

# LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEI INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN SBUM



**TRIWULAN I TAHUN 2023**

## **Tindak Lanjut Hasil Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan SBUM Triwulan I Tahun 2023**

Berdasarkan hasil survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan SBUM yang telah dilakukan pada periode triwulan I tahun 2023 di Direktorat Pelaksanaan Pembiayaan Perumahan terdapat hal yang harus ditindaklanjuti atau diperbaiki terkait pada aspek pelayanan SBUM, yaitu:

- a. Sistem informasi dan pelayanan publik;
- b. Kebijakan pelayanan;
- c. Kualitas sarana dan prasarana; dan
- d. Profesionalisme SDM.

Tindak lanjut atas dasar hasil Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Penyaluran SBUM Triwulan I Tahun 2023 sebagai berikut:

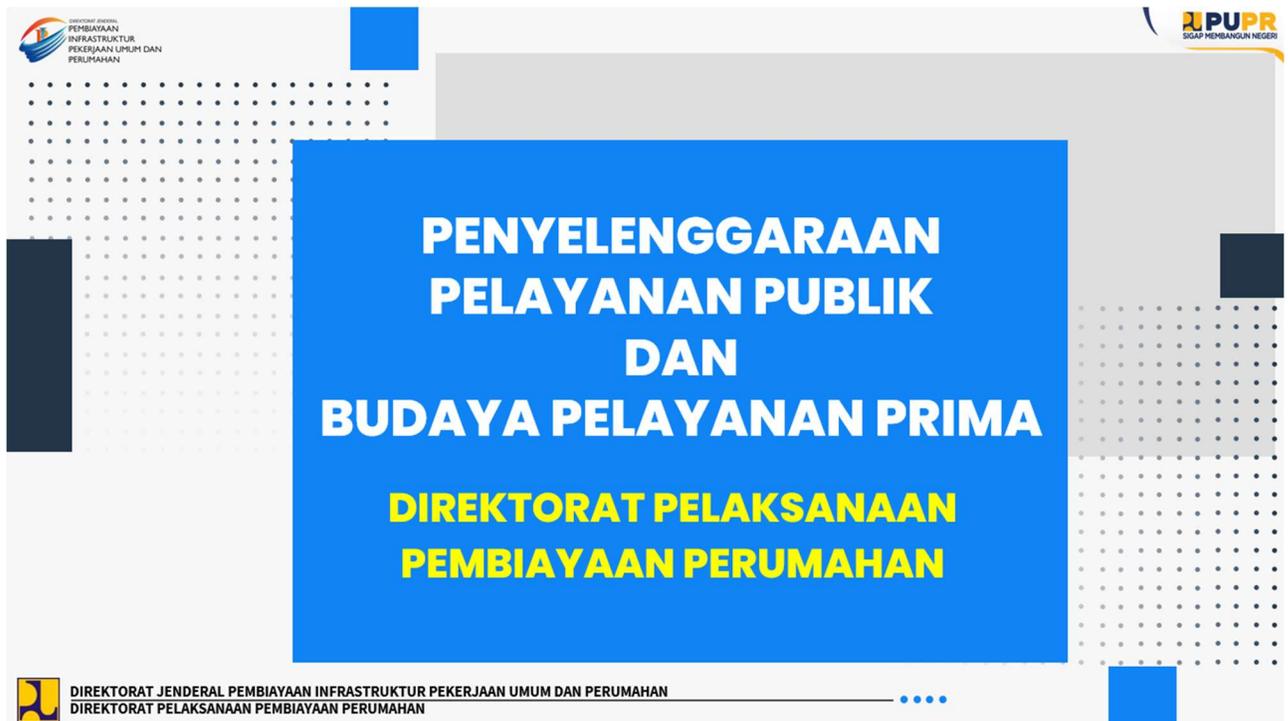
1. Pembinaan pimpinan terhadap profesionalisme petugas pada layanan SBUM secara berkesinambungan;
2. Perbaikan sistem informasi sehingga proses lebih mudah dan lebih cepat dilaksanakan; dan
3. Sosialisasi lebih intensif dalam menjelaskan poin-poin survei SIP kepada responden, agar pemangku kepentingan dalam lebih memahami maksud dan isi pertanyaan dalam survei.

Tindakan perbaikan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. **Pembinaan pimpinan terhadap profesionalisme petugas pada layanan SBUM secara berkesinambungan;**

Dilakukan sosialisasi dan internalisasi kepada segenap petugas pelayanan SBUM terkait dengan pelayanan dengan melibatkan pimpinan dan internal petugas layanan SBUM serta pihak Bank Pelaksana.

### Materi terkait Pelayanan Prima



# PELAYANAN PUBLIK

- A. Hakekat pelayanan publik.
- B. Pelayanan publik dalam kerangka reformasi birokrasi.

1



# INOVASI PELAYANAN PUBLIK

- A. Mengapa perlu berinovasi
- B. Inovasi pelayanan publik

2



# BUDAYA PELAYANAN PRIMA

3

- A. Apa itu pelayanan prima (service excellent).
- B. Pemahaman terhadap aspek quality service (reliability, assurance, empathy, responsiveness, tangible).
- C. Membangun budaya pelayanan prima.



## Dokumentasi Kegiatan



**2. Perbaikan sistem informasi sehingga proses lebih mudah dan lebih cepat dilaksanakan**

Melakukan rapat internal dengan BP Tapera terkait dengan pengembangan sistem informasi melalui pengintegrasian pembayaran SBUM melalui e-FLPP.

**Dokumentasi Kegiatan**



**3. Sosialisasi lebih intensif dalam menjelaskan poin-poin survei SIP kepada responden, agar pemangku kepentingan dalam lebih memahami maksud dan isi pertanyaan dalam survei**

Melakukan koordinasi antara Satker DJPI dengan pemangku kepentingan (BP Tapera dan Bank Pelaksana) terkait dengan pelaksanaan survei yang dilakukan guna meningkatkan pelayanan dalam penyaluran SBUM melalui pengintegrasian SBUM kepada e-FLPP.

## Dokumentasi Kegiatan

