

Tahun 2020

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT  
DIREKTORAT JENDERAL PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR  
PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Reformasi Birokrasi pada hakekatnya adalah upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, terutama dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, dibutuhkan penyesuaian tugas dan fungsi instansi pemerintah mengarah pada perubahan besar dengan paradigma dan peran yang baru.

pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. sebagaimana amanat yang tertuang dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan **survei kepuasan masyarakat (skm)**.

Reformasi Birokrasi pada hakekatnya adalah upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, terutama dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, dibutuhkan penyesuaian tugas dan fungsi instansi pemerintah mengarah pada perubahan besar dengan paradigma dan peran yang baru.

Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan sebagai salah satu institusi di bawah Kementerian PUPR berfungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan di bidang pembiayaan infrastruktur pekerjaan umum dan perumahan;

- b. pelaksanaan kebijakan di bidang pengembangan sistem pembiayaan infrastruktur pekerjaan umum dan perumahan
- c. pelaksanaan kebijakan di bidang fasilitasi dan layanan investasi infrastruktur pekerjaan umum dan perumahan;
- d. pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi di bidang pembiayaan infrastruktur pekerjaan umum dan perumahan;
- e. penetapan sumber pendanaan dan skema pembiayaan infrastruktur pekerjaan umum dan perumahan;
- f. pelaksanaan percepatan kerja sama pemerintah dan badan usaha bidang pekerjaan umum dan perumahan;
- g. penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pembiayaan infrastruktur pekerjaan umum dan perumahan;
- h. pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pembiayaan infrastruktur pekerjaan umum dan perumahan;
- i. pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang pembiayaan infrastruktur pekerjaan umum dan perumahan;
- j. pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan; dan
- k. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri.

Pemerintah terus berupaya mendorong tingkat kepemilikan dan penghunian rumah bagi MBR dengan berbagai kebijakan baik mengenai Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha (KPBU) bidang Infrastruktur antara lain : Sumber Daya Air (SDA), Jalan dan Jembatan, Perumahan, dan Permukiman serta berbagai kebijakan terkait kemudahan kepemilikan rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR), antara lain melalui program KPR Sejahtera FLPP (Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan), Subsidi Bantuan Uang Muka (SBUM), Tabungan Perumahan Rakyat (Tapera), dan yang terbaru program Bantuan Pembiayaan Berbasis Tabungan (BP2BT).

Kementerian PUPR terus melakukan langkah-langkah terobosan inovatif yang mengarah pada efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugasnya. Upaya ini antara lain menuntut penyediaan layanan publik yang berkualitas sesuai

dengan perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan meningkat.

Hingga saat ini, Ditjen Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan layanan publik, khususnya dalam memberikan informasi mengenai berbagai program dan kebijakan bidang pembiayaan infrastruktur pekerjaan umum dan perumahan Kementerian PUPR kepada para investor dan mitra kerja maupun kaitannya dengan perlindungan konsumen khususnya bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) .

Dalam pelaksanaannya Direktorat Jenderal Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan terus meningkatkan layanan publik baik melalui tatap muka, media cetak, elektronik, online dan media sosial untuk memudahkan komunikasi dengan masyarakat maupun mitra kerja. Publikasi informasi bidang pembiayaan infrastruktur pekerjaan umum dan perumahan sejalan dengan Undang Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan kewajiban layanan kepada setiap pemohon informasi untuk mendapatkan informasi publik (kecuali beberapa informasi tertentu yang dikecualikan).

## **1.2. Maksud Dan Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## BAB II

### PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### II.1 Unsur Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan telah melakukan survei kepuasa masyarakat terhadap beberapa produk layanan Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan, antara lain KPR Sejahtera FLPP, KPR Subsidi Selisih Bunga/ Subsidi Selisih Marjin dan Subsidi Bantuan Uang Muka (SBUM). Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

10. **Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan melaksanakan survey kepuasan masyarakat satu tahun sekali dengan cara memberikan link kepada pemohon informasi maupun masyarakat yang pernah melakukan pengaduan kepada Ditjen Pembiayaan Perumahan.

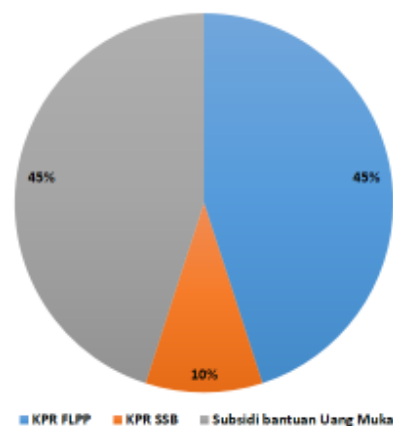
### II.3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, meliputi unsur :

#### 1. Jenis pelayanan

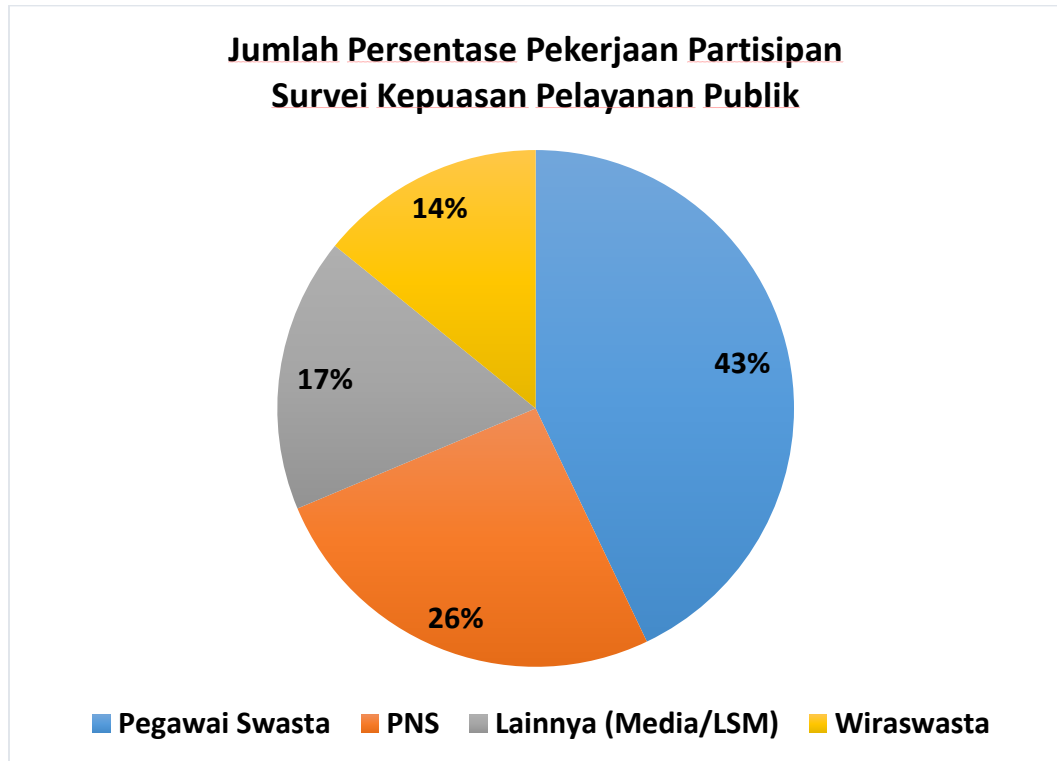
Dari data survey jumlah partisipan survey kepuasan masyarakat terhadap layanan publik Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan Pengaduan terbanyak kami terima melalui website kementerian PUPR

Gambar 1

**Persentase Jenis Layanan Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Publik**



**2. Persentase data partisipan pekerjaan partisipan Survei Kepuasan Pelayanan Publik (Pegawai Swasta, PNS/TNI/Polri, Wiraswasta, Lainnya)**

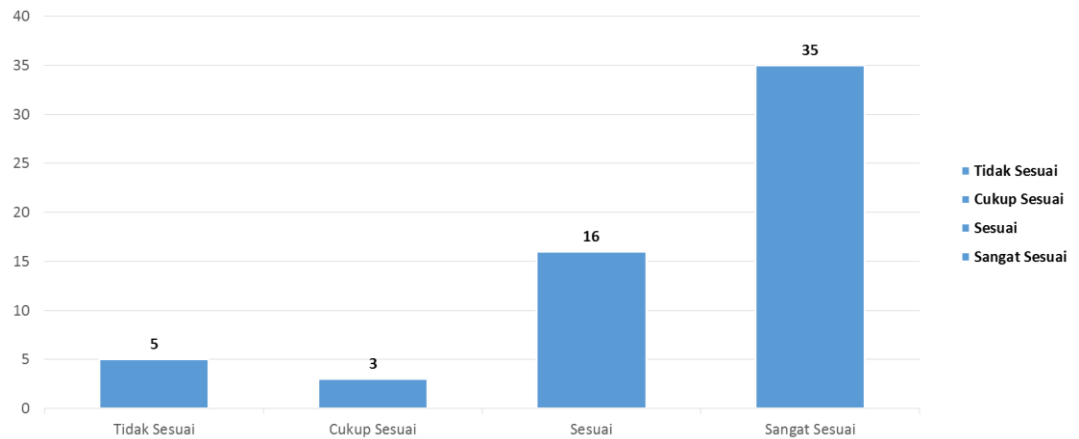


Gambar 2

Berdasarkan data partisipan pengisi survei yang kami lakukan hampir 70% merupakan masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dengan latar belakang pekerjaan pegawai swasta dengan penghasilan maksimal 4 juta rupiah untuk rumah tapak dan 7 juta rupiah untuk rumah susun sesuai dengan aturan penerima KPR Bersubsidi



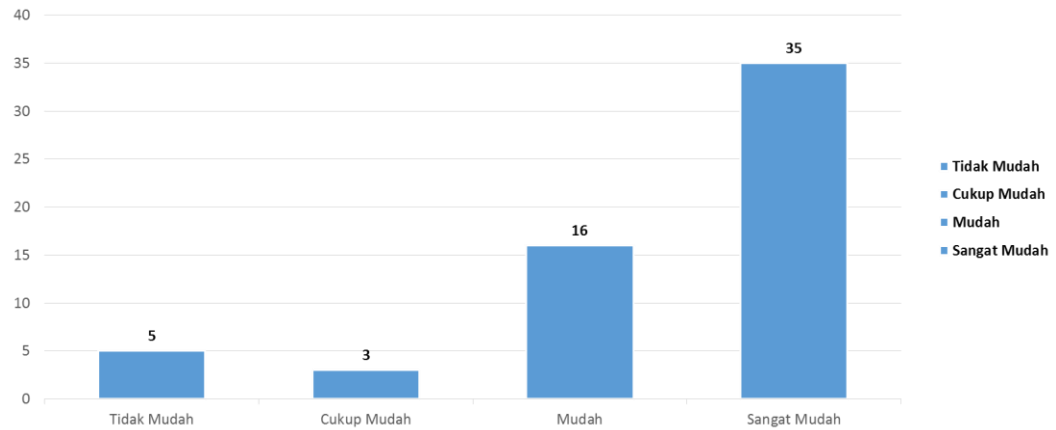
### 3. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya



Gambar 3

Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Berdasarkan data diatas, berdasarkan hasil survei yang kami lakukan masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) yang merupakan partisipan survei kami memberikan penilaian sangat sesuai terhadap kesesuaian antara persyaratan pelayanan dan jenis pelayanannya. Seperti misalnya untuk pelayanan pengaduan terkait penerimaan subsidi bantuan uang muka MBR diminta melengkapi persyaratan untuk memberikan data Nama lengkap, Nomor NIK, nama Perumahan dan Tanggal akad kredit.

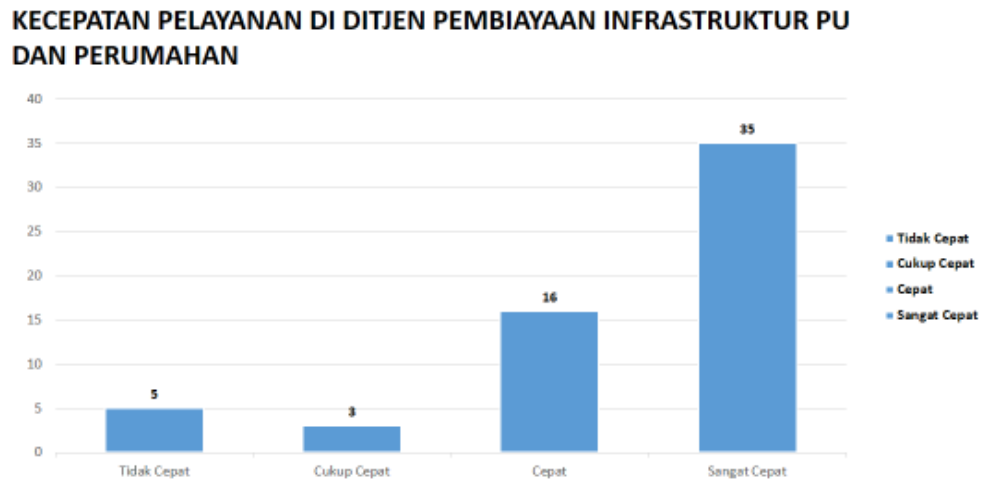
#### 4. Kemudahan prosedur pelayanan di Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan



Gambar 4

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dalam melakukan pelayanan publik Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan memiliki mekanisme dan persyaratan yang cukup mudah untuk dilengkapi oleh responden ketika melakukan pengaduan maupun permohonan informasi hal ini sesuai dengan hasil survei yang menjelaskan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan Ditjen Pembiayaan dinilai sangat mudah untuk dilengkapi oleh masyarakat sehingga tidak mempersulit proses pelayanan

## 5. Kecepatan Pelayanan di Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan



6.

Gambar 5

Berdasarkan SOP yang kami miliki dalam melakukan jawaban pengaduan masyarakat target yang kami tetapkan, waktu untuk menjawab pengaduan diupayakan dilakukan dalam satu hari, untuk itu rata-rata waktu pelayanan pengaduan 60% terjawab dalam waktu maksimal tiga hari. Hal ini sesuai hasil survei dari responden kami yang menyatakan kecepatan pelayanan di Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan dinilai sangat cepat.

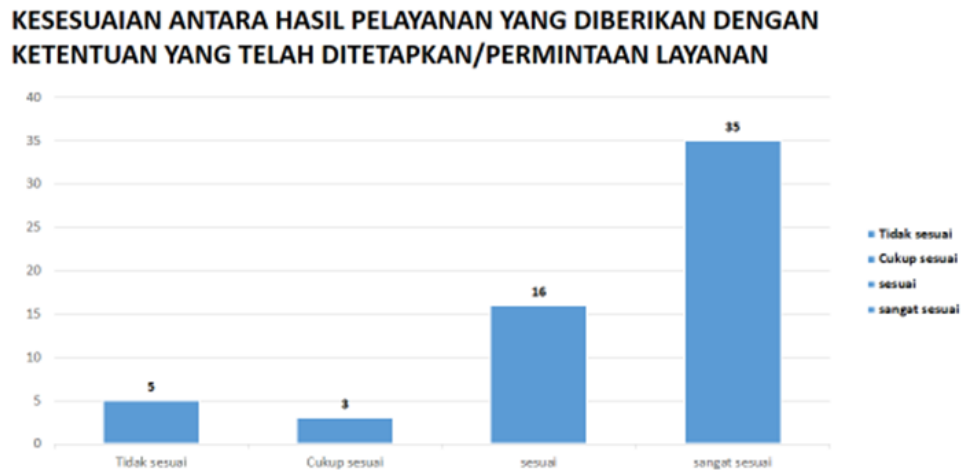
## 7. Kesesuaian Biaya yang tercantum di Maklumat Pelayanan (Gratis) dengan Biaya yang dibayarkan



Gambar 6

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan sesuai dengan maklumat layanan tidak mengenakan biaya (gratis) untuk seluruh layanan hal ini sesuai dengan hasil survey yang menyatakan bahwa adanya kesesuaian antara maklumat layanan dengan biaya yang dibayarkan.

**8. Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan layanan**

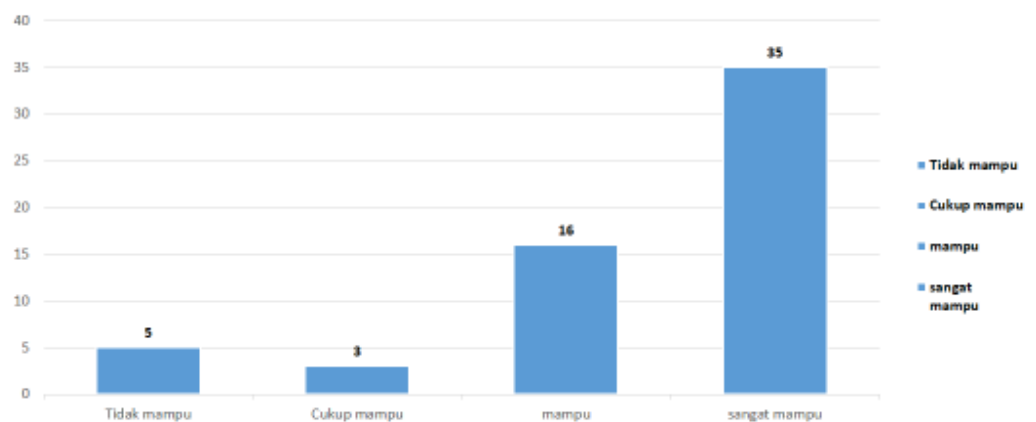


Gambar 7

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan memiliki tiga produk layanan utama yang paling dikenal masyarakat yaitu KPR FLPP, KPR SSB dan SBUM berdasarkan hasil survei yang kami lakukan responden menilai adanya kesesuaian antara hasil pelayanan dengan ketentuan atau permintaan layanan yang diharapkan.

## 9. Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan

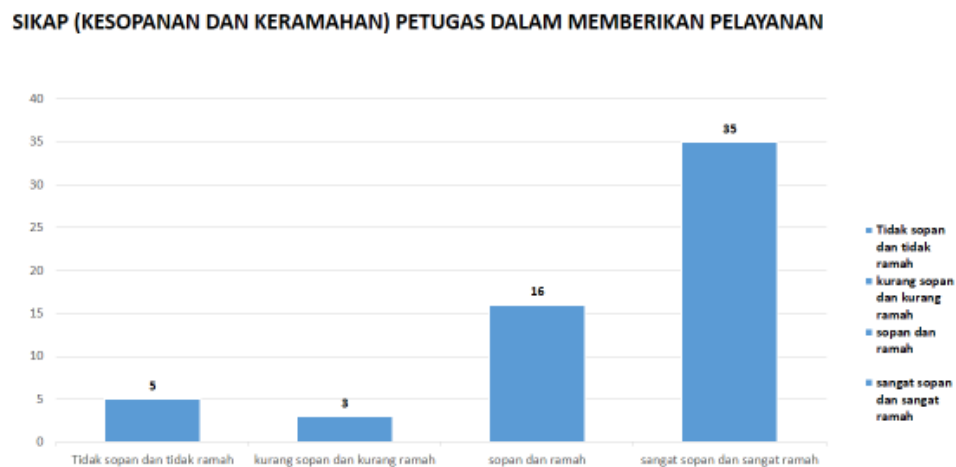
**KEMAMPUAN PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**



Gambar 8

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan. Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan memiliki SK tim PPID yang menangani pelayanan pengaduan masyarakat yang didalamnya mengatur mengenai petugas pelayanan dan sudah mengetahui informasi yang lengkap mengenai tiga produk layanan utama yaitu KPR FLPP, KPR SSB dan SBUM berdasarkan hasil survei yang kami lakukan responden menilai bahwa petugas pelayannya kami memiliki kemampuan yang sangat baik dalam memberikan pelayanan terkait pengaduan maupun permohonan informasi.

## 10. Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan

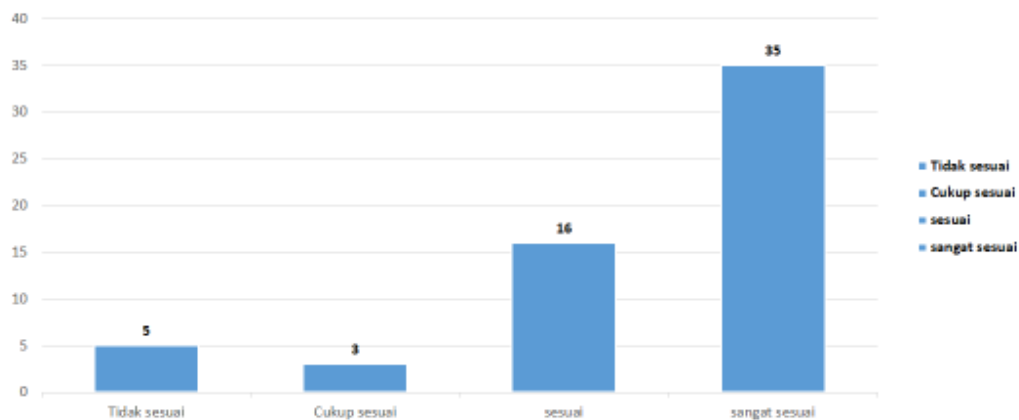


Gambar 9

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Petugas pelayanan Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan sebagai pintu pertama dalam melakukan pelayanan pengaduan masyarakat bersikap sebaik mungkin untuk menerima pengaduan maupun permohonan informasi dari masyarakat hal ini sesuai dengan hasil survei yang kami lakukan responden menilai bahwa petugas pelayanan kami dinilai memiliki sikap yang sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan terkait pengaduan maupun permohonan informasi

**11. Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan maklumat (standar pelayanan) yang ditetapkan.**

**KESESUAIAN ANTARA PELAKSANAAN PELAYANAN YANG DIBERIKAN DENGAN MAKLUMAT (STANDAR PELAYANAN) YANG DITETAPKAN.**

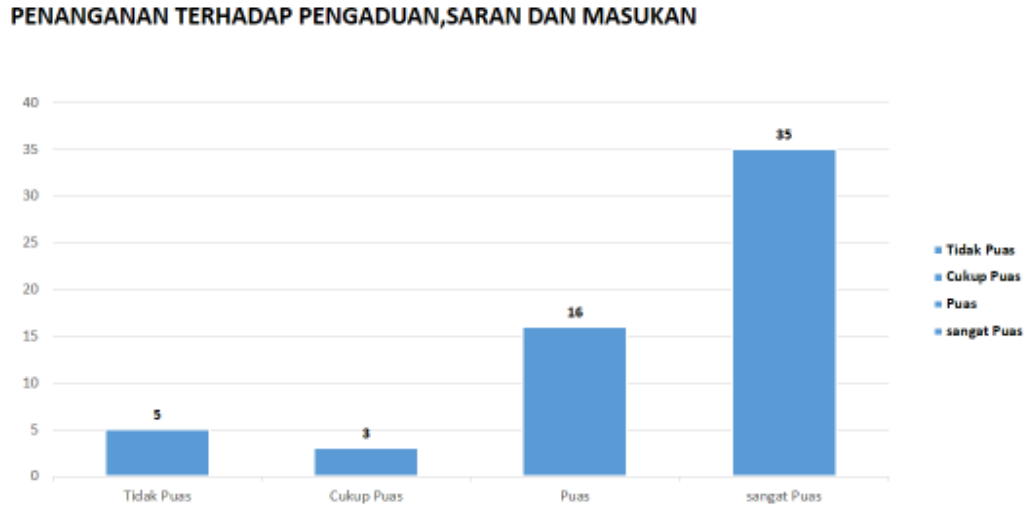


Gambar 10

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Berdasarkan hasil survei yang kami lakukan responden menilai bahwa pelayanan kami dinilai sangat sesuai dengan maklumat yang telah ditetapkan.



## 12. Penanganan terhadap pengaduan,saran dan masukan



Gambar 11

Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan adalah Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Berdasarkan hasil survei yang kami lakukan responden menilai sangat puas dengan pelayanan yang kami berikan terkait produk layanan maupun pengaduan dan permohonan informasi mengenai Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan

#### **III.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei pelayanan publik yang dilakukan Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan terhadap masyarakat terdapat beberapa kesimpulan anantara lain sebagai berikut :

- Masyarakat berdasarkan hasil survei memberikan respon positif terhadap seluruh unsur kepuasan layanan masyarakat terhadap layanan yang diberikan Ditjen Pembiayaan Perumahan
- Untuk itu perlu ditingkatkan khususnya terkait edukasi produk layanan pembiayaan perumahan kepada petugas layanan sehingga tingkat kemampuan dalam memberikan layanan memiliki standard yang sama
- Masyarakat sudah memiliki informasi dasar yang cukup mengenai produk layanan pembiayaan perumahan hal ini dilihat dari hasil persentase jenis layanan yang diisi dalam form survei, masyarakat sudah familiar dengan KPR Sejahtera FLPP maupun SBUM

### **III.2. Rekomendasi**

Adapun rekomendasi yang dapat kami berikan sebagai tindak lanjut dari hasil survei ini Berdasarkan hasil survei pelayanan publik yang dilakukan Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan adalah sebagai berikut :

- Mayoritas masyarakat yang memberikan respon terhadap survei ini telah mendapatkan layanan Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan melalui layanan Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan dilakukan melalui website kementerian PUPR, telepon dan datang langsung, namun kendalanya jumlah responden yang mengisi masih terbatas
- Saat ini survei akan kami lakukan melalui website pembiayaan.pu.go.id dan dengan menyebarkan link survei melalui media sosial Ditjen Pembiayaan Infrastruktur PU dan Perumahan dengan pertimbangan selain memudahkan juga sekaligus mensosialisasikan website dan media sosial Ditjen Pembiayaan infrastruktur PU dan perumahan
- Kedepan daftar pertanyaan akan dilengkapi mengenai layanan terbaru DJPI yaitu BP2BT dan terkait KPBU