



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA
BALAI BESAR PELAKSANAAN JALAN NASIONAL JAWA TENGAH - DIYOGYAKARTA**

Jalan Soekarno - Hatta Km. 26 Karangjati Kab. Semarang, Kode Pos 50552, Telp. (0298) 6023333, Fax. (0298) 6023033, Email : bbpjn_jatengdiy@pu.go.id

Nomor : HM0506-Bb7/724
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Pengantar Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023

Semarang, 6 Oktober 2023

Yth. Sekretaris Direktorat Jenderal Bina Marga
di
Jakarta

Sehubungan dengan Nota Dinas Sekretaris Ditjen Bina Marga Nomor: 389/ND/Bs/2023 tanggal 4 Oktober 2023 Hal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 dalam Rangka Pembentukan Indeks Reformasi Birokrasi, bersama ini kami sampaikan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta sebagaimana terlampir.

Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 telah dilaksanakan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional
Jawa Tengah – D.I.Yogyakarta,



Rien Marlia, ST, MT
NIP. 197203191997032003

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I


BBPJN Jawa Tengah – DI Yogyakarta

2023

0298 - 6023302 

081 266 3464 

binamarga.pu.go.id/balai-jateng-diy/ 

Jalan Soekarno - Hatta KM. 26
Karangjati, Kab. Semarang, Kode
Pos 50552 

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat. Salah satu upaya untuk mengukur harapan masyarakat tersebut melalui Survey Kepuasan Masyarakat pengguna layanan. Hasil dari survey tersebut menjadi dasar untuk pengambilan keputusan dalam rangka perbaikan mutu layanan.

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada bulan Januari s/d Juni 2023 terhadap Layanan Informasi Publik Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI. Yogyakarta ini diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat pengguna layanan dalam menilai kinerja layanan publik, meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong inovasi layanan, serta meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

Laporan ini merupakan bentuk tanggungjawab Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI. Yogyakarta dalam pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai bagian dan sekuens penyelenggaraan Layanan Publik.

KEPALA BALAI BESAR PELAKSANAAN JALAN NASIONAL
JAWA TENGAH – DI. YOGYAKARTA



RIENN MARLIA, ST, MT

NIP. 197203191997032003

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun.

Survey dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat/stakeholder yang memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI. Yogyakarta melaksanakan survey IKM sebagai langkah rutin untuk menjaga dan meningkatkan kualitas mutu pelayanan serta untuk membangun kepercayaan terhadap penyelenggara pelayanan publik dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan.

Harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah mendapatkan pelayanan yang semakin baik kualitasnya, cepat, mudah, terjangkau dan terukur

Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI. Yogyakarta berkewajiban memberikan pelayanan prima sesuai dengan janji dan standar pelayanan, serta menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan yang memenuhi kenyamanan dan kebutuhan pengguna layanan. Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI. Yogyakarta telah melaksanakan survey IKM Semester I Tahun 2023 untuk mengukur kinerja dan kualitas pelayanan.

Hasil survey ini menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur dalam pelayanan yang masih perlu dilakukan upaya pembenahan dan mendorong dilakukannya perbaikan yang berkelanjutan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan dan Sasaran

a. Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI. Yogyakarta.

b. Sasaran

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI. Yogyakarta;

- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI. Yogyakarta dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4 Prinsip Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilakukan dengan memegang prinsip sebagai berikut:

- 1) Transparan bahwa hasil survey mudah diakses oleh pengguna layanan.
- 2) Partisipatif bahwa survey kepuasan masyarakat melibatkan para pengguna layanan untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.
- 3) Akuntabel bahwa pelaksanaan survey dapat dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- 4) Berkesinambungan bahwa survey kepuasan masyarakat dilaksanakan secara berkala untuk melihat perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- 5) Keadilan bahwa pelaksanaan survey menjangkau seluruh pengguna layanan tanpa memandang status ekonomi, budaya, sosial, dan perbedaan golongan.
- 6) Netralitas bahwa pelaksanaan survey dilakukan tanpa memihak golongan manapun.

BAB II

METODE SURVEY

2.1. Pelaksana SKM

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pelayanan Informasi Publik BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta. Pelaksana Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Informasi Publik merupakan bagian dari Unit Pelayanan Informasi Publik dan PPID BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta Sesuai SK Nomor: 03.1/KPTS/Bb7/2023 (terlampir) yang terdiri dari:

Koordinator : Deny R Setiawan, SH
Anggota : 1. Lia Ursula, S.A.P, MT
2. Muhammad Syauqi, S.Kom
3. Catur Kurnianingsih, A.Md

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik (e-survey) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : 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 :** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana :** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana :** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana :** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Sehubungan dengan proses layanan yang minim tatap muka dengan pengguna layanan dengan cara memaksimalkan sarana email kedinasan Balai, penggunaan google workspace untuk penunjang seperti spreadsheet maupun google form mulai dari proses penyampaian permohonan, konsultasi, hingga penyelesaian layanan (dalam hal ini penyampaian data/informasi untuk pelayanan informasi publik), maka Formulir Survey Kepuasan Masyarakat disampaikan melalui email kepada para pengguna layanan pada saat penyampaian data/informasi.

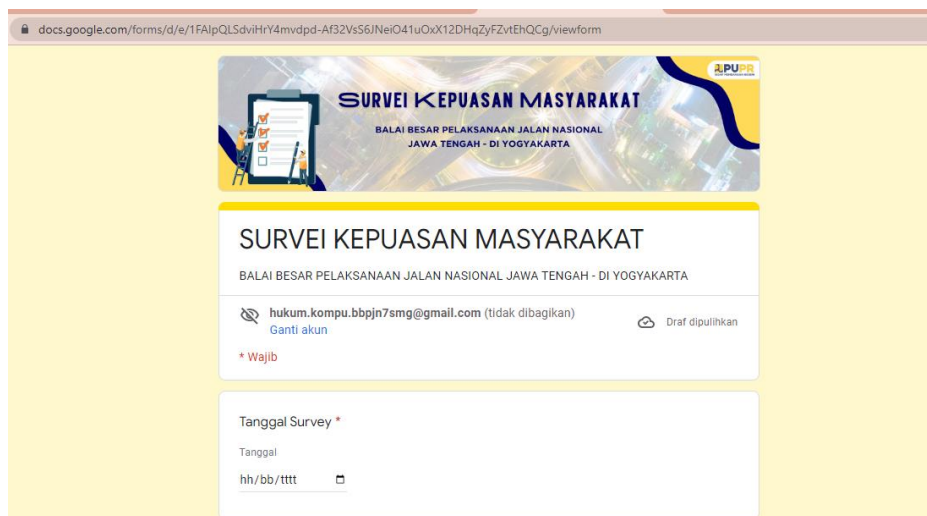
Cara ini berisiko pada kurangnya komitmen pemohon layanan untuk memberikan umpan balik, namun di satu sisi pemanfaatan teknologi seperti email dirasa lebih memudahkan pemohon dalam menyampaikan permohonan (pemohon dapat menghemat waktu dan biaya untuk transportasi menuju kantor layanan Balai).

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Adapun tahapan survey adalah sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

- a. Pada tahap persiapan dibuat daftar pertanyaan pada kuesioner Survey IKM Tahun 2023 sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Merancang e-survey berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun menggunakan google form.



The image shows a Google Form titled "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT" (Public Satisfaction Survey) for the "BALAI BESAR PELAKSANAAN JALAN NASIONAL JAWA TENGAH - DI YOGYAKARTA". The form is displayed on a yellow background. At the top, there is a header with a logo and the title. Below the header, the form title is repeated, followed by the location. A login section for "hukum.kompu.bbpin7smg@gmail.com" is visible, with a "Ganti akun" (Change account) link and a "Draf dipulihkan" (Restore draft) button. A red asterisk indicates a required field. The first question is "Tanggal Survey *" (Survey Date *), with a date picker showing "hh/bb/tttt".

- c. Mengumpulkan alamat email dan nomor kontak pengguna layanan publik Tahun 2023 melalui data register permohonan layanan.

2. Tahap Proses

- a. Pelaksanaan e-survey dilakukan dalam jangka waktu 6 bulan yang dimulai dari tanggal 1 Januari s/d 30 Juni 2023.
- b. Mengirimkan link e-survey kepada pemohon setelah layanan selesai melalui email/ kontak pemohon layanan.
- c. E-survey dilakukan dengan mengakses pada link berikut ini:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdviHrY4mvdpd-Af3a2VsS6JNeiO41uOxX12DHqZyFZvtEhQCg/viewform>
- d. Hasil pengisian survey diunduh dalam google spreadsheet dan dilakukan pengolahan.

3. Tahap Analisa dan Evaluasi

- a. Melakukan rekapitulasi hasil e-survey kepuasan masyarakat yang telah diisi oleh responden untuk mengetahui IKM.
- b. Membuat analisis, evaluasi dan rekomendasi dari data yang telah diperoleh.
- c. Menyusun laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023.

2.5. Metode Pengolahan Data

Nilai Survey IKM dihitung dengan menggunakan pengukuran Skala *Likert* mengacu pada Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017. Metode pengolahan data meliputi:

1. Data dari isian e-survey dari setiap responden dimasukkan ke dalam tabulasi dari 1 pertanyaan (U1) sampai dengan pertanyaan 9 (U9) sesuai dengan urutan dalam e-survey.
2. Perhitungan survey IKM terhadap 9 pertanyaan pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

3. Setelah data isian e-survey terkumpul dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}}$$

4. Setelah data isian e-survey terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Indeks Per Unsur} = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang}$$

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

$$\text{Nilai SKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 25$$

Langkah selanjutnya hasil Survey IKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam 4 interval sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai/Skor Persepsi, Interval Survey IKM, Interval Konversi Survey IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai/Skor Interval Survey IKM	Nilai Interval Konversi Survey IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik
3	3,0644 – 3,5324	76,61 – 88,30	B	Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

2.6. Penentuan Jumlah Responden

Jumlah populasi pengguna Layanan Informasi Publik pada periode Januari – Juni 2023 sebanyak 81 orang. Seluruh populasi mendapatkan kesempatan yang sama untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat ini.

Link Formulir Survey Kepuasan Masyarakat disampaikan melalui email kepada para pengguna layanan pada saat penyampaian data/informasi. Dari 81 orang yang mendapatkan informasi Formulir Survey Kepuasan Masyarakat, hanya 33 orang yang menyampaikan umpan balik dengan mengisi formulir online tersebut.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Bentuk pilihan jawaban atas pertanyaan survei bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari Sangat Puas sampai dengan Tidak Puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 kategori, yaitu:

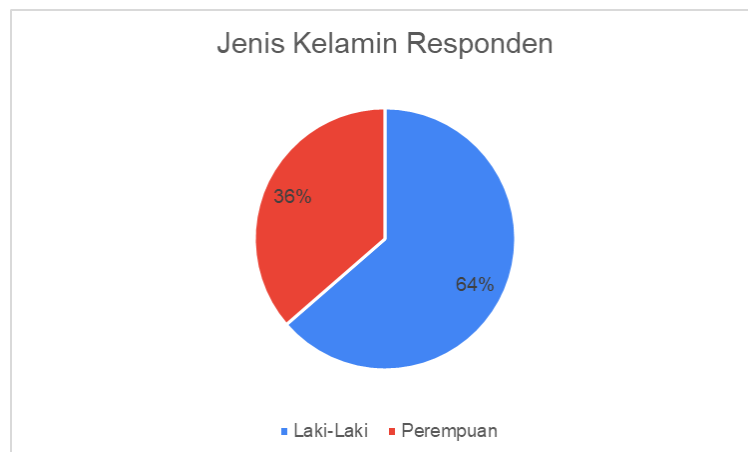
- 1) Tidak puas, diberi persepsi 1
- 2) Kurang puas, diberi persepsi 2
- 3) Puas, diberi persepsi 3
- 4) Sangat Puas, diberi persepsi 4

3.1. Jumlah Responden

Jumlah responden Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Semester I Tahun 2023 sebanyak 33 responden dengan rincian sebagai berikut:

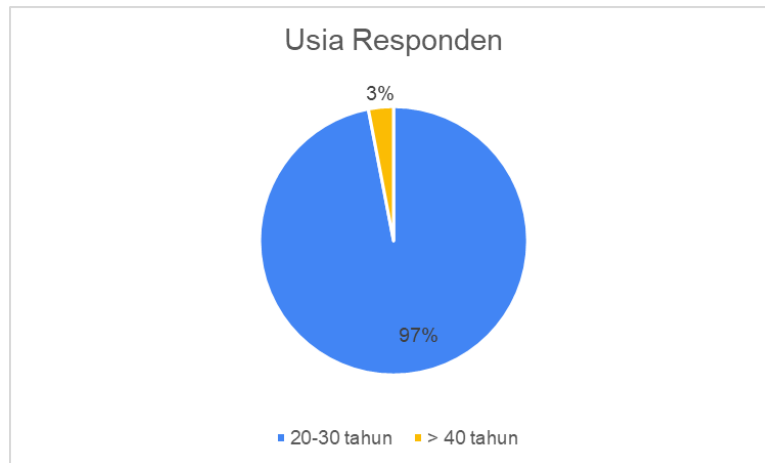
1) Jenis Kelamin

Dari jenis kelamin responden diketahui sebanyak 21 orang (64%) berjenis kelamin laki-laki sedangkan 12 orang (36%) berjenis kelamin perempuan.



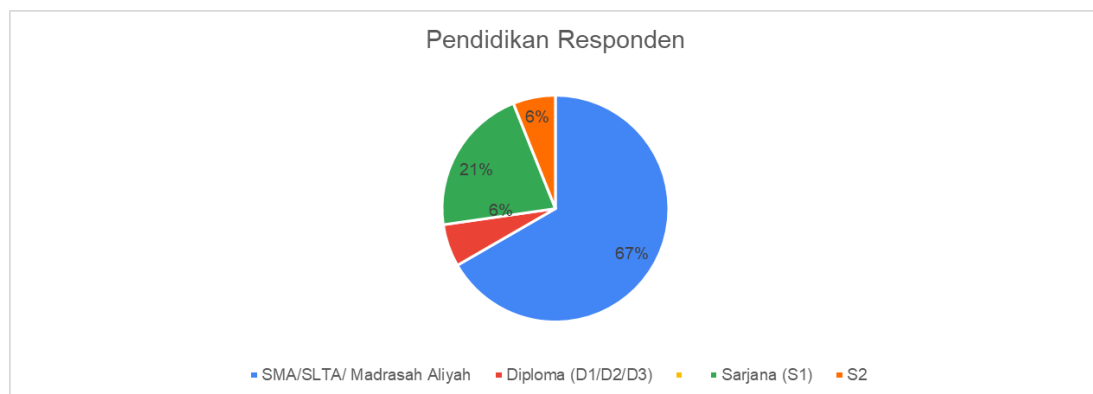
2) Usia

Dari usia responden diketahui mayoritas atau sebanyak 32 orang (97%) responden berusia 20-30 tahun, dan sisanya 3 orang (3%) berusia di atas 40 tahun.



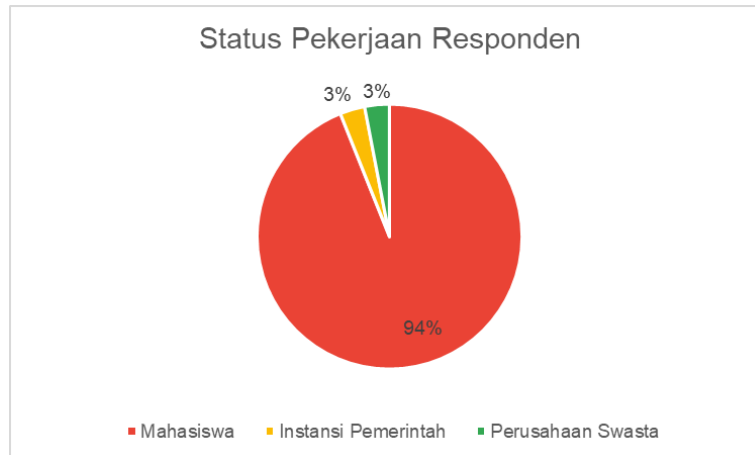
3) Pendidikan

Dari tingkat pendidikan responden diketahui sebanyak 22 orang (67%) berpendidikan terakhir SMA/SLTA/Madrasah Aliyah, responden 7 orang (21%) berpendidikan terakhir Sarjana (S1), lalu sebanyak 2 orang (6%) berpendidikan Diploma dan sebanyak 2 orang (6%) berpendidikan terakhir S2.



4) Perusahaan / Instansi

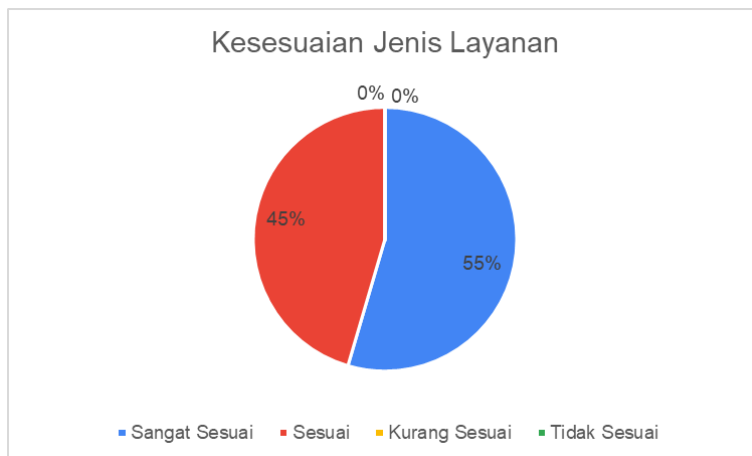
Dari data pekerjaan atau perusahaan / instansi dalam survey diketahui sebanyak 31 orang (94%) responden berasal dari kalangan mahasiswa perguruan tinggi, dan 1 orang (3%) dari instansi pemerintah dan 1 orang (3%) dari perusahaan swasta.



3.2. Rekapitulasi Hasil

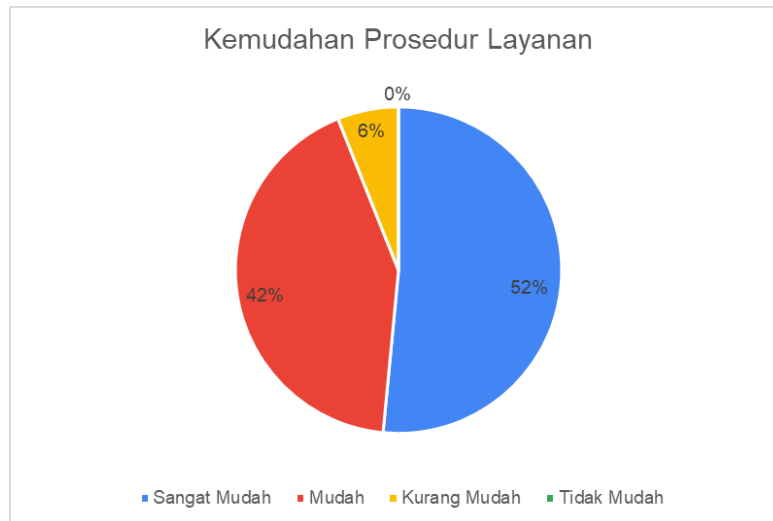
1. Kesesuaian Jenis Layanan

Sebanyak 18 orang (55%) menyatakan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sangat sesuai (sangat puas), sedangkan 9 orang (45%) lainnya menyatakan sesuai (puas).



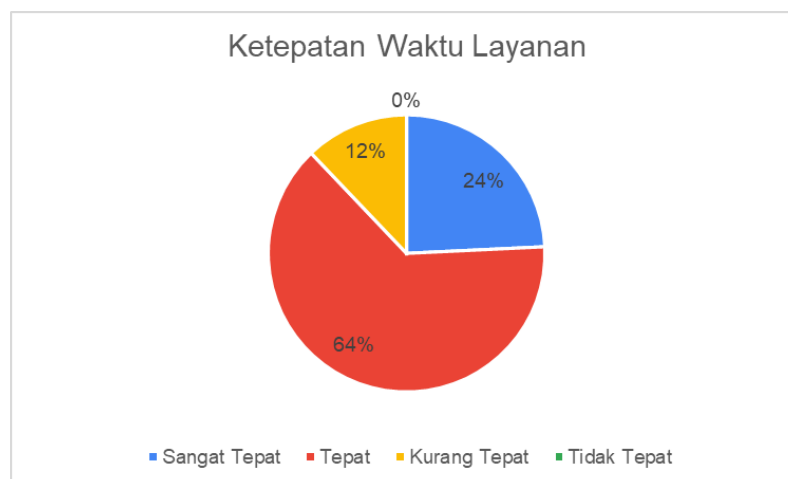
2. Kemudahan Prosedur Layanan

Sebanyak 17 orang (52%) responden menyatakan prosedur layanan di BBPJN Jateng-DIY sangat mudah (sangat puas). Sebanyak 14 orang (42%) responden menyatakan prosedur layanan mudah (puas), dan sisanya 2 orang (6%) menyatakan tidak mudah (kurang puas).



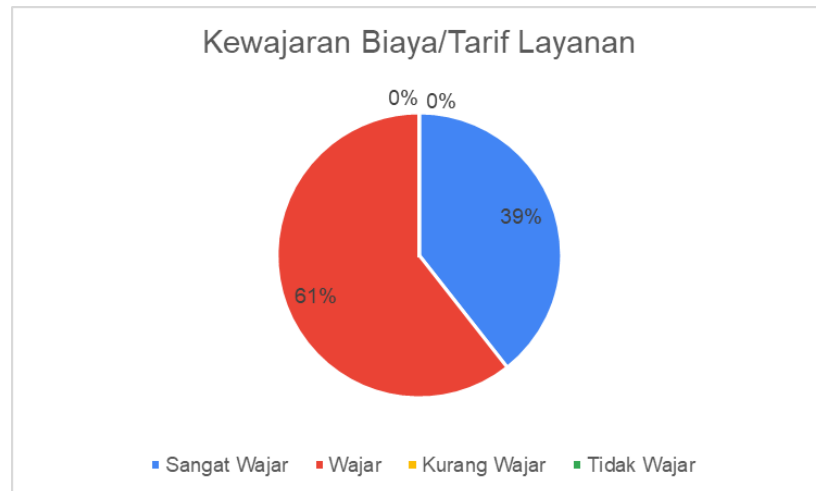
3. Ketepatan Waktu Layanan

Sebanyak 21 orang (64%) responden menyatakan proses layanan di BBPJN Jateng-DIY tepat waktu (puas), sedangkan 8 orang (24%) menyatakan sangat tepat (sangat puas), dan sisanya 4 orang (12%) menyatakan kurang tepat (kurang puas).



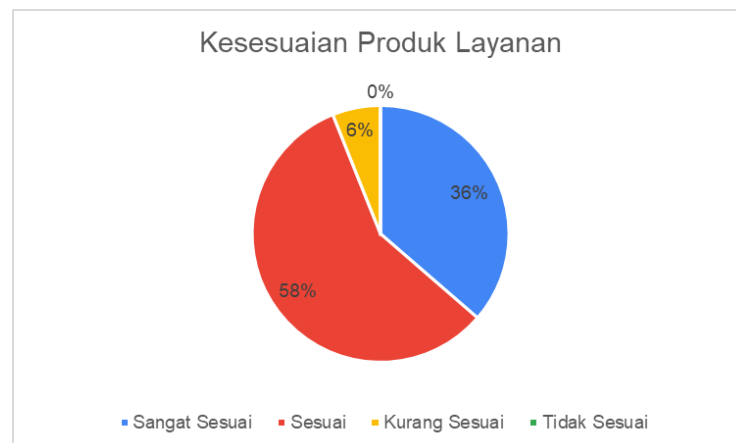
4. Kewajaran Biaya/Tarif

Dinilai dari kewajaran biaya atau tarif, sebanyak 20 orang (61%) menilai biaya dan tarif layanan BBPJN Jateng-DIY wajar (puas), sedangkan 13 orang (39%) lainnya menyatakan biaya dan tarif layanan sangat wajar (sangat puas).



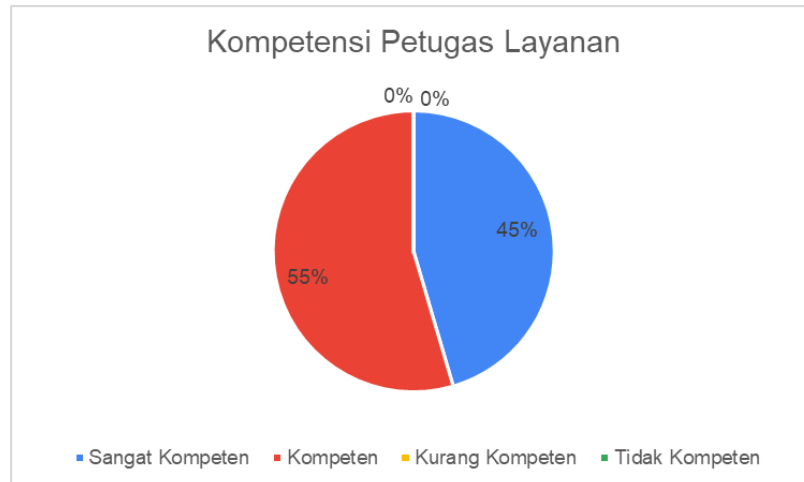
5. Kesesuaian Produk Layanan

Pendapat responden tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, sebanyak 19 orang (58%) menyatakan sesuai (puas), sebanyak 12 orang (36%) menyatakan sangat sesuai (sangat puas), dan sebanyak 2 orang (6%) menyatakan kurang sesuai (kurang puas).



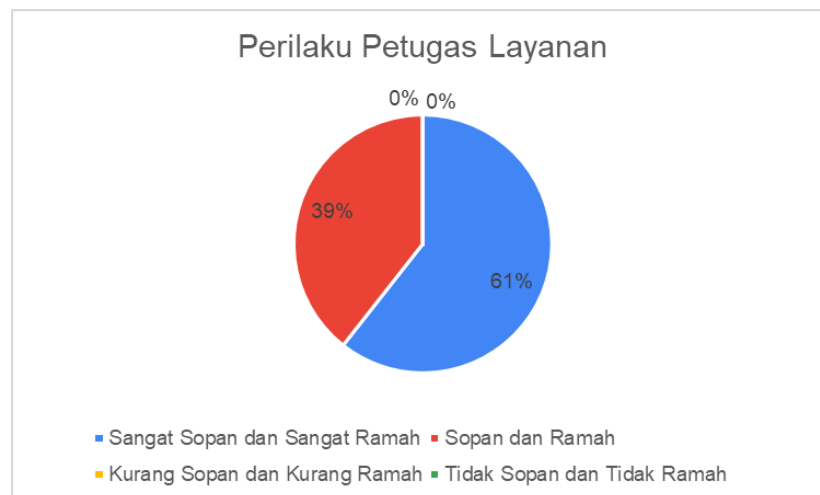
6. Kompetensi Petugas Layanan

Pendapat responden tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, sebanyak 18 orang (55%) menyatakan kompeten (puas), dan sisanya 15 orang (45%) menyatakan sangat kompeten (sangat puas).



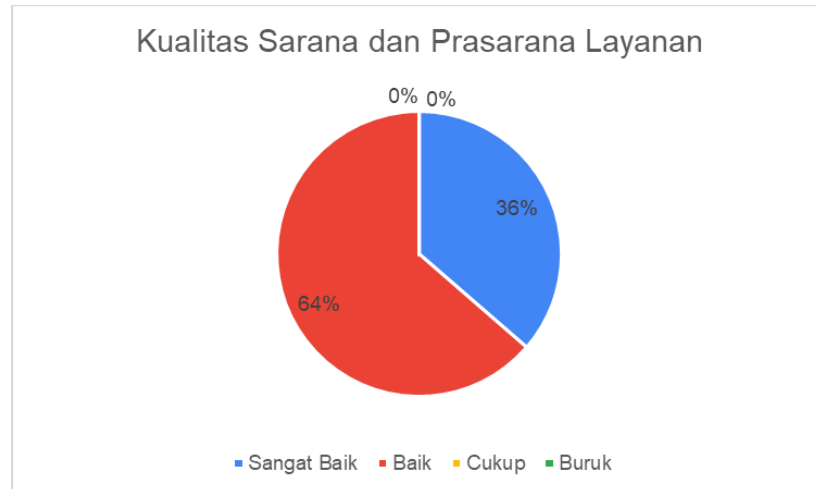
7. Perilaku Petugas Layanan

Pendapat responden tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, sebanyak 20 orang responden (61%) menyatakan sangat sopan dan sangat ramah (sangat puas), sedangkan 13 orang responden (39%) menyatakan sopan dan ramah (puas).



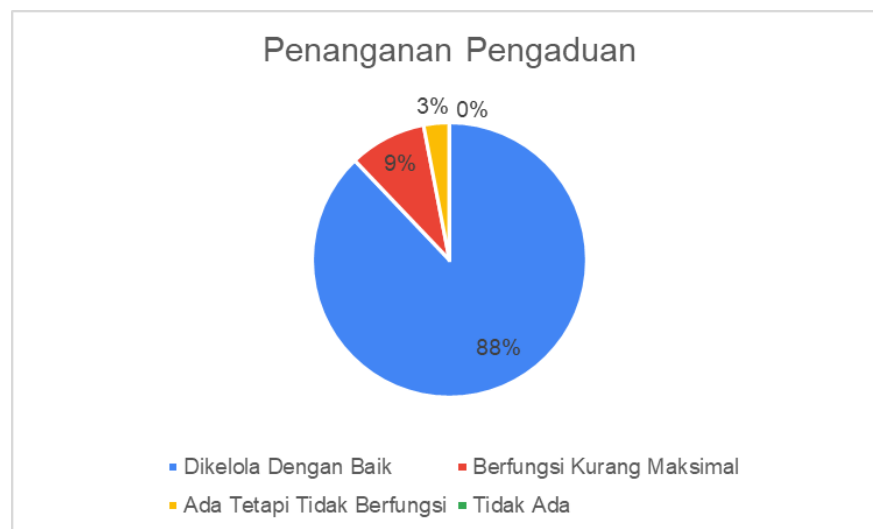
8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Pendapat responden tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di BBPJN Jateng-DIY, sebanyak 21 orang (64%) menyatakan baik (puas). Sebanyak 12 orang responden (36%) menyatakan sangat baik (sangat puas).



9. Penanganan Pengaduan

Pendapat responden tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di BBPJN Jateng-DIY, sebanyak 29 orang (88%) menyatakan pengelolaan pengaduan telah dikelola dengan baik (sangat baik). Sebanyak 3 orang responden (9%) menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal (puas). Sedangkan sebanyak 1 orang (3%) menyatakan BBPJN Jateng-DIY memiliki penanganan pengaduan tetapi tidak berfungsi (kurang puas).



10. Kritik dan Saran dari Pengguna Layanan

Tabel 2. Hasil Pengisian Kolom Kritik dan Saran oleh Responden

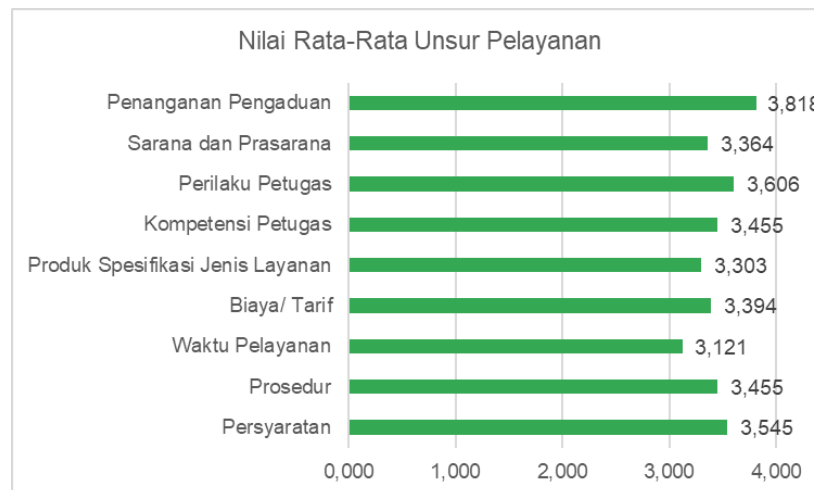
Responden	Kritik dan Saran
1	
2	
3	-
4	Lebih ditingkatkan dan dipertahankan, untuk mempermudah masyarakat juga perlu web yang baik untuk informasi publik untuk masyarakat
5	Semoga bisa lebih baik lagi
6	
7	
8	-
9	sangat sesuai harapan saya
10	-
11	-
12	
13	
14	Sudah bagus namun email dibalas sedikit lama saja. Terima kasih
15	
16	Sebaiknya lebih cepat saat memberikan informasi yang terkait seperti balasan via email saat permohonan data yang sudah diajukan,karena tidak semua dapat langsung datang ke kantor
17	
18	
19	
20	
21	
22	Semua pelayanan sudah tepat dan baik sesuai prosedur pelayanan. Saran saya pertahankan dan lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanannya. Terimakasih banyak telah membantu saya.
23	
24	Sudah cukup memuaskan
25	semoga tetap mempertahankan pelayanan nya yang baik dan terus meningkatkan
26	-
27	Mohon untuk proses pengiriman informasi data lebih ditingkatkan kembali. Terimakasih Banyak atas perhatian dan bantuannya.
28	
29	
30	
31	
32	Pelayanan sudah baik akan lebih baik jika ditingkatkan lagi
33	-

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner diperoleh nilai mutu pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah – DI. Yogyakarta dipersepsikan **Baik** oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Nilai IKM yang diperoleh sebesar **86,279** (kisaran nilai **baik** 76,61 – 88,30). Jumlah nilai rata-rata per unsur dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Jumlah Nilai Rata-Rata Per Unsur dari Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1	Persyaratan	3,545	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,455	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,121	B	Baik
4	Biaya/ Tarif	3,394	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,303	B	Baik
6	Kompetensi Petugas	3,455	B	Baik
7	Perilaku Petugas	3,606	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,364	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,818	A	Sangat Baik



Tabel 4. Perbandingan Nilai Rata-Rata Per Unsur dari Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Tahun 2022 dan Semester I Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	2022			Semester I 2023			Perbandingan	
		Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan	Mutu	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,517	A	Sangat Baik	3,545	A	Sangat Baik	Tetap	Naik
2	Prosedur	3,690	A	Sangat Baik	3,455	B	Baik	Turun	Turun
3	Waktu Pelayanan	3,345	B	Baik	3,121	B	Baik	Tetap	Turun
4	Biaya/ Tarif	3,448	B	Baik	3,394	B	Baik	Tetap	Tetap
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,517	A	Sangat Baik	3,303	B	Baik	Turun	Turun
6	Kompetensi Petugas	3,517	A	Sangat Baik	3,455	B	Baik	Turun	Turun
7	Perilaku Petugas	3,759	A	Sangat Baik	3,606	A	Sangat Baik	Tetap	Tetap
8	Sarana dan Prasarana	3,517	A	Sangat Baik	3,364	B	Baik	Turun	Turun
9	Penanganan Pengaduan	3,690	A	Sangat Baik	3,818	A	Sangat Baik	Tetap	Naik
	Total Nilai Rata-Rata Layanan	3,556	A	Sangat Baik	3,451	B	Baik	Turun	Turun

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu (3,121). Selanjutnya unsur produk spesifikasi jenis layanan yang mendapatkan nilai (3,364) adalah nilai terendah kedua. Begitu juga unsur sarana prasarana (3,364) termasuk tiga unsur terendah.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi atau mutu layanan A adalah: unsur Persyaratan Layanan (3,545), unsur Perilaku Petugas (3,606) dan unsur Penanganan Pengaduan (3,818).
- Dari perbandingan mutu dan nilai rata-rata layanan dengan tahun 2022 seperti pada Tabel 4 diketahui sejumlah nilai persepsi rata-rata layanan mengalami penurunan mutu layanan sekaligus nilai rata-rata yaitu pada unsur prosedur (kemudahan prosedur), unsur kesesuaian produk spesifikasi jenis layanan, unsur kompetensi petugas, serta unsur sarana prasarana.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik diperoleh beberapa kritikan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. “Lebih ditingkatkan dan dipertahankan, untuk mempermudah masyarakat juga perlu web yang baik untuk informasi publik untuk masyarakat”.
- b. “Sudah bagus namun email dibalas sedikit lama saja. Terima kasih”
- c. “Sebaiknya lebih cepat saat memberikan informasi yang terkait seperti balasan via email saat permohonan data yang sudah diajukan, karena tidak semua dapat langsung datang ke kantor”.
- d. “Mohon untuk proses pengiriman informasi data lebih ditingkatkan kembali. Terimakasih Banyak atas perhatian dan bantuannya”
- e. “Pelayanan sudah baik akan lebih baik jika ditingkatkan lagi”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Meskipun telah memaksimalkan pelayanan secara online menggunakan email namun masih dirasakan kurangnya konsistensi waktu proses layanan.
- b. Masih kurangnya kesesuaian produk spesifikasi layanan karena data/informasi yang dimohonkan ada yang tidak dapat dipenuhi (data tidak ada/ data ada di instansi lain/ data kecualikan).
- c. Masih kurangnya kualitas sarana dan prasarana layanan.
 - Masih kurangnya kualitas informasi di website BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta.
 - Ruang Pelayanan Publik Balai masih memerlukan perbaikan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Untuk meningkatkan kembali mutu layanan perlu diambil langkah-langkah tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW III (2023)	TW IV (2023)	TW I (2024)	TW II (2024)	
1	Waktu Pelayanan	Rapat Koordinasi Unit Pelayanan Informasi Publik	<input checked="" type="checkbox"/>				Tim Komunikasi Publik
		Pemetaan informasi/data yang sering diminta	<input checked="" type="checkbox"/>				Tim Komunikasi Publik
		Updating data/informasi pada database informasi publik	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			Tim Komunikasi Publik
		Studi Banding Layanan		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Tim Komunikasi Publik
		Pelatihan Budaya Pelayanan Prima			<input checked="" type="checkbox"/>		Tim Komunikasi Publik
		Koordinasi dengan Pusdatin dan Biro Komunikasi Publik untuk optimalisasi e-ppid hingga ke level Balai.				<input checked="" type="checkbox"/>	Tim Komunikasi Publik

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW III (2023)	TW IV (2023)	TW I (2024)	TW II (2024)	
2	Produk Spesifikasi Layanan	Penyampaian penjelasan terkait data yang tidak disampaikan kepada pemohon layanan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Tim Komunikasi Publik
3	Sarana dan Prasarana	Evaluasi pengelolaan Website BBPJN Jateng-DIY		<input checked="" type="checkbox"/>			Tim Komunikasi Publik
		Studi Banding Layanan		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Tim Komunikasi Publik
		Koordinasi dengan Pusdatin dan Biro Komunikasi Publik untuk optimalisasi e-ppid				<input checked="" type="checkbox"/>	Tim Komunikasi Publik
		Renovasi ruang pelayanan publik	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			Tim Komunikasi Publik
4	Prosedur Layanan	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	<input checked="" type="checkbox"/>				Tim Komunikasi Publik
		Koordinasi dengan Pusdatin dan Biro Komunikasi Publik untuk optimalisasi e-ppid				<input checked="" type="checkbox"/>	Tim Komunikasi Publik
5	Kompetensi Petugas	Pelatihan Budaya Pelayanan Prima			<input checked="" type="checkbox"/>		Tim Komunikasi Publik
		Studi Banding Layanan		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Tim Komunikasi Publik

4.3. Tren Nilai SKM

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:




Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan masih kurangnya konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021-2023 pada BBPJJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta.

4.4. Tindak Lanjut Perbaikan Layanan Tahun 2022

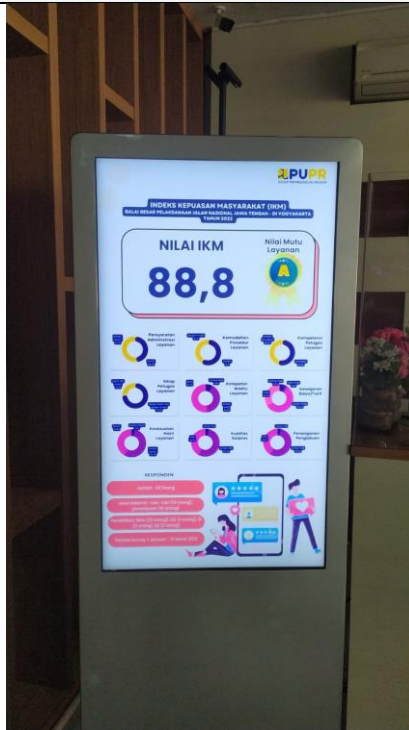
Dari hasil rekomendasi pada Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022, yaitu:

- a) Melakukan publikasi hasil SKM melalui website dan media sosial.
- b) Penyampaian informasi tarif/biaya kepada pemohon pada saat pengajuan permohonan khususnya untuk layanan yang tidak dipungut biaya, sedangkan layanan yang biayanya berpedoman pada aturan PNBP dijelaskan kepada pemohon terkait aturan PNBP tersebut.
- c) Melakukan pembekalan budaya pelayanan prima kepada petugas layanan lainnya.

Dari 3 rekomendasi tersebut telah dilaksanakan 2 langkah tindaklanjut yang telah dilakukan selama Semester I Tahun 2023, sebagai berikut:

Bukti Tindak Lanjut			
<p>1. Publikasi Hasil SKM Tahun 2022</p>  <p>The screenshot shows a digital poster titled 'INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)' for the 'BALAI BESAR PELAKSANAAN JALAN NASIONAL JAWA TENGAH - DI YOGYAKARTA' during the first semester of 2022. The main result is a score of 88.8. The poster also lists the number of respondents (29) and their demographic details: 18 males and 11 females; 22 high school graduates (SMA), 3 high school graduates (SM), 1 elementary school graduate (SD), and 3 others. At the bottom, there is a thank you message and a commitment to improve service quality.</p> <table border="1"><caption>RESPONDEN</caption><tbody><tr><td>Jumlah : 29 Orang</td></tr><tr><td>Jenis Kelamin : Laki - laki (18 orang), perempuan (11 orang)</td></tr><tr><td>Pendidikan: SMA (22 orang), SM (3 orang), SD (1 orang), S1 (2 orang)</td></tr></tbody></table>	Jumlah : 29 Orang	Jenis Kelamin : Laki - laki (18 orang), perempuan (11 orang)	Pendidikan: SMA (22 orang), SM (3 orang), SD (1 orang), S1 (2 orang)
Jumlah : 29 Orang			
Jenis Kelamin : Laki - laki (18 orang), perempuan (11 orang)			
Pendidikan: SMA (22 orang), SM (3 orang), SD (1 orang), S1 (2 orang)			

Bukti Tindak Lanjut



2. Penyampaian prosedur layanan dan penyampaian tarif/biaya kepada pemohon layanan
Prosedur layanan pada SIPPJN BBPJN Jateng-DIY:

<https://sippn.menpan.go.id/instansi/181581/direktorat-jenderal-bina-marga/balai-besar-pelaksanaan-jalan-nasional-jawa-tengah--di-yogyakarta>

sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/8196992/direktorat-jenderal-bina-marga/perizinan-pemanfaatan-bagian-bagian-jalan-nasional

panrb | **cariyanlik** | Panduan SIPPJN | LOG

Beranda Berita Sektor Strategis Profil Instansi Pusat Bantuan

10. Kepala BBPJN Jateng-DIY mengesahkan Surat Rekomendasi Teknis Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan Nasional

Waktu Penyelesaian

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Bina Marga Nomor: 01/SE/Db/2017 tanggal 30 Januari 2017 tentang Prosedur Perizinan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan Nasional

Biaya / Tarif

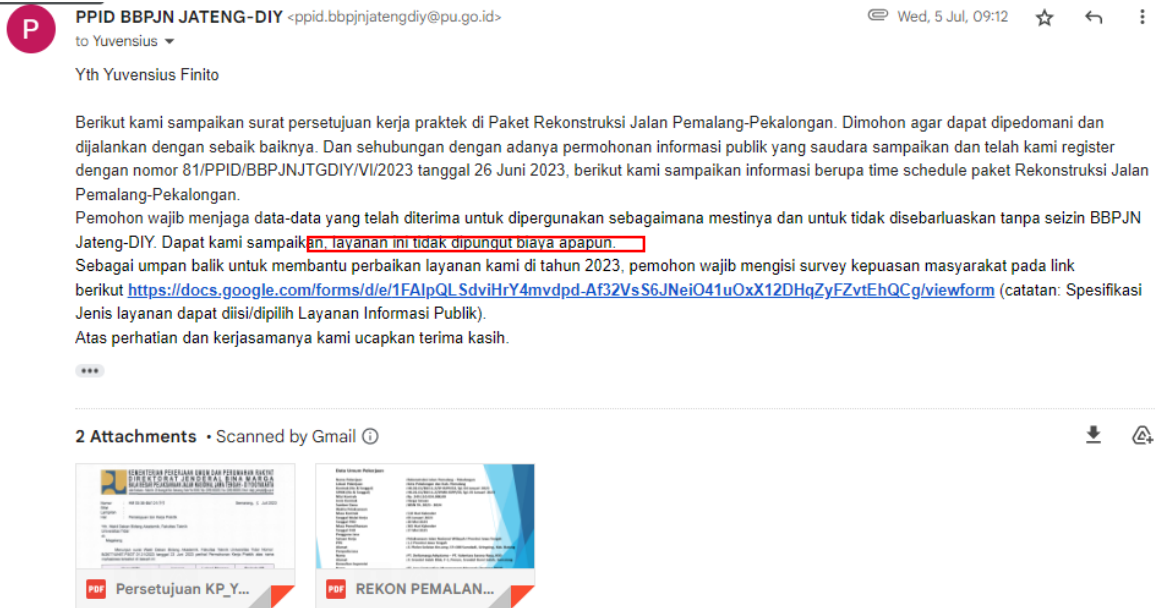
Berdasarkan Peraturan Kementerian Keuangan (PMK) tentang Pemanfaatan Barang Milik Negara Nomor 115/PMK.06/2022.

(SIPPJN layanan perizinan pemanfaatan bagian jalan)

Bukti Tindak Lanjut



(SIPPN layanan permohonan informasi publik)



(penyampaian tarif/biaya layanan pada permohonan informasi publik kepada pemohon)

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,829. Meskipun demikian, nilai SKM BBPJN Jawa Tengah – DI.Yogyakarta konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan masih harus ditingkatkan.
2. Tiga unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu: waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis layanan dan sarana prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan layanan, perilaku petugas dan unsur penanganan pengaduan.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey terhadap pelayanan publik Semester I Tahun 2023 dan tindaklanjut Survey Kepuasan Masyarakat pada periode 2022, dapat disampaikan rekomendasi tindaklanjut sebagai berikut:

- a) Melakukan koordinasi Unit Pelayanan Publik.
- b) Updating database informasi berdasarkan informasi yang sering dimohonkan.
- c) Melakukan studi banding layanan publik.
- d) Pelatihan budaya pelayanan prima.
- e) Perbaikan sarana dan prasarana layanan publik.

Kepala Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional
Jawa Tengah – Di. Yogyakarta




Rien Marlia, ST, MT
NIP. 197203191997032003

LAMPIRAN

E-Survey

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdviHrY4mvdPd-Af32Vs6jNaiO41uOxX12DHqZyFZvtEhQCg/viewform



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI BESAR PELAKSANAAN JALAN NASIONAL JAWA TENGAH - DI YOGYAKARTA

ursula@pu.go.id [Switch accounts](#)

Not shared

* Indicates required question

Tanggal Survey *

Date

hh/bb/tttt

Spesifikasi Jenis Layanan *

☐ Permohonan Informasi Publik

☐ Perizinan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan

☐ Laboratorium Pengujian Material

☐ Sertifikasi AMP

☐ Sewa Peralatan

Nama Lengkap *

Your answer

Perusahaan / Instansi *

Your answer

Umur *

Your answer

Jenis Kelamin *

☐ Laki - laki

☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir *

Choose

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

- ☐ Tidak mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ Tidak Tepat
- ☐ Kurang Tepat
- ☐ Tepat
- ☐ Sangat Tepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- ☐ Tidak Wajar
- ☐ Kurang Wajar
- ☐ Wajar
- ☐ Sangat Wajar

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

☐ Tidak ada
☐ Ada tetapi tidak berfungsi
☐ Berfungsi kurang maksimal
☐ Dikelola dengan baik

Kritik dan Saran

Your answer

Submit Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

☐ Tidak sopan dan tidak ramah
☐ Kurang sopan dan kurang ramah
☐ sopan dan ramah
☐ Sangat sopan dan sangat ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan? *

☐ Buruk
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

binamarga.pu.go.id/balai-jateng-di/konten/pelayanan-publik/survei-kepuasan-masyarakat

PU-net. Rabu, 04 Oktober 2023 | 11:15:40

BALAI BESAR PELAKSANAAN JALAN NASIONAL
JAWA TENGAH - DI YOGYAKARTA
KEMENTERIAN PERBURUHAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA

BERANDA PROFIL ORGANISASI PRODUK PUBLIKASI PELAYANAN PUBLIK BERITA GALERI KONTAK

PENGUMUMAN (2) 09 Mei 2023 - Selamat Datang di Website Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah - Di Yogyakarta

PENCARIAN Masukkan kata kunci... Cari

SARAN & PENGADUAN

Pelayanan Publik

Prosedur dan Alur Pelayanan Publik

Survei Kepuasan Masyarakat

FORM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN PUBLIK

Form SKM dapat diakses pada Website

Bukti Penyebaran Form SKM

P PPID BBPJN JATENG-DIY <ppid.bbpinjatengdiy@pu.go.id> Mon, 6 Feb, 15:46 ☆ ↩ ⋮
to Angelique ▾

Selamat sore,

Sehubungan dengan permohonan informasi publik an. Angelique Salsabila (nomor register: 11/PPID/BBPJNJTGDY/II/2023 tanggal 27 Januari 2023) terkait dengan Jalan Arteri Selatan Yogyakarta, dapat kami sampaikan informasi sebagaimana terlampir.

- <http://cloud.balai7.net/82/index.php/s/Y94vwyAmRb5UJlur> (gambar jalan arteri selatan yogya)
- <http://cloud.balai7.net/82/index.php/s/LaVhQqB3ajh5HQJ> (cross arteri selatan yogya)
- <http://cloud.balai7.net/82/index.php/s/mrXON1VIKXE66YB> (test pit arteri selatan yogya)
- LHR jalan (terlampir)
- AHSP (terlampir)

Untuk membantu perbaikan layanan kami di tahun 2023, mohon partisipasinya dengan mengisi umpan balik di link berikut <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdviHrY4mvdPd-Af32VsS6JNeiO41uOxX12DHqZyFZvtEhQCg/viewform> (catatan: Spesifikasi Jenis layanan dapat diisi/dipilih Layanan Informasi Publik).

Hasil **survey** tersebut akan menjadi umpan balik untuk evaluasi layanan kami ke depan.

--

Hormat Kami,
Sekretariat PPID BBPJN Jawa Tengah - D.I. Yogyakarta
Jl. Soekarno - Hatta KM 26, Karangjati
Kabupaten Semarang, 50552
Telp: 0298 - 6023333, Fax: 0298 - 6023033
Whatsapp Center: 0811-266-3464

P PPID BBPJN JATENG-DIY <ppid.bbpinjatengdiy@pu.go.id> Wed, 15 Mar, 16:56 ☆ ↩ ⋮
to Vina ▾

Yth. Sdr. Vina Rahmawati

Sehubungan dengan permohonan informasi publik sdr (no register: 24/PPID/BBPJNJTGDUY/III/2023 tanggal 2 Maret 2023, dapat kami sampaikan data sebagai berikut:

- AHSP jalan di area Batang
- Shop Drawing Jembatan Sigompol 1 (Paket Pembangunan Jalan KIT Batang 1.4)
- Informasi umum paket KIT Batang

Terkait permohonan as built drawing, mohon untuk dapat di cek di informasi umum paket KIT Batang, mengingat ada beberapa paket yang ada di wilayah KIT Batang, sehingga mohon dapat dipilih untuk salah satu paket yang dimaksud.

Serta, dimohon agar data-data yang telah diterima untuk dipergunakan sebaik baiknya dan untuk tidak menyebarkan tanpa seizin BBPJN Jateng-DIY.

Untuk membantu perbaikan layanan kami di tahun 2023, mohon partisipasinya dengan mengisi umpan balik di link berikut <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdviHrY4mvdPd-Af32VsS6JNeiO41uOxX12DHqZyFZvtEhQCg/viewform> (catatan: Spesifikasi Jenis layanan dapat diisi/dipilih Layanan Informasi Publik).

Hasil **survey** tersebut akan menjadi umpan balik untuk evaluasi layanan kami ke depan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



PPID BBBPN JATENG-DIY <ppid.bbpjnatengdiy@pu.go.id>

Mon, 10 Apr, 14:54

to Aulia

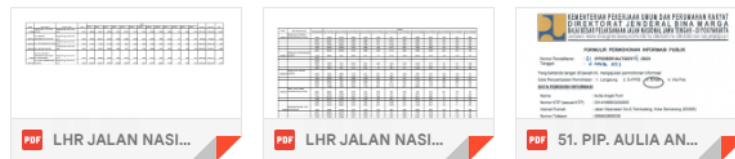
Yth. Aulia Angel Putri

Sehubungan dengan permohonan informasi publik an. Aulia Angel Putri (No Registrasi 51/PPID/BBPJNJTGDY/IV2023 tanggal 6 April 2023) dapat kami sampaikan informasi berupa data LHR jalan nasional di daerah Klaten Tahun 2018-2022 sebagaimana terlampir. Agar data-data yang telah diterima untuk dipergunakan sebaik baiknya dan untuk tidak disebarluaskan tanpa seizin BBBPN Jateng-DIY.

Untuk membantu perbaikan layanan kami di tahun 2023, mohon partisipasinya dengan mengisi umpan balik di link berikut <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdviHrY4mvdPd-Af32VsS6JNeiO41uOxX12DHqZyFZvtEhQCg/viewform> (catatan: Spesifikasi Jenis layanan dapat diisi/dipilih Layanan Informasi Publik).

Hasil survey tersebut akan menjadi umpan balik untuk evaluasi layanan kami ke depan.

3 Attachments • Scanned by Gmail



PPID BBBPN JATENG-DIY <ppid.bbpjnatengdiy@pu.go.id>

Wed, 21 Jun, 14:45

to Syahrul

Yth. Sahrul Ahmad Bahri

Sehubungan dengan permohonan informasi publik an. Sahrul Ahmad Bahri No 71/PPID/BBPJNJTGDY/IV/2023 tanggal 24 Mei 2023, berikut kami sampaikan:

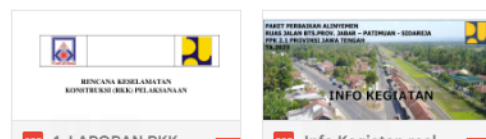
1. Informasi Paket Perbaikan Realinyemen Ruas Jalan Bts. Prov Jabar - Patimuan - Sidareja
2. Laporan K3 Konstruksi

Pemohon wajib menjaga data-data yang telah diterima untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan untuk tidak disebarluaskan tanpa seizin BBBPN Jateng-DIY. Dapat kami sampaikan, layanan ini tidak dipungut biaya apapun.

Sebagai umpan balik untuk membantu perbaikan layanan kami di tahun 2023, pemohon wajib mengisi survey kepuasan masyarakat pada link berikut <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdviHrY4mvdPd-Af32VsS6JNeiO41uOxX12DHqZyFZvtEhQCg/viewform> (catatan: Spesifikasi Jenis layanan dapat diisi/dipilih Layanan Informasi Publik).

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

2 Attachments • Scanned by Gmail



Hasil Olah Data SKM

NO RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	3	3	3	4	3	4
2	3	4	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	2	3	2	3	3	3	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	2	3	3	3	4
6	4	4	3	3	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	3	3	4	3	3	4	3	4
11	3	4	3	3	3	3	4	3	4
12	4	3	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4
14	4	3	2	3	3	3	4	3	1
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	2	3	3	3	3	3	3	3
17	3	2	2	3	3	3	3	3	3
18	4	3	3	3	4	3	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	3	4
20	4	4	2	4	3	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4
22	4	4	3	3	3	3	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	4	3	4
28	3	4	3	3	3	3	3	3	4
29	4	4	3	4	4	4	3	4	4
30	3	4	4	3	3	4	3	4	4
31	3	3	3	3	3	3	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Jumlah Nilai	117	114	103	112	109	114	119	111	126
NRR Per Unsur	3,545	3,455	3,121	3,394	3,303	3,455	3,606	3,364	3,818
NRR Tertimbang	0,394	0,384	0,347	0,377	0,367	0,384	0,401	0,374	0,424
IKM PELAYANAN PUBLIK									
86,279									