

# LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020

---



**BADAN INFORMASI  
GEOSPASIAL**

**BADAN INFORMASI GEOSPASIAL**

© 2021

## RINGKASAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik (Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Salah satu bentuk kerjasama antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya dapat dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai satu bagian dari Persepsi Kualitas Pelayanan dalam Reformasi Birokrasi. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah nilai indeks hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang menjadi indikator kinerja pimpinan di Badan Informasi Geospasial. Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, secara umum responden sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BIG, sebanyak 55,78% responden merasa sangat puas (SP) dan 36,47% responden merasa puas (P) terhadap pelayanan yang diperoleh dari Badan Informasi Geospasial. Sebanyak 7,12% responden merasa cukup puas (CP) dengan pelayanan Badan Informasi Geospasial. Hanya terdapat sedikit responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diperoleh di BIG yaitu sebesar 0,24% (TP) dan terdapat sebanyak 0,4% responden yang merasa sangat tidak puas (STP) terhadap layanan yang diperolehnya di BIG.

Atribut layanan pertama yang direkomendasikan untuk ditingkatkan kinerjanya segera adalah kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (dimensi *Reliability*). Penilaian dari pengguna layanan menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian/ gap antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Beberapa pusat layanan BIG yang perlu peningkatan kinerjanya dalam aspek ini antara lain: Pusat Jaringan Kontrol Geodesi dan Geodinamika (PJKGG), Pusat Pemetaan dan Integrasi Tematik (PPIT), Pusat Pemetaan Tata Ruang dan Atlas (PPTRA), Pusat Pengelolaan dan Penyebaran Informasi Geospasial (PPPIG), produk dan layanan PTIG dan produk dan layanan PPKS.

Nilai **IKM Badan Informasi Geospasial (BIG) pada tahun 2020 adalah 3,61 (Skala Likert 1 – 4)** yang berarti melampaui target IKM yang telah ditetapkan sebesar 3,30 dan juga mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2019 yaitu 3,34 pada tahun 2019. Kenaikan yang signifikan dari IKM BIG tidak terlepas dari jumlah sampel di tahun 2020 yang naik kurang lebih 3 kali lipat dibandingkan dua tahun sebelumnya dan usaha peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Informasi Geospasial.

## KATA PENGANTAR

Bulan Oktober Tahun 2020 Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial sebagai satu unit pelayanan publik di Badan Informasi Geospasial mendapatkan kembali perpanjangan sertifikasi ISO 9001:2015 *Quality Management Assurance*. ISO 9001:2015 diperoleh untuk mewujudkan keinginan Badan Informasi Geospasial meningkatkan pelayanan dengan cepat, akurat dan terpercaya dari segi manajemen pelayanannya dan juga sebagai implementasi reformasi birokrasi. Guna mewujudkan pelayanan yang terintegrasi berbagai perbaikan dan peningkatan layanan terus dilakukan termasuk di dalamnya adalah kepuasan terhadap konsumen yang mendapatkan layanan dari Badan Informasi Geospasial.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu indikator kinerja pimpinan di Badan Informasi Geospasial. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara berkala setiap satu tahun sekali sejak tahun. Hasil dari survei kepuasan masyarakat ditindaklanjuti pada komponen penilaian yang kurang dan dilakukan peningkatan pada komponen layanan yang sudah baik.

Nilai Kepuasan Masyarakat Badan Informasi Geospasial pada tahun 2020 adalah 3.6 pada skala 4 yang berarti melebihi target yang sudah ditentukan dalam Indikator Kinerja Utama Kepala Badan Informasi Geospasial pada tahun 2020 yaitu 3.2. Dalam laporan ini disampaikan tindaklanjut dari hasil nilai kepuasan masyarakat untuk layanan jasa dan layanan produk. Semoga laporan ini dapat dijadikan acuan dalam perbaikan pelayanan publik di Badan Informasi Geospasial.

Cibinong, Januari 2021

Pusat Penelitian, Promosi dan Kerja Sama  
Kepala

*ditandatangani secara elektronik*

Suprajaka

# BAB I. PENDAHULUAN

## 1. LATAR BELAKANG

Data geospasial (DG) adalah data tentang lokasi geografis, dimensi atau ukuran, dan/atau karakteristik objek alam dan/atau buatan manusia yang berada di bawah, pada, atau di atas permukaan bumi yang dinyatakan dalam sistem koordinat tertentu. DG yang sudah diolah sehingga dapat digunakan sebagai alat bantu dalam perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, dan/atau pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan ruang kebumihantaran disebut sebagai Informasi Geospasial (IG). Informasi Geospasial (IG) terdiri atas Informasi Geospasial Dasar (IGD) dan Informasi Geospasial Tematik (IGT). Informasi Geospasial (IG) terdiri atas Informasi Geospasial Dasar (IGD) dan Informasi Geospasial Tematik (IGT). IGD terdiri atas Jaringan Kontrol Geodesi dan Peta Dasar dan hanya diselenggarakan oleh Badan Informasi Geospasial (BIG). IGT wajib mengacu pada IGD dan dapat diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau setiap orang. Infrastruktur Informasi Geospasial terdiri atas kebijakan, kelembagaan, teknologi, standar, dan sumberdaya manusia.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Salah satu bentuk kerjasama antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya dapat dilakukan melalui survey kepuasan masyarakat (SKM).

Tujuan dari pelaksanaan SKM oleh pemerintah adalah:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan unit penyelenggara pelayanan,
- b. Mengukur kinerja penyelenggara secara periodik,
- c. Bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan,

- d. Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik,
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan.

Oleh karena tujuan tersebut, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Pengguna terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, tata cara pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

- a. Kewajiban melakukan SKM secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun,
- b. Dapat bekerjasama dengan lembaga lain yang memiliki kredibilitas dan reputasi,
- c. Wajib mempublikasikan hasil SKM,
- d. Menyampaikan laporan kepada Kemenpan RB,
- e. Kewajiban melakukan evaluasi terhadap hasil SKM.

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Badan Informasi Geospasial (BIG), Pusat Penelitian, Promosi dan Kerjasama (PPKS), Badan Informasi Geospasial (BIG) mengadakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Produk dan Layanan Informasi Geospasial (IG) Hal-hal yang diukur pada survei kepuasan masyarakat Pengguna Produk dan Layanan IG adalah:

- 1) Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya,
- 2) Kemudahan prosedur pelayanan,
- 3) Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan,
- 4) Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan,
- 5) Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan,
- 6) Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan,
- 7) Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan,
- 8) Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan
- 9) Penanganan pengaduan pengguna layanan

Metode analisis yang akan digunakan dalam kegiatan ini adalah IPA-CSI (*Importance Performance Analysis - Customer Satisfaction Index*). Selanjutnya hasil kajian analisis kepuasan

pengguna produk dan layanan BIG ini dapat digunakan sebagai salah satu alat untuk mengukur kinerja BIG sebagai pelaksana urusan pemerintah di bidang informasi geospasial.

## **2. DASAR HUKUM**

- a) Undang-Undang Nomor 4 tahun 2011 tentang Informasi Geospasial
- b) Peraturan Presiden Nomor 94 tahun 2011 tentang Badan Informasi Geospasial
- c) Peraturan Kepala BIG Nomor 3 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja BIG
- d) Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- e) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- f) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Informasi Geospasial
- g) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Pengguna Layanan
- h) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Pengguna terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- i) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## **3. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan dibuatnya Laporan Tindak Lanjut hasil Indeks Kepuasan Masyarakat adalah melakukan analisis terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada tahun 2020. Sedangkan tujuannya adalah menindaklanjuti nilai hasil kepuasan masyarakat yang masih rendah sesuai dengan analisis IPA-CSI (*Importance Kinerja Analysis - Customer Satisfaction Index*).

## BAB II. METODE PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat yang memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 sendiri adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara yang dimaksud adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Masyarakat yang dimaksud adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Metode penarikan contoh yang digunakan adalah *participatory sampling*. *Participatory sampling* adalah tehnik pengambilan sample berdasarkan kerelaan untuk berpartisipasi dalam penelitian. Sample dari survei ini adalah orang yang telah memperoleh produk/layanan BIG, baik yang cara memperolehnya dengan datang langsung ke BIG, melalui email maupun melalui telepon/ WA/ SMS. Nilai IKM dihitung menggunakan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)-Customer Satisfaction Index (CSI)*. Melalui analisis IPA dapat mengukur hubungan antara apa yang diharapkan oleh pengguna dengan apa yang dirasakan oleh pengguna saat ini terhadap produk/layanan. IPA ditampilkan melalui diagram kartesius.

Atribut-atribut pelayanan yang diukur pada kegiatan ini adalah:

- 1) Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A),
- 2) Kemudahan prosedur pelayanan di Badan Informasi Geospasial (B),
- 3) Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C),

- 4) Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D),
- 5) Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ( E ),
- 6) Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F),
- 7) Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G),
- 8) Kualitas sarana dan prasaran penunjang pelayanan (H), dan
- 9) Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).

Penomoran atribut-atribut tersebut dari 1 sampai 9 ditulis sebagai huruf, yaitu A sampai dengan I selanjutnya akan digunakan sebagai simbol masing-masing atribut pada diagram IPA yang ditampilkan.

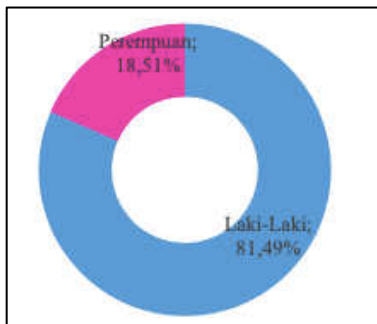


### **BAB III. HASIL NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

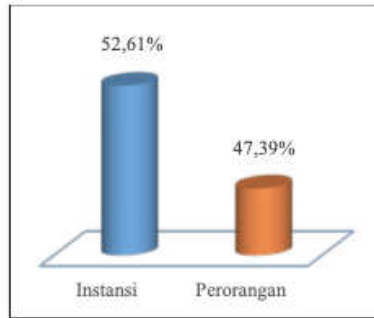
#### **1. RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Total responden yang dianalisis adalah sebanyak 1.264 responden. Gambaran responden adalah sebagai berikut, berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh responden laki-laki yang terdiri dari 81,49% responden laki-laki dan 18,51% responden perempuan. Berdasarkan kelompok pengguna disajikan terdapat 52,61% responden merupakan perwakilan dari instansi dan 47,39% merupakan responden perorangan. Responden yang merupakan perwakilan instansi paling banyak berasal dari swasta yaitu sebanyak 48,72%, sebanyak 13,08% responden berasal dari perguruan tinggi, 12,33% dari kementerian dan lembaga lain, 11,73% dari pemerintah kabupaten/kota, 8,27% dari pemerintah provinsi, 3,91% dari TNI/POLRI, serta 1,95% berasal dari lainnya. Kategori lainnya disini meliputi Sekolah Menengah Atas (SMA) dan rumah sakit. Mayoritas responden berdasarkan tingkat pendidikan memiliki pendidikan terakhir sarjana, yaitu sebanyak 47,71%. Sebanyak 16,46% responden bergelar master dan 1,82% responden bergelar doktor. Selain itu terdapat 26,66% responden memiliki pendidikan terakhir sekolah menengah atas (SMA), 6,96% responden berpendidikan terakhir diploma, 0,24% responden memiliki pendidikan terakhir sekolah dasar (SD), dan 0,16% pendidikan terakhirnya sekolah menengah pertama (SMP). Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan tinggi. Sebaran responden berdasarkan jenis pekerjaannya didominasi oleh responden yang bekerja di sektor swasta, yaitu sebanyak 39,87%, sedangkan responden yang paling sedikit berasal dari TNI/POLRI yaitu sebanyak 3,23%. Selain itu sebanyak 27,69% responden merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS), 17,96% responden merupakan pelajar/mahasiswa, 4,83% merupakan wirausaha, dan sebanyak 6,41% responden bekerja pada sektor lainnya. Secara umum, profil pengguna BIG adalah perwakilan instansi dan orang yang ditunjuk mewakili lembaga/instansi pemerintahan sebagian besar adalah berpendidikan tinggi.

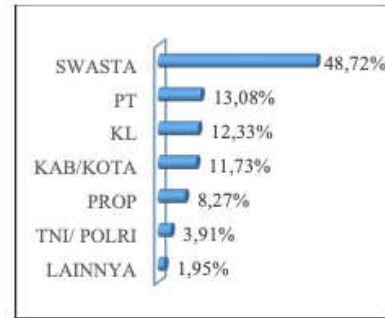
Infografis dari klasifikasi responden yang mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 digambarkan sebagai berikut :



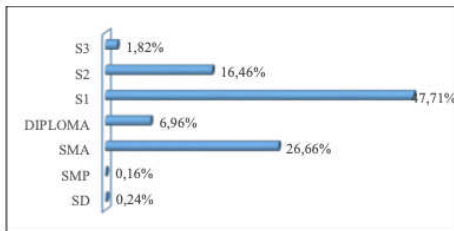
Jenis Kelamin



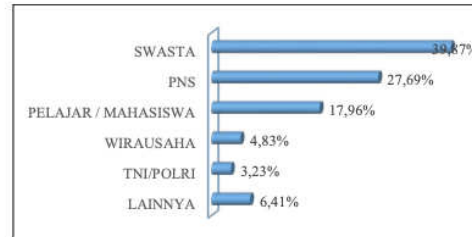
Kelompok Pengguna



Asal Instansi



Tingkat Pendidikan

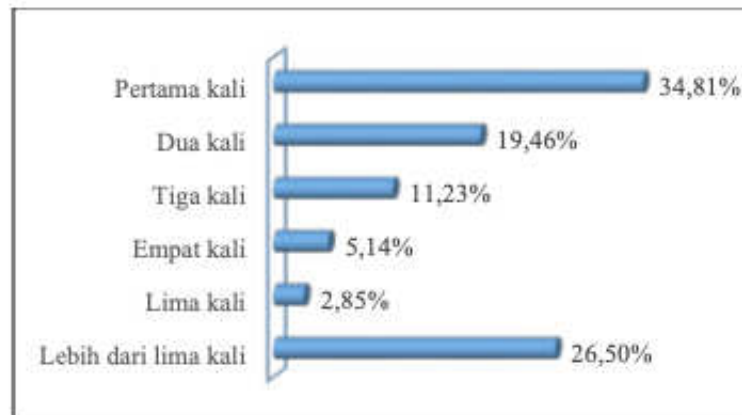


Jenis Pekerjaan

Selain responden berdasarkan jenis kelamin, kelompok pengguna, asal instansi, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan, responden juga dibagi berdasarkan berapa kali mereka sudah mendapatkan layanan dari BIG. Klasifikasi ini merupakan klasifikasi yang baru dibuat pada tahun 2020 ini. Tujuan dari penyebaran SKM untuk klasifikasi responden ini untuk mendapatkan perbandingan kepuasan mereka ketika mendapatkan layanan di BIG dari mulai pertama mereka mendapatkan layanan.

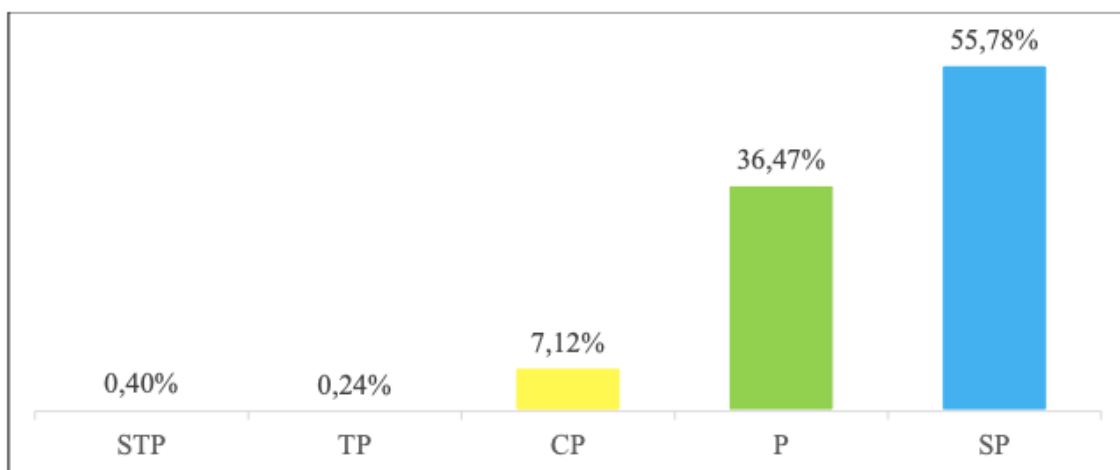
Setiap responden yang telah selesai memperoleh layanan dari BIG mengisi kuesioner sehingga seorang pengguna produk/layanan BIG dapat mengisi kuesioner lebih dari satu kali tergantung dari frekuensi responden dalam mendapatkan layanan dari BIG. Pada survei ini terdapat enam frekuensi yang diukur yaitu, pertama kali, dua kali, tiga kali, empat kali, lima kali, dan lebih dari lima kali responden mendapatkan layanan dari BIG. Banyaknya responden berdasarkan frekuensi mendapatkan layanan dari BIG disajikan pada infografis di bawah. Infografis tersebut memberikan informasi bahwa responden paling banyak merupakan responden yang baru pertama kali mendapatkan layanan dari BIG, yaitu sebanyak 34,81%, sedangkan responden yang paling

sedikit merupakan responden yang telah mendapatkan layanan dari BIG sebanyak lima kali, yaitu sebanyak 2,85%. Responden yang mendapatkan layanan dari BIG sebanyak dua kali sebanyak 19,46%, tiga kali sebanyak 11,23%, empat kali 5,14%, dan lebih dari lima kali sebanyak 26,5%.



## 2. TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN

Secara umum responden sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BIG seperti ditunjukkan pada infografis di bawah ini. Sebanyak 55,78% responden merasa sangat puas (SP) dan 36,47% responden merasa puas (P) terhadap pelayanan yang diperoleh dari Badan Informasi Geospasial. Sebanyak 7,12% responden merasa cukup puas (CP) dengan pelayanan Badan Informasi Gespasial. Hanya terdapat sedikit responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diperoleh di BIG yaitu sebesar 0,24% (TP) dan terdapat sebanyak 0,4% responden yang merasa sangat tidak puas (STP) terhadap layanan yang diperolehnya di BIG.



Tingkat Kepuasan Responden

### 3. NILAI IKM BERDASARKAN CARA PEROLEHAN PRODUK/LAYANAN BIG

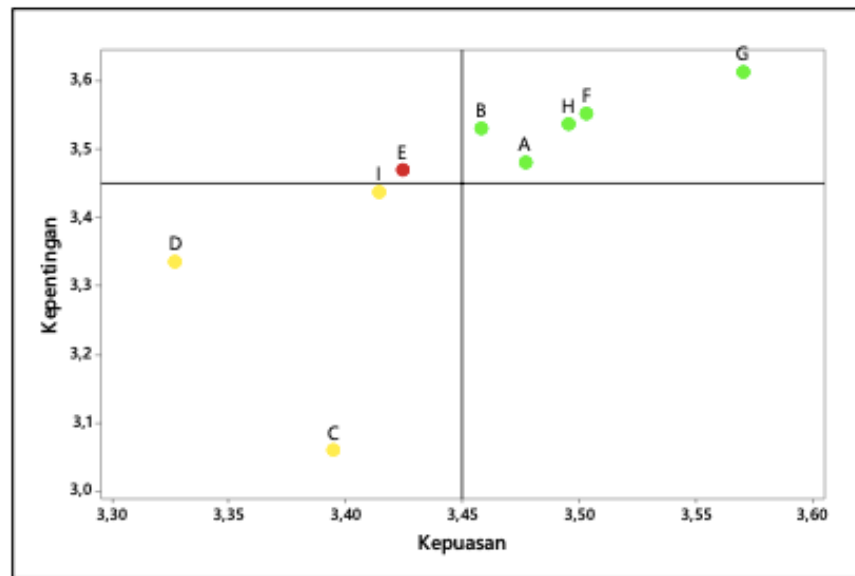
Seorang pengguna produk dan layanan BIG dapat memperoleh produk/layanan IG melalui lebih dari satu cara. Terdapat tiga cara yang diukur pada survei ini yaitu melalui datang langsung, email, dan telepon/WA/SMS. Responden paling banyak mendapatkan produk/layanan BIG dengan datang langsung. Selain itu terdapat responden yang mendapatkan produk/layanan BIG melalui email dan melalui Telepon/WA/SMA. Selain itu terdapat juga responden yang mendapatkan produk/layanan BIG dengan selain tiga cara tersebut.

Pada tahun 2020 dimana masa pandemic COVID-19 dan Badan Informasi Geospasial menutup layanan secara langsung (tatap muka) pada Bulan Maret sampai dengan Mei, maka responden yang paling banyak mendapatkan produk/layanan BIG melalui email sebanyak 84,18% responden. Selain itu terdapat 16,93% responden yang mendapatkan produk/layanan BIG melalui datang langsung dan sebanyak 16,14% responden mendapatkan produk/layanan BIG melalui Telepon/WA/SMS.

#### 3.1. Datang Langsung

Diagram IPA di bawah ini menunjukkan layanan datang langsung (Gambar 1). Dari diagram IPA tersebut memperlihatkan bahwa atribut **kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** di cara pelayanan datang langsung berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang **harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya**. Atribut berada **kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, **kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan, **perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan, dan **kualitas sarana dan prasarana** penunjang pelayanan berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki **tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik**, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut **kewajaran biaya/tarif, kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan, serta atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan** dalam pelayanan yang

merupakan atribut pelayanan yang **dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil.**

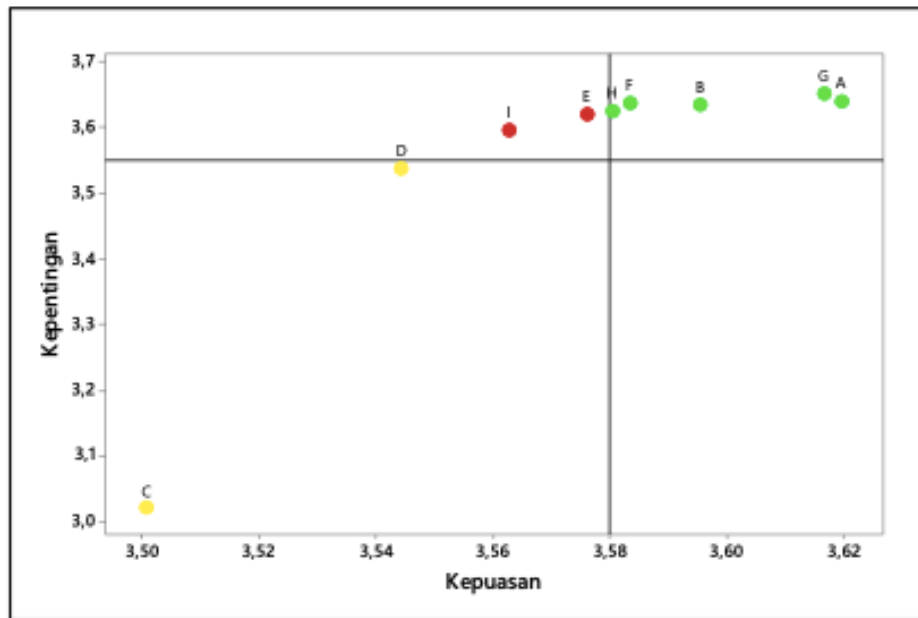


Gambar 1. Diagram IPA Hasil SKM Perolehan Layanan Datang Langsung

### 3.2. E-Mail

Gambar 2 menyajikan informasi mengenai diagram IPA untuk layanan yang diperoleh dengan cara email. Terdapat beberapa atribut yang menjadi prioritas perbaikan bagi layanan dengan cara email. Atribut-atribut tersebut adalah **kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan penanganan pengaduan pengguna layanan.** Hal tersebut dikarenakan atribut-atribut ini memiliki nilai **kepentingan yang tinggi akan tetapi nilai kepuasannya rendah.** Atribut yang memerlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan adalah **kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.** Hal ini dikarenakan atribut-atribut tersebut memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang rendah dibandingkan lainnya. Sama dengan cara sebelumnya yaitu datang langsung, atribut **perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan, **kualitas sarana dan prasarana** penunjang pelayanan, **kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan, **kemudahan prosedur**

**pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, dan **kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan dinilai oleh responden **memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik**. Oleh karena itu atribut- atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan kinerjanya.

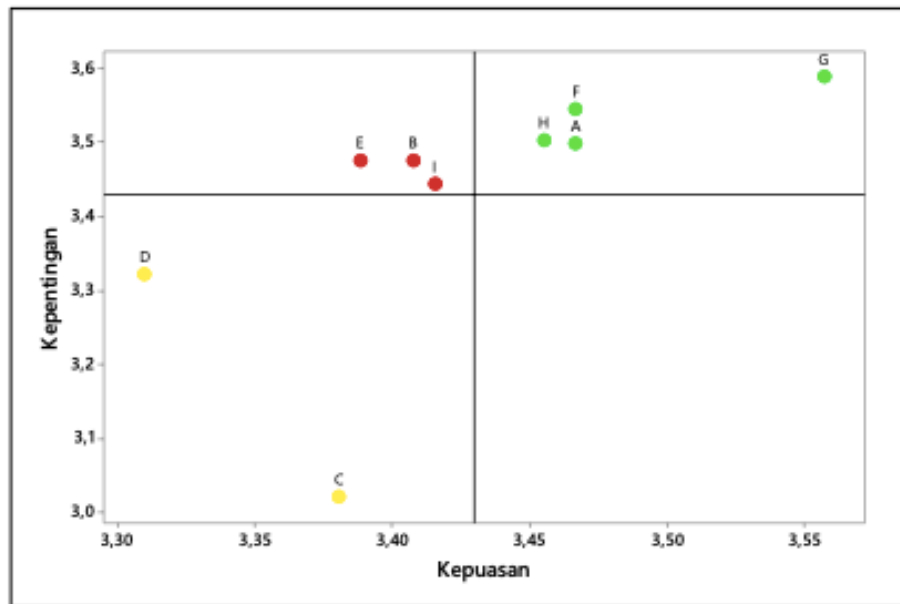


Gambar 2. Diagram IPA Hasil SKM Perolehan Layanan dengan E-Mail

### 3.3. Telepon/WA/SMS

Diagram IPA dan saran perbaikan bagi layanan melalui telepon/WA/SMS disajikan pada Gambar 3. Gambar 3 memperlihatkan bahwa beberapa atribut pada perolehan layanan melalui Telepon/WA/SMS yaitu atribut **penanganan pengaduan** pengguna layanan, **kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, dan **kesuaian antara produk pelayanan** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang **harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya**. Atribut **perilaku** (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, **kualitas sarana dan prasarana** penunjang pelayanan, **kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** di Badan Informasi Geospasial, dan **kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan

pelayanan pada pelayanan melalui telepon/WA/SMS berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki **tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik**, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut **kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan dan **kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan dirasakan **kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil**.



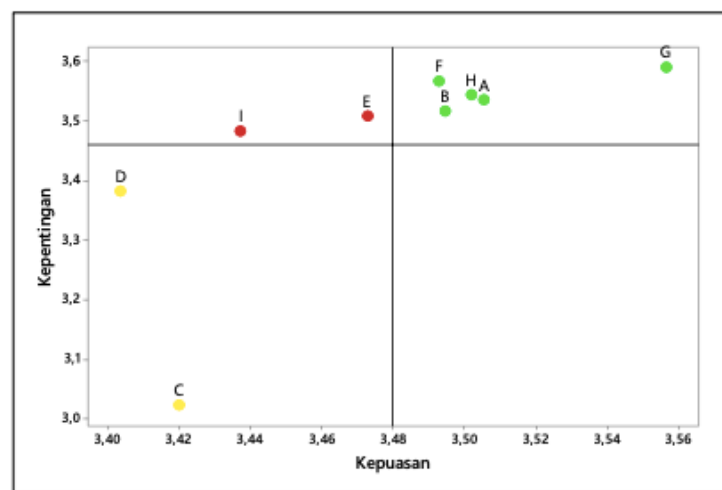
Gambar 3. Diagram IPA Hasil SKM Perolehan Layanan dengan Telepon/WA/SMS

#### 4. NILAI IKM BERDASARKAN JUMLAH MENDAPATKAN LAYANAN DI BIG

Nilai IKM meningkat seiring dengan meningkatnya frekuensi dalam mendapatkan layanan dari BIG, akan tetapi nilai IKM turun pada responden dengan frekuensi mendapatkan layanan dari BIG lebih dari lima kali.

#### 4.1. Pertama kali

Gambar 4 berikut menyajikan informasi mengenai diagram IPA untuk responden yang baru pertama kali mendapatkan layanan dari BIG. Terdapat beberapa atribut yang menjadi prioritas perbaikan bagi layanan dengan cara email. Atribut-atribut tersebut adalah **kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dan **penanganan pengaduan pengguna layanan**. Hal tersebut dikarenakan atribut-atribut ini memiliki nilai **kepentingan yang tinggi** akan tetapi nilai **kepuasannya rendah**. Atribut yang memerlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan adalah **kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** dan **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**. Hal ini dikarenakan atribut-atribut tersebut memiliki nilai **kepentingan dan kepuasan yang rendah** dibandingkan lainnya. Atribut **perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan, **kualitas sarana dan prasarana** penunjang pelayanan, **kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, **kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan, **kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, dan **kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan dinilai oleh responden **memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik**. Oleh karena itu atribut-atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan kinerjanya.

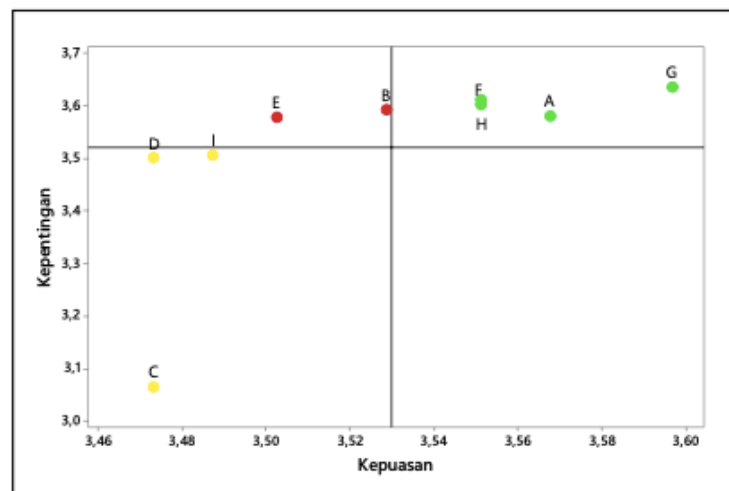


Gambar 4. Diagram IPA Hasil SKM Perolehan Layanan Pertama Kali



## 4.2. Kedua kali

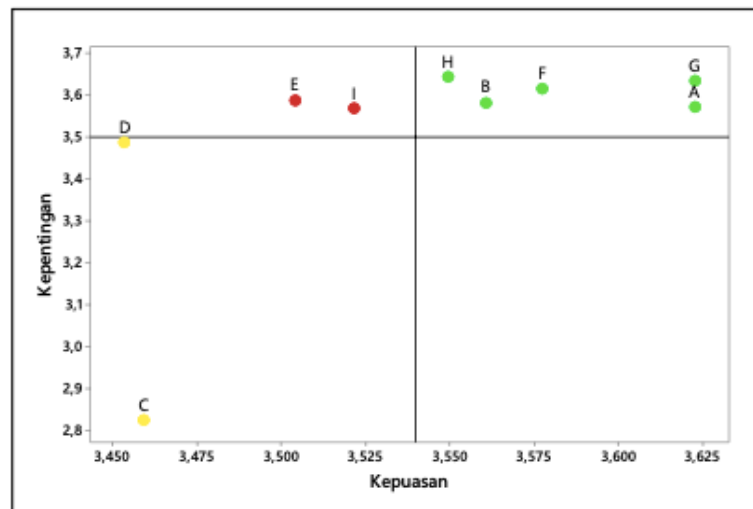
Diagram IPA dan saran perbaikan bagi responden yang telah mendapatkan layanan dari BIG sebanyak dua kali disajikan pada Gambar 5. Gambar 5 memperlihatkan bahwa atribut **kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial dan **kesuaian antara produk pelayanan** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang **harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya**. Atribut **perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan, **kualitas sarana dan prasarana** penunjang pelayanan, **kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** di Badan Informasi Geospasial, dan **kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan pada pelayanan melalui telepon/WA/SMS berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki **tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik**, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut **kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan, **penanganan pengaduan** pengguna layanan, dan **kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan dirasakan **kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil**.



Gambar 5. Diagram IPA Hasil SKM Perolehan Layanan Kedua Kali

### 4.3. Ketiga kali

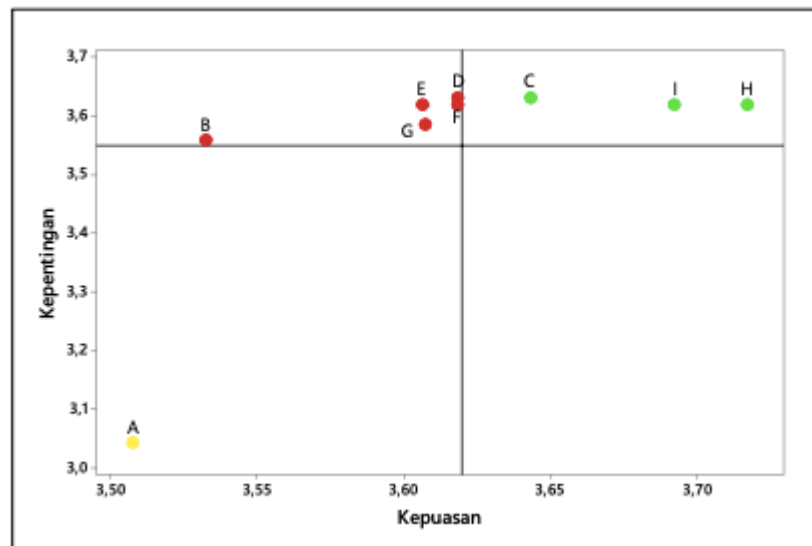
Gambar 6 menyajikan informasi mengenai diagram IPA untuk responden yang telah tiga kali mendapatkan layanan dari BIG. Terdapat beberapa atribut yang menjadi prioritas perbaikan, atribut-atribut tersebut adalah **kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan penanganan pengaduan pengguna layanan**. Hal tersebut dikarenakan atribut-atribut ini memiliki nilai **kepentingan yang tinggi akan tetapi nilai kepuasannya rendah**. Atribut yang memerlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan adalah **kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**. Hal ini dikarenakan atribut-atribut tersebut memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang rendah dibandingkan lainnya. Atribut **perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan di Badan Informasi Geospasial, dan kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh responden **memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik**. Oleh karena itu atribut-atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan kinerjanya.



Gambar 6. Diagram IPA Hasil SKM Perolehan Layanan Ketiga Kali

#### 4.4. Keempat kali

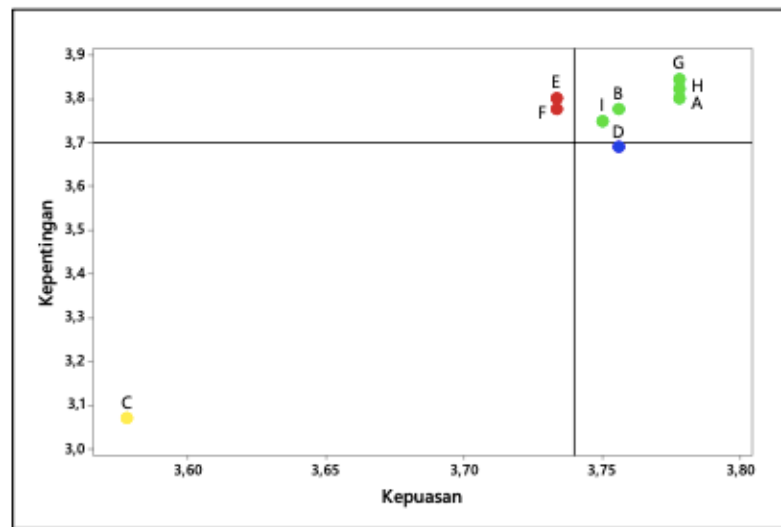
Gambar 7 menyajikan informasi mengenai diagram IPA untuk responden yang telah empat kali mendapatkan layanan dari BIG. Gambar 7 memperlihatkan bahwa diagram IPA didominasi oleh atribut yang memerlukan prioritas perbaikan. Atribut-atribut tersebut adalah **kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, **kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan, **kesuaian antara produk pelayanan** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, **kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan, **perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan atribut-atribut ini memiliki nilai **kepentingan yang tinggi akan tetapi nilai kepuasannya rendah**. Atribut yang memerlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan adalah **kesesuaian antara persyaratan** pelayanan dengan jenis pelayanannya. Hal ini dikarenakan atribut-atribut tersebut memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang rendah dibandingkan lainnya. Atribut **Kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan, **Kualitas sarana dan prasarana** penunjang pelayanan, **Penanganan pengaduan** pengguna layanan memiliki nilai kepuasan dan kepentingan yang tinggi. Oleh karena itu atribut-atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan kinerjanya.



Gambar 7. Diagram IPA Hasil SKM Perolehan Layanan Keempat Kali

#### 4.5. Kelima kali

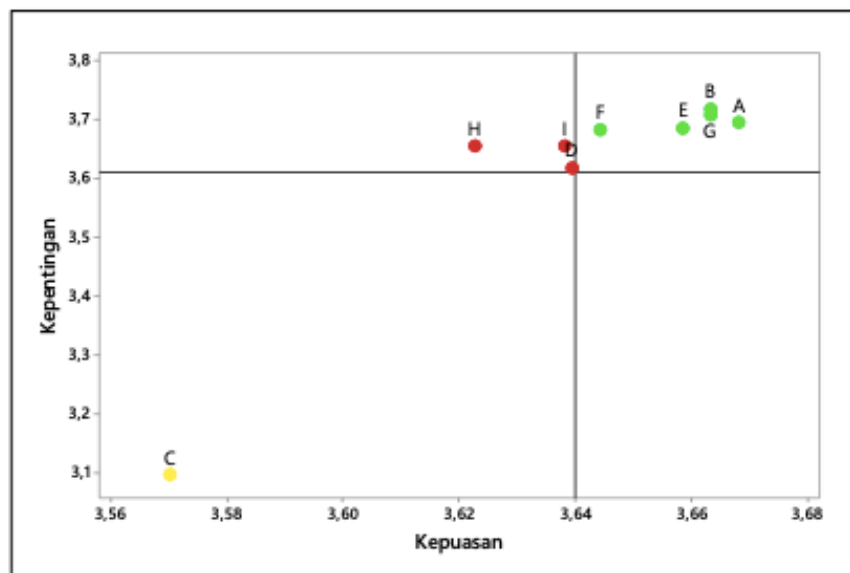
Gambar 8 menyajikan informasi mengenai diagram IPA untuk responden yang telah lima kali mendapatkan layanan dari BIG. Gambar 8 memperlihatkan bahwa beberapa atribut yang memerlukan prioritas perbaikan yaitu, **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dan **Kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan atribut-atribut ini memiliki nilai **kepentingan yang tinggi akan tetapi nilai kepuasannya rendah**. Atribut yang memerlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan adalah **Kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan atribut tersebut memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang rendah dibandingkan lainnya. **Atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan** dengan jenis pelayanannya, **Kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan, **Kualitas sarana dan prasarana** penunjang pelayanan, **Penanganan pengaduan** pengguna layanan memiliki nilai kepuasan dan kepentingan yang tinggi. Oleh karena itu atribut-atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan kinerjanya. Atribut **Kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan dianggap berlebihan oleh responden karena dinilai memiliki nilai kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan nilai kepuasannya.



Gambar 8. Diagram IPA Hasil SKM Perolehan Layanan Kelima Kali

#### 4.6. Lebih dari Lima Kali

Gambar 9 menyajikan informasi mengenai diagram IPA untuk responden yang telah lima kali mendapatkan layanan dari BIG. Gambar 9 memperlihatkan bahwa beberapa atribut yang memerlukan prioritas perbaikan yaitu **Kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan, **Kualitas sarana dan prasarana** penunjang pelayanan dan **Penanganan pengaduan** pengguna layanan. Hal tersebut dikarenakan atribut-atribut ini memiliki nilai **kepentingan yang tinggi akan tetapi nilai kepuasannya rendah**. Atribut yang memerlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan adalah **Kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan atribut tersebut memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang rendah dibandingkan lainnya. **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan** dengan jenis pelayanannya, **Kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, **Kesuaian antara produk pelayanan** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, **Kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan, dan **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan memiliki nilai kepuasan dan kepentingan yang tinggi. Oleh karena itu atribut-atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan kinerjanya.



Gambar 9. Diagram IPA Hasil SKM Perolehan Layanan Lebih dari Lima Kali

## **BAB IV. TINDAKLANJUT NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 baik yang disampaikan melalui kuesioner secara langsung dari setiap responden yang mendapatkan layanan melalui datang langsung, email, telepon/WA dan SMS **ada dua hal dari atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu kecepatan waktu pelayanan dan kesesuaian standar pelayanan dengan hasil pelayanan serta pengaduan.**

### **1. TINDAKLANJUT UNTUK KECEPATAN WAKTU PELAYANAN DAN KESESUAIAN STANDAR PELAYANAN DENGAN HASIL PELAYANAN**

Kecepatan waktu pelayanan dan kesesuaian standar pelayanan dengan hasil pelayanan memiliki nilai **kepentingan yang tinggi akan tetapi nilai kepuasannya rendah.** sehingga diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut ini. Tindaklanjut dari ketidakpuasan pelanggan terhadap waktu pelayanan adalah dengan melakukan de-birokrasi yang dapat memangkas waktu pelayanan dan juga penyediaan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) untuk setiap permintaan data yang ada di Balai Layanan Jasa dan Produk. De-birokrasi dilaksanakan melalui efektifitas disposisi dari Kepala BIG dan Sekretaris Utama melalui surat pendelegasian wewenang yang diatur dalam Keputusan Kepala Badan Informasi Geospasial Nomor 24 Tahun 2017. Kepastian waktu penerimaan produk dari pelanggan diatur dalam SOP Layanan yang dilaksanakan oleh Balai Layanan Jasa dan Produk.

Saat ini juga sudah ada akses secara langsung untuk foldering data yang dapat dibagikan kepada pengguna data BIG sehingga setiap permintaan data dapat dipenuhi secara langsung tanpa memerlukan nota dinas dari unit teknis yang bersangkutan. Selain itu juga sudah dibuat Tim Layanan Data Informasi Geospasial, Kehumasan dan Media Sosial melalui Surat Keputusan Sekretaris Utama. Dengan adanya tim ini diharapkan kebutuhan informasi dari masing-masing unit teknis yang belum tersedia pada folder data yang dapat diakses secara langsung oleh Petugas di Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial dapat dijawab secara cepat.

## 2. TINDAKLANJUT UNTUK PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan, saran dan masukan bagi pelanggan produk dan jasa di BIG disalurkan melalui media *offline* dan *online*. Media *offline* disediakan kotak pengaduan di Pusat Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial (PTIG) Gedung I Lantai 1. Media *online* pengaduan, saran dan masukan secara integrasi dapat disalurkan melalui [sidumas.big.go.id](mailto:sidumas.big.go.id). Penanganan terhadap aduan dilaksanakan langsung melalui email, surat menyurat, dan telepon.

Sepanjang tahun 2020 terdapat 51 pengaduan yang masuk melalui email [info@big.go.id](mailto:info@big.go.id) dan hotline layanan melalui whatsapp, angka ini jauh dibawah jumlah pengaduan pada tahun 2019 sejumlah 137 pengaduan yang ditujukan kepada Badan Informasi Geospasial. Dominansi pengaduan adalah akses terhadap pelayanan data CORS. Petugas pelayanan akan memberikan feedback atau respon setelah diterimanya pengaduan dengan tetap berkoordinasi dengan unit teknis melalui tim layanan data yang sudah terbentuk.

Nilai IKM Badan Informasi Geospasial (BIG) pada tahun 2020 mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2019, yaitu menjadi 3,61 di tahun 2020 dari 3,34 di tahun 2019. Hal ini juga terjadi pada semua pusat yang ada di BIG. Namun demikian terdapat sedikit penurunan pada PTIG yang merupakan unit di bawah pusat PPKS. Penurunan nilai IKM ini sebesar 0,01, yaitu 3,54 di tahun 2019 menjadi 3,53 di tahun 2020. Kenaikan yang signifikan dari IKM BIG dan pusat-pusat di bawahnya tidak terlepas dari jumlah sampel di tahun 2020 yang naik kurang lebih 3 kali lipat dibandingkan dua tahun sebelumnya. Gambar 42. Menunjukkan kenaikan nilai IKM dan juga kenaikan jumlah sampel per tahunnya mulai tahun 2018 sampai 2020.

## BAB V. PENUTUP

Pemerintah memiliki peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Sejatinya, pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai kepentingan umum yang dibutuhkan masyarakat guna menunjang kebutuhannya. Keterlibatan masyarakat pengguna dalam memberikan *assessment* obyektif pada kinerja produk dan layanan BIG sangatlah diperlukan untuk perbaikan kualitas layanan BIG di masa mendatang menuju *good corporate governance* (GCG).

Pada kajian ini hasil observasi *Importance Performance Analysis* (IPA) diintegrasikan dengan pendekatan *force field analysis* (FFA). Berdasarkan kuadran IPA diketahui bahwa terdapat 4 jenis strategi yang dapat dilakukan BIG, yaitu: IMPROVE (untuk atribut dengan tingkat kepentingan tinggi & tingkat kinerja rendah di kuadran I), MAINTAIN (untuk atribut dengan tingkat kepentingan tinggi & tingkat kinerja tinggi di kuadran II), REDUCE (untuk atribut dengan tingkat kepentingan rendah & tingkat kinerja rendah di kuadran III) serta ELIMINATE (untuk atribut dengan tingkat kepentingan rendah & tingkat kinerja tinggi di kuadran IV).

Output yang ingin dicapai adalah BIG menjadi penyelenggaran informasi geospasial yang andal dan berorientasi pada peningkatan kepuasan pengguna layanan. Upaya yang dilakukan untuk mencapai output tersebut adalah peningkatan pada setiap atribut pelayanan dan yang perlu segera ditingkatkan kinerjanya adalah kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (dimensi *Reliability*) dan penanganan pengaduan pengguna layanan (dimensi *Responsiveness*). Adapun pondasi *the house model* adalah komitmen manajemen puncak melalui penerapan sistem penghargaan dan sanksi bagi petugas layanan (PERMENPANRB No 17 2017) serta konsistensi perilaku petugas layanan yang memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan.

Atribut layanan pertama yang direkomendasikan untuk ditingkatkan kinerjanya segera adalah kesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (dimensi *Reliability*). Berdasarkan Permenpan SKM No 14 2017, atribut layanan ini termasuk ke dalam unsur SKM produk spesifikasi jenis pelayanan. Penilaian dari pengguna layanan



menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian/ gap antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penilaian ini terjadi baik pada pengguna layanan yang datang langsung, melalui email serta melalui telepon/wa/sms. Beberapa pusat layanan BIG yang perlu peningkatan kinerjanya dalam aspek ini antara lain: Pusat Jaringan Kontrol Geodesi dan Geodinamika (PJKGG), Pusat Pemetaan dan Integrasi Tematik (PPIT), Pusat Pemetaan Tata Ruang dan Atlas (PPTRA), Pusat Pengelolaan dan Penyebaran Informasi Geospasial (PPPIG), produk dan layanan PTIG dan produk dan layanan PPKS. Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk memperbaiki aspek ini antara lain: menyediakan Standar Pelayanan (SP) per jenis layanan yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan publik, penyusunan SP yang melibatkan masyarakat pengguna, akuntabilitas informasi SP (mudah diakses masyarakat), sosialisasi SP secara periodik, dan monev implementasi kompensasi pelayanan publik (SK SESMA No 31 2020).

Atribut layanan selanjutnya yang juga menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah penanganan pengaduan pengguna layanan. Aspek ini masih menjadi tantangan tersendiri bagi BIG dikarenakan posisinya yang sama dengan penilaian SKM tahun lalu. Umumnya tipe pengaduan meliputi aplikasi yang sedang down, kesalahan input dari pengguna, keterlambatan pengiriman data dan ketersediaan data. Kesulitan mengakses aplikasi karena sistem yang sedang down dan keterlambatan dalam pelayanan menjadi faktor yang paling banyak dikeluhkan. Perbaikan dalam sistem penanganan pengaduan sebaiknya dilakukan secara sistematis. Pada tahap input dapat dilakukan dengan menyediakan SOP dan rubrik/ *Frequently Asked Questions* (FAQ) yang mudah diakses masyarakat guna menjamin ketepatan waktu pelayanan. Pada tahap proses, pengembangan aplikasi digital pengaduan terpadu satu pintu yang terintegrasi dengan sistem pengaduan pusat perlu disediakan. Selanjutnya, aplikasi tersebut dilengkapi dengan sistem notifikasi progress penanganan pengaduan yang informatif dan ramah bagi masyarakat. Hal ini mencerminkan *service excellent* yang diberikan BIG kepada masyarakat pengguna. Pada tahap output dapat dilakukan rekapitulasi pengaduan dan monev secara periodik misalnya per triwulanan dalam rangka *continuous improvement*. Di samping itu, *preventive approach* seperti *maintenance* sistem aplikasi secara berkala juga perlu dilakukan untuk menangani keluhan pengguna dalam hal tersebut.