322/KI-JTG/VIII/2023 kepada PPID BBPJN Jateng – DIY untuk mendengarkan klarifikasi para pihak yang diselenggarakan pada tanggal 7 September. Sengketa Informasi Publik

tersebut teregister dengan Nomor 052/SI/VIII/2023 di Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah.

Adapun informasi yang diminta oleh PKN adalah informasi-informasi yang dikecualikan antara lain: Hasil Pemeriksaan BPK atas Paket Preservasi Pelebaran Jalan Rembang – Blora TA 2018, dokumen kontrak, dan detail laporan keuangan (surat pesanan e-purchasing, SP2D, kuitansi dan nota belanja dana COVID 19 di tahun 2019-2022, bukti kuitansi perjalanan dinas), daftar penerima barang dan volume pekerjaan, data pengadaan lahan termasuk kuitansi dan laporan appraisal, serta data inventaris aset. Sedangkan tujuan penggunaan informasi yang disampaikan oleh PKN tidak spesifik sehingga rentan untuk disalahgunakan.



Gambar 3. Dokumentasi Sidang ke 1 di Komisi Informasi Prov Jateng (7/9/2023) dihadiri oleh Kuasa Hukum PPID BBPJN Jateng-DIY

Pada sidang pertama tersebut disampaikan nama-nama Kuasa Hukum PPID BBPJN Jateng-DIY yang diwakili oleh Kepala Bagian Umum dan Tata Usaha, Ketua Tim Hukum dan Komunikasi Publik, Staf Komunikasi Publik Ditjen Bina Marga, Staf Hukum dan Komunikasi Publik BBPJN Jateng-DIY.



Gambar 4. Dokumentasi Sidang ke 2 di Komisi Informasi Prov Jateng (18/9/2023) dihadiri oleh Kuasa Hukum PPID BBPJJN Jateng-DIY

Sidang dilanjutkan melalui undangan Sidang Ajudikasi kedua dari Komisi Informasi Pusat tanggal 8 September 2023 Nomor 347/KI-JTG/IX/2023 dengan agenda Klarifikasi Para Pihak. Pada sidang kedua ini Kuasa Hukum PPID BBPJJN Jateng-DIY membawa tanggapan resmi dan bukti-bukti pendukungnya.

Dalam tanggapan PPID BBPJJN Jateng-DIY sebagai termohon dan Permohonan Putusan Sela yang disampaikan kepada Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah disaksikan oleh pemohon (PKN) disampaikan dua poin pokok tanggapan, yaitu:

1. Kewenangan Absolut

Bahwa BBPJJN Jateng – DIY adalah unit kerja di lingkup organisasi Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sebagaimana diatur dalam Permen PUPR No. 16 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian PUPR yang dalam pengelolaan informasi publik telah ditunjuk Atasan PPID adalah Dirjen Bina Marga yang ditetapkan melalui Kepmen PUPR Nomor 987/KPTS/M/2021 tentang Penetapan Struktur dan Penunjukan PPID Kementerian PUPR yang telah mengatur kewenangan PPID dan Atasan PPID.

Keberatan yang diajukan oleh pemohon ditujukan kepada Kepala BBPJJN Jateng-DIY bukan kepada Atasan PPID sehingga sesuai Pasal 39 Ayat 2 Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 maka pengajuan sengketa melalui Komisi Informasi sebagaimana diatur dalam Pasal 37 UU No. 14 Tahun 2008 tentang

Keterbukaan Informasi Publik tidak terpenuhi sehingga menyebabkan permohonan sengketa cacat prosedur dan tidak memenuhi syarat serta tidak dapat dikualifikasikan sebagai sengketa informasi publik.

2. Kewenangan Relatif

Bahwa BBPJN Jateng-DIY adalah Badan Publik Tingkat Pusat, demikian juga dengan Atasan PPID Direktorat Jenderal Bina Marga, maka sesuai dengan beberapa bukti seperti Buku Putusan Komisi Informasi dalam Bingkai Hukum Progresif pada Bab Kewenangan Penanganan Sengketa Komisi Informasi terhadap Badan Publik, KIP RI, Jakarta 18 September 2015 menjelaskan bahwa Badan Publik tingkat Pusat atau Daerah dapat dilihat klasifikasinya melalui sumber anggarannya. Jika anggarannya berasal dari pusat (APBN) maka Badan Publik tersebut merupakan Badan Publik tingkat Pusat sehingga secara yang berwenang untuk menerima, memeriksa dan memutus sengketa adalah Komisi Informasi Pusat, bukan Komisi Informasi Provinsi.

Selain itu dikaji dari legal standing pemohon sesuai bukti yang menjadi rujukan yaitu Keputusan Ketua Informasi Pusat Nomor 01/KEP/KIP/V/2018 pada Diktum Ketiga, angka 2, huruf c menyatakan bahwa permohonan yang berulang-ulang namun tidak memiliki tujuan yang jelas atau tidak memiliki relevansi dengan tujuan permohonan dalam arti permohonan informasi yang diminta tidak memiliki kerugian secara langsung atas tidak diperolehnya informasi sehingga legal standing pemohon tidak terpenuhi.

Sidang dilanjutkan melalui Sidang Ajudikasi ketiga sesuai Undangan Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah Nomor: 359/KI-JTG/IX/2023 tanggal 20 September 2023 yang diselenggarakan pada tanggal 25 September 2023 dengan agenda Pembacaan Putusan. Dari Putusan Nomor 018/PTS-A/IX/2023 Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah tanggal 25 September 2023 ditetapkan bahwa permohonan PKN tidak dapat diterima dan menyatakan bahwa permohonan penyelesaian sengketa informasi aquo merupakan kewenangan relatif Komisi Informasi Pusat serta menyatakan bahwa dalam Hal Pemohon mengajukan Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi ke Komisi Informasi Pusat dilakukan selambat-lambatnya dalam jangka waktu 14 hari kerja setelah putusan penolakan dari Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah diterima.

2.3 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/2022 sedangkan daftar informasi yang dikecualikan telah diatur dalam Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama Nomor: 02/KPTS/PPID/2022.

Daftar informasi yang disediakan oleh BBPJN 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	https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/profil/visi-misi
	Tugas dan Fungsi	Hardcopy, softcopy	Sudah	https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/profil/tugas-dan-fungsi
2	Daftar Pejabat Struktural dan/atau fungsional	Hardcopy, softcopy	Sudah	https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/profil/struktur-organisasi
3	Informasi umum pengadaan barang dan jasa (e-procurement)	Softcopy	Sudah	https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/ (bagian bawah kanan beranda, pada "Situs Terkait" LPSE)
4	Pengumuman pelelangan barang dan jasa	Softcopy	Sudah	https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/ (bagian bawah kanan beranda, pada "Situs Terkait" LPSE)
5	Ringkasan laporan akses (pelayanan) informasi publik	Hardcopy, softcopy	Sudah	https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/pelayanan-publik/informasi-berkala
6	Informasi tentang agenda kegiatan yang telah, sedang dan akan berjalan	Hardcopy, softcopy	Sudah	https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/
7	Publikasi dan dokumentasi kegiatan bidang PUPR (buletin, brosur, pemberitaan website)	Hardcopy, softcopy	Sudah	https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/ Instagram/Tiktok: @pupr_jalan_jatengdiy X /FB: @puprjalanjtgdiy YOUTUBE: PUPR JALAN JATENG DIY
8	Program-program prioritas lingkup Kementerian PUPR	Hardcopy, softcopy	Sudah	https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/ Instagram/Tiktok: @pupr_jalan_jatengdiy X /FB: @puprjalanjtgdiy YOUTUBE: PUPR JALAN JATENG DIY



Gambar 5. Dokumentasi Kegiatan Bidang PUPR (Preservasi Jalan)



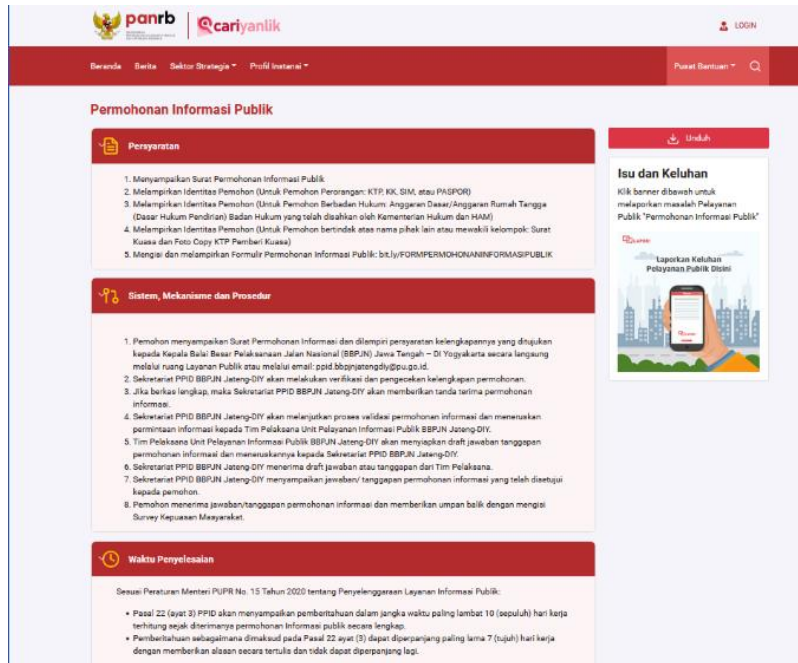
Gambar 6. Peresmian Jembatan Kretek II (Program Prioritas Pendukung Jalur Pansela DIY)

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	sudah	https://binamarga.pu.go.id/balai-jatengdiy/konten/pelayanan-publik/informasi-setiap-saat
2	Informasi tentang tata cara/ prosedur pelayanan public	Hardcopy, softcopy	Sudah	https://binamarga.pu.go.id/balai-jatengdiy/index.php/konten/pelayanan-publik/e-ppid https://sippn.menpan.go.id/instansi/181581/direktorat-jenderal-bina-

No	Perihal	Format Informasi Yang Tersedia	Dipublikasi (Sudah/Belum)	Keterangan
				marga/balai-besar-pelaksanaan-jalan-nasional-jawa-tengah--di-yogyakarta
3	Produk hukum dalam lingkup tugas Kementerian PUPR	Hardcopy, softcopy	Sudah	https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/pelayanan-publik/informasi-berkala (link JDIH Kementerian PUPR)
4	Daftar dan dokumen surat perjanjian/ MoU selain perjanjian/kontrak pengadaan barang dan jasa	Hardcopy, softcopy	Sudah	Arsip di Bagian Umum dan Tata Usaha (Sub Hukum)
5	Profil infrastruktur bidang PUPR	Hardcopy, softcopy	Sudah	https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/pelayanan-publik/informasi-publik (profil jalan nasional)
6	Laporan Barang Milik Negara	Hardcopy, softcopy	Sudah	Arsip di Bagian Umum dan Tata Usaha (Sub BMN)
7	Standar Operasional Prosedur kerja lingkup Kementerian PUPR	Hardcopy, softcopy	Sudah	https://binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/index.php/konten/pelayanan-publik/e-ppid Arsip di Bagian terkait





Gambar 7. Publikasi Informasi Layanan Publik Melalui SIPPN

Tabel 3. Informasi Wajib Diumumkan Serta Merta

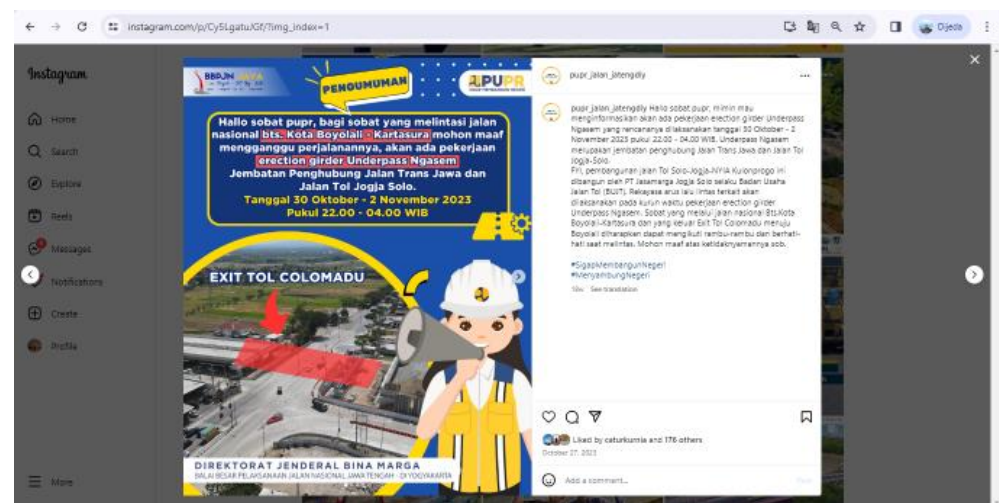
No	Perihal	Format Informasi Yang Tersedia	Dipublikasi (Sudah/Belum)	Keterangan
1	Informasi tentang kerusakan infrastruktur PUPR akibat bencana alam	<i>Hardcopy</i>	Sudah	Melalui postingan media sosial Instagram/Tiktok: @pupr_jalan_jatengdiy X /FB: @puprjalanjtgdiy YOUTUBE: PUPR JALAN JATENG DIY
2	Informasi tentang rencana gangguan fungsional terhadap utilitas publik	<i>Hardcopy, softcopy</i>	Sudah	Melalui postingan media sosial Instagram/Tiktok: @pupr_jalan_jatengdiy X /FB: @puprjalanjtgdiy YOUTUBE: PUPR JALAN JATENG DIY
3	Informasi progress tanggap darurat bencana	<i>softcopy</i>	Sudah	Melalui postingan media sosial Instagram/Tiktok: @pupr_jalan_jatengdiy X /FB: @puprjalanjtgdiy YOUTUBE: PUPR JALAN JATENG DIY
4	Laporan kejadian bencana	<i>soft copy</i>	Sudah	Melalui postingan media sosial Instagram/Tiktok: @pupr_jalan_jatengdiy X /FB: @puprjalanjtgdiy YOUTUBE: PUPR JALAN JATENG DIY



Gambar 8. Dampak Letusan Gunung Merapi pada Jalan Nasional Melalui Instagram (12/03/2023)



Gambar 9. Gangguan Lalu Lintas di Jalan Nasional Dampak Perbaikan Jalan Melalui Instagram (12/03/2023)



Gambar 10. Gangguan Lalu Lintas di Jalan Nasional Dampak Pembangunan Jalan Tol Melalui Instagram (27/10/2023)

2.4 Kondisi Layanan Informasi Publik

Kondisi layanan informasi publik di lingkungan BBPJN Jateng-DIY yang diuraikan dalam 2 (dua) poin berikut:

1. Sumber Daya Manusia Pelayanan Informasi Publik

Struktur PPID BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta ditetapkan melalui Keputusan Kepala BBPJN Jawa Tengah – DI. Yogyakarta Nomor: 03.1/KPTS/Bb7/2023 tentang Unit Pelayanan Informasi Publik dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI.Yogyakarta. Dalam struktur tersebut Kepala BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta sebagai Pelaksana PPID BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta.

Pelaksana PPID dibantu oleh Tim Pelaksana Unit Pelayanan Informasi Publik yang terdiri dari Koordinator dan Anggota yaitu para Pejabat Administrator dan Pranata Humas. Tugas dan fungsi Tim Pelaksana adalah:

1. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan melakukan pembinaan kepada Unit PIP dan PPID;
2. Menjamin kerahasiaan terhadap informasi yang dikecualikan;
3. Mengkoordinasikan pendokumentasian informasi yang wajib disediakan dan diumumkan dengan unit kerja di BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta;
4. Mengusulkan daftar informasi publik dan daftar informasi yang dikecualikan;
5. Mengusulkan pengujian konsekuensi secara tertulis terhadap informasi yang dikecualikan;
6. Mengumumkan informasi yang wajib disediakan melalui laman dan/atau media komunikasi resmi BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta;
7. Mencatat permohonan informasi publik dalam formulir permohonan informasi publik;
8. Melayani permohonan informasi publik yang ditujukan kepada seluruh Unit kerja di BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta;
9. Memastikan pemohon memenuhi persyaratan permohonan;
10. Memastikan pemohon dan/atau petugas layanan informasi melengkapi formulir permohonan informasi publik;
11. Memberitahukan secara tertulis kepada pemohon untuk melengkapi dokumen persyaratan permohonan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak pemberitahuan diterima oleh pemohon;
12. Mencatatkan permohonan informasi publik dan menginformasikannya kepada pemohon;

13. Memberikan nomor pendaftaran pada formulir permohonan informasi publik dalam register permohonan;
14. Memberikan nomor pendaftaran pada formulir permohonan informasi publik dan menginformasikannya kepada pemohon;
15. Menyimpan formulir asli permohonan informasi publik;
16. Menyediakan dukungan data dan informasi yang dikuasai unit PIP dan PPID untuk menanggapi permohonan dan sengketa informasi publik yang diterima melalui Atasan PPID dan PPID Utama;
17. Menyampaikan penjelasan kepada pemohon terhadap permohonan informasi publik yang belum dikuasai atau belum didokumentasikan;
18. Meneruskan permohonan informasi publik kepada PPID Utama dalam hal Unit PIP dan PPID menerima permohonan informasi publik yang ditujukan kepada Menteri dan/atau PPID Utama;
19. Menyiapkan sarana dan prasarana layanan informasi publik;
20. Meningkatkan kompetensi Unit PIP dan PPID secara berkala dengan mengikuti kegiatan pelatihan, sosialisasi, bimbingan teknis, atau kegiatan serupa;
21. Melaksanakan survey kepuasan masyarakat dan mengumumkannya pada ruang layanan informasi publik dan atau media informasi resmi BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta;
22. Menindaklanjuti pengaduan layanan pada tingkat unit kerja dan melaporkannya kepada PPID Utama paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.

Tim Sekretariat PIP terdiri dari Sub Koordinator Hukum dan Komunikasi Publik dan staf Komunikasi Publik, yang menjalankan tugas:

1. Membantu Tim Pelaksana PIP dalam hal penatausahaan, fasilitasi, administrasi, dan operasional pelayanan informasi publik;
 2. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas Unit PIP dan PPID kepada Atasan PPID Direktorat Jenderal Bina Marga dan PPID Utama secara berkala.
2. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

Loket layanan informasi publik berada di Gedung Layanan Publik BBPJN Jawa Tengah-DI Yogyakarta di Jalan Soekarno – Hatta KM 26 Karangjati Kabupaten Semarang. Loket pelayanan dibuka hari Senin - Kamis pada pukul 08.00 – 16.30 WIB dengan jam istirahat pukul 12.00 – 13.00 WIB, sedangkan hari Jumat pelayanan pukul 08.00 – 17.00 WIB dengan jam istirahat pukul 11.30 – 13.00 WIB.



Front Desk & Petugas Layanan



Ruang Tunggu & Rak Bacaan



Ruang Bermain Anak & Dispenser Air Minum



Ruang Konsultasi & Pengaduan



Ruangan Layanan



Ruang Rapat

Gambar 11. Ruang Layanan Publik

Ruang Layanan Informasi Publik dilengkapi dengan:

1. Meja dan kursi front desk
2. Formulir layanan
3. Laptop / Komputer
4. Printer
5. Dispenser & Air Minum Free Untuk Pengguna Layanan
6. Air Conditioner

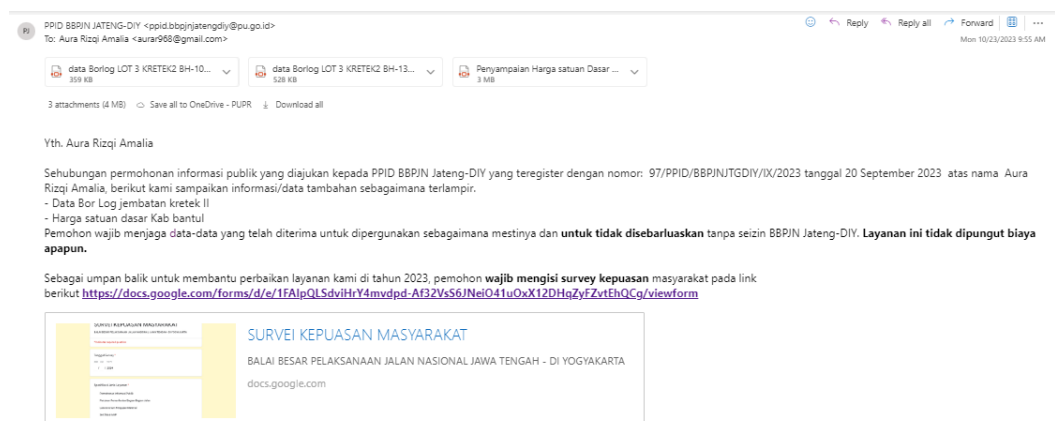
7. TV Plasma
8. Koneksi Wi-Fi
9. Toilet
10. Ruang Tunggu
11. Ruang bermain anak
12. Ruang Rapat
13. Ruang Konsultasi & Pengaduan

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>

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

a. *Layanan Permohonan Informasi Publik*

Pemberian layanan dilakukan dengan pemohon secara *offline* hingga *online* melalui email, whatsapp, hingga media sosial. Tautan informasi layanan beserta alur dan formulir permohonan telah dipublikasikan di website, media sosial, SIPPN, dan WA Center. Permohonan informasi dapat diajukan secara langsung melalui loket layanan atau email @ppid.bbpinjatengdiy@pu.go.id.



Gambar 12. Penggunaan Email Untuk Sarana Pelayanan Informasi Publik

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

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.



Gambar 13. Sosial Media BBPJN Jateng-DIY

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 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/2022 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.

2.5 Upaya Inovasi Pelayanan Informasi Publik

Pada tanggal 20 Desember 2022 BBPJN Jawa Tengah – DI. Yogyakarta mendapatkan apresiasi dan penghargaan predikat menuju Wilayah Bebas Korupsi tahun 2022 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 ditingkatkan.

Upaya-upaya inovasi pelayanan yang dilakukan antara lain:

1. Pembenahan Sarana dan Prasarana di Ruang Layanan Terpadu

Pembenahan dilakukan pada bulan Juni – Desember 2023. Pembenahan ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana layanan dengan harapan dapat memberikan kenyamanan bagi para pengguna layanan.



Kondisi sebelum



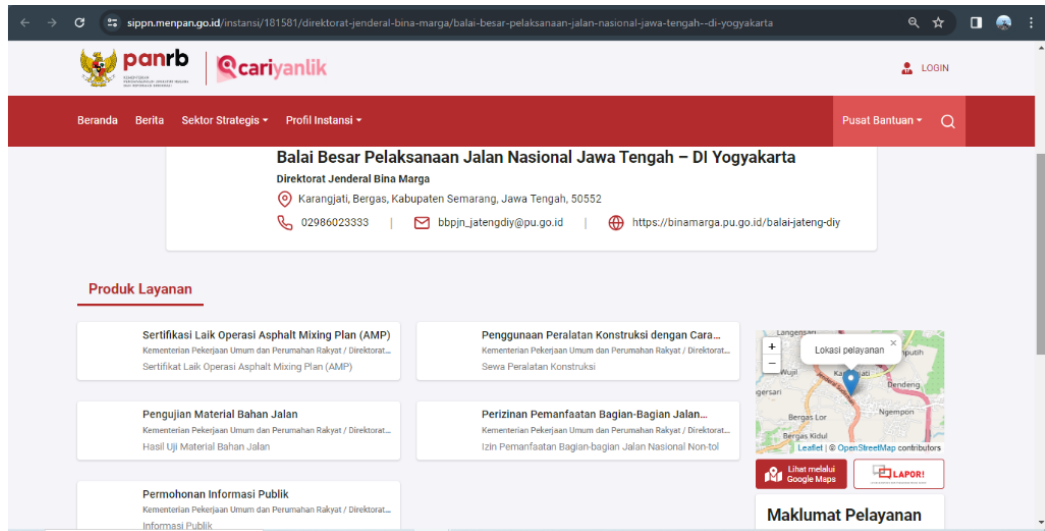
Kondisi sesudah

Gambar 14. Kondisi Sarpras Ruang Layanan Terpadu

2. Publikasi Informasi Layanan Publik di Website Cariyanlik SIPPN

SIPPN yang merupakan media informasi elektronik satu pintu dalam lingkup nasional meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. Informasi tentang 5 pelayanan publik BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta dapat dilihat secara detail di link: <https://sippn.menpan.go.id/instansi/181581/direktorat-jenderal-bina-marga/balai-besar-pelaksanaan-jalan-nasional-jawa-tengah--di-yogyakarta>

Harapannya, lebih banyak masyarakat yang terjangkau informasi layanan publik BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta yang meliputi layanan Sertifikasi Laik Operasi Asphalt Mixing Plant (AMP), Pengujian Material Bahan Jalan, Permohonan Informasi Publik, Penggunaan Peralatan Konstruksi dengan Cara Sewa, dan Perizinan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan Nasional.



Gambar 15. Halaman cariyanlik BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta

3. Penetapan SK Kode Etik dan Standar Pelayanan Terpadu.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Kepala BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta menetapkan Surat Keputusan Nomor 09.2/KPTS/Bb7/2023 tentang Kode Etik dan Standar Pelayanan Publik Terpadu BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta.

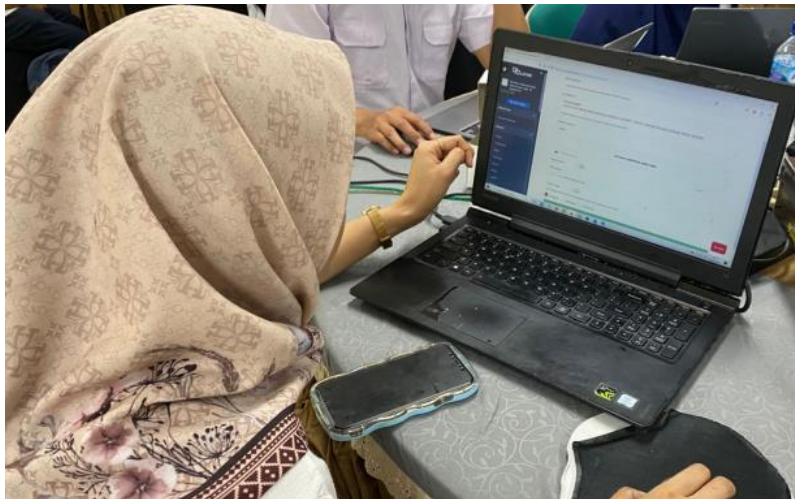
Di dalam SK ini pelaksana pelayanan publik dibekali aturan tentang nilai-nilai budaya kerja BERAKHLAK dan JAYA (Jujur – Adaptif – Loyal – Akuntabel). Selain itu SK ini juga mengatur kewajiban dan larangan untuk pelaksana pelayanan publik diantaranya wajib melayani pemohon dengan sikap baik, sopan santun, cermat dan berhati-hati melayani, memenuhi standar pelayanan kepada pemohon dan amanah dalam menjaga rahasia negara, serta tidak bertindak Korupsi, Kolusi dan Nepotisme serta tidak mendiskriminasi pemohon.

SK ini juga mengatur penghargaan, sanksi dan kompensasi pelayanan publik, maklumat, visi dan misi pelayanan. SK dilampiri standar pelayanan terpadu untuk 5 jenis layanan publik BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta dengan merinci 14 komponen standar layanan yaitu:

1. Dasar Hukum,
2. Persyaratan Pelayanan,
3. Sistem Mekanisme dan Prosedur,
4. Jangka Waktu Penyelesaian,
5. Biaya/Tarif,
6. Produk,
7. Sarana/Prasarana
8. Jumlah Pelaksana

9. Kompetensi Pelaksana
 10. Jaminan Pelayanan
 11. Jaminan Keselamatan Pelayanan
 12. Pengawasan Internal
 13. Pengaduan Pelayanan
 14. Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan
4. Peningkatan Pengelolaan Pengaduan dengan SP4N LAPOR!

Dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat, BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta secara aktif menggunakan berbagai kanal pengaduan untuk mendekatkan citra instansi yang melayani dengan masyarakat. Salah satu kanal pengaduan tersebut adalah SP4N LAPOR! yang merupakan kanal pengaduan nasional.



Gambar 16. Petugas Menampilkan Dashboard SP4N LAPOR! BBPJJN Jateng-DIY

5. Melakukan Pembekalan Pelatihan Pengendalian Gratifikasi

Mengikutsertakan 1 orang petugas layanan pada Pelatihan Pemahaman Gratifikasi (e-learning) di Lingkungan Ditjen Bina Marga yang diselenggarakan oleh Direktorat Kepatuhan Intern bekerjasama dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) tanggal 13 Juli 2023.



Gambar 17. Tangkapan Layar Kegiatan Peningkatan Pemahaman Gratifikasi dan Sertifikat

2.6 Survey Layanan Informasi Publik

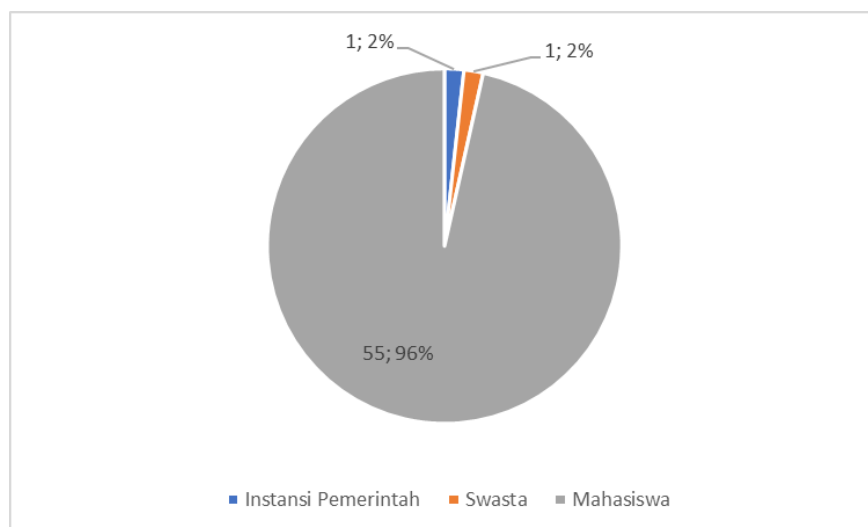
Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta tahun 2023 dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik secara berkala. Tujuannya untuk mengetahui kinerja unit pelayanan publik internal PPID pada tahun 2023 sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Dalam kurun waktu 2023 PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta telah melakukan 2 kali Survey Kepuasan Masyarakat (Semester I dan Semester II).

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 BBPJJN Jawa Tengah-DI Yogyakarta melalui whatsapp/email. Sebanyak 57 pemohon informasi publik yang memberikan feedback melalui pengisian Survey Kepuasan Masyarakat, yaitu 33 orang yang mengisi di Semester I dan 24 orang yang mengisi di Semester II tahun 2023.

Dari data survey gabungan Semester I dan II yang dilaksanakan oleh PPID BBPJJN Jawa Tengah-DI Yogyakarta tahun 2023 diperoleh informasi sejumlah 93,1% pemohon informasi atau sebanyak 27 orang berasal dari mahasiswa, sedangkan sisanya 6,9% sebanyak 2 orang berasal dari instansi pemerintah.

Dari jumlah tersebut diketahui 96% orang atau sejumlah 55 orang berasal dari kalangan mahasiswa Perguruan Tinggi, 1 orang dari kalangan instansi pemerintah, dan 1 orang dari perusahaan swasta.

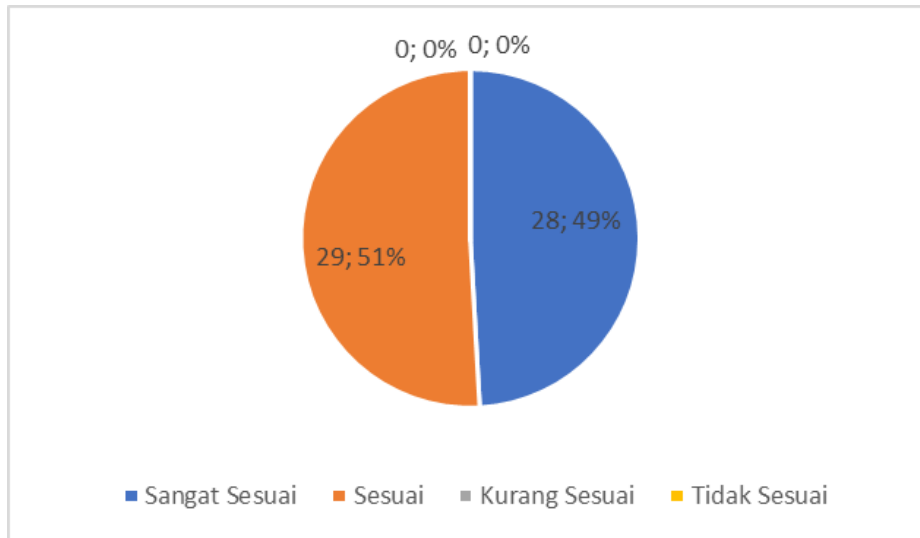


Bagan 7. Responden Berdasarkan Asal Instansinya/pekerjaan

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

a. Kesesuaian Persyaratan Layanan

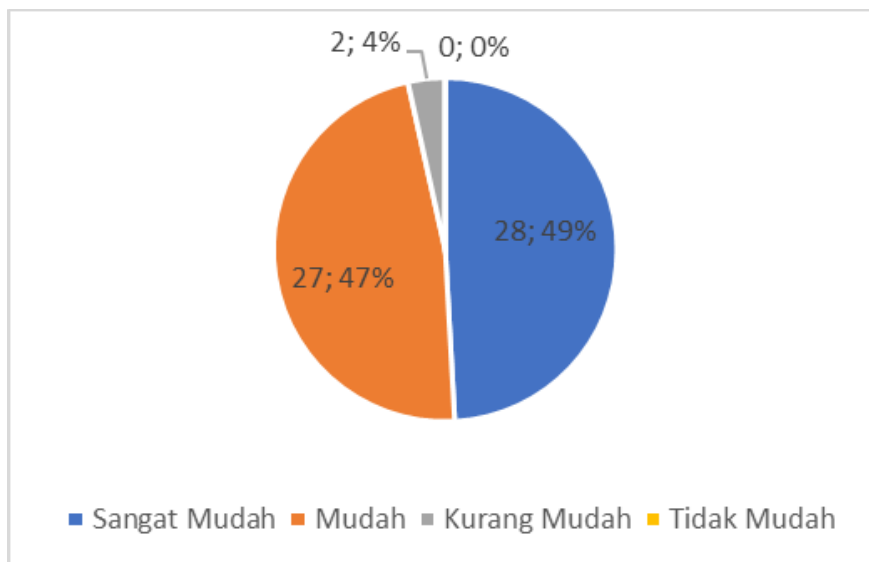
Pertanyaan yang disampaikan untuk mengukur faktor persyaratan administrasi layanan adalah “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?”. Sebanyak 28 orang (49%) menyatakan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sangat sesuai (sangat puas), sedangkan 29 orang (51%) lainnya menyatakan sesuai (puas).



Bagan 8 Persentase Tingkat Kesesuaian Persyaratan Administrasi Layanan Tahun 2023

b. Kemudahan Prosedur Layanan

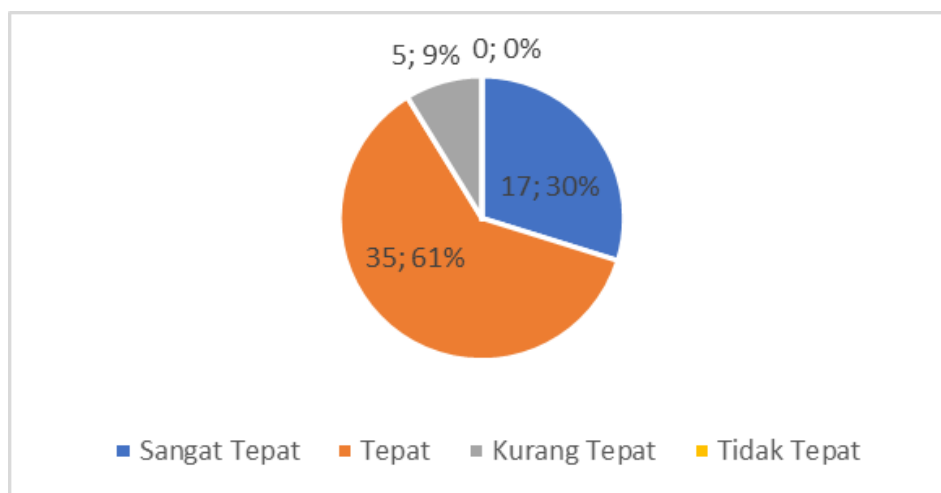
Pertanyaan prosedur adalah “Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?”. Sebanyak 28 orang (49%) responden menyatakan prosedur layanan di BBPJN Jateng-DIY sangat mudah (sangat puas). Sebanyak 27 orang (47%) responden menyatakan prosedur layanan mudah (puas), dan sisanya 2 orang (4%) menyatakan kurang mudah (kurang puas).



Bagan 9. Persentase Tingkat Kemudahan Prosedur Layanan Tahun 2023

c. Ketepatan Waktu Pelayanan

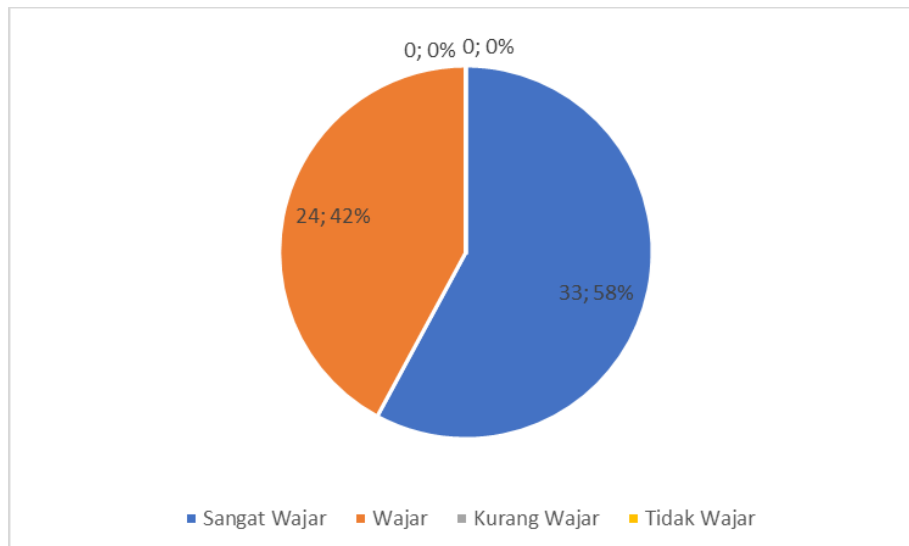
Pertanyaan untuk mengukur kesesuaian waktu layanan adalah “Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?”. Dari hasil pengisian survey diketahui sebanyak 30% responden menjawab sangat tepat, sebanyak 61% responden menilai tepat dan sisanya 9% responden menjawab kurang tepat.



Bagan 10. Persentase Tingkat Ketepatan Waktu Layanan

d. Biaya/Tarif Layanan

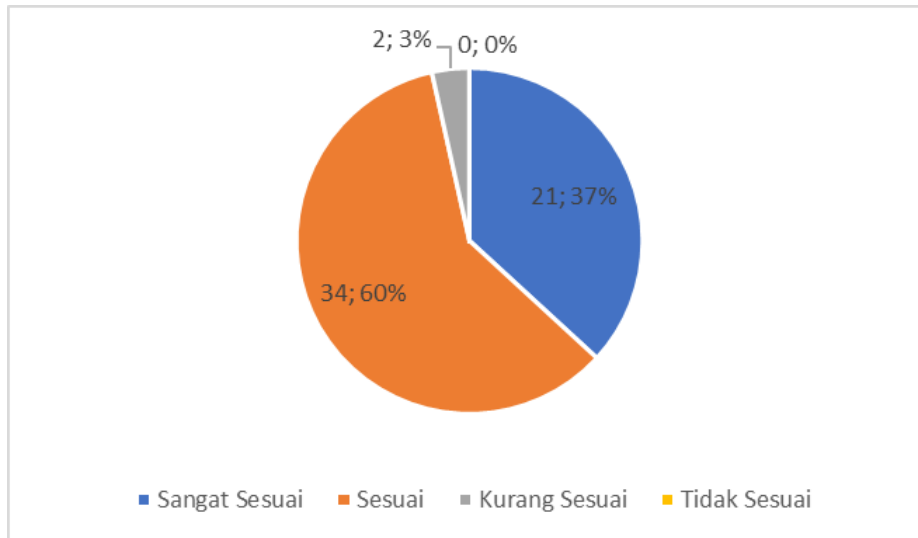
Pertanyaan mengenai tarif layanan adalah “Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?”. Dari bagan di bawah ini diketahui sebanyak 58% responden menilai sangat wajar dan sebanyak 42% menilai wajar. Dalam hal ini petugas layanan tidak memungut biaya dalam pelayanan sesuai peraturan tentang penyelenggaraan layanan informasi publik serta telah disampaikan dalam penyampaian layanan kepada pemohon.



Bagan 11. Persentase Tingkat Kewajaran Biaya Layanan

e. Kesesuaian Hasil Layanan

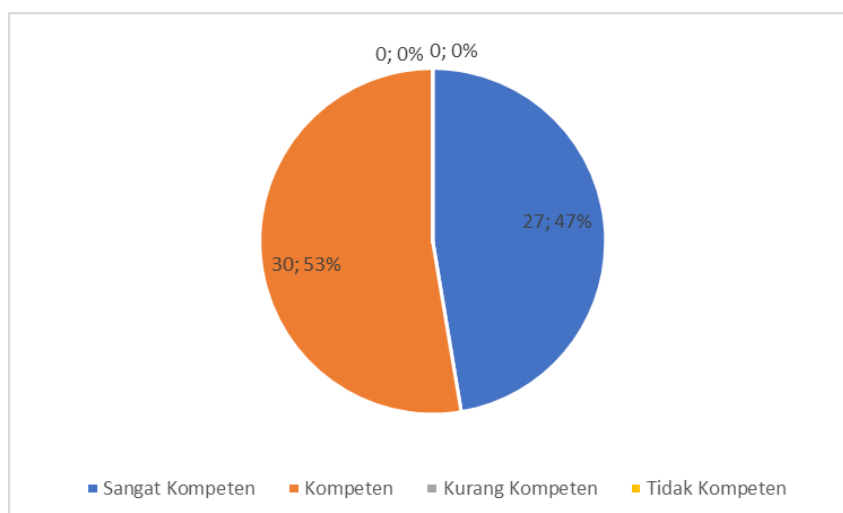
Pertanyaan produk spesifikasi jenis layanan adalah “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?”. Dari jawaban responden didapatkan hasil sebanyak 37% menilai sangat sesuai, sebanyak 60% menilai sesuai, sedangkan 3% responden menjawab kurang sesuai.



Bagan 12. Persentase Tingkat Kesesuaian Antara Produk dan Standar Layanan

f. Kompetensi Petugas Layanan

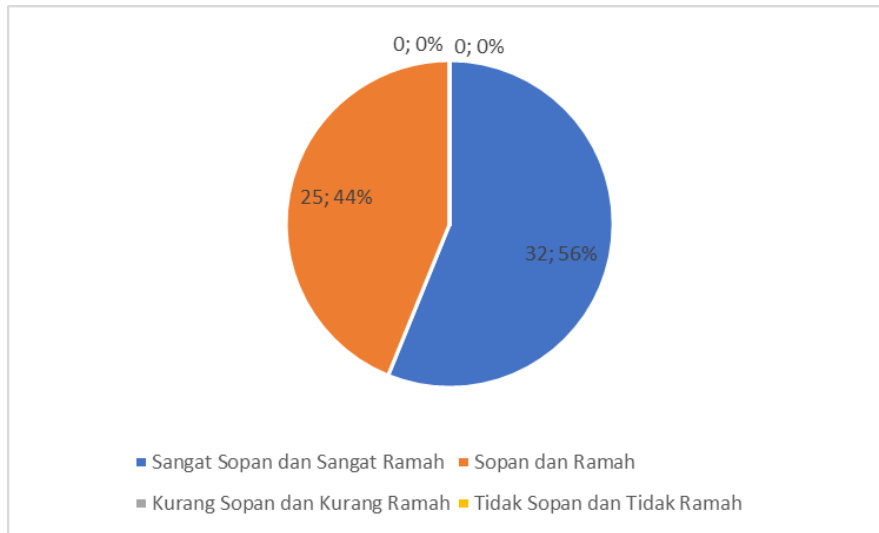
Pertanyaan mengenai kompetensi petugas adalah “Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?”. Sebanyak 47% responden menilai sangat kompeten, sisanya 53% menilai kompeten. Hal ini menjadi evaluasi bagi petugas sekretariat PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta untuk lebih meningkatkan kompetensi di bidang layanan informasi publik secara berkala.



Bagan 13. Persentase Tingkat Kompetensi Petugas Layanan

g. Perilaku Petugas Layanan

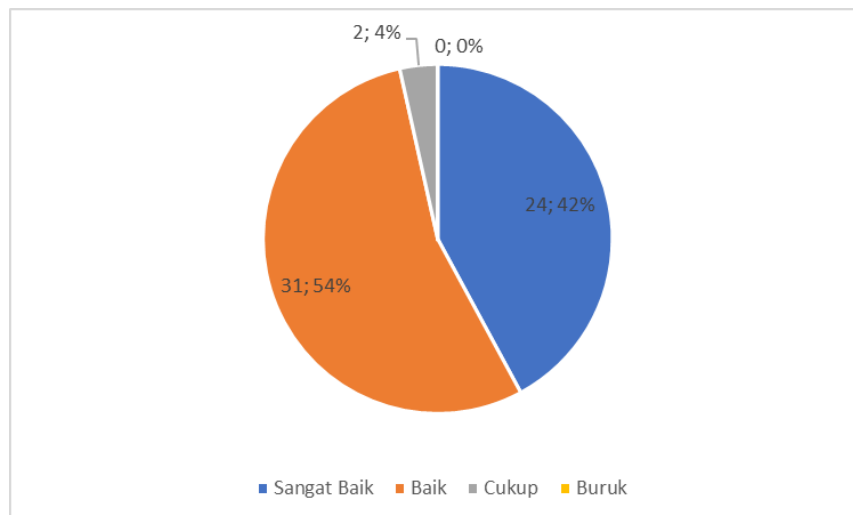
Pertanyaan mengenai perilaku petugas adalah “Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?”. Dari respon survey didapatkan penilaian dari 56% responden menyatakan sangat sopan dan sangat ramah sedangkan sisanya 44% responden menyatakan sopan dan ramah. Hal ini perlu adanya peningkatan budaya pelayanan prima dan ditunjang dengan pelatihan untuk petugas pelaksana.



Bagan 14. Persentase Perilaku Petugas Layanan

h. Sarana dan Prasarana Layanan

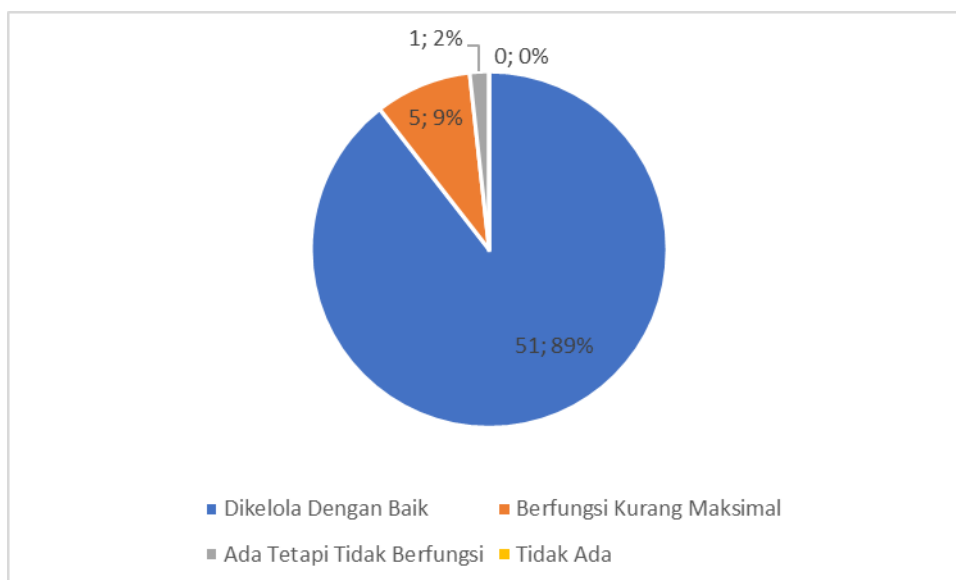
Pertanyaan mengenai sarana dan prasarana layanan adalah “Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?”. Dari hasil survey didapatkan sebanyak 42% responden menjawab sangat baik, 54% responden menjawab baik dan sebanyak, 4% responden menjawab cukup.



Bagan 15. Persentase Tingkat Kondisi Sarana Prasarana Layanan

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pertanyaan penanganan pengaduan saran dan masukan adalah “Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?”. Sebanyak 89% responden menjawab telah dikelola dengan sangat baik, sebanyak 9% responden menjawab berfungsi kurang maksimal sedangkan sisanya 2% menjawab ada tetapi tidak berfungsi. Hal ini menjadi masukan kepada PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta untuk lebih meningkatkan kualitas layanan pengaduan, saran dan masukan.



Bagan 16. Persentase Tingkat Penanganan Pengaduan

Dari saran dan masukan yang disampaikan oleh responden di tahun 2023 menggarisbawahi tentang kecepatan layanan yang perlu ditingkatkan secara keseluruhan dan peningkatan kecepatan respon email.

Dari hasil rata-rata gabungan Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I dan Semester II tahun 2023 pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI. Yogyakarta didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 sebesar 87,237 (kisaran nilai mutu baik 76,61 – 88,30).

Tabel 4. Jumlah Nilai Rata-Rata Gabungan Per Unsur dari Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata		Nilai Rata-Rata Gabungan Tahun 2023
		Semester I	Semester II	
1	Persyaratan	3,545	3,417	3,481
2	Prosedur	3,455	3,500	3,477
3	Waktu Pelayanan	3,121	3,292	3,206
4	Biaya/ Tarif	3,394	3,833	3,614
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,303	3,375	3,339
6	Kompetensi Petugas	3,455	3,500	3,477
7	Perilaku Petugas	3,606	3,500	3,553
8	Sarana dan Prasarana	3,364	3,417	3,390
9	Penanganan Pengaduan	3,818	3,917	3,867
	IKM Pelayanan Publik	86,279	88,194	87,237

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta dapat dilihat melalui grafik berikut:



Bagan 17. Trend Nilai IKM

Berdasarkan tabel di atas, kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021-2023 pada BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta masih perlu ditingkatkan konsistensinya.