

**LAPORAN IMPLEMENTASI KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK  
BALAI SAINS BANGUNAN  
TRIWULAN I TAHUN 2022**



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT  
DIREKTORAT JENDERAL CIPTA KARYA  
DIREKTORAT BINA TEKNIK PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN  
BALAI SAINS BANGUNAN**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya Laporan Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Balai Sains Bangunan Tahun 2022. Laporan ini memuat seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan sejak 1 Januari hingga 31 Maret 2022 dan bertujuan untuk memberikan gambaran pelaksanaan kegiatan dalam mendukung keterbukaan informasi publik selama tahun 2022.

Tidak lupa kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam pelaksanaan kegiatan implementasi keterbukaan informasi publik di Balai Sains Bangunan tahun 2022 ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kami berharap bahwa laporan ini dapat menjadi acuan untuk memperbaiki kerja serta memberikan motivasi untuk pelaksanaan yang lebih baik pada tahun anggaran berikutnya. Saran dan kritik untuk peningkatan kualitas penulisan laporan ini serta pelaksanaan kegiatan implementasi keterbukaan informasi publik di Balai Sains Bangunan senantiasa kami terima dengan tangan terbuka.

Bandung, April 2022

Kepala Balai Balai Sains Bangunan



Ajun Hariono

NIP. 19810714 200912 1 001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR DIAGRAM .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2.Maksud dan Tujuan Laporan.....	1
<b>BAB II PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK.....</b>	<b>3</b>
II.1 Kebijakan Internal Terkait Dengan Implementasi UU KIP .....	3
II.2 Kegiatan Internal Terkait Dengan Implementasi UU KIP .....	3
II.3. Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik .....	3
II.4. Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik .....	7
II.5. Kondisi Layanan Informasi Publik .....	7
II.6. Upaya Inovasi Pelayanan Informasi Publik.....	7
II.7. Upaya Inovasi Pelayanan Informasi Publik.....	8
<b>BAB III KENDALA DALAM LAYANAN INFORMASI PUBLIK.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB IV REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT LAYANAN INFORMASI PUBLIK .....</b>	<b>12</b>

## DAFTAR DIAGRAM

DIAGRAM 1. JUMLAH PEMOHON INFORMASI TRIWULAN I TAHUN 2022.....	3
DIAGRAM 2. DATA PEKERJAAN PEMOHON INFORMASI TRIWULAN I TAHUN 2022.....	4
DIAGRAM 3. JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI TRIWULAN I TAHUN 2022.....	4
DIAGRAM 4. STATUS PELAYANAN INFORMASI TRIWULAN I TAHUN 2022.....	5
DIAGRAM 5. MEDIA PERMINTAAN INFORMASI TRIWULAN I TAHUN 2022.....	7
DIAGRAM 6. NILAI SETIAP UNSUR PELAYANAN TRIWULAN I TAHUN 2022 .....	9

## DAFTAR TABEL

TABEL 1. JENIS ATAU DATA LAYANAN INFORMASI TRIWULAN I TAHUN 2022.....	6
TABEL 2. TABEL NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) .....	9
TABEL 3. TABEL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN .....	10

**DAFTAR GAMBAR**

GAMBAR 1. RUMUS PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) .....9

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1. SURAT KEPUTUSAN PELAKSANA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI DIREKTORAT JENDERAL CIPTA KARYA TAHUN 2021

LAMPIRAN 2. LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I TAHUN 2022

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan *Good Governance*, pemerintah berupaya melakukan perbaikan dengan melakukan reformasi birokrasi. Salah satu program reformasi birokrasi yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) adalah peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu indikator dalam reformasi birokrasi pemerintah. Program tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dari masing-masing instansi pemerintah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut, Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki tujuan yang diantaranya adalah terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal itu membuat Badan Publik terus melakukan peningkatan pelayanan publik guna mencapai pemerintahan yang lebih baik dengan adanya reformasi birokrasi.

Balai Sains Bangunan sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Bina Teknik Permukiman dan Perumahan Kementerian PUPR untuk memberikan pelayanan pengujian, inspeksi, dan sertifikasi serta pengkajian teknologi fisika bangunan gedung dan proteksi kebakaran sesuai dengan Peraturan Menteri PUPR No. 16 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

Balai Sains Bangunan memberikan dukungan terhadap program peningkatan pelayanan publik dengan menginformasikan dan menyebarkan kebijakan dan kegiatan serta proses pelaksanaan pembangunan kepada publik sehingga dapat diterima dengan benar dan jelas oleh masyarakat.

Balai Sains Bangunan terus berusaha memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu, sesuai Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

### I.2 Maksud dan Tujuan Laporan

Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik Triwulan I tahun 2022 disusun sebagai salah satu kewajiban untuk melaporkan hasil yang telah dicapai dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi publik secara sistematis dan terstruktur dengan tujuan sebagai berikut :

1. Menginformasikan rekapitulasi pelayanan publik, meliputi jumlah pemohon informasi, presentase data pekerjaan, waktu pelayanan, media permintaan informasi, sengketa informasi, kendala dan rekomendasi, sarana dan prasarana dan sumber daya manusia;

2. Menginformasikan upaya-upaya inovasi yang telah dilaksanakan terkait Pelayanan Informasi Publik;
3. Menginformasikan respon masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan informasi publik dalam bentuk survei kepuasan pelanggan;
4. Menginformasikan kebijakan dan kegiatan internal terkait Pelayanan Informasi Publik.

## BAB II

### PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

#### II.1 Kebijakan Internal Terkait Dengan Implementasi UU KIP

Adanya perubahan struktur organisasi di lingkungan Kementerian PUPR, turut serta mempengaruhi acuan yang digunakan dalam kebijakan internal Balai Sains Bangunan. Berikut ini merupakan Kebijakan internal yang digunakan sebagai acuan dalam Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik setelah perubahan organisasi yakni Surat Keputusan Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Direktorat Jenderal Cipta Karya No. 77/KPTS/Cs/2021 tentang Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Direktorat Jenderal Cipta Karya.

#### II.2 Kegiatan Internal Terkait Dengan Implementasi UU KIP

Implementasi pelaksanaan kegiatan terkait Keterbukaan Informasi Publik Balai Sains Bangunan mengacu pada Pelayanan Pengujian Laboratorium, Advis Teknis, dan Bimbingan Teknis melalui *email*, *whatsapp*, dan *website*.

#### II.3 Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik

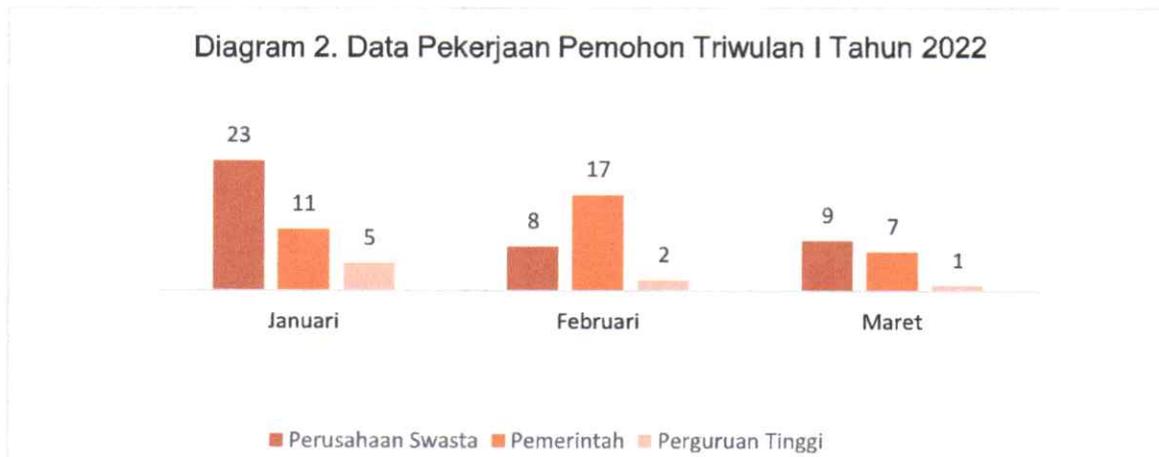
##### A. Jumlah pemohon informasi

Total Pemohon Layanan melalui surat permohonan untuk Balai Sains Bangunan pada periode Januari – Maret 2022 terbagi menjadi 3 jenis layanan yaitu sebanyak 43 pemohon dari pemohon pengujian, 36 pemohon dari layanan advis teknis, 1 pemohon dari layanan bimbingan teknis. Angka tertinggi pada bulan Januari yaitu 39 pemohon.



## B. Presentase data pekerjaan pemohon

Pemohon informasi yang menghubungi tim layanan terkait pengujian, advis teknis dan bimbingan teknis di Balai Sains Bangunan berasal dari berbagai kalangan mulai dari Internal Kementerian PUPR, Pemerintah, Swasta, dan Perguruan Tinggi. Jumlah data pekerjaan pemohon informasi untuk Balai Sains Bangunan terdiri dari kalangan Pemerintah berjumlah 35 permohonan, kalangan Perusahaan Swasta berjumlah 40 pemohon, dan kalangan Perguruan Tinggi berjumlah 8 pemohon. Pemohon informasi terbanyak berasal dari pemerintah dan swasta.



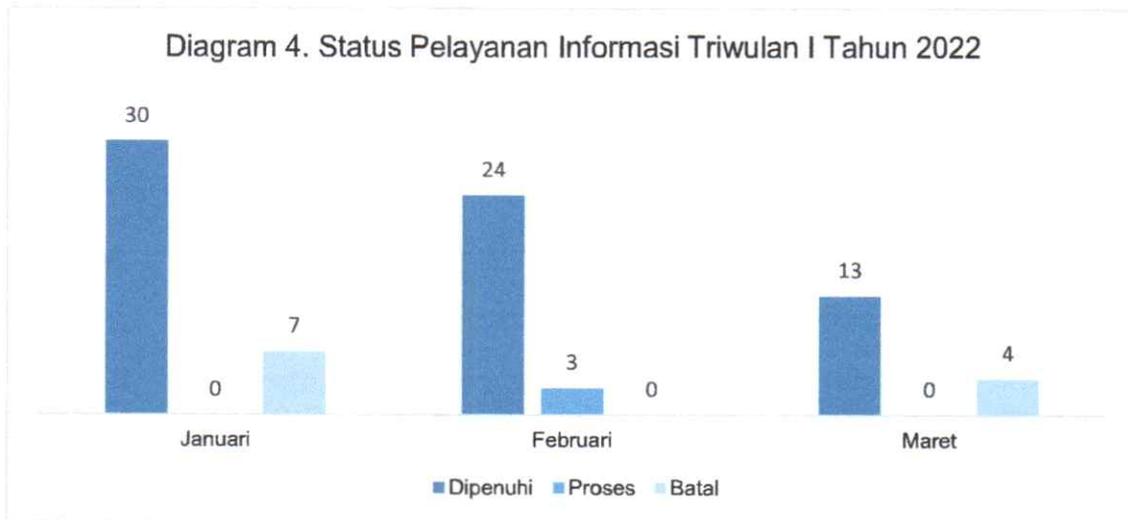
## C. Jumlah Permintaan Informasi Pengujian

Pemohon yang menghubungi layanan untuk pengujian, advis teknis, dan bimbingan teknis di Balai Sains Bangunan baik secara langsung maupun yang tidak langsung memiliki tujuan untuk mendapatkan data atau informasi yang di butuhkan terkait jenis pengujian yang bisa dilakukan beserta biaya dan jadwal, informasi mengenai keandalan bangunan gedung, pasca bencana, pengetahuan berbasis Sains, dan informasi lainnya. Adapun jumlah terbanyak permintaan informasi terkait pengujian pada periode Januari – Maret 2022 sebanyak 80 permintaan.



#### D. Status Pelayanan Informasi

Dalam memaksimalkan informasi layanan pengujian, Balai Sains Bangunan mengutamakan kepuasan dalam memenuhi layanan pengujian, advis teknis, dan bimbingan teknis. Status informasi layanan di Balai Sains Bangunan dengan kategori dipenuhi sebanyak 67 permohonan, kategori proses sebanyak 3 permohonan, dan kategori batal sebanyak 11 permohonan. Status proses yang dimaksud adalah masih dalam proses pengkajian untuk layanan advis teknis. Adapun status batal dikarenakan pemohon membatalkan pengujian.



#### E. Rata-rata Waktu

Rata-rata waktu pelayanan informasi yang disampaikan oleh petugas layanan di Balai Sains Bangunan disesuaikan dengan ketentuan PPID Kementerian PUPR adalah 10 hari kerja (+7 hari tambahan apabila diperlukan).

#### F. Informasi atau Data yang Paling Banyak Diminta Pemohon

Berdasarkan jumlah informasi yang diminta, jenis informasi yang diminta oleh pemohon terkait layanan yang berada di lingkungan Balai Sains Bangunan diantaranya informasi mengenai pengujian yang terdiri dari tingkat ketahanan api, *thermal resistance*, *sound transmission class* (STC), *noise reduction coefficient* (NRC), *ignitability*, *combustibility*, *cone calorimeter*, revisi seputar identitas perusahaan dan perbaikan laporan hasil uji.

Adapun untuk layanan advis teknis yaitu meliputi informasi mengenai keandalan bangunan gedung dan pasca bencana.

Selain itu untuk layanan bimbingan teknis, informasi yang disampaikan adalah mengenai keilmuan bidang sains baik secara internal Balai Sains Bangunan maupun eksternal.

Informasi yang paling banyak diminta oleh pemohon adalah informasi seputar advis teknis sebanyak 36 permohonan, dilanjutkan dengan pengujian Tingkat Ketahanan Api sebanyak 26 permohonan dan informasi mengenai bimbingan teknis 4 permohonan.

Tabel 1. Jenis atau Data Layanan Informasi Triwulan I Tahun 2022

Jenis Informasi	Periode	
	Jan - Mar	
Informasi Pengujian Tingkat Ketahanan Api	26	
Informasi Pengujian <i>Thermal Resistance</i>	2	
Informasi Pengujian <i>Sound Transmission Class (STC)</i>	7	
Informasi Pengujian <i>Noise Reduction Coefficient (NRC)</i>	0	
Informasi Pengujian Absorpsi Suara (Tabung Impedansi)	0	
Informasi Pengujian <i>Ignitability</i>	2	
Informasi Pengujian <i>Combustibility</i>	1	
Informasi Cone Calorimeter	0	
Informasi mengenai revisi LHU	2	
Informasi mengenai revisi nama perusahaan	2	
Informasi Advis Teknis (Keandalan Bangunan Gedung & Pasca Bencana)	36	
Informasi Bimbingan Teknis (Internal & Eksternal)	4	
Kliring Teknologi	1	

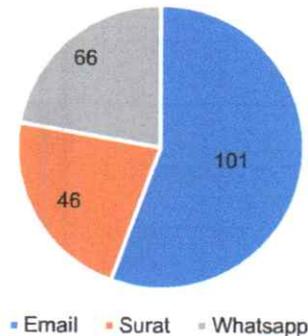
#### G. Media Permintaan Informasi yang Digunakan Pemohon (surat tertulis, *email*, *dst*)

Layanan pengujian, advis teknis, dan bimbingan teknis menggunakan beberapa media untuk berkomunikasi dengan pemohon diantaranya melalui surat permohonan resmi, *email*, dan layanan *whatsapp*. Permohonan informasi terkait layanan pengujian di Balai Sains Bangunan terbanyak melalui *email* sebanyak 101 permohonan informasi seputar pengujian.

Di samping itu, terdapat 36 permohonan terkait advis teknis. Media permohonan advis teknis, surat permohonan ditujukan langsung ke Sub Direktorat Keandalan Bangunan Gedung (KBG) dan Sub Direktorat KBG tersebut melakukan koordinasi dengan balai – balai terkait salah satunya adalah Balai Sains Bangunan.

Adapun permohonan bimbingan teknis sebanyak 4 permohonan.

Diagram 5. Media Permintaan Informasi Triwulan I Tahun 2022



#### F. Jumlah Sengketa Informasi (keberatan, mediasi, ajudikasi, PTUN)

Balai Sains Bangunan tidak pernah menghadapi sengketa informasi dalam periode triwulan I tahun 2022.

#### II.4 Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik (informasi rekapitulasi jumlah informasi yang dipublish berdasarkan klasifikasi informasi berkala, setiap saat dan serta merta)

Balai Sains Bangunan tidak melakukan rekapitulasi informasi yang dipublish secara berkala, setiap saat, dan serta merta. Balai Sains Bangunan hanya melakukan layanan informasi terkait pengujian, advis teknis, dan bimbingan teknis yang disampaikan melalui petugas layanan untuk selanjutnya dikomunikasikan secara langsung kepada pemohon melalui *email*, surat jawaban, dan layanan *whatsapp*.

#### II.5 Kondisi Layanan Informasi Publik (informasi jumlah SDM dan sarana prasarana yang tersedia dan digunakan dalam pelayanan dan pengelolaan informasi)

Jumlah SDM yang terlibat dalam pelayanan informasi tentang pengujian, advis teknis, dan bimbingan teknis di Balai Sains Bangunan terdiri Kepala Balai, Subkoordinator Plt. Pengujian, Subkoordinator Plt. Pengkajian, Kepala Sub Bagian Umum dan Tata Usaha, Ketua tim kegiatan advis teknis, Ketua tim kegiatan bimbingan teknis, 2 petugas layanan pengujian, 13 anggota advis teknis, dan 7 anggota bimbingan teknis.

Sarana dan prasarana yang digunakan dalam mendukung kelancaran pelayanan informasi publik antara lain *banner*, *flyer*, penyebaran poster melalui sosial media, *barcode* pengisian data tamu, kotak saran pengaduan, lemari penyimpanan dokumen dan arsip, ruang pelayanan dan informasi, komputer/laptop/printer, dan jaringan internet yang memadai.

#### II.6 Upaya Inovasi Pelayanan Informasi Publik

Untuk mempermudah layanan, Balai Sains Bangunan melakukan beberapa inovasi Pelayanan Informasi Publik yang dapat diakses oleh pemohon yaitu layanan *whatsapp* SiPrima, *website*, *instagram*, *youtube*, *facebook*, dan *twitter*. Untuk mengembangkan layanan secara online, saat ini sedang dilakukan pengembangan website Selaras (Sistem pelayanan

dan informasi terintegrasi) untuk pendaftaran disertai pengecekan status pengujian dan juga layanan bimbingan teknis.

Selain itu, Balai Sains Bangunan juga membuat *barcode* mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditempel di beberapa ruang terbuka seperti ruang layanan dan laboratorium sehingga pengunjung dapat dengan mudah mengakses Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan.

Adapun untuk menunjang media layanan, kami juga memfasilitasi layanan pengujian dengan sistem online melalui Ringkas yaitu Daring dan *Cashless*. Daring di sini dimaksudkan agar pemohon dapat menyaksikan pengujian secara *online* via *stream* youtube, sedangkan *cashless* yaitu pemohon dapat melakukan pembayaran pengujian melalui transfer bank.

## II.7 Survei Layanan Informasi Publik

Responden yang bersedia mengisi survei kepuasan pelanggan Balai Sains Bangunan pada triwulan I tahun 2022 periode Januari – April 2022 berjumlah 660 responden yang terdiri dari 3 layanan di Balai Sains Bangunan yaitu Pengujian, Advis Teknis, dan Bimbingan Teknis.

Responden berasal baik dari internal Kementerian PUPR, maupun pihak eksternal baik perusahaan/ swasta, instansi pemerintah, dan Universitas.

Kuisisioner yang disebarakan kepada pengguna layanan berjumlah 9 (sembilan) pertanyaan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Masing-masing pertanyaan memiliki masing-masing unsur yang memberikan nilai kepada kepuasan masyarakat. 9 unsur pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian layanan
4. Biaya / Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penganganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing pelayanan terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji dan setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Gambar 1. Rumus Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan hasil pengolahan data maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Tabel Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

<b>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</b>	:	<b>86,98</b>
<b>Kategori Mutu Pelayanan</b>	:	<b>Baik</b>

Berikut merupakan grafik dari masing – masing unsur penilaian :

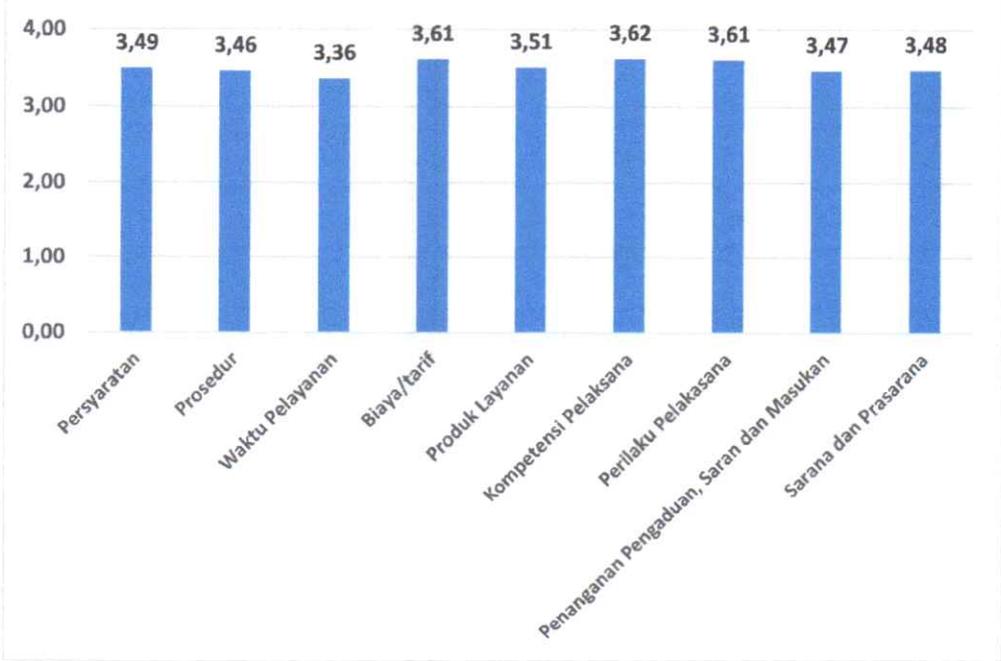


Diagram 6. Nilai Setiap Unsur Pelayanan Triwulan I Tahun 2022

Tabel 3. Tabel Survei Kepuasan Pelanggan

No.	Unsur Pertanyaan	Tidak Jelas/ Mudah/ Sesuai/ Cepat	Kurang Jelas/ Mudah/ Sesuai/ Cepat	Jelas/ Baik/ Sesuai/ Cepat	Sangat Jelas/ Mudah/ Sesuai/ Cepat
1.	Persyaratan teknis	0,00%	4,85%	43,94%	51,21%
2.	Kemudahan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	0,00%	5,61%	45,00%	49,39%
3.	Kecepatan waktu penyelesaian	0,30%	11,38%	43,55%	44,76%
4.	Kesesuaian tarif	0,15%	9,24%	22,88%	67,73%
5.	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	1%	3%	41%	55%
6.	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	0,15%	2,88%	35,00%	61,97%
7.	Perilaku petugas	0,00%	2,12%	35,91%	61,97%
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,15%	6,37%	38,69%	54,78%
9.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	0,00%	4,70%	43,48%	51,82%

### **BAB III**

#### **KENDALA DALAM LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Balai Sains Bangunan akan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik. Adanya re-organisasi yang terjadi mengharuskan mengatur kembali birokrasi dan manajemen layanan publik, terutama layanan informasi yang akan dilaksanakan di Balai Sains Bangunan. Beberapa kendala yang terjadi di antaranya :

1. Pencarian data sebagian masih menggunakan sistem manual;
2. Kejelasan prosedur pelayanan perlu dirumuskan Kembali.

## BAB IV

### REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pelayanan informasi publik pada Balai Sains Bangunan harus tetap berjalan lebih baik dari masa ke masa. Tentunya hal itu memerlukan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat untuk dapat memberikan penilaian positif terhadap layanan yang telah diberikan.

Menjawab beberapa kendala yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, Balai Sains Bangunan saat ini sedang melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan informasi publik, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Pencarian informasi data dan layanan pengujian berbasis *online* melalui *website* untuk memudahkan pelanggan melakukan pelacakan proses permohonan;
2. Memperbaharui dan mensosialisasikan prosedur pelayanan secara menyeluruh baik internal maupun eksternal melalui platform media sosial yang ada.



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT**  
**DIREKTORAT JENDERAL CIPTA KARYA**

Jl. Pattimura No. 20, Kebayoran Baru – Jakarta 12110 Telp. 021-72796581 Fax. 021-72799232

KEPUTUSAN PELAKSANA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN  
DOKUMENTASI DIREKTORAT JENDERAL CIPTA KARYA

NOMOR: 77 / KPTS / Cs / 2021

TENTANG

PEMBENTUKAN UNIT PELAKSANA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN  
DOKUMENTASI DIREKTORAT JENDERAL CIPTA KARYA

PELAKSANA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
DIREKTORAT JENDERAL CIPTA KARYA,

Menimbang : a. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan informasi publik menjadi tuntutan pokok bagi penyelenggara pelayanan publik seiring dengan tingginya harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap informasi publik;

b. bahwa Direktorat Jenderal Cipta Karya sebagai badan publik yang mempunyai fungsi penyelenggaraan pelayanan informasi publik memerlukan sistem pelayanan informasi publik yang efektif dan efisien guna menjamin kualitas layanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Direktorat Jenderal Cipta Karya tentang Unit Pelayanan Informasi Publik Direktorat Jenderal Cipta Karya;

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

2. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur penyelesaian Sengketa Informasi Publik;

3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan

Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 473);

4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 544);
5. Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 987/KPTS/M/2021 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN PELAKSANA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI DIREKTORAT JENDERAL CIPTA KARYA TENTANG PEMBENTUKAN UNIT PELAKSANA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI DIREKTORAT JENDERAL CIPTA KARYA.

KESATU : Membentuk Unit Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Direktorat Jenderal Cipta Karya yang selanjutnya disebut Unit PPID CK dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Unit PPID CK mempunyai tugas secara umum mendukung Direktorat Jenderal Cipta Karya dalam memberikan pelayanan informasi publik yang berkualitas.

KETIGA : Unit PPID CK mempunyai tugas secara khusus yaitu:

1. penyiapan prosedur operasional standar (SOP) pelayanan informasi publik di Direktorat Jenderal Cipta Karya;
2. pengumpulan serta penyimpanan dokumentasi kegiatan pelayanan informasi publik;
3. penyusunan usulan daftar informasi publik daftar

4. penetapan dan pengumuman daftar informasi;
5. pendokumentasian daftar informasi yang dikecualikan;
6. pemutakhiran informasi publik;
7. penyediaan dukungan data dan informasi untuk menanggapi permohonan informasi publik;
8. penyediaan dukungan data dan informasi serta pendampingan dalam proses penyelesaian sengketa informasi;
9. penyebarluasan informasi publik melalui media komunikasi publik;
10. monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi publik;
11. pemberian masukan dan saran guna peningkatan kualitas pelayanan informasi publik;
12. penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik; dan
13. pelaporan pelaksanaan kegiatan layanan informasi publik.

KEEMPAT : Unit PPID CK terdiri atas:

1. Pengarah;
2. Pelaksana:
  - a. Ketua;
  - b. Wakil Ketua; dan
  - c. Anggota.
3. Sekretariat.

KELIMA : Tugas Pengarah:

memberikan arahan dan pertimbangan kepada Pelaksana dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik;

Tugas Pelaksana:

1. Ketua mempunyai tugas:
  - a. mengoordinasikan pelaksanaan tugas Unit PPID CK;
  - b. membantu PPID Utama dalam penyebarluasan informasi publik melalui media komunikasi dan publikasi;

- c. menyampaikan laporan tahunan pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi kepada PPID Utama; dan
  - d. menyampaikan laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi publik kepada Direktur Jenderal Cipta Karya.
2. Wakil Ketua mempunyai tugas melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan
3. Anggota mempunyai tugas:
  - a. menyusun SOP pelayanan informasi publik di lingkungan Direktorat Jenderal Cipta Karya;
  - b. menetapkan dan mengumumkan daftar informasi publik;
  - c. menyediakan dukungan data dan informasi untuk menanggapi permohonan informasi publik;
  - d. menyediakan dukungan data dan informasi serta dalam proses penyelesaian sengketa informasi;
  - e. memberikan dukungan data dan informasi dalam rangka penyebarluasan informasi publik melalui media komunikasi publikasi;
  - f. menyusun usulan daftar informasi publik dan daftar informasi yang dikecualikan untuk diserahkan kepada PPID Utama; dan
  - g. memberikan masukan dan saran guna peningkatan kualitas pelayanan informasi publik

Tugas Sekretariat:

1. mengumpulkan, menyimpan dan mengolah dokumentasi kegiatan dan informasi yang ada Direktorat Jenderal Cipta Karya;
2. mendokumentasikan daftar informasi yang dikecualikan;
3. pemutakhiran informasi publik;
4. melakukan penyebarluasan informasi publik melalui media komunikasi dan publikasi yang menjadi kewenangan Direktorat Jenderal Cipta Karya;

5. membuat laporan tahunan pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi publik yang akan diserahkan kepada PPID Utama;
6. melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi publik Direktorat Jenderal Cipta Karya;
7. menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik; dan
8. menyiapkan tanggapan untuk disampaikan kepada pemohon informasi berdasarkan data dan informasi yang disediakan unit kerja terkait.

KEENAM : Dalam melaksanakan tugas, Unit PPID CK bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Cipta Karya.

KETUJUH : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada DIPA Direktorat Jenderal Cipta Karya.

KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Tembusan:

1. Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
2. Staf Ahli Menteri Bidang Teknologi, Industri, dan Lingkungan selaku PPID Utama;
3. Direktur Jenderal Cipta Karya selaku Atasan PPID Direktorat Jenderal Cipta Karya;
4. Para Pejabat Tinggi Pratama di Direktorat Jenderal Cipta Karya; dan
5. Para Kepala Balai di lingkungan Direktorat Jenderal Cipta Karya.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 27 September 2021

PELAKSANA PEJABAT PENGELOLA  
INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
DIREKTORAT JENDERAL CIPTA KARYA,



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN PELAKSANA PEJABAT PENGELOLA  
INFORMASI DAN DOKUMENTASI DIREKTORAT  
JENDERAL CIPTA KARYA

NOMOR: 77 /KPTS /CS /2021  
TENTANG

PEMBENTUKAN UNIT PELAKSANA PEJABAT  
PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
DIREKTORAT JENDERAL CIPTA KARYA

SUSUNAN KEANGGOTAAN UNIT PPID CK

NO.	NAMA / JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
TIM PENGARAH		
1.	Sekretaris Direktorat Jenderal Cipta Karya	Ketua
2.	Direktur Sistem dan Strategi Penyelenggaraan Infrastruktur Permukiman	Anggota
3.	Direktur Bina Penataan Bangunan	Anggota
4.	Direktur Pengembangan Kawasan Permukiman	Anggota
5.	Direktur Sanitasi	Anggota
6.	Direktur Air Minum	Anggota
7.	Direktur Prasarana Strategis	Anggota
8.	Direktur Kepatuhan Intern	Anggota
9.	Direktur Bina Teknik Permukiman dan Perumahan	Anggota
TIM PELAKSANA		
1.	Kepala Bagian Hukum dan Komunikasi Publik, Sekretariat Direktorat Jenderal Cipta Karya	Ketua
2.	Kepala Subdirektorat Pengendalian Kepatuhan Intern dan Manajemen Risiko, Direktorat Kepatuhan Intern	Wakil Ketua
3.	Kepala Subdirektorat Data dan Pengembangan Sistem Informasi Permukiman, Direktorat Bina Teknik Permukiman dan Perumahan	Anggota
4.	Kepala Subdirektorat Koordinasi Pengadaan Tanah, Pemantauan dan Evaluasi, Direktorat Sistem dan Strategi Penyelenggaraan Infrastruktur Permukiman	Anggota
5.	Kepala Subdirektorat Perencanaan Teknis, Direktorat	Anggota

6.	Kepala Subdirektorat Perencanaan Teknis, Direktorat Sanitasi	Anggota
7.	Kepala Subdirektorat Perencanaan Teknis, Direktorat Pengembangan Kawasan Permukiman	Anggota
8.	Kepala Subdirektorat Perencanaan Teknis, Direktorat Bina Penataan Bangunan	Anggota
9.	Kepala Subdirektorat Perencanaan Teknis, Direktorat Prasarana Strategis	Anggota
10.	Kepala Balai Bahan dan Struktur Bangunan Gedung, Direktorat Bina Teknik Permukiman dan Perumahan	Anggota
11.	Kepala Balai Sains Bangunan, Direktorat Bina Teknik Permukiman dan Perumahan	Anggota
12.	Kepala Balai Kawasan Permukiman dan Perumahan, Direktorat Bina Teknik Permukiman dan Perumahan	Anggota
SEKRETARIAT		
1.	Subkoordinator Bidang Komunikasi Publik, Bagian Hukum dan Komunikasi Publik	Koordinator
2.	Subkoordinator Pengendalian Pelayanan Publik dan Pengaduan Masyarakat, Direktorat Kepatuhan Intern	Anggota
3.	Subkoordinator Bidang Perundang-undangan, Bagian Hukum dan Komunikasi Publik	Anggota
4.	Subkoordinator Bidang Advokasi Hukum, Bagian Hukum dan Komunikasi Publik	Anggota
5.	Tim Sekretariat Pelayanan Informasi Publik, Sekretariat Direktorat Jenderal Cipta Karya	Anggota

PELAKSANA PEJABAT PENGELOLA  
INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
DIREKTORAT JENDERAL CIPTA KARYA,



Ir. DIDIET ARIEF AKHDIAT, M.Si.  
NIP. 196511021990031001



DIREKTORAT BINA TEKNIK  
PERMUKIMAN DAN PERUMAHAN

FORMULIR  
LAPORAN PEMANTAUAN KEPUASAN PELANGGAN

No Dokumen	F.16-01
Revisi	01
Tanggal Terbit	28 Oktober 2021
Halaman	1 dari 9

Layanan	Pengujian, Advis Teknis, Bimbingan Teknis Balai Sains Bangunan
Periode Pemantauan	Januari - April 2022 (Triwulan I)

#### Analisa Capaian Kinerja Kepuasan Pelanggan

Dalam rangka meningkatkan kinerja layanannya, Balai Sains Bangunan pada Kegiatan Pengujian Laboratorium, Advis Teknis, serta Bimbingan Teknis selalu melakukan survey kepuasan pelanggan dalam bentuk Evaluasi Penyelenggaraan setiap kali menyelenggarakan kegiatan layanan.

Pada periode Januari - April 2022, telah dilakukan survey kepuasan pelanggan yang mengacu pada Permen PANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik.

Survei dilakukan secara online menggunakan google form, dengan alamat :

<https://forms.gle/tfrHTwmNq44BJT326>

## Survey Kepuasan Pelanggan Balai Sains Bangunan

Kepada Yth. Bapak/Ibu  
Di Tempat:

Salam Prima !

Guna meningkatkan mutu layanan dan kualitas kerja yang lebih baik di Balai Sains Bangunan, Direktorat Bina Teknik Permukiman dan Perumahan, Direktorat Jenderal Cipta Karya Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, kami sangat berterima kasih apabila Saudara/i berkenan meluangkan waktu untuk mengisi Survey Kepuasan Pelanggan ini dan memberikan saran pada tempat yang disediakan. Terima Kasih atas partisipasinya.

\* Required

Email

Contoh email

Nama Pelanggan \*

You answer

Instansi/Perusahaan/Unit Kerja \*

You answer



DIREKTORAT BINA TEKNIK  
PERMUKIMAN DAN PERUMAHAN  
FORMULIR  
LAPORAN PEMANTAUAN KEPUASAN PELANGGAN

No Dokumen	F.16-01
Revisi	01
Tanggal Terbit	28 Oktober 2021
Halaman	2 dari 9

No. Handphone \*

Your answer

Jenis Layanan Balai Sains Bangunan \*

- Pengujian Laboratorium
- Advis Teknis
- Bimbingan Teknis

Kejelasan tentang persyaratan teknis (seperti jumlah material contoh uji jika pengujian) dan atau data administratif yang diperlukan untuk mendapatkan layanan di Balai Sains Bangunan \*

1 2 3 4

Tidak Jelas     Sangat Jelas

Bagaimana pemahaman Saudarafi tentang kemudahan sistem , mekanisme dan prosedur pelayanan di unit ini \*

1 2 3 4

Tidak Mudah     Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

1 2 3 4

Tidak Cepat     Sangat Cepat



Bagaimana pendapat Saudarafi tentang kesesuaian tarif pelayanan yang diberikan \*

- Sesuai  
 Tidak sesuai

Bagaimana pendapat Saudarafi tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

- |              |                       |                       |                       |                       |               |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
|              | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |               |
| Tidak Sesuai | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Sesuai |

Bagaimana pendapat Saudarafi tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- |                |                       |                       |                       |                       |                 |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|
|                | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |                 |
| Tidak Kompeten | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Kompeten |

Bagaimana pendapat Saudarafi terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- |            |                       |                       |                       |                       |             |
|------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
|            | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |             |
| Tidak Puas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Puas |

Bagaimana pendapat Saudarafi tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- |       |                       |                       |                       |                       |             |
|-------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
|       | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |             |
| Buruk | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Baik |



DIREKTORAT BINA TEKNIK  
PERMUKIMAN DAN PERUMAHAN  
FORMULIR  
LAPORAN PEMANTAUAN KEPUASAN PELANGGAN

No Dokumen	F.16-01
Revisi	01
Tanggal Terbit	28 Oktober 2021
Halaman	4 dari 9

Bagaimana pendapat Saudar/i tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

	1	2	3	4	
Tidak Ada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Dikelola Dengan Baik

Silahkan mengisi saran dan pengaduan (Untuk hal-hal yang dinilai kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan)

Your answer

Gambar 1 – Formulir Evaluasi Penyelenggaraan Keg. Pengujian

Kuisisioner survey kepuasan masyarakat disebarakan kepada pengguna layanan pengujian, advis teknis, dan bimbingan teknis periode Januari – April 2022. Pada periode ini, terdapat 660 pengguna layanan telah mengisi survey kepuasan pelanggan. Kuisisioner yang disebarakan kepada pengguna layanan berjumlah 9 (sembilan) pertanyaan. 9 unsur pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian layanan
4. Biaya / Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penganganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

## Hasil Survey

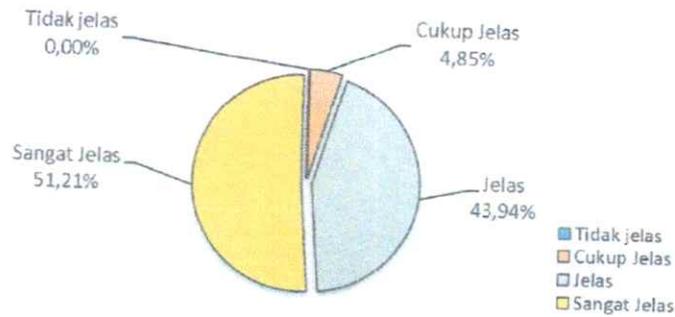
### 1.1. Jumlah Responden

Responden yang bersedia mengisi survey kepuasan pelanggan Balai Sains Bangunan periode Januari – April 2022 berjumlah 660 responden yang terdiri dari 3 layanan di Balai Sains Bangunan yaitu Pengujian, Advis Teknis, Serta Bimbingan Teknis.

Responden berasal baik dari internal Kementerian PUPR maupun pihak Eksternal baik Perusahaan/Swasta dan Universitas.



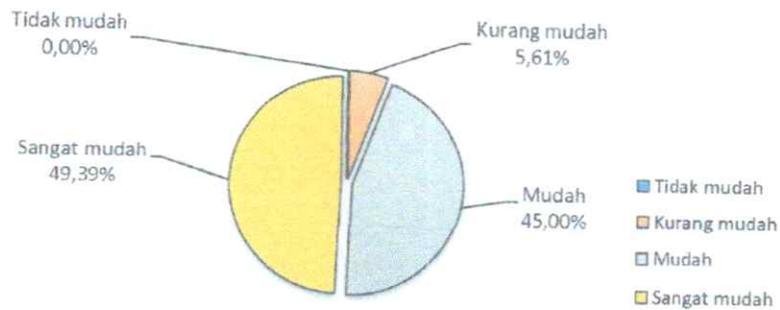
1.2. Hasi Survey Kepuasan Pelanggan Berdasarkan 9 Unsur Pertanyaan  
a. Persyaratan Teknis



Dari hasil survey terhadap 660 responden, didapatkan sebanyak 51,21% responden merasa sangat jelas terhadap persyaratan teknis dan atau data administratif yang diperlukan untuk mendapatkan layanan di Balai Sains Bangunan.

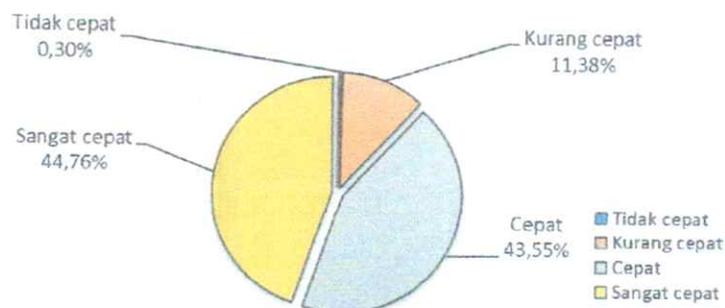
Sebaran ini menunjukkan bahwa persyaratan teknis jelas didapatkan oleh pemohon, karena telah diumumkan melalui berbagai media baik melalui website maupun layanan whatsapp.

b. Survey terkait Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan



Dari hasil survey terhadap 660 responden, didapatkan persentase paling banyak yaitu 49,39% yang menyatakan sangat mudah dalam sistem maupun mekanisme prosedur pelayanan, serta 45,00% menyatakan mudah, dan 5,61% menyatakan kurang mudah.

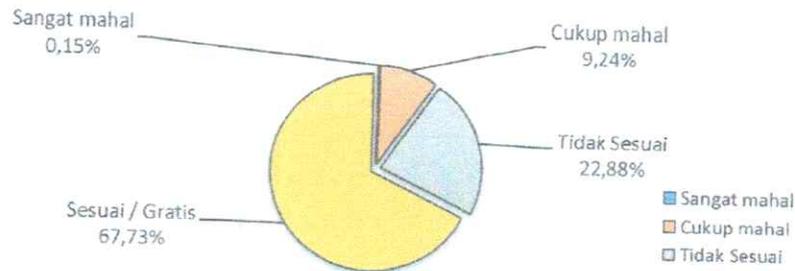
c. Survey terkait Kecepatan Waktu Penyelesaian Layanan



Dari hasil survey terhadap 660 responden, didapatkan persentase paling banyak yaitu 44,76% yang layanan diselesaikan secara sangat cepat, 43,55% menyatakan cepat serta 11,38% kurang cepat, dan 0,30% menyatakan tidak cepat.



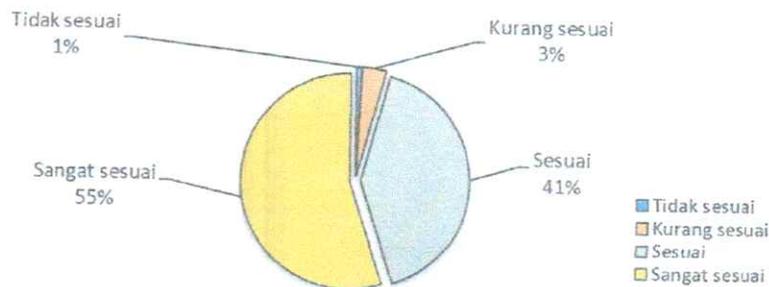
d. Survey terkait Kesesuaian Tarif



Tarif yang dikenakan hanya pada layanan pengujian. Berdasarkan hasil survey, dari 7 pengguna layanan menyatakan tarif sesuai dengan peraturan yang berlaku sesuai tarif yang tertera pada PMK No. 126 Tahun 2021.

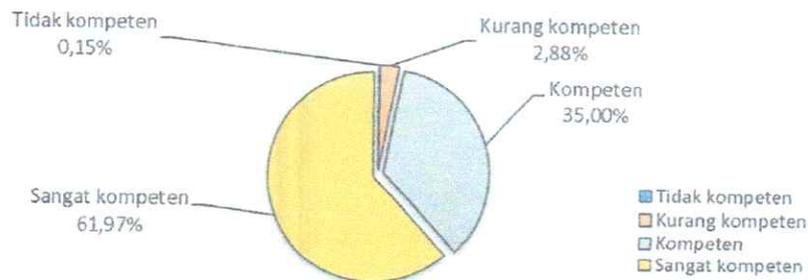
Sedangkan pada bimbingan teknis, tidak dikenakan biaya sama sekali. Perlu dilakukan evaluasi terkait pertanyaan yang sesuai agar tidak menimbulkan multitafsir terhadap kesesuaian tarif layanan.

e. tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan



Dari hasil survey terhadap 660 responden, didapatkan 55% responden menyatakan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sudah sangat sesuai dan 41% menyatakan sesuai.

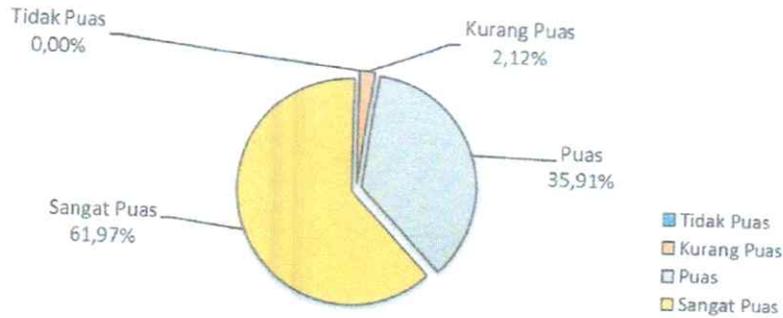
f. Survey terkait kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan



Dari hasil survey terhadap 660 responden, didapatkan persentase paling banyak yaitu 61,97% responden menyatakan sangat kompeten, 35% kompeten, 2,88% kurang kompeten, 0,15% kurang kompeten

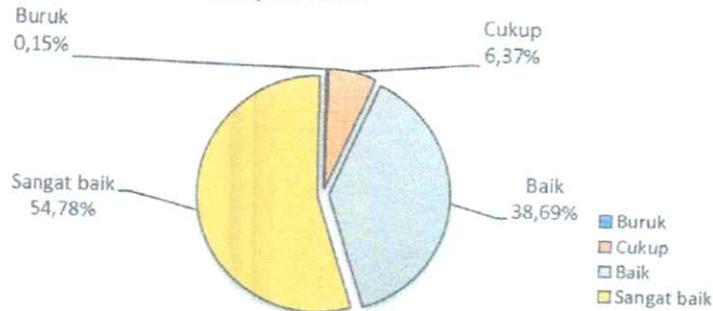


**g. Survey terkait perilaku petugas**



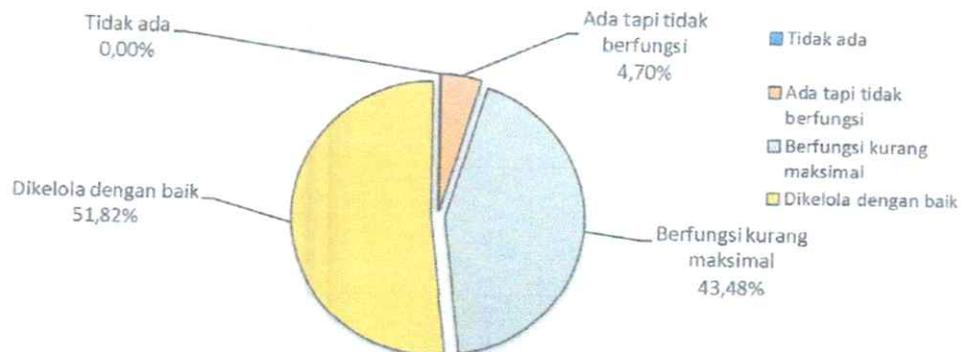
Dari hasil survey terhadap 660 responden, didapatkan persentase paling banyak yaitu 61,97% responden menyatakan sangat puas dengan perilaku petugas dalam hal kesopanan dan keramahan, 35,91% merasa puas, dan 2,12 menyatakan kurang puas.

**h. Survey terkait kualitas sarana dan prasarana**



Dari hasil survey terhadap 660 responden, didapatkan sebanyak 54,78% responden merasa pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan sangat baik, 38,69% menyatakan baik, 6,37% menyatakan cukup dan 0,15% menyatakan buruk. Tidak adanya sarana pengaduan pengguna layanan.

**i. Survey terkait penanganan pengaduan pengguna layanan**



Dari hasil survey terhadap 660 responden, didapatkan sebanyak 51,82% responden merasa pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan sangat baik, 43,48% berfungsi tapi kurang maksimal, 4,70% menyatakan ada tapi tidak berfungsi.



### 1.3. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing pelayanan terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji dan setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

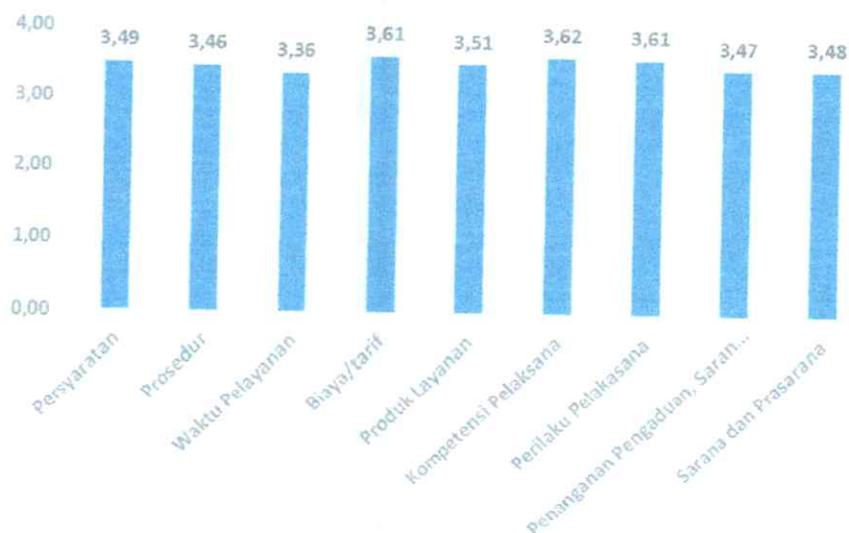
Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Berdasarkan hasil pengolahan data maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	:	86,98
Kategori Mutu Pelayanan	:	Baik

Berikut merupakan grafik dari masing – masing unsur penilaian



Nilai Setiap Unsur Pelayanan Tahun 2022, Triwulan I



DIREKTORAT BINA TEKNIK  
PERMUKIMAN DAN PERUMAHAN  
FORMULIR  
LAPORAN PEMANTAUAN KEPUASAN PELANGGAN

No Dokumen F.16-01  
Revisi 01  
Tanggal Terbit 28 Oktober 2021  
Halaman 9 dari 9

### Saran dan Pengaduan Pengguna Layanan

Hasil serta beberapa saran serta pengaduan yang diperoleh untuk layanan tahun 2021 diantaranya sebagai berikut:

1. 3 Unsur hasil terendah dari survey diantaranya waktu pelayanan, prosedur, penanganan pengaduan, saran dan masukan;
2. Waktu pelaporan dari Laporan Hasil Uji agar diusahakan lebih cepat lagi;
3. Untuk pemberian jadwal tes uji material mohon di berikan lebih cepat waktunya, dan untuk yang lainnya pelayanan sangat bagus, cepat dan tepat;
4. Sebaiknya sounding bimtek melalui e pelatihan yang terkoneksi dengan email sehingga dapat mengetahui info pelaksanaan bimtek yang akan datang;

### Rencana Peningkatan Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan

Upaya yang sudah dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. Standar pelaporan hasil uji dipersingkat semula 50 Hari Kerja, menjadi 30 Hari Kerja;
2. Telah dibuat tabel kendali monitoring pengujian terkait alur proses surat masuk dari pemohon, sehingga proses lebih terkendali dan jadwal dapat dikeluarkan lebih cepat;
3. Fitur e-pelatihan sedang dalam tahap pengembangan website Balai Sains Bangunan, kedepannya jadwal pelatihan serta pendaftaran dapat dilakukan di website Balai Sains Bangunan.

### Rencana Survey Kepuasan masyarakat

Demi menjaga kualitas layanan, Balai Sains Bangunan dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022 akan melaksanakan survey pertriwulan. Berikut merupakan rencana survey yang akan dilakukan pada tahun 2022 pada layanan Pengujian, Bimbingan Teknis, serta Advis Teknis.

Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember

Tanggal : 29 April 2022

Disusun Oleh  
Tim SMM Unit Kerja

Neti Maryani  
NRP: J30111992062018001

Disetujui Oleh  
Kepala Balai Sains Bangunan

Ajun Hariono  
NIP: 198107142009121001