

## **PENDAMPINGAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PADA FASILITAS LIKUIDITAS PEMBIAYAAN PERUMAHAN**

**Diyanti<sup>1</sup>, Fani Yayuk Supomo<sup>1</sup>, Febry Mandasari<sup>1</sup>, Ida Ayu Ari A.<sup>1</sup>, Kartini Halief<sup>1</sup>, Andi Asnur Pranata<sup>1</sup>, Ellysa<sup>1</sup>, Sri Indah Setiyaningsih<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Gunadarma

Korespondensi: [diyanti311@gmail.com](mailto:diyanti311@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Hal tersebut, jika tidak ditangani, maka akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Tujuan penampingan survei kepuasan pelayanan publik untuk kegiatan pengurusan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) yaitu sebagai bahan evaluasi atas kinerja dari Pusat Pengelolaan Dana Pembiayaan Pendanaan (PPDPP). Metode yang digunakan pada kegiatan ini yaitu dengan cara survei kepuasan pelayanan publik yang mengacu pada pengaturan Peraturan PAN-RB. Hasil yang didapatkan bahwa pada saat ini kinerja PPDPP untuk penanganan FLPP dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 3,38 yang berarti pelayanan FLPP yang diberikan kategori baik.

Kata kunci: Survei, Indeks, Kepuasan, Pelayanan, Masyarakat, IKM

### **ABSTRACT**

*It is felt that public services provided by government officials currently do not meet public expectations. This can be seen from various public complaints conveyed through mass media and social networks. If this is not addressed, this will harm the government. The purpose of accompanying the public service satisfaction survey for the Housing Financing Liquidity Facility (FLPP) management activities is an evaluate material for the performance of the Funding Fund Management Center (PPDPP). The method used in this activity is a public service satisfaction survey which refers to the PAN-RB Regulations. The results obtained are that currently, the PPDPP performance for handling FLPP is with a Community Satisfaction Index (IKM) of 3.38, which means the FLPP service provided is in a good category.*

*Keywords: Surveys, Index, Satisfaction, Service, Community, IKM*

### **PENDAHULUAN**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani, maka akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Kemen PUPR) sebagai salah satu instansi pemerintah senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kementerian PUPR pada tahun 2015-2019 telah melakukan berbagai dalam upaya program peningkatan kualitas pelayanan publik dengan sasaran : (1) meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada pemangku kepentingan, (2) meningkatnya jumlah unit pelayanan yang

memperoleh standardisasi pelayanan, dan (3) meningkatnya indeks kepuasan pemangku kepentingan terhadap pelayanan.

Dalam Keputusan Menteri PUPR Nomor 896/KPTS/M/2021 tentang Penetapan Roadmap Reformasi Birokrasi Kementerian PUPR Tahun 2020-2024, pada program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, terdapat 11 (sebelas) rumpun aktivitas sebagai program besar, yaitu penyusunan kebijakan penguatan standar pelayanan, sosialisasi penyelenggaraan pelayanan publik, peningkatan pelayanan berbasis online, peningkatan kapasitas dan kapabilitas penanganan pengaduan, peningkatan pelayanan publik berbasis online, penyusunan kebijakan reward dan punishment berbasis kinerja, pengembangan sistem informasi pelayanan terpadu, pengembangan sistem pengukuran kepuasan pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) secara berkala, pemantauan terhadap tindak lanjut hasil evaluasi SKM.

Oleh karena unit pelayanan publik di Kementerian PUPR sangat beragam dalam hal proses bisnis layanan maupun pengguna layanannya, maka dipandang perlu dibuat suatu panduan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan pada unit pelayanan publik Kementerian PUPR. Sebagaimana tercantum dalam Kepmen PUPR No 486 Tahun 2021 dalam rencana aksi peningkatan kualitas publik tahun 2020-2024.

Tujuan dari survei Kepuasan Masyarakat yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kementerian PUPR. Pada kegiatan abdimas periode ATA 2023/2024 dilakukan kerja sama dengan Biro Komunikasi Publik, Kementerian PUPR dalam kegiatan pendampingan survei kepuasan masyarakat didalam pengurusan fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan.

## **METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan Mei 2024. Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan melakukan pendampingan survei di Kantor Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP), Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur.

Metodologi pelaksanaan survei dibagi atas 7 (tujuh) tahapan, yaitu:

### **1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data sekunder dimaksudkan untuk mendapatkan data mengenai jenis layanan, penanggungjawab layanan, pengguna layanan, cara mengakses layanan termasuk jumlah data data populasi pengguna layanan setahun terakhir.

### **2. Penentuan Sampel dan Jumlah Sampel**

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sesuai Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017, jumlah sampel responden ditetapkan menggunakan formula Krejcie dan Morgan sebagai berikut :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Dimana:

S : jumlah sampel

$\lambda^2$  : lambda (faktor pengali) dengan dk= 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, dan 10%

N : populasi

P : populasi menyebar normal

Q : 0,5

d : 0,0

Dengan populasi (N=1.044) pengguna layanan yang bervariasi, pada tingkat kepercayaan 95% ( $\lambda = 1.96$ ), margin of error 3.9%, dengan menggunakan formula Krejcie dan Morgan di atas, target jumlah responden sebanyak S = 400.

3. Penentuan Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan Data Kuantitatif dilakukan melalui survei menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner disusun dengan mengacu pada kuesioner sebelumnya disertai dengan penyempurnaan-penyempurnaan. Cara pengumpulan data survei ini dilakukan melalui survei online dan/atau wawancara langsung tatap-muka (*face to face interview*).

4. Penyusunan Kuesioner

Dalam kualitas layanan ada beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan yaitu (Berry, Parasuraman dan Zeithaml, V.A., 1988), (1) Bentuk fisik/ yang berwujud (tangibles) yaitu kondisi yang ada dalam memberikan pelayanan meliputi kualitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; (2). Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (3). Daya tanggap (*reponsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap; (4). Jaminan (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan; (5). Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Konsep ini merupakan bagian persepsi yang menyoroti kualitas layanan secara khusus.

Dalam Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017, unsur-unsur layanan yang menjadi dasar dalam menentukan kualitas pelayanan publik setidaknya-tidaknya memuat 9 unsur, yaitu (1) Persyaratan, (2) Prosedur, (3) Biaya/Tarif, (4) Waktu pelayanan, (5) Keterampilan Petugas, (6) Sikap Petugas, (7) Produk Spesifik Layanan, (8) Maklumat Layanan dan (9) Layanan Pengaduan.

Oleh karena itu, pada kegiatan ini atribut-atribut yang diperlukan dalam menilai kualitas layanan diupayakan untuk mengakomodir keduanya. Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

Bagian kuesioner secara umum terbagi dalam 3 (tiga) bagian, yaitu:

a. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

b. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Pada bagian kedua ini juga dapat ditambahkan karakteristik penggunaan dan akses terhadap layanan.

c. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan

tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan survei yang bersifat kuantitatif. Oleh karena itu, persepsi terhadap kepuasan yang bersifat kualitatif harus ditransformasi menjadi skala kuantitatif dalam bentuk Skala Likert. Sehingga, respon dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik atau sangat memuaskan, hingga sangat tidak baik atau sangat tidak memuaskan yang dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. Sangat Tidak Baik atau Sangat Tidak Memuaskan, diberi nilai 1;
- b. Tidak Baik atau Tidak Memuaskan, diberi nilai 2;
- c. Baik atau Memuaskan, diberi nilai 3;
- d. Sangat Baik atau Sangat Memuaskan, diberi nilai 4.

#### 5. Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pada Unit Pelayanan Publik Kementerian PUPR dilaksanakan dalam 2 (dua) metode, yaitu (1) wawancara langsung dan (2) online survei melalui link yang dikirimkan melui email atau whatsapp pengguna layanan.

#### 6. Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Survei

Seringkali, online survey ini terkendala oleh rpson rate yang rendah. Untuk mengatasi hal ini, dapat dilakukan dengan mengirimkan link survey kepada sejumlah 2 (dua) kali target responden. Namun karena populasi pengguna layanan pada beberapa unit pelayanan publik sangat sedikit, hal tersebut tidak dapat dilakukan. Oleh karena itu perlu monitoring ketercapaian target responden setiap hari selama periode survei.

Monitoring dimaksudkan untuk mengetahui pengguna layanan pada unit pelayanan publik mana saja yang sudah berpartisipasi dan yang belum. Hasil monitoring ini digunakan sebagai bahan untuk mengingatkan kembali pengguna layanan segera mengisi kuesioner yang telah dikirimkan. Sehingga target rpsonden yang ditetapkan dapat tercapai dalam waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan pengumpulan data, proses pengumpulan data dilakukan melalui blasting ke email dan/atau whatsapp pengguna layanan. Hasil blasting kemudian dilakukan monitoring selama 1 (satu) minggu untuk kemudian dievaluasi siapa saja pengguna layanan yang sudah berpartisipasi dan siapa yang belum. Pada tahap awal hanya dideproleh 25% pengguna layanan yang memberikan respon. Beberapa alasan yang membuat tingkat partisipasi rendah adalah sebagian besar pengguna mengaku sudah berpartisipasi pada survei sejenis. Oleh karena itu, dilakukan blasting kedua disertai dengan penjelasan pentingnya survei ini dan perbedaan dengan survei yang pernah diikuti sebelumnya. Hasil blasting kedua mampu meningkat respon rate hingga 60%. Selanjutnya dilakukan blasting ketiga dan respon rate meningkat menjadi 69,3%.

#### 7. Verifikasi dan Validasi Hasil Survei

Setelah proses pengumpulan data selesai dilaksanakan, maka selanjutnya dilakukan verifikasi dan validasi hasil survei. Verifikasi dan validasi ini dimaksudkan agar dapat

diketahui pengguna layanan yang memberi jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan yang tidak. Kegiatan ini diperlukan agar hasil survei, analisis dan tindak lanjut hasil survei akan tepat sasaran sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada pelaksanaan penampungan survei Tim Dosen membantu didalam memfinalkan form survei, monitoring dan evaluasi pelaksanaan survei, dan memverifikasi dan memvalidasi hasil survei. Lokaso survei dilakukan pada kantor yang ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Lokasi Survei Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan

Penanggungjawab layanan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) adalah PPDPP berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 14/PRT/M/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Sedangkan layanan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 20/PRT/M/2019 tentang Kemudahan dan Bantuan Pemilikan Rumah bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah.

Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah Bersubsidi yang selanjutnya disebut KPR Bersubsidi adalah kredit/pembiayaan pemilikan rumah yang mendapat bantuan dan/atau kemudahan pemilikan rumah dari pemerintah berupa dana murah jangka panjang dan/atau subsidi pemilikan rumah yang diterbitkan oleh bank pelaksana baik secara konvensional maupun dengan prinsip syariah.

Masyarakat Berpenghasilan Rendah yang selanjutnya disingkat MBR adalah masyarakat yang mempunyai keterbatasan daya beli sehingga perlu mendapat dukungan pemerintah untuk memperoleh rumah.

Kelompok Sasaran penerima KPR Bersubsidi sebagaimana merupakan MBR yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Berkewarganegaraan Indonesia;
2. Tercatat sebagai penduduk di 1 (satu) daerah kabupaten/kota;
3. Belum pernah menerima subsidi atau bantuan pembiayaan perumahan dari pemerintah terkait kredit/pembiayaan kepemilikan rumah, dan kredit/pembiayaan pembangunan rumah swadaya;
4. Orang perseorangan yang berstatus tidak kawin atau pasangan suami istri;
5. Tidak memiliki rumah; dan
6. Memiliki penghasilan tetap atau tidak tetap yang tidak melebihi batas penghasilan

Analisis kelayakan untuk mendapatkan KPR Bersubsidi dan pengecekan kelengkapan persyaratan Pemohon KPR Bersubsidi dilaksanakan oleh Bank Pelaksana. MBR yang berpenghasilan tidak tetap yang bekerja di sektor informal dapat melakukan penyetoran dana untuk pembayaran angsuran KPR Bersubsidi kepada Bank Pelaksana secara harian atau mingguan atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank Pelaksana.

Persyaratan Bank Umum dan BUS untuk menjadi Bank Pelaksana KPR Bersubsidi dan/atau SBUM adalah sebagai berikut:

1. Mengajukan surat pernyataan minat menjadi Bank Pelaksana dalam rangka penyaluran KPR Bersubsidi dan/atau SBUM kepada Direktur Jenderal;
2. Memiliki perjanjian kerja sama pengelolaan rekening milik kementerian negara/lembaga/satuan kerja dan perjanjian kerja sama pelaksanaan treasury notional pooling pada rekening pemerintah milik kementerian negara/lembaga/satuan kerja dengan Kementerian Keuangan;
3. Memiliki nilai kesehatan bank paling rendah peringkat komposit 3 (tiga) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
4. Memiliki pengalaman dalam penerbitan KPR paling singkat 2 (dua) tahun;
5. Memiliki infrastruktur dalam rangka pengelolaan KPR paling sedikit:
  - a. Memiliki organisasi unit kerja pengelola kredit/pembiayaan pemilikan rumah;
  - b. Memiliki personil pengelola kredit/pembiayaan pemilikan rumah;
  - c. Memiliki teknologi informasi pengelolaan kredit/pembiayaan pemilikan rumah; dan
  - d. Memiliki kebijakan kredit/pembiayaan pemilikan rumah;
6. Memiliki jaringan pelayanan yang memadai di tingkat pusat, provinsi, dan/atau kabupaten/kota;
7. Memiliki rencana penerbitan KPR Sejahtera, KPR SSB, dan/atau KPR SSM untuk tahun berjalan;
8. Menandatangani kesepakatan bersama dengan Direktur Jenderal atau pejabat Kementerian yang ditunjuk oleh Menteri; dan i. menandatangani perjanjian kerja sama dengan:
  - a. Direktur utama PPDPP atau pejabat yang ditunjuk oleh Menteri; dan/atau
  - b. Kuasa pengguna anggaran Satker atau pejabat yang ditunjuk oleh Menteri.

Bank Pelaksana bertanggung jawab atas ketepatan sasaran secara formal dan bersedia diaudit oleh aparat pengawasan internal Kementerian dan/atau pengawas eksternal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bank Pelaksana yang menyalurkan KPR Sejahtera, bertanggung jawab untuk menyediakan pendanaan kredit/pembiayaan KPR Sejahtera sesuai dengan proporsi pendanaan KPR Sejahtera. Bank Pelaksana yang menyalurkan KPR SSB dan/atau KPR SSM bertanggung jawab untuk menyediakan seluruh pokok kredit/pembiayaan KPR SSB dan/atau KPR SSM.

Bank Umum atau BUS mengajukan surat pernyataan minat untuk menjadi Bank Pelaksana penyalur KPR Bersubsidi dan/atau SBUM kepada Direktur Jenderal. Surat pernyataan minat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilengkapi dengan dokumen sebagai berikut:

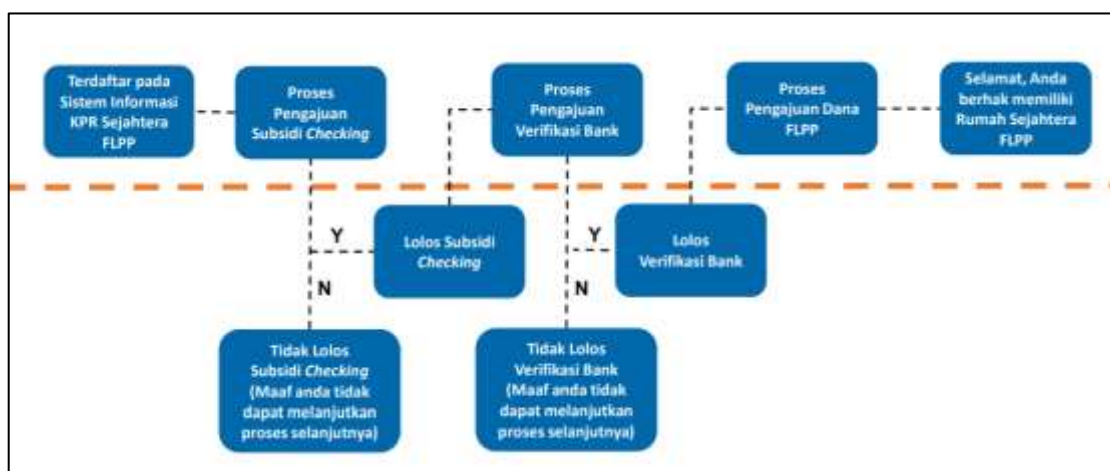
1. Surat keterangan kesehatan bank dengan nilai sekurang-kurangnya peringkat komposit 3 (tiga) sebagaimana diatur dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan;
2. Fotokopi perjanjian kerjasama pengelolaan rekening milik kementerian negara/lembaga/satuan kerja dan perjanjian kerjasama pelaksanaan treasury notional pooling pada rekening pemerintah milik kementerian negara/lembaga/satuan kerja dengan Kementerian Keuangan;
3. Fotokopi anggaran dasar bank dan perubahannya;
4. Laporan realisasi KPR dan/atau kredit/pembiayaan modal kerja selama 2 (dua) tahun

- terakhir;
5. Data infrastruktur dalam rangka pengelolaan kredit/pembiayaan KPR dan/atau kredit/pembiayaan modal kerja yang meliputi paling sedikit:
    - a. Fotokopi struktur organisasi unit kerja pengelola kredit/pembiayaan pemilikan rumah/modal kerja;
    - b. Jumlah personil pengelola kredit/pembiayaan pemilikan rumah/modal kerja;
    - c. Dokumen konfigurasi teknologi informasi pengelolaan kredit/pembiayaan pemilikan rumah/modal kerja; dan
    - d. Fotokopi dokumen kebijakan kredit/pembiayaan pemilikan rumah/modal kerja.
  6. Jumlah kantor pelayanan di tingkat pusat, provinsi, dan kabupaten/kota; dan
  7. Rencana penerbitan KPR Sejahtera/KPR SSB dan/atau KPR SSM/SBUM tahunan.
  8. Direktur Jenderal menugaskan pejabat atau pegawai di Direktorat Jenderal untuk melakukan pengecekan dokumen pernyataan minat yang diajukan oleh Bank Umum dan BUS. Pejabat atau pegawai yang diberi tugas untuk melakukan pengecekan harus menyusun dan menyampaikan laporan hasil pengecekan dokumen pernyataan minat kepada Direktur Jenderal.

Bank Umum atau BUS yang memenuhi persyaratan melaksanakan penandatanganan kesepakatan bersama penyaluran KPR Bersubsidi dan/atau SBUM bagi MBR. Kesepakatan bersama ditandatangani oleh Direktur Jenderal atau pejabat Kementerian yang ditunjuk oleh Menteri dan Direksi yang berwenang berdasarkan anggaran dasar untuk mewakili Bank Umum atau BUS. Direktur Jenderal menyampaikan kesepakatan bersama kepada pejabat PPDPP dan Pejabat Perbendaharaan Satker untuk ditindaklanjuti dengan perjanjian kerja sama.

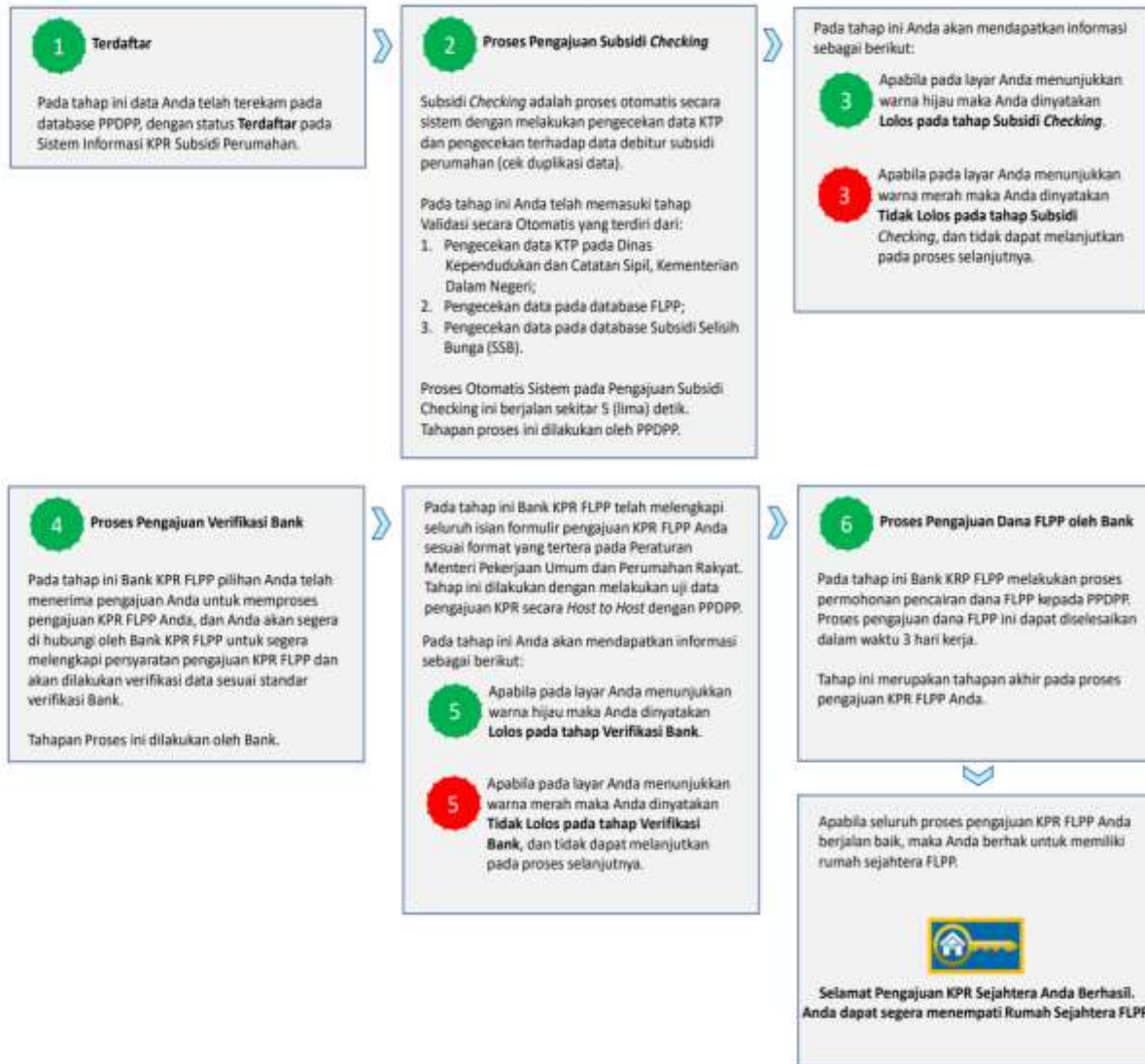
Perjanjian kerja sama untuk penyaluran KPR Sejahtera ditandatangani oleh direktur utama PPDPP atau pejabat yang ditunjuk oleh Menteri dan Direksi yang berwenang berdasarkan anggaran dasar untuk mewakili Bank Umum atau BUS. Perjanjian kerja sama untuk penyaluran KPR SSB, KPR SSM, dan/atau SBUM ditandatangani oleh kuasa pengguna anggaran Satker atau pejabat yang ditunjuk oleh Menteri dan Direksi yang berwenang berdasarkan anggaran dasar untuk mewakili Bank Umum atau BUS. Perjanjian kerja sama dilakukan berdasarkan kesepakatan bersama. Perjanjian kerja sama ditandatangani setiap tahun anggaran. Perjanjian kerja sama dilaporkan oleh Direktur Utama PPDPP dan kuasa pengguna anggaran Satker kepada Direktur Jenderal.

Prosedur pengajuan kredit dilakukan secara online melalui aplikasi SiKasep. Alur pengajuan kredit disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Prosedur Pengajuan FLPP KPR-MBR

Pada aplikasi SiKasep juga disertai dengan status pengajuan kredit yang disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3. Pengecekan Status Pengajuan Kredit FLPP KPR-MBR

Berdasarkan data hasil survei dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari penggunaan layanan untuk Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur. Secara umum, indeks kepuasan pengguna layanan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan sudah baik (3.38) dimana semua aspek layanan masuk dalam kategori baik. Namun perlu terus ditingkatkan menuju pelayanan dengan mutu sangat baik, khususnya terkait waktu penyelesaian layanan, pengaduan dan kompetensi petugas layanan.



Tabel 1. Indeks Kepuasan dan Klasifikasi Mutu Pelayanan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP)

Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP)		
Persyaratan	3.50	BAIK
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.50	BAIK
Waktu Penyelesaian Layanan	3.25	BAIK
Produk Layanan	3.25	BAIK
Biaya atau Tarif	3.25	BAIK
Layanan Pengaduan	3.45	BAIK
Kompetensi Petugas Layanan	3.25	BAIK
Sikap Petugas Layanan	3.42	BAIK
Sarana dan Prasarana	3.50	BAIK
<b>Nilai IKM</b>	<b>3.38</b>	<b>BAIK</b>

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pendampingan survei kepuasan pelayanan publik Biro Komunikasi Publik, Kementerian PUPR dalam kegiatan pendampingan survei kepuasan masyarakat didalam pengurusan fasilitas likuiditas bantuan pembiayaan perumaha, yaitu:

1. Nilai IKM paling kecil yaitu pada indikator pelayanan waktu penyelesaian layanan, produk layanan, biaya atau tarif, dan kompetensi petugas layan dengan angka IKM sebesar 3,25.
2. Nilai IKM paling tinggi yaitu pada indikator pelayanan persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur serta sarana dan prasarana dengan angka IKM sebesar 3,50.
3. Aspek-aspek layanan didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rata-rata sebesar 3,38, sehingga kondisi pelayanannya masuk kategori baik.

## SARAN

1. Untuk meingkatkan pelayanan yang lebih baik lagi diperlukan penyediaan sarana untuk melacak progres pelayanan untuk kepastian waktu penyelesaian layanan mengacu pada Standar Pelayanan yang ditetapkan dan perlunya sosialisasi kejelasan ada/tidaknya biaya dan tarif pelayanan.
2. Perlu juga dijelaskan dalam hal apa biaya pelayanan yang digratiskan dan dalam tahapan apa perlu ada biaya pelayanan termasuk penjelasan pihak yang menentukan biaya beserta peraturan yang mendasarinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Berry, Parasuraman dan Zeithaml, V.A. (1988). A Multiple-item Scale for Measuring Customer Perceptions for Service Quality. *Jurnal Ritel*.
- Menteri PAN-RB. 2017. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta
- Menteri PUPR. 2021. Keputusan Menteri PUPR Nomor 896/KPTS/M/2021 tentang Penetapan Roadmap Reformasi Birokrasi Kementerian PUPR Tahun 2020-2024. Jakarta
- Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*. Volume 70, Number 3, pp. 201-230, ISSN 0022-4359.