

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



**TRIWULAN IV TAHUN 2023**

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

Berdasarkan hasil survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan SBUM yang telah dilakukan pada periode triwulan IV tahun 2023 di Direktorat Pelaksanaan Pembiayaan Perumahan tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah:

1. Pembinaan pimpinan terhadap profesionalisme petugas pada layanan SBUM secara berkesinambungan;
2. Perbaikan sistem informasi sehingga proses lebih mudah dan lebih cepat dilaksanakan;
3. Perbaikan proses perencanaan dan penganggaran layanan SBUM; dan
4. Peningkatan tata kelola penanganan pengaduan pelayanan SBUM kepada masyarakat.

**Tindakan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:**

1. **Pembinaan pimpinan terhadap profesionalisme petugas pada layanan SBUM secara berkesinambungan**  
Melakukan internalisasi kembali kepada pegawai pelaksana pelayanan terkait dengan pelayanan prima dan rencana tindak lanjut atas aspek pelayanan yang masih perlu perbaikan.

## Dokumentasi Kegiatan

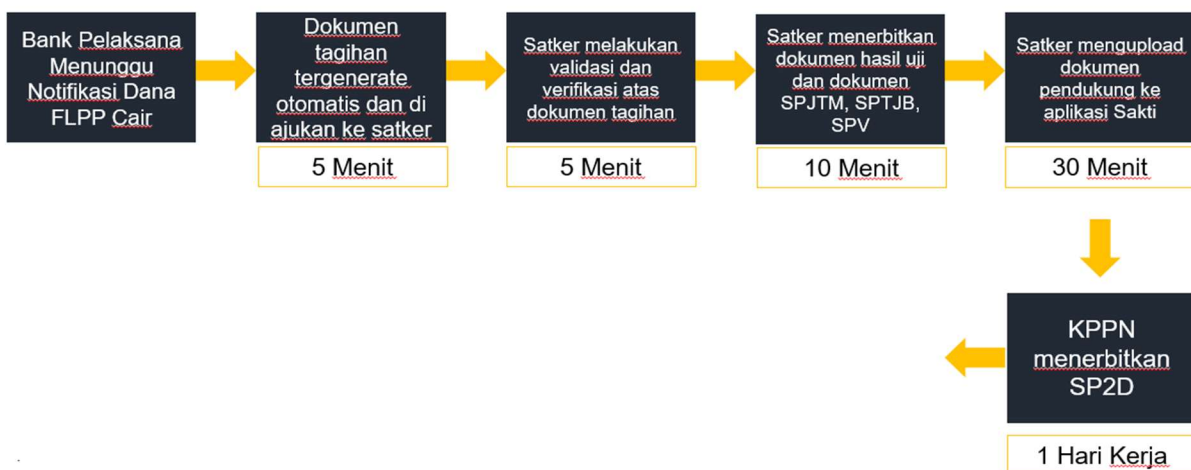


### 2. Perbaiki sistem informasi sehingga proses lebih mudah dan lebih cepat dilaksanakan

Melakukan kegiatan internalisasi terkait dengan bisnis proses pencairan SBUM setelah dilakukannya integrasi.

#### Proses Bisnis Pencairan SBUM setelah Terintegrasi

### Alur Pencairan SBUM versi eflpp 2.0



### **3. Perbaikan proses perencanaan dan penganggaran layanan SBUM**

Melakukan kegiatan rekonsiliasi dengan Bank Pelaksana sebagai upaya peningkatan pelayanan dalam hal penyaluran SBUM dan memitigasi risiko terjadinya keterlambatan pengajuan tagihan pembayaran SBUM oleh Bank Pelaksana kepada Satker, termasuk perencanaan kebutuhan anggaran SBUM di tahun 2024 berdasarkan prognosa Bank Pelaksana.



## NOTA DINAS

NOMOR : 565/ND/Satker-DJPI/2023

Yth. : Kasatker Ditjen Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan  
Dari : PPK Ditjen Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan  
Hal : Rekonsiliasi Realisasi Penyaluran SBUM Perumahan Triwulan IV TA 2023 dan  
Pembahasan Konsep PKS SBUM TA 2024  
Tanggal : 29 November 2023

---

### UMUM

Kegiatan Rekonsiliasi Realisasi Penyaluran SBUM Perumahan Triwulan IV TA 2023 dan Pembahasan Konsep PKS SBUM TA 2024, dilaksanakan pada tanggal 28 November 2023 di Hotel Ken Raudahah Inn, Bogor, Jawa Barat. Kegiatan dibuka dan dipimpin oleh Pejabat Pembuat Komitmen serta didampingi oleh PPSPM Satker DJPI, serta dihadiri oleh perwakilan dari seluruh Bank Pelaksana Penyalur SBUM Tahun 2023, Bendahara Satker DJPI, serta Staff yang berada di lingkungan Satker DJPI.

### AGENDA

Kegiatan Rekonsiliasi Realisasi Penyaluran SBUM Perumahan Triwulan IV TA 2023 dan Pembahasan Konsep PKS SBUM TA 2024 sebagai pelaksanaan evaluasi penyaluran SBUM TA 2023 dan persiapan penyusunan konsep PKS SBUM TA 2024.

### PEMBAHASAN

Beberapa pokok pembahasan adalah sebagai berikut:

1. Pengecekan Pemindahbukuan Dana SBUM periode realisasi tanggal 16 September 2023 s.d 20 November 2023.
2. Pemberian Akses *Cash Management System* (CMS) pada rekening RPL yang terdapat pada Bank Pelaksana.
3. Penggunaan Sistem Informasi host to host dalam penagihan pembayaran dan pangujian pembayaran SBUM.
4. Pembahasan konsep PKS SBUM TA 2024.

### HASIL RAPAT

Dalam pelaksanaan kegiatan rapat ini dapat dijelaskan dengan hasil sebagai berikut:

1. DIPA SBUM Perumahan Tahun Anggaran 2023 adalah sebesar Rp895.000.000.000,- dengan jumlah unit 220.000 unit.

2. Berdasarkan update realisasi SBUM per tanggal 28 November 2023, dana SBUM telah disalurkan sebesar Rp840.444.000.000,- dengan jumlah unit sebanyak 206.361 unit KPR Bersubsidi atau 93,90 persen dari total nilai SBUM TA 2023. Daftar 5 Bank Pelaksana penyalur terbesar SBUM sebagai berikut:
  - a. Bank BTN dengan jumlah unit sebanyak 117.125 unit;
  - b. Bank BTN Syariah dengan jumlah unit sebanyak 32.121 unit;
  - c. Bank BRI dengan jumlah unit sebanyak 19.118 unit;
  - d. Bank BNI dengan jumlah unit sebanyak 14.161 unit; dan
  - e. Bank BJB dengan jumlah unit sebanyak 7.156 unit.
3. Adapun selisih realisasi SBUM dengan realisasi FLPP per tanggal 25 November 2023 adalah sebesar 4.711 unit.
4. Sudah dilakukan pengecekan pemindahbukuan dana SBUM periode realisasi tanggal 16 September 2023 s.d 20 November 2023 dengan berdasarkan rekening koran dan laporan pemindahbukuan dana SBUM yang disampaikan Bank Pelaksana.
5. Pelaksanaan pemberian Akses CMS sampai dengan per tanggal 25 September 2023 sebagai berikut:
  - a. Bank Pelaksana yang telah memberikan Akses CMS kepada Satker DJPI sebanyak 37 Bank Pelaksana dari jumlah 40 Bank Pelaksana penyalur SBUM TA 2023;
  - b. Terdapat 3 Bank Pelaksana yang masih belum memberikan Akses CMS kepada Satker DJPI yaitu Bank Kalbar Syariah, Kalsel Syariah, dan Sumut Syariah
  - c. Atas 3 Bank Pelaksana yang masih belum memberikan Akses CMS, Satker DJPI memberikan waktu paling lambat awal tahun 2024 bagi Bank Pelaksana untuk dapat memberikan Akses ataupun melakukan pengembangan sistem CMS.
  - d. Terdapat perbedaan data informasi pada rekening koran yang setiap bulan dikirimkan Bank Pelaksana dengan data informasi pada mutasi rekening melalui sistem CMS. Terhadap Bank Pelaksana yang masih mengalami perbedaan data informasi, Satker DJPI memberikan jangka waktu paling lambat 31 Desember 2023 bagi Bank Pelaksana untuk melakukan perbaikan sistem.
6. Saat ini Satker DJPI telah melakukan pengujian tagihan SBUM secara *host to host* melalui aplikasi e-FLPP 2.0 sejak tanggal 1 September 2023. Pada pelaksanaannya sudah 35 Bank Pelaksana yang sudah mengajukan tagihan SBUM melalui aplikasi e-FLPP 2.0 sedangkan sisanya sebesar 5 Bank Pelaksana mengajukan tagihan secara konvensional dikarenakan terdapat permasalahan pada sistem informasi dalam mengolah data rekening pengembang ataupun debitur yang disampaikan Bank Pelaksana.

7. Penyampaian penagihan pembayaran dana SBUM kepada Satker DJPI kedepannya akan terdiri dari beberapa batch penagihan SBUM dengan terlebih dahulu berkoordinasi dengan BP Tapera.
8. Surat pernyataan verifikasi sebagai dokumen pendukung dalam penagihan pembayaran SBUM dapat terdiri dari beberapa batch penagihan pada hari yang sama.
9. Batas penyampaian penagihan pembayaran dana SBUM dilakukan paling lambat tanggal 10 Desember 2023.
10. Penyusunan konsep PKS SBUM TA 2024 telah dilakukan dengan menambahkan proses penagihan pembayaran dana SBUM melalui sistem informasi host to host, penyampaian dokumen penagihan pembayaran dana SBUM secara digital. (terlampir matriks PKS SBUM 2024)

#### **TINDAK LANJUT**

1. Satker DJPI akan berkoordinasi dengan Bank Pelaksana yang belum memberikan akses CMS dengan batas waktu paling lambat 31 Desember 2023.
2. Satker DJPI akan berkoordinasi dengan Bank Pelaksana dan BP Tapera dalam langkah pengembangan sistem informasi host to host terkait penagihan pembayaran dana SBUM yang terdiri dari beberapa batch tagihan sehingga proses pengajuan pembayaran kepada KPPN dapat berjalan lebih efektif.
3. Bank Pelaksana dalam proses penagihan pembayaran SBUM akan menyampaikan surat pernyataan verifikasi yang terdiri dari beberapa batch tagihan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan arahan Bapak diucapkan terima kasih.

Pejabat Pembuat Komitmen,



Irwan Agus Mulyana  
NIP. 197508142008021003

## Dokumentasi Kegiatan



Terkait penganggaran layanan SBUM, telah dilakukan rapat dengan melibatkan Kementerian Keuangan selain sebagai persiapan alokasi anggaran tahun 2024 sekaligus untuk menindaklanjuti surat dari BP Tapera mengenai permohonan Dana SBUM Tahun 2023. Dan hasil dari rapat tersebut disampaikan melalui surat jawaban kepada BP Tapera.





**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT**  
**DIREKTORAT JENDERAL PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN**  
**DIREKTORAT PELAKSANAAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN**  
Jalan Raden Patah 1 Nomor 1, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12110 - Telepon / Faksimili : (021) 7264348

Nomor : UM 0102/Pp/ 287  
Lampiran : 1 (satu) Berkas  
Hal : Penyampaian Hasil Pembahasan Penambahan  
Anggaran Subsidi Bantuan Uang Muka Perumahan TA 2023

Jakarta, 30 November 2023

Yth. Deputi Komisioner Bidang Pemupukan Dana Tapera  
Badan Pengelola Tabungan Perumahan Rakyat  
di Tempat

Menindaklanjuti surat Deputi Komisioner Bidang Pemupukan Dana Tapera Nomor: TI\_145/S/BP-TPR/III/09/2023 perihal Laporan Evaluasi serta Estimasi Capaian IKU FLPP tahun 2023 dan Permohonan Dukungan Dana SBUM Tahun 2023 tanggal 1 September 2023, dapat kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Terkait permohonan dukungan penambahan jumlah dana Subsidi Bantuan Uang Muka (SBUM) sebanyak 9.000 unit sesuai rencana target penyaluran FLPP sebanyak 229.000 unit, KPA Satker DJPI sudah melakukan koordinasi dengan Direktur Jenderal Anggaran Selaku Pemimpin PPA BUN melalui Perwakilan dari Direktur Penyusunan APBN dan Direktur Anggaran Bidang Polhuhankam dan BA BUN selaku Unit Pendukung PPA BUN BA 999.07 pada 2 November 2023 dengan surat undangan Nomor UM 0102-Pp/556 tanggal 27 Oktober 2023;
2. Perwakilan PPA BUN menyarankan kekurangan dana SBUM tahun anggaran 2023 dipenuhi dari alokasi anggaran DIPA tahun 2024;
3. Sehubungan dengan hal tersebut, target penyaluran SBUM tahun anggaran 2023 tetap mengacu pada rencana awal sebanyak 220.000 unit dengan nilai sebesar Rp895.000.000.000,-;
4. Untuk pemenuhan dana SBUM yang tidak terbayarkan di tahun 2023 sebagaimana target penyaluran FLPP pada angka 1., akan dibayarkan pada tahun anggaran 2024 setelah melalui proses Audit BPK.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

  
Direktur Pelaksanaan  
Pembiayaan Perumahan  
Selaku Kuasa Pengguna  
Anggaran BA/PPA 999.07,  
PEMBIAYAAN PERUMAHAN  
R. Hariyanto Martoyoedo  
NIP. 197008201997031002

Tembusan:

1. Direktur SMI, Ditjen. Perbendaharaan, Kementerian Keuangan;
2. Komisioner BP Tapera; dan
3. Direktur Pengembangan Sistem dan Strategi Penyelenggaraan Pembiayaan, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

#### 4. Peningkatan tata kelola penanganan pengaduan pelayanan SBUM kepada masyarakat

Berkoordinasi dengan Sekretariat Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan sebagai unit kerja yang memiliki wewenang sebagai penyedia informasi publik dan komunikasi publik Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan layanan pengaduan termasuk pemanfaatan berbagai kanal yang tersedia pada *website* Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan dalam menyediakan informasi maupun penyampaian pengaduan dari masyarakat.



Kanal pada *Website* Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan



**DIREKTORAT JENDERAL PEMBIAYAAN  
INFRASTRUKTUR  
PEKERJAAN UMUM DAN  
PERUMAHAN**

**DIREKTORAT JENDERAL PEMBIAYAAN  
INFRASTRUKTUR PEKERJAAN UMUM DAN  
PERUMAHAN**  
Jl. Raden Patah I No. 1 Kebayoran Baru  
Jakarta Selatan 12110  
✉ ppid.djpi@pu.go.id  
Telp: (021) 7262535



SCAN INI UNTUK ISI FORMULIR PEMOHON  
INFORMASI DJPI




## Rekapitulasi hasil Pemanfaatan Kanal di *website* Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan

Form Data Pengguna Layanan  
Email, Lapor, Media Sosial  
Kementerian PUPR 2023

Unit Kerja : (nama unit kerja)  
Unit Organisasi : (nama unit organisasi)

| No           | Jenis Aduan yang Diterima  | Email     | Lapor     | Media Sosial | Jumlah Aduan |
|--------------|----------------------------|-----------|-----------|--------------|--------------|
| 1            | Duplikasi Data SSB         | 35        | 0         | 0            | <b>35</b>    |
| 2            | BP2BT                      | 4         | 0         | 0            | <b>4</b>     |
| 3            | SIRENG                     | 2         | 2         | 0            | <b>4</b>     |
| 4            | SBUM                       | 4         | 4         | 0            | <b>8</b>     |
| 5            | KPR Subsidi                | 0         | 1         | 0            | <b>1</b>     |
| 6            | TAPERA                     | 1         | 1         | 0            | <b>2</b>     |
| 7            | Developer Bermasalah       | 1         | 8         | 0            | <b>9</b>     |
| 8            | Fasilitas Umum             | 0         | 2         | 0            | <b>2</b>     |
| 9            | Permasalahan Rumah Subsidi | 0         | 2         | 0            | <b>2</b>     |
| 10           | KPBU                       | 0         | 1         | 0            | <b>1</b>     |
| 10           | LAINNYA (KPRS, Penipuan)   | 1         | 0         | 1            | <b>2</b>     |
| <b>TOTAL</b> |                            | <b>48</b> | <b>21</b> | <b>1</b>     | <b>70</b>    |