



**LAPORAN PENYUSUNAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI LAYANAN JASA DAN PRODUK GEOSPASIAL  
PUSAT PROMOSI DAN KERJASAMA  
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL  
TAHUN 2015**

**Disusun oleh:  
PT Prima Persona Sumber Daya Mandiri**



**2015**

**LAPORAN PENYUSUNAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI LAYANAN JASA DAN PRODUK GEOSPASIAL  
PUSAT INFORMASI DAN KERJASAMA  
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL  
TAHUN 2015**

## **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” dan “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik”, 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 Pelanggan 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 Indeks Kepuasan Masyarakat, digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu:

Bagian I : Identitas Responden. Meliputi: usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Identitas responden ini berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Pendapat Responden tentang 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** diberi 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (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 =	Total nilai persepsi per unsur	
	-----	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 2015 dilaksanakan selama 1 (satu) bulan. Kegiatan ini dimulai pada tanggal 17 Oktober 2015 dan berakhir pada tanggal 18 November 2015.

## 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 September 2015. Data tersebut telah dipilah menjadi 3 kelompok:

1. Kelompok konsumen Perorangan, sebanyak 573 orang
2. Kelompok konsumen dari Perusahaan Swasta, sebanyak 505 orang

### 3. Kelompok konsumen dari Instansi Pemerintah, sebanyak 165 orang

Untuk kepentingan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dan keterwakilan pendapat konsumen, maka konsumen yang diambil sebagai responden adalah konsumen yang berinteraksi dengan dan membeli produk atau jasa Badan Informasi Geospasial minimal 2 kali.

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

Total responden yang masuk dalam kategori tersebut adalah sebanyak 1.243 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 2015 ini telah berhasil mendapatkan respon 12,23% dari keseluruhan konsumen yang representatif mewakili keseluruhan konsumen penerima layanan Badan Informasi Geospasial tahun 2015.

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

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

Unsur	Mean	Nilai Penimbang	IKM Unsur
1	3.13	0.071	0.22
2	3.08	0.071	0.22
3	3.14	0.071	0.22
4	3.02	0.071	0.21
5	3.08	0.071	0.22
6	3.15	0.071	0.22
7	2.85	0.071	0.20
8	2.97	0.071	0.21
9	3.14	0.071	0.22
10	3.06	0.071	0.22
11	3.63	0.071	0.26
12	3.39	0.071	0.24
13	3.18	0.071	0.23
14	3.06	0.071	0.22
Nilai indeks			3.12

Kemudian dengan menjumlahkan IKM Unsur, diperoleh nilai indeks sebesar 3,12. Maka nilai IKM yang dapat dilaporkan adalah: nilai indeks x 25 = 3,12 x 25 = **77,88**.

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 2015 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 3,12 dapat menjadi prioritas dalam program *improvement* di tahun 2015. Adapun unsur tersebut adalah:

Unsur 2	:	Persyaratan Pelayanan
Unsur 4	:	Kedisiplinan Petugas Pelayanan
Unsur 5	:	Tanggungjawab Petugas Pelayanan
Unsur 7	:	Kecepatan Pelayanan
Unsur 8	:	Keadilan Mendapat Pelayanan
Unsur 10	:	Kewajaran Biaya Pelayanan
Unsur 14	:	Keamanan Pelayanan

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

Unsur 1	:	Prosedur Pelayanan
Unsur 3	:	Kejelasan Petugas Pelayanan
Unsur 6	:	Kemampuan Petugas Pelayanan
Unsur 9	:	Kesopanan dan Keramahan Petugas
Unsur 11	:	Kepastian Biaya Pelayanan
Unsur 12	:	Kepastian Jadwal Pelayanan
Unsur 13	:	Kenyamanan Lingkungan

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

1. Pelayanan sudah baik, harus dipertahankan.
2. Stok barang harap diperbanyak, sehingga ketika ada permintaan barang dapat terpenuhi.
3. Informasi mengenai produk dan pelayanan lebih disebar luaskan ke khalayak ramai sehingga banyak yang mengetahui.
4. Mohon stock peta selalu ditambah, jadi ketika dibutuhkan selalu ada.
5. Untuk jam operasional harap ditambah lagi.
6. Peta yang dihasilkan harap diupdate lagi.
7. Pelayanan secara online segera ditata dengan baik, harga produk diharapkan lebih murah.
8. Pelayanan secara online mohon segera diperbaiki dan direspon dengan cepat, peta wilayah kabupaten provinsi diupdate dan dilengkapi.
9. Ruangan unit pelayanan cukup jauh, diharapkan lebih dekat dengan pintu masuk area BIG.
10. Untuk pelayanan online lebih ditingkatkan lagi agar mudah diakses dan data peta digital lebih jelas dan lengkap.
11. Semakin ditingkatkan pelayanannya.
12. Jumlah personel pelayanan ditambah, dan kinerjanya lebih cepat.

13. Data peta yang dihasilkan tidak update dan sudah uzur, masih menggunakan data tahun 1976. Untuk data dasar lebih baik digratiskan.
14. Petunjuk untuk ruang pelayanan harap diperjelas arahnya ketika memasuki area BIG, ruang tunggu diharapkan terpisah dengan ruang kerja karyawan BIG.
15. Output data yang dihasilkan cakupannya harus lebih luas dan banyak, data juga harus update. Petugas pelayanan diperbanyak agar lebih cepat dalam merespon pelanggan
16. Peta cetaknya diperbanyak, untuk peta diluar pulau jawa kalau bisa 1:25.000.
17. Data yang dihasilkan lebih update.
18. Ketika pelayanan pagi hari petugas tidak selalu siap, mohon diperbaiki.
19. Peta selalu update dan stocknya diperbanyak.
20. Ada regenerasi petugas pelayanan dengan yang lebih muda sehingga pelayanan bisa lebih cepat.
21. Layanan inakos diaktifkan kembali.
22. Untuk peta topografi diharapkan diperbaharui datanya, cetakkannya sudah terlalu tua.
23. Untuk outlet-outlet diluar unit pelayanan di BIG cibinong mohon dipublikasikan supaya lebih mudah dijangkau.
24. Lebih mempublikasikan produk yang dihasilkan.
25. Informasi pelayanan diwebsite selalu di update.
26. Informasi tempat pelayanan dan petugas pelayanan lebih diperjelas.
27. Petugas pelayanan kurang mampu menjelaskan untuk pelayanan secara online.
28. Stock peta topografi diperbanyak lagi jadi ketika dibutuhkan ada barangnya.
29. Kurang ada informasi alur pembelian produk di BIG.
30. Untuk pemesanan via email diharapkan cepat direspon,
31. Informasi tempat pelayanan lebih diperjelas lagi petunjuk tempatnya.
32. Peta topografinya diperbaharui lagi.
33. Untuk pemesanan via email diharapkan direspon dengan cepat.
34. Diharapkan data peta yang dihasilkan lebih diperbaharui lagi.
35. Informasi gedung pelayanan lebih diperjelas lagi ketika masuk ke area BIG.
36. Sign board dibagian pelayanan dibuat lebih jelas sehingga pelanggan tidak bingung.
37. Stok peta diperbanyak lagi produksinya.
38. Informasi tentang produk BIG lebih dipublikasikan lagi.
39. Data peta RBI lebih diperbaharui karena banyak sudah tidak sesuai dengan data lapangan.
40. Stok barang diproduksi lebih banyak, peta cetaknya jangan terlalu mahal.
41. Untuk proses pemesanan secara online harap direspon dengan cepat, kualitas hasil cetak peta ditingkatkan lagi.
42. Dari cerita yang banyak saya dengar dari mereka yang pernah meminta pelayanan data ke BIG dan juga pernah saya alami sendiri, ada semacam hal yang saya istilahkan sebagai "nasib". misalnya, jika saya mengajukan layanan ke BIG untuk peta RBI, jika saya mengajukannya ke balai layanan jasa pasti dikenakan tarif PNBPN, sementara jika saya mengajukan ke pusat lain, PNBPN-nya 0 rupiah. Jadi jika mereka yang mengajukan permintaan data ke BIG tidak mengetahui kondisi seperti ini, bisa dipastikan akan terkena biaya PNBPN, sementara status yang saya tahu, PNBPN-nya harusnya 0 rupiah.  
Demikian pula dengan produk peta tematik lain, apakah balai layanan jasa punya katalog seluruh produk peta tematik yang telah dihasilkan oleh setiap pusat setiap tahunnya ? Jika belum, ada baiknya lebih ditingkatkan karena setahu saya setiap Pusat pemetaan (dasar, tematik, atlas, geodinamika, dll.) menghasilkan berbagai produk surta tiap tahunnya, dan idealnya masyarakat umum bisa mengaksesnya dengan mudah.
43. Stock petanya diperbanyak lagi dan diperbaharui.
44. Data peta yang didownload diportal tidak sesuai dengan yang diinginkan.
45. Untuk peta digital mohon jasa pelayanannya diadakan lagi, karena kalau download via web sering tidak bisa.
46. Jumlah personel pelayanan ditambah agar selalu ada petugas yang *stand by*.
47. Sudah cukup baik. Pesanan dapat sudah diterima dalam 2 sampai 3 hari.
48. Informasi mengenai produk mohon disampaikan di website sehingga mempermudah konsumen ketika mencari data yang dibutuhkan.
49. Untuk akses download data diwebsite mohon datanya dipermudah untuk didownload, walaupun tidak bisa didownload lebih baik diperjual belikan kembali.
50. Kalau bisa ada kantin untuk konsumen BIG yang sedang menunggu pesanan.
51. Untuk peta skala 25.000 masih ada wilayah yang tidak tersedia. Mohon dapat dilengkapi karena penelitian perlu peta detil,
52. Hasil yang diminta kurang sesuai karena belum update dengan data terkini.



53. Ruang tunggu lebih diluaskan dan area parkir pelanggan lebih dekat dengan area pelayanan.
54. Diharapkan data BIG dapat diakses secara lebih luas dan bebas biaya.
55. Penerimaan kedatangan tidak memberi arahan yang jelas dan cenderung melempar ke bagian lain (seperti di-ping-pong)  
Pelayanan lama dan konsumen harus menunggu sampai petugas siap melayani  
Data yang diterima pelanggan tidak sesuai standar GPS
56. Dalam memberikan on line perlu personil yang dapat menjelaskan dengan baik.
57. Stok peta lebih banyak lagi produksinya.
58. Peta dasar skala lebih besar, perlu disiapkan lebih banyak  
BIG harus menjadi pusat standarisasi peta (masih banyak pihak swasta membuat sendiri)  
Website BIG perlu ditingkatkan kecepatan akses agar prinsip "what you see is what you get", dapat terpenuhi.
59. Petugas pelayanan diharapkan ditambah karena ketika dihubungi via online atau secara langsung petugasnya hanya itu-itu saja.
60. Web site di internet kurang mudah diakses dan kurang cepat.  
Terdapat distorsi pada penunjuk arah ke BIG  
Web site perlu perbaikan.  
Software dalam bentuk CD tidak diperoleh ketika dibutuhkan. Mohon dapat dijelaskan, karena ada orang lain yang memperolehnya.
61. Ditingkatkan lagi mutu pelayanannya.
62. Area parkir pelanggan kurang tersedia, sehingga jauh dengan bagian pelayanan.
63. Fasilitas pembayaran melalui EDC, tdk ada.
64. Untuk pembelian peta utk area tertentu spt Poso (daerah rentan konflik) harus lebih jelas tujuan pembeliannya.
65. Peta yang tersedia banyak yang belum up date  
Prosedur memperoleh peta digital, masih belum terlalu jelas.
66. Data output peta diharapkan lebih detil dan akurat.
67. Ketika dihubungi via telpon harap direspon dengan cepat.
68. Prosedur pembelian produk lebih diperjelas lagi, informasi tata cara print peta via website harus diperjelas lagi supaya data yang dibutuhkan ada outputnya.
69. Petugas ditambah jumlahnya jadi ketika ada permintaan pelayanan dari pelanggan yang membutuhkan data yang lebih akurat dapat dilayani dengan baik.
70. Lokasi BIG relatif jauh.  
Sebaiknya disediakan Kantin untuk pengunjung yang menunggu.
71. Perlu ditingkatkan lagi kualitas peta yang dihasilkan lebih akurat.
72. Untuk jam pelayanan mohon petugasnya selalu tepat waktu dan tidak telat buka loket pelayanannya.
73. Data peta diperbaharui dan stock diperbanyak lagi.
74. Peta rupa bumi mohon diperbanyak lagi produksinya dan dilengkapi untuk daerah seluruh indonesia.
75. Pemesanan bila dilakukan via email mohon direspon dengan cepat.
76. Jumlah petugas pelayanan ditambah lagi.
77. Diharapkan ada cabang pelayanan yang lebih mudah dijangkau.
78. Kurangnya informasi mengenai proses pelayanan kepada pelanggan.
79. Perlu informasi mengenai outlet pembelian produk di Jakarta  
Sebaiknya data topografi dapa selalu di-update.
80. Perlu data dalam bentuk soft copy. Dari web site tidak dapat diakses dan didownload. Untuk kepentingan dinas sebaiknya dapat lebih mudah diakses.  
Tidak ada ruang tunggu khusus untuk konsumen. Menunggu di Musholla.
81. Diharapkan data / peta tersedia lebih lengkap sesuai kebutuhan
82. Perlu adanya regenerasi petugas pelayanan dan jumlahnya ditambah.
83. Ditingkatkan lagi mutu pelayanannya dan juga kualitas peta diperbaharui .
84. Informasi menuju area pelayanan lebih diperjelas dan area parkir didekatkan juga.
85. Peta topografi selalu diperbaharui datanya supaya lebih akurat.
86. Informasi di dalam website diperbaiki lagi agar mudah diakses ketika membutuhkan data.
87. Jumlah produksi peta diperbanyak lagi, ketika dibutuhkan peta yang dibutuhkan tersedia.
88. Kurang adanya informasi lokasi pelayanan.
89. Informasi mengenai data yang bisa didownload secara gratis bisa diperjelas lagi diwebsite.
90. Petugas pelayanannya ditambah lagi jumlahnya agar bisa lebih cepat merespon ketika ada permintaan via telpon dan email.

91. Gedung area pelayan cukup jauh dari pintu masuk area BIG dan kurangnya petunjuk arah menuju gedung pelayannya.
92. Ada peta yang stocknya tidak ada dan butuh waktu produksinya, setidaknya diinformasikan di web mengenai ketersediaan barangnya.
93. Saat persediaan stok cetakan habis, konsumen harus datang lebih dari satu kali. Biaya pencetakan ulang lebih mahal dari harga stok.
94. Dari wilayah Kalimantan Timur tidak dapat mengakses portal BIG.
95. Tidak bisa mengakses portal / web site BIG
96. Harap waktu istirahat petugas, tidak terlalu lama. Agar pelayanan dapat lebih cepat. Sebaiknya ada harga khusus untuk sesama instansi pemerintah. Perlu ada latihan rutin untuk petugas pengamanan agar dalam bertugas tidak merasa jenuh.
97. Saat diperlukan spasial yang bersifat *series*, untuk pengadaannya BIG sebaiknya dapat bekerja sama dengan instansi lain secara internasional. Peta dasar yang ada di BIG tidak up to date. Perlu *softcopy* dari peta dasar yang up to date
98. Untuk peneliti asing, sebaiknya dilayani oleh petugas berbahasa asing. Saat peta yang diminta tidak ada, harga peta yang diproduksi sebagai copy, dirasakan terlalu mahal.
99. Akses peta melalui internet, dipermudah. Informasi peta lebih diperdetil. Untuk penelitian perlu info peta yang lebih spesifik. Arkeologi punya informasi yang bias dikerjasamakan.
100. Ada baiknya ruang tunggu diremajakan. Petugas pelayanan juga sebaiknya ditempatkan yang lebih muda. Outlet penjualan produk lebih mudah diakses.
101. Portal BIG agak sulit diakses, kemungkinan gangguan jaringan dan kapasitas server yang terbatas. Mohon dapat diperbaiki.
102. Sebaiknya ada petugas yang melayani minum pengunjung (*office boy*). Setidaknya menawarkan minum.
103. Peta digital yang bias diakses di web site, sulit di-down-load
104. Perlu informasi mengenai outlet pembelian produk di Jakarta. Sebaiknya data topografi dapa selalu di-update.
105. Perlu data dalam bentuk soft copy. Dari web site tidak dapat diakses dan didownload. Untuk kepentingan dinas sebaiknya dapat lebih mudah diakses. Tidak ada ruang tunggu khusus untuk konsumen. Menunggu di Musholla.
106. Diharapkan data / peta tersedia lebih lengkap sesuai kebutuhan
107. Perlu adanya regenerasi petugas pelayanan dan jumlahnya ditambah.
108. Ditingkatkan lagi mutu pelayanannya dan juga kualitas peta diperbaharui .
109. Informasi menuju area pelayanan lebih diperjelas dan area parkir didekatkan juga.
110. Peta topografi selalu diperbaharui datanya supaya lebih akurat.
111. Informasi di dalam website diperbaiki lagi agar mudah diakses ketika membutuhkan data.
112. Jumlah produksi peta diperbanyak lagi, ketika dibutuhkan peta yang dibutuhkan tersedia.
113. Kurang adanya informasi lokasi pelayanan.
114. Informasi mengenai data yang bisa didownload secara gratis bisa diperjelas lagi diwebsite.
115. Petugas pelayanannya ditambah lagi jumlahnya agar bisa lebih cepat merespon ketika ada permintaan via telpon dan email.

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

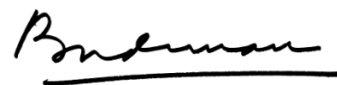
Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, maka beberapa saran yang dapat dijadikan landasan pelaksanaan penyusunan indeks kepuasan masyarakat di tahun yang akan 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 2015 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 Layanan Jasa dan Produk Geospasial, Pusat Promosi dan Kerjasama, Badan Informasi Geospasial yang dapat kami sampaikan. Semoga bermanfaat dan terima kasih atas kepercayaan serta kerja samanya.

Jakarta, 18 November 2015  
PPSDM CONSULTANT



**Budiman Sanusi**  
Direktur Utama