



BADAN INFORMASI
GEOSPASIAL

**LAPORAN PENYUSUNAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI LAYANAN JASA DAN PRODUK GEOSPASIAL
PUSAT PROMOSI DAN KERJASAMA
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL**



**Disusun Oleh:
PT. Prima Persona Sumber Daya Mandiri**

PPSDM
Consultant

2014

www.ppsdm.com

**LAPORAN PENYUSUNAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI LAYANAN JASA DAN PRODUK GEOSPASIAL
PUSAT INFORMASI DAN KERJASAMA
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
TAHUN 2014**

LATAR BELAKANG

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat secara umum. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, maka Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial, Pusat Informasi dan Kerjasama, Badan Informasi Geospasial berkewajiban untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah. Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat ini Instansi Pemerintah, khususnya Badan Informasi Geospasial, memiliki alat kendali yang memadai untuk mengetahui aspirasi yang berkembang di masyarakat, khususnya masyarakat pengguna jasa dan produk dari Badan Informasi Geospasial. Para pemangku kepentingan menyadari sepenuhnya bahwa pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah, dewasa ini masih banyak kelemahannya. Oleh karena itu, secara umum, pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah dirasakan masih belum dapat memenuhi harapan konsumennya. Diharapkan dengan melakukan evaluasi berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, kelemahan yang ada dapat diperbaiki menjadi suatu nilai tambah atau kekuatan bagi Badan Informasi Geospasial.

LANDASAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan, valid" dan "reliable", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur Pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;

2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan Petugas Pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
4. **Kedisiplinan Petugas Pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan Petugas Pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan Pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan Mendapatkan Pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan Keramahan Petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran Biaya Pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian Biaya Pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian Jadwal Pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan Lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

B. KUESIONER

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- Bagian II : Identifikasi pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesiner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).
- Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi 1, **kurang baik** diberi nilai persepsi 2, **baik** diberi nilai persepsi 3, **sangat baik** iberi nilai persepsi 4.

C. RESPONDEN

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar: {jumlah unsur (14) + 1} x 10 = 15 x 10 = 150.

METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot Nilai	Jumlah bobot	1
Rata-rata	=	----- = 0,071
Tertimbang	Jumlah unsur	14

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

IKM =	----- x Nilai penimbang
	Total unsur yang terisi

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Setelah data dari responden terkumpul dan diolah sesuai dengan rumus perhitungan di atas, maka nilai indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh, dapat dikonversikan sesuai dengan table berikut.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

JADWAL PELAKSANAAN

Kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat Badan Informasi Geospasial tahun 2014 dilaksanakan selama 1 bulan. Kegiatan ini dimulai pada tanggal 10 November 2014 dan berakhir (dilaporkan) pada tanggal 9 Desember 2014.

PENGAMBILAN DATA

Data responden adalah data konsumen Balai Layanan Badan Informasi Geospasial yang membeli produk dan jasa Badan Informasi Geospasial dalam kurun waktu Januari sampai Oktober 2014.

Data telah dipilah menjadi 3 kelompok:

1. Kelompok konsumen Perorangan
2. Kelompok konsumen dari Perusahaan Swasta

3. Kelompok konsumen dari Instansi Pemerintah

Untuk kepentingan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dan keterwakilan pendapat konsumen, maka konsumen yang diambil sebagai responden adalah konsumen yang berinteraksi dengan dan membeli produk/jasa Badan Informasi Geospasial minimal dua kali.

Disamping itu, untuk memenuhi target jumlah responden sebanyak 150 orang, konsumen yang datang hanya satu kali tetapi membeli produk/jasa lebih dari sepuluh item, menjadi prioritas kedua diminta kesediaannya sebagai responden.

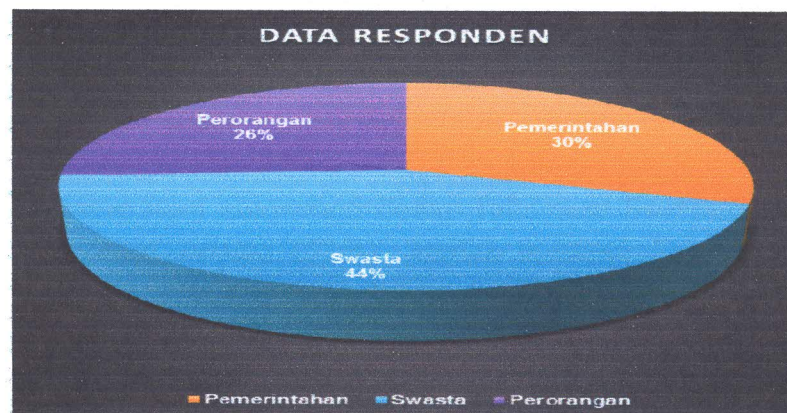
Total responden yang masuk dalam kategori tersebut adalah sebanyak 459 responden. Dari sekian banyak responden data yang dapat diolah dan menjawab dengan lengkap sebanyak 152 responden. Dengan demikian, penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Informasi Geospasial tahun 2014 ini telah berhasil mendapatkan respon 33,12% dari keseluruhan konsumen yang representatif mewakili keseluruhan konsumen penerima layanan Badan Informasi Geospasial sepanjang tahun 2014.

KOMPOSISI SAMPLE / RESPONDEN

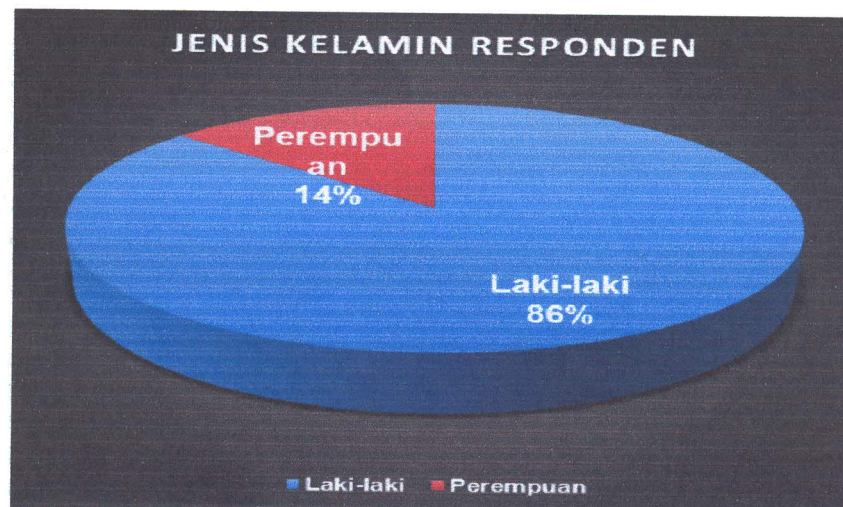
No.	Kriteria	Jumlah Data	Komposisi	Rencana Sample	Sample Masuk
1	Konsumen insidental (min. 1x transaksi)	146	32%	50	43
2	Konsumen baru (min. 2x tansaksi)	241	52%	75	82
3	Konsumen lama (di atas 2x transaksi)	72	16%	25	27
	Total	489	100%	150	152

PROFIL RESPONDEN

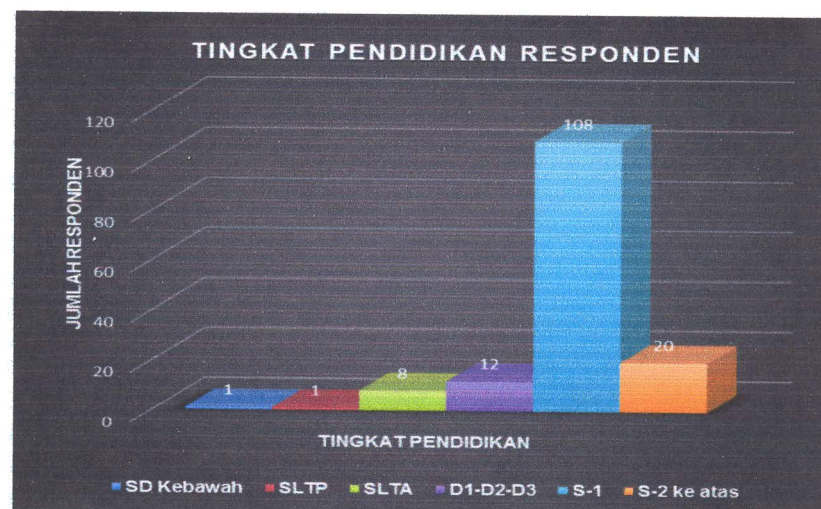
Sesuai dengan data responden yang diambil dari daftar konsumen yang datang bertransaksi di Badan Informasi Geospasial, komposisi konsumen berasal dari: 26% konsumen perorangan, 30% konsumen dari instansi pemerintah, dan 44% dari perusahaan swasta.



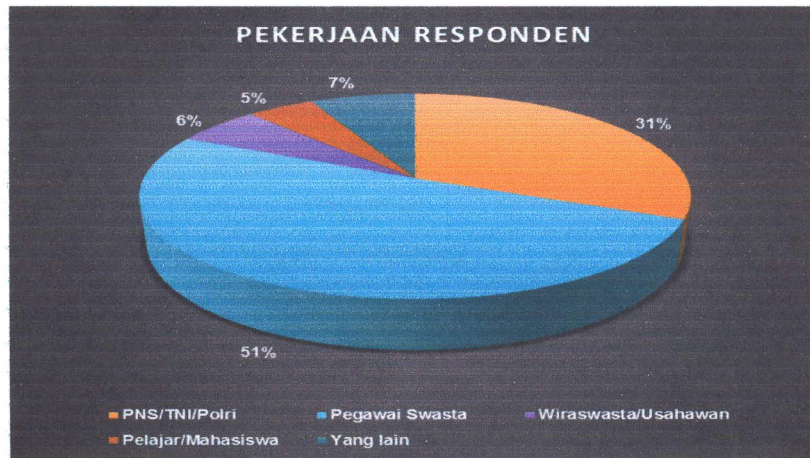
Secara keseluruhan jenis kelamin responden didominasi oleh laki laki dengan prosentase 86%, sedangkan perempuan hanya 14 %.



Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan S1 (72%). Ada responden yang memiliki latar belakang S2 (13%). Sisanya menyebar mulai pendidikan SD sampai D3 (15%).



Responden yang merupakan konsumen Badan Informasi Geospasial, mayoritas bekerja sebagai pegawai swasta (51%). Jumlah terbesar kedua responden bekerja sebagai PNS/TNI/Polri (31%). Selain itu sebanyak 11% merupakan wira usahawan dan pelajar/mahasiswa. Terdapat 7% yang tidak menyatakan profesinya secara spesifik.



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Dengan respon yang diterima dari 152 responden, maka hasil pengolahan data adalah sebagai berikut:

Unsur	Mean	Nilai Penimbang	IKM Unsur
1	3.10	0.071	0.22
2	3.18	0.071	0.23
3	3.09	0.071	0.22
4	3.16	0.071	0.22
5	3.20	0.071	0.23
6	3.20	0.071	0.23
7	2.89	0.071	0.21
8	3.18	0.071	0.23
9	3.34	0.071	0.24
10	3.00	0.071	0.21
11	3.62	0.071	0.26
12	3.08	0.071	0.22
13	3.17	0.071	0.22
14	3.26	0.071	0.23
Nilai indeks			3.16

Kemudian dengan menjumlahkan IKM Unsur, diperoleh nilai indeks sebesar 3,16. Maka nilai IKM yang dapat dilaporkan adalah: nilai indeks x 25 = 3,16 x 25 = 78,94.

Mengacu pada tabel konversi di atas, maka kategori Mutu Pelayanan Badan Informasi Geospasial adalah B. Dengan demikian kategori Kinerja Unit Pelayanan Badan Informasi Geospasial tahun 2014 adalah **BAIK**.

KESIMPULAN

Secara umum, Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Informasi Geospasial menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat penerima layanan, sudah baik. Selanjutnya, apabila Indeks Kepuasan Masyarakat ini akan dijadikan acuan untuk melakukan peningkatan kualitas

(*improvement*) pada layanan Badan Informasi Geospasial, maka unsur-unsur yang mendapat nilai rata-rata (*Mean*) di bawah 3,18 dapat menjadi prioritas dalam program *improvement* di tahun 2015. Adapun unsur tersebut adalah:

- Unsur 1: Prosedur Pelayanan
- Unsur 3: Kejelasan Petugas Pelayanan
- Unsur 4: Kedisiplinan Petugas Pelayanan
- Unsur 7: Kecepatan Pelayanan
- Unsur 10: Kewajaran Biaya Pelayanan
- Unsur 12: Kepastian Jadwal Pelayanan
- Unsur 13: Kenyamanan Lingkungan

Unsur yang menonjol baik dengan *Mean* jauh di atas 3,18 antara lain:

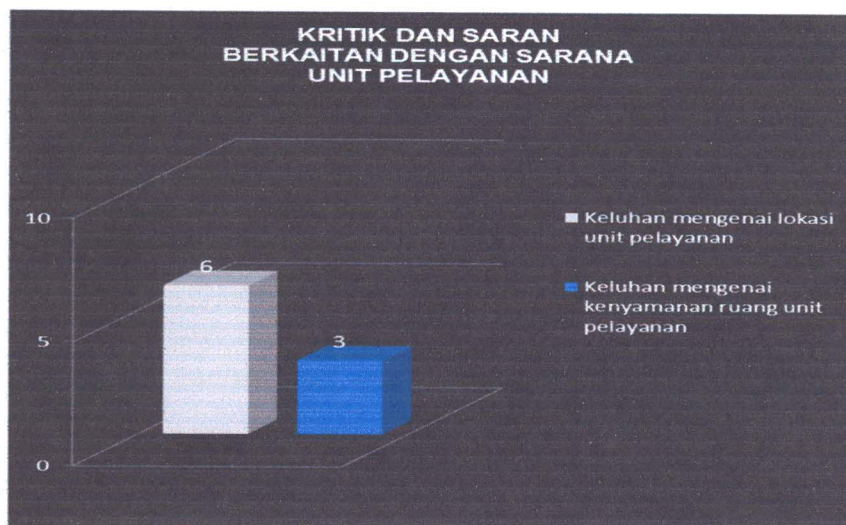
- Unsur 9: Kesopanan dan Keramahan Petugas
- Unsur 11: Kepastian Biaya Pelayanan

Sebagai masukan tambahan, masyarakat penerima layanan Badan Informasi Geospasial diminta untuk memberikan masukan dan kritik di luar pertanyaan baku di dalam kuesioner. Beberapa masukan dan kritik yang disampaikan antara lain:

1. Sebanyak 36 responden berharap kecepatan layanan dan kelancaran komunikasi dengan konsumen dapat diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya.
2. Beberapa responden mengaharapkan web-site Badan Informasi Geospasial dapa dikembangkan lebih baik lagi, terutama berkaitan dengan informasi produk dan ketersediaan produk.
3. Khusus terkait pembelian secara on-line, responden berharap dapat berjalan selaras dengan pembellian langsung yang sudah berjalan baik. Saat ini masih ada perbedaan kemudahan prosedur pembelian langsung dengan pembelian melalui e-mail.



4. Berkaitan dengan sarana, 6 dari 9 orang responden yang memberikan masukan, merasa lokasi Badan Informasi Geospasial kurang strategis dan cenderung kurang mudah dijangkau. Dapat ditinjau kembali untuk kemungkinan pembukaan outlet di daerah.
5. Ada 3 dari 9 dorang responden menyatakan bahwa mereka merasakan ruangan pelayanan masih kurang nyaman.



6. Perhatian masyarakat terhadap produk Badan Informasi Geospasial secara umum cukup positif. Beberapa masukan terkait produk, 20 orang responden memberikan saran agar data yang tersedia adalah yang terbaru dan 23 orang responden berharap produk yang diperlukan konsumen dapat tersedia secara lengkap.
7. Terkait kualitas produk, terdapat 5 orang responden yang mengeluhkan kualitas produk yang diterimanya.

Dari pengolahan data kuantitatif, jelas tampak bahwa layanan Badan Informasi Geospasial masuk dalam kategori baik. Hanya saja, secara kualitatif, berdasarkan masukan responden, tampak adanya beberapa unsur yang perlu mendapat perhatian.

SARAN

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, maka beberapa saran yang dapat dijadikan landasan pelaksanaan penyusunan indeks kepuasan masyarakat di tahun yang akan datang, antara lain:

1. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dapat dilakukan sepanjang tahun berjalan dengan memberikan kuesioner kepada konsumen tepat pada saat konsumen selesai bertransaksi. Khusus untuk konsumen yang

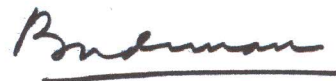
menggunakan jasa (bukan membeli produk), dapat dilakukan pengisian kuesioner saat proyek pelaksanaan jasa yang diminta, selesai dilaksanakan dan diserahkan kepada konsumen.

2. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat tahun 2014 ini hanya melihat dari pendapat responden atas kenyataan dalam penyelenggaraan layanan yang dipersepsikan oleh konsumen. Ada baiknya untuk mendapatkan gambaran yang lebih obyektif, indeks kepuasan masyarakat diolah berdasarkan kesenjangan (gap) antara:
 - a. Ekspektasi dengan Pelayanan
 - b. Prosedur dengan Pelayanan
 - c. Prosedur dengan Ekspektasi

PENUTUP

Demikian laporan penyusunan indeks kepuasan masyarakat Balai Layana Jasa dan Produk Geospasial, Pusat Promosi dan Kerjasama, Badan Informasi yang dapat kami sampaikan. Semoga bermanfaat dan Terima kasih atas kepercayaan serta kerja samanya.

Jakarta, Desember 2014
PPSDM CONSULTANT



Budiman Sanusi
Direktur Utama