

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK BADAN INFORMASI GEOSPASIAL



**BADAN INFORMASI  
GEOSPASIAL**

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap instansi penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan publik berdasarkan tugas dan fungsi yang diemban. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik menyatakan bahwa pengukuran pendapat masyarakat terkait penyelenggaraan layanan publik dilakukan secara berkala, minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Badan Informasi Geospasial (BIG) sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan layanan publik, wajib melakukan pengukuran pendapat masyarakat tersebut. Tujuan dari pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas layanan publik BIG. Survei dilakukan terhadap pengguna layanan publik BIG.

Indeks Kepuasan Masyarakat diukur melalui 9 (sembilan) variabel yaitu: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yaitu metode kombinasi (*mixed methodology*). Metode kombinasi adalah suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian. Pendekatan kuantitatif menggunakan kuesioner dengan 22 butir pertanyaan yang merepresentasikan 9 (sembilan) variabel. Pendekatan kualitatif dilakukan dengan *in-depth interview* terhadap pengguna layanan publik BIG.

Teknik sampling yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat adalah *nonprobability sampling*, dimana jumlah populasi sebenarnya tidak dapat diketahui secara akurat. Teknik *nonprobability sampling* yang digunakan adalah *purposive judgmental sampling* dengan kriteria sampel khusus, yaitu responden merupakan pengguna layanan publik BIG. Survei dilaksanakan di beberapa daerah yang mewakili Indonesia bagian barat, Indonesia bagian tengah dan Indonesia bagian timur. Lokasi survei adalah Kota Manado dan Kota Makassar, Kota Mataram, Kota Pontianak dan Kota Jakarta. Selain itu, responden juga

diambil dari beberapa daerah lainnya, yaitu Ambon, Bangka Belitung, Tarakan, Surabaya, Peserta Diklat BIG dari beberapa instansi pusat dan daerah serta seluruh peserta Rapat Koordinasi Teknis (Rakortek) Kebijakan Satu Peta yang terdiri dari perwakilan 19 Kementerian/Lembaga.

Validitas dan reliabilitas data diuji terlebih dahulu sebelum dianalisis lebih lanjut, untuk memastikan data yang dianalisis berasal dari sumber yang tepat (*valid*) serta handal/konsisten (*reliable*). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Product Moment* (PPM) terhadap 22 butir pertanyaan. Hasil uji validitas menyatakan r-hitung lebih besar daripada r-tabel sebesar 0,0055, dimana hal ini berarti bahwa data yang diambil valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *alpha cronbach* yang menghasilkan nilai 0,783 dimana hasil uji reliabilitas antara 0,61 hingga 0,80 bermakna bahwa data tersebut *reliable*. Berdasarkan seluruh data yang valid dan *reliable* tersebut, maka dilakukan analisis kuantitatif yang menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Selain itu, analisis kualitatif juga dilakukan untuk melihat perspsi kualitatif masyarakat terhadap layanan BIG, meliputi pemanfaatan maupu keluhan atas layanan publik yang diberikan BIG.

Indeks kepuasan masyarakat atas layanan publik BIG sebesar 72,99 atau masuk kategori “Baik”. Namun dari 9 (sembilan) variabel unsur pelayanan, terdapat 3 (tiga) variabel dengan nilai unsur pelayanan terendah, yaitu variabel pelayanan, variabel biaya, dan variabel pengaduan, saran dan masukan. Variabel dengan nilai unsur pelayanan terendah, kemudian dianalisis akar masalah menggunakan diagram tulang ikan (*fishbone analysis*) serta ditetapkan rekomendasi tindak lanjut akar masalah.

**Pertama, akar masalah variabel waktu pelayanan meliputi:**

1. Belum adanya penyeragaman pemahaman terkait pentingnya ortoretifikasi Citra Satelit Resolusi Tinggi (CSRT). **Rekomendasi tindak lanjut** atas akar masalah ini adalah:
  - a. Perlu adanya penyeragaman pemahaman terkait pentingnya ortoretifikasi Citra Satelit Resolusi Tinggi (CSRT) di lingkungan BIG sesuai ketentuan Presiden Nomor 6 Tahun 2012 tentang Penyediaan, Penggunaan, Pengendalian Kualitas, Pengolahan dan Distribusi Data Satelit Penginderaan Jauh Resolusi Tinggi.

- b. Melakukan sosialisasi Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2012 tentang Penyediaan, Penggunaan, Pengendalian Kualitas, Pengolahan dan Distribusi Data Satelit Penginderaan Jauh Resolusi Tinggi khususnya terkait pentingnya ortorektifikasi Citra Satelit Resolusi Tinggi (CSRT) kepada seluruh pengguna IG di Indonesia;
2. Rantai birokrasi terkait permintaan dan pemenuhan pelayanan IG cetak yang masih terlalu panjang sehingga IG tidak bisa didapatkan dengan cepat. Untuk itu, maka **rekomendasi tindak lanjut** yang perlu dilakukan adalah melakukan *Business Process Improvement* (BPI) terhadap proses layanan IG cetak, termasuk melakukan regulasi dan deregulasi sebagai upaya mempercepat pemberian layanan IG cetak tersebut;
  3. IG yang diminta tidak bisa diberikan oleh BIG dikarenakan BIG bukan walidata dari beberapa IG yang diminta oleh pengguna tersebut. **Rekomendasi tindak lanjut yang dapat diberikan dalam jangka pendek** adalah meneruskan permintaan pengguna kepada walidata IG. **Sedangkan rekomendasi tindak lanjut dalam jangka menengah** adalah menunggu pengesahan peraturan perundang-undangan terkait kebijakan satu data, dimana dalam rancangan peraturan perundang-undangannya BIG merupakan walidata atas seluruh IG.
  4. Belum adanya mekanisme yang mengharuskan unit teknis menyerahkan hasil pekerjaan kepada PPPKS/PPIG untuk disebarluaskan dengan rekomendasi menentukan sistem pelayanan terpadu yang akan diadopsi dalam pemberian layanan publik BIG; (v) beberapa pengakses INA-Geoportal belum melek teknologi dengan memberikan panduan teknis penggunaan INA-Geoportal (*manual book*); (vi) tidak semua *file* yang di *upload*, telah mengikuti standar struktur data yang ditetapkan dengan rekomendasi melakukan kontrol kualitas terhadap DG/IG yang diberikan unit teknis kepada PPIG dan mengoreksi *file* yang tidak sesuai standar struktur data yang berlaku.

**Kedua, akar masalah variabel biaya** yaitu belum optimalnya penyebarluasan informasi terkait produk BIG yang bebas tarif, sehingga masyarakat tidak tahu adanya layanan publik BIG yang tidak berbayar. Rekomendasi tindak lanjut yang

perlu dilakukan adalah *branding* terhadap produk dan layanan BIG termasuk kelembagaan BIG kepada masyarakat umum, khususnya mahasiswa.

**Ketiga, akar masalah variabel penanganan pengaduan, saran dan masukan** disebabkan oleh pengguna tidak mengetahui kemana harus menyampaikan keluhan, saran dan masukan, serta belum adanya sebuah sistem pemantauan untuk memantau sejauh mana tindak lanjut keluhan, saran dan masukan pelanggan. Rekomendasi tindak lanjut yang disarankan adalah merancang dan mensosialisasikan sarana dan prasarana baik konvensional maupun digital, untuk mempermudah penyampaian keluhan, saran dan masukan pengguna serta pembuatan sistem pemantauan tindak lanjut keluhan, saran dan masukan.

Implementasi dari masing-masing rekomendasi tindak lanjut menentukan perbaikan layanan publik BIG mendatang. Tentunya, rekomendasi tindak lanjut tidak hanya menjadi tanggung jawab unit kerja penyelenggara layanan publik, namun juga seluruh unit kerja di lingkup BIG. Faktor lain yang menentukan keberhasilan implementasi tindak lanjut adalah komitmen dari pimpinan. Komitmen berupa arahan dan pemantauan terhadap pelaksanaan rekomendasi tindak lanjut.

## DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....</b>	<b>5</b>
2.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik.....	5
2.2 <i>Mixed Methodology</i> .....	7
2.3 Kerangka Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
2.4 Metodologi Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
2.4.1 Metode <i>Sampling</i> .....	10
2.4.2 Metode Pengambilan Data.....	11
2.4.3 Metode Analisis Data.....	12
2.4.4 Metode Penarikan Kesimpulan.....	13
<b>BAB III <i>SAMPLING DESIGN</i> SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....</b>	<b>15</b>
3.1 <i>Sampling Design</i> Survei Kepuasan Masyarakat.....	15
3.2 <i>Sampling Design</i> Survei <i>Awareness</i> Masyarakat.....	21
3.3 <i>Sampling Design</i> Survei Kepuasan Pengguna (Internal).....	22
3.4 Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	22
<b>BAB IV ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BIG.....</b>	<b>24</b>
4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data Survei Kepuasan Masyarakat.....	24
4.2 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	26
4.3 Analisis Hasil Survei <i>Awareness</i> Masyarakat.....	33
4.4 Analisis Hasil Survei Kepuasan Pengguna.....	34
4.5 Analisis Hasil Survei Keseluruhan.....	38
<b>BAB V ANALISIS AKAR MASALAH DAN REKOMENDASI PERBAIKAN LAYANAN BIG.....</b>	<b>40</b>
5.1 Analisis Akar Permasalahan.....	40
5.2 Rekomendasi Perbaikan Layanan.....	47
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>50</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
Gambar 2. <i>Mixed Methodology</i> .....	7
Gambar 3. Kerangka Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
Gambar 4. Diagram Tulang Ikan.....	9
Gambar 5. <i>Sampling Design</i> Survei Kepuasan Masyarakat.....	15
Gambar 6. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	17
Gambar 7. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	18
Gambar 8. Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	19
Gambar 9. Profil Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Layanan Publik BIG.....	20
Gambar 10. <i>Sampling Design</i> Survei <i>Awareness</i> Masyarakat.....	21
Gambar 11. <i>Sampling Design</i> Survei Kepuasan Pengguna.....	22
Gambar 12. Hasil Uji Reliabilitas Butir Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	25
Gambar 13. Analisis Akar Masalah Waktu Pelayanan.....	41
Gambar 14. Analisis Akar Masalah Biaya/Tarif.....	43
Gambar 15. Analisis Akar Masalah Penanganan Keluhan, Saran dan Masukan...	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Locus dan Obyek Wawancara Survei IKM.....	16
Tabel 2. Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	23
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	24
Tabel 4. Interpretasi Nilai Reliabilitas.....	26
Tabel 5. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan.....	27
Tabel 6. Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	28
Tabel 7. Nilai Kepuasan, Bobot Pertanyaan dan Tingkat Kepuasan Layanan.....	35
Tabel 8. Interpretasi Nilai Kepuasan Internal.....	36
Tabel 9. Variabel, Permasalahan dan Akar Masalah.....	45
Tabel 10. Rekomendasi Tindak Lanjut.....	47



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini akan membahas tentang latar belakang, tujuan dan manfaat, ruang lingkup serta metodologi penulisan hasil survei. Latar belakang menjelaskan mengapa survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan. Tujuan dan manfaat apa yang diberikan dari pelaksanaan survei kepuasan. Ruang lingkup dari pelaksanaan survei kepuasan. Terakhir, bagaimana metode pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap instansi penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan publik berdasarkan tugas dan fungsi yang diemban. Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang No. 25 tahun 2019, pelayanan publik sendiri merupakan 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. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan pelayanan publik. Layanan publik ditujukan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik, masyarakat 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. Keseriusan penyelenggaraan layanan publik selanjutnya dipertegas dengan langkah yang lebih konkret yaitu mencakup salah satu aspek pelaksanaan reformasi birokrasi nasional. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Gelombang III, tujuan dari penyelenggaraan Reformasi Birokrasi 2015-2019, salah satu sarannya adalah birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas.

Penyelenggaraan layanan publik tentunya tidak terlepas dari peran serta masyarakat. Pasal 40 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 menyatakan bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan layanan publik yang adil, transparan dan akuntabel. Salah satu bentuk prosesnya yaitu pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan layanan publik. Salah satu bentuk evaluasi yang dilakukan adalah mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik, survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Adapun Pasal 2 PermenPAN RB 16 Tahun 2014 menyatakan bahwa pengukuran dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Penyelenggaraan survei menggunakan indikator dan metodologi sesuai kebutuhan.

Badan Informasi Geospasial (BIG) sebagai Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) telah menyelenggarakan layanan publik yang optimal selama tahun 2016. Layanan diberikan secara komprehensif dengan mengutamakan kualitas dalam melayani. Kondisi layanan publik BIG sendiri saat ini masih belum sepenuhnya tersentralisasi. Layanan publik BIG saat ini diberikan oleh Pusat Penelitian, Promosi dan Kerja Sama (PPPKS) dan beberapa diberikan oleh unit teknis dari masing-masing kedeputan. Guna mewujudkan Pelayanan Publik Terpadu Satu Atap (PTSA), BIG berupaya mengintegrasikan seluruh layanannya di bawah Koordinasi PPPKS. Inisiasi awal yang dilakukan adalah mengintegrasikan pelayanan

survei masyarakat terhadap layanan BIG, untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BIG. Selain survei kepuasan masyarakat, BIG juga melakukan survei kesadaran masyarakat terhadap informasi geospasial (IG) dan survei kepuasan internal.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas layanan publik BIG. Survei kesadaran masyarakat terhadap IG bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terkait IG serta sejauh mana pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang IG. Sementara survei kepuasan internal bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan unit teknis terhadap layanan kesekretariatan yang diberikan oleh unit kerja yang menjalankan fungsi kesekretariatan. Sementara manfaat yang didapatkan dari pelaksanaan ketiga survei tersebut yaitu:

1. Mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggaraan layanan publik dan layanan kesekretariatan BIG.
2. Menjadi bahan masukan dalam penetapan kebijakan terkait kualitas layanan publik BIG dan layanan kesekretariatan BIG.
3. Menjaring dan mengetahui umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan layanan berdasarkan masukan dari pengguna.
4. Mengetahui tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang IG.

## **1.3 Ruang Lingkup**

Penyelenggaraan survei dilakukan terhadap dua pihak, yaitu pengguna layanan publik BIG dan non-pengguna layanan publik BIG. Pertama, pengguna layanan publik BIG secara garis besar terbagi menjadi dua kelompok, yaitu Kementerian/Lembaga/Instansi Pemerintah/TNI/POLRI dan masyarakat. Adapun kedua kelompok tersebut pernah merasakan layanan publik BIG baik langsung maupun tidak langsung. Kedua, kelompok non-pengguna layanan publik BIG merupakan kelompok yang menjadi responden untuk survei *awareness* IG.

## 1.4 Sistematika Penulisan

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menerangkan tentang latar belakang dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat, tujuan dan manfaat pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, serta ruang lingkup pelaksanaan survei.

### **BAB II METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Bab ini menjelaskan tentang metodologi survei kepuasan masyarakat dimulai dari definisi survei kepuasan masyarakat terhadap layanan publik BIG, landasan teori yang digunakan yaitu definisi dari survei kepuasan dan definisi dari *mixed methodology*, kerangka survei kepuasan masyarakat. Selanjutnya diterangkan juga tentang metode sampling, metode pengambilan data, metode analisis data serta metode penarikan kesimpulan.

### **BAB III SAMPLING DESIGN UNTUK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Bab ini menjelaskan tentang *sampling design* yang digunakan dalam penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat, survei *awareness* IG dan survei kepuasan internal. Didalamnya termasuk profil responden berdasarkan kuesioner yang terkumpul.

### **BAB IV HASIL ANALISIS**

Bab ini menjelaskan tentang analisis survei kepuasan masyarakat BIG. Beberapa hal yaitu yaitu uji validitas dan reliabilitas butir kuesioner survei kepuasan masyarakat, survei *awareness* IG, survei kepuasan internal, hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan regulasi yang berlaku.

### **BAB V ANALISIS AKAR PERMASALAHAN DAN REKOMENDASI**

Bab ini menjelaskan tentang hasil analisis akar masalah yang terjadi terhadap layanan publik BIG. Berdasarkan akar masalah yang telah teridentifikasi, selanjutnya ditentukan rekomendasi perbaikan layanan publik BIG.

### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang diambil dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

## **BAB II**

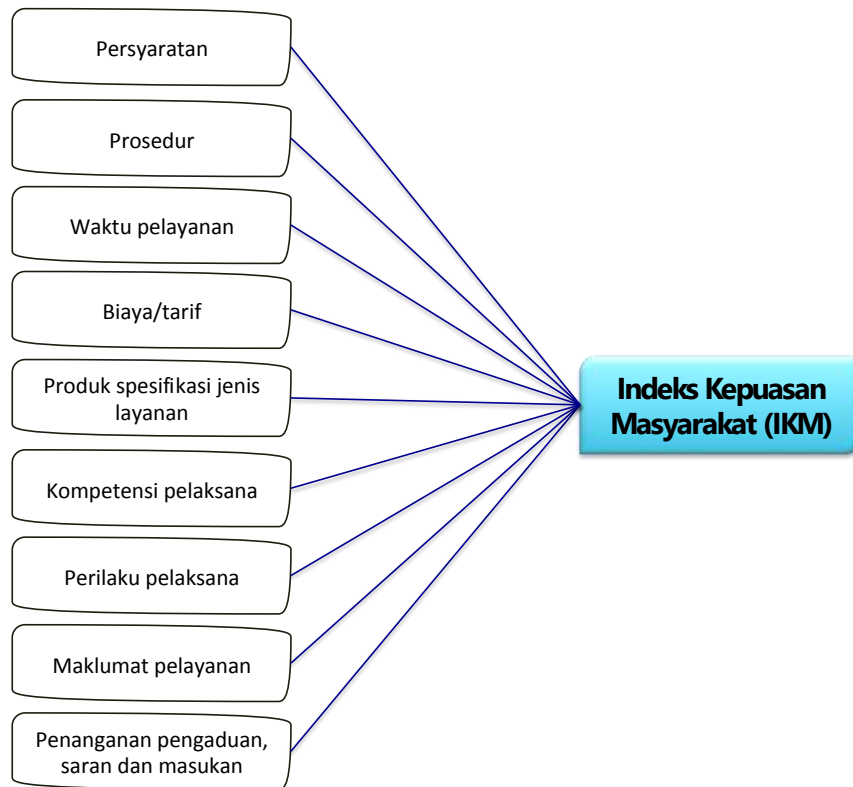
### **METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Bab ini akan membahas tentang metodologi yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat. Termasuk didalamnya kerangka pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, definisi dan jenis *sampling*. Metodologi survei kepuasan masyarakat nantinya akan menjadi pedoman pelaksanaan survei.

#### **2.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014, 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 tahun 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.

Ruang lingkup pelaksanaan survei kepuasan masyarakat diukur berdasarkan 9 (sembilan) area seperti pada Gambar 1.



**Gambar 1. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Gambar 1, sembilan (9) area tersebut dijabarkan lebih rinci sebagai berikut:

**1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

**2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

**3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

**4. Biaya/tarif**

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

## 5. Produk spesifikasi jenis layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

## 6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

## 7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan layanan.

## 8. Maklumat pelayanan

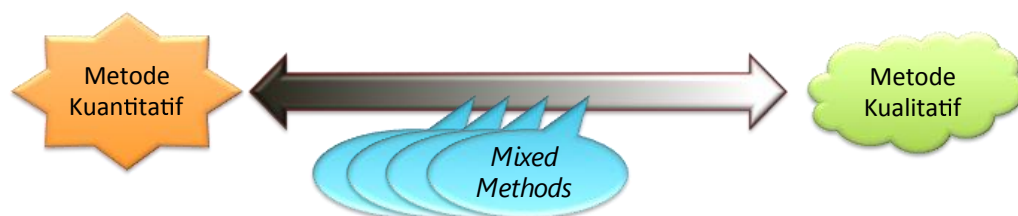
Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

## 9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 2.2 *Mixed Methodology*

*Mixed methodology* (metode kombinasi) adalah suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian seperti pada Gambar 2.



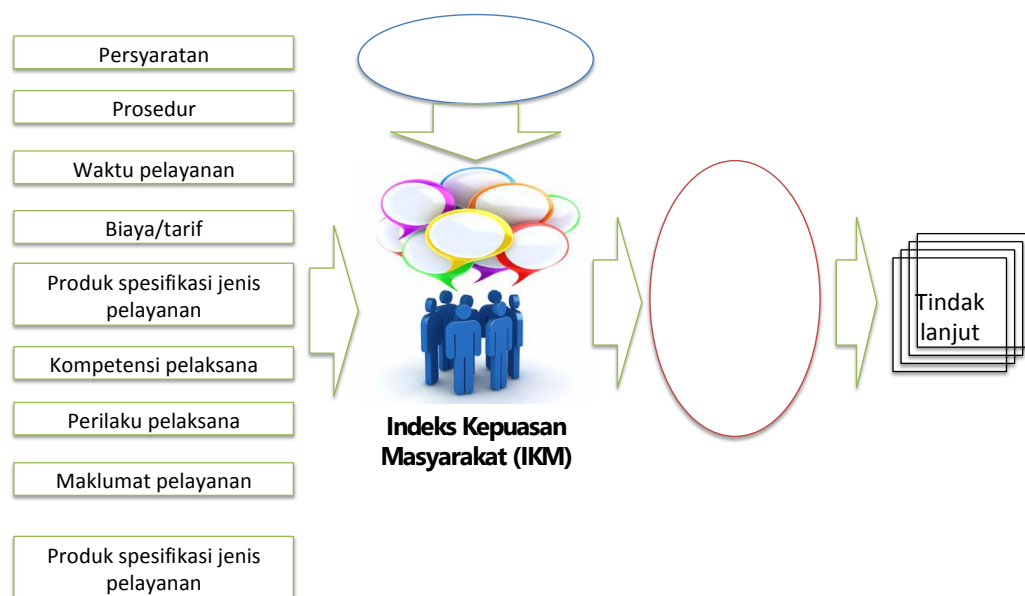
Gambar 2. *Mixed Methodology*

Berdasarkan Gambar 2, *mixed methodology* yang berada diantara metode penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif, dapat mendorong data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan obyektif. Data yang komprehensif adalah data yang lengkap yang merupakan kombinasi dari data kuantitatif

dan data kualitatif. Data yang valid adalah data yang memiliki derajat ketepatan yang tinggi antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang didapat dan dilaporkan selama penelitian. Melalui kombinasi dua metode, maka data yang diperoleh selama proses penelitian akan lebih valid, karena data yang kebenarannya tidak dapat divalidasi dengan metode kuantitatif akan divalidasi dengan data kualitatif atau sebaliknya. Data yang reliabel adalah data yang konsisten dari waktu ke waktu. Dengan menggunakan metode kombinasi maka reliabilitas data akan dapat ditingkatkan, karena data yang tidak bisa diuji dengan metode kuantitatif dapat diuji dengan metode kualitatif dan sebaliknya. Data yang obyektif apabila data tersebut disepakati oleh banyak orang.

### 2.3 Kerangka Survei Kepuasan Masyarakat

Kerangka penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat, dapat dilihat pada Gambar 3.



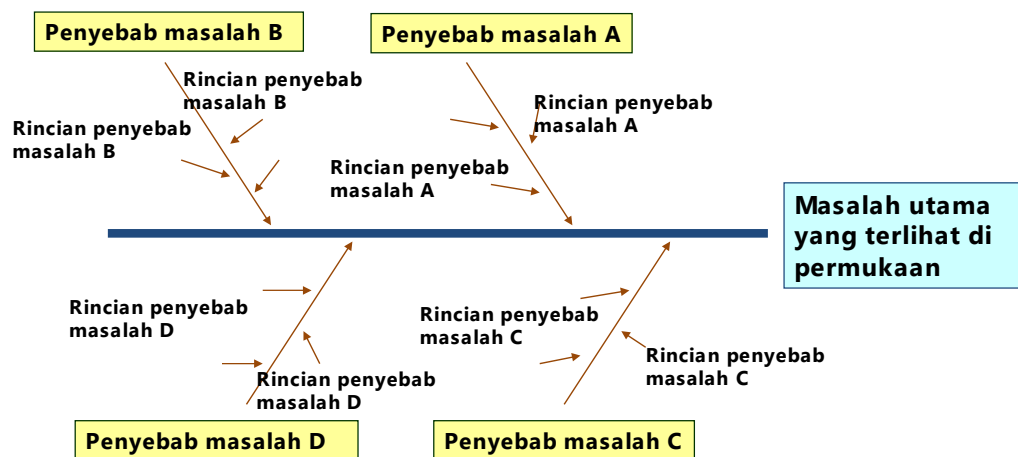
Gambar 3. Kerangka Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Gambar 3, survei kepuasan masyarakat diukur dengan 22 isian butir pertanyaan kuesioner. Sebanyak 22 butir kuesioner representatif terhadap 9 (sembilan) area berdasarkan regulasi. Dari hasil isian butir kuesioner tersebut, dilakukan pembobotan di masing-masing area sebelum dilakukan perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat (nilai IKM) BIG. Kuesioner yang dibagikan kepada pengguna layanan, terdapat



esai yang akan melengkapi analisis guna mendapatkan permasalahan serta ekspektasi pengguna layanan BIG.

Berdasarkan butir dan pertanyaan di kuesioner, permasalahan-permasalahan yang teridentifikasi, akan dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui akar permasalahan. Analisis akar permasalahan selanjutnya dilakukan menggunakan diagram tulang ikan (*fishbone analysis*) seperti Gambar 4.



Gambar 4. Diagram Tulang Ikan

Berdasarkan Gambar 4, dalam menganalisis akar masalah menggunakan diagram tulang ikan, terdapat beberapa tahapan. Pertama, menuliskan masalah utama yang terlihat di permukaan berdasarkan umpan balik (*feedback*) dari pengguna layanan. Kedua, ditentukan masing-masing domain penyebab permasalahan. Ketiga, dicari akar masalah dari masing-masing domain permasalahan. Rincian masalah yang tidak dapat dijabarkan lagi, akan menjadi akar masalah. Setiap akar masalah yang teridentifikasi, akan dibuat rekomendasi tindak lanjut untuk kemudian dilakukan oleh unit kerja terkait.

#### 2.4 Metodologi Survei Kepuasan Masyarakat

Metodologi survei kepuasan masyarakat akan menjelaskan tentang metode sampling, metode pengambilan data, metode analisis data dan metode penarikan kesimpulan.

### 2.4.1 Metode *Sampling*

Sampel adalah jumlah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Jika populasi terlalu besar dan tidak diketahui, maka perlu dilakukan *sampling* melalui teknik *sampling*. Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang *terbagi* menjadi 2 (dua) yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing teknik *sampling*.

#### I. *Probability Sampling*

*Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi: *simple random sampling*, *proportionate stratified random*, *disproportionate stratified random*, *area (cluster) sampling (sampling menurut daerah)*. Berikut penjelasan lebih rinci dari masing-masing teknik tersebut:

1. *Simple random sampling* adalah teknik *sampling* sederhana karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.
2. *Proportionate stratified random* adalah teknik yang digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.
3. *Disproportionate stratified random* adalah teknik yang digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.
4. *Area sampling* adalah teknik yang digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas.

#### II. *Nonprobability Sampling*

*Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini meliputi :

1. *Sampling sistematis* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.

2. *Sampling* kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diharapkan terpenuhi.
3. *Sampling* insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental.
4. *Sampling* purposive yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.
5. *Sampling* jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.
6. *Snowball sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar dengan analogi bola salju.

#### **2.4.2 Metode Pengambilan Data**

Kualitas hasil penelitian dipengaruhi oleh kualitas data hasil penelitian yaitu kualitas instrumen dan kualitas pengumpulan data. Kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan oleh pengumpulan data. Terdapat beberapa teknik pengumpulan data meliputi:

1. Wawancara adalah teknik pengumpulan apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan dan untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara terbagi menjadi 2 (dua) yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Pertama, wawancara terstruktur, yaitu teknik yang digunakan bila pewawancara telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara, terlebih dulu disiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah disiapkan. Kedua, wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana pewawancara tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengambilan data. Pedoman wawancara hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan.

2. Kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.
3. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri-ciri spesifik dibandingkan dengan teknik lain. Observasi merupakan suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

### **2.4.3 Metode Analisis Data**

Metode analisis data terbagi menjadi dua yaitu metode analisis data secara kuantitatif dan metode data secara kualitatif. Pertama, metode analisis data secara kuantitatif. Metode analisis data kuantitatif merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data meliputi pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, tabulasi data berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Kedua, teknik analisis data secara kuantitatif menggunakan statistik.

Analisis data kualitatif adalah analisis yang bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut bisa diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut dapat berkembang menjadi teori.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum ke lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Pertama, analisis data sebelum di lapangan dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Kedua, analisis data selama di lapangan dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Analisis data kuantitatif menggunakan statistik terbagi menjadi dua, yaitu deskriptif dan inferensial. Pertama, Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa melakukan generalisasi. Statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas dan teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara random. Kedua, statistik inferensial terbagi menjadi dua yaitu parametris dan nonparametris. Statistik parametris digunakan untuk menguji ukuran populasi melalui data sampel, dan menganalisis data interval dan data rasio, serta memerlukan banyak asumsi dimana data yang di analisis harus berdistribusi normal. Dalam statistik, pengujian parameter melalui statistik (data sampel) tersebut dinamakan uji hipotesis statistik. Oleh karena itu penelitian yang berhipotesis statistik adalah penelitian yang menggunakan sampel. Statistik parametris kebanyakan digunakan untuk menganalisis data interval dan rasio dan statistik parametris memerlukan banyak asumsi. Asumsi yang utama adalah data yang akan dianalisis harus berdistribusi normal, selanjutnya dalam penggunaan salah satu test mengharuskan data homogen, dalam regresi harus terpenuhi asumsi linieritas dan signifikansi. Statistik Non Parametris, tidak menuntut adanya banyak asumsi dan digunakan untuk data nominal dan ordinal.

#### **2.4.4 Metode Penarikan Kesimpulan**

Terdapat banyak cara penarikan kesimpulan, diantaranya menggunakan metode deduktif dan metode induktif. Metode induktif merupakan

cara/proses logika untuk menarik kesimpulan yang spesifik (bisa dari hasil eksperimen) menjadi kesimpulan umum (teori). Sementara perubahan dari teori menjadi data yang melibatkan proses logika, disebut deduktif. Dengan kata lain, deduktif adalah penalaran dari pernyataan umum menjadi prediksi kejadian yang spesifik. Penarikan kesimpulan deduktif biasanya menggunakan pola pikir silogismus. Silogismus sendiri disusun dari pertanyaan dan kesimpulan. Pertanyaan yang didukung silogismus disebut premis yang dapat dibedakan menjadi premis mayor dan minor. Pengetahuan yang didapat dari metode deduktif adalah hasil kesimpulan berdasarkan dua premis tersebut.

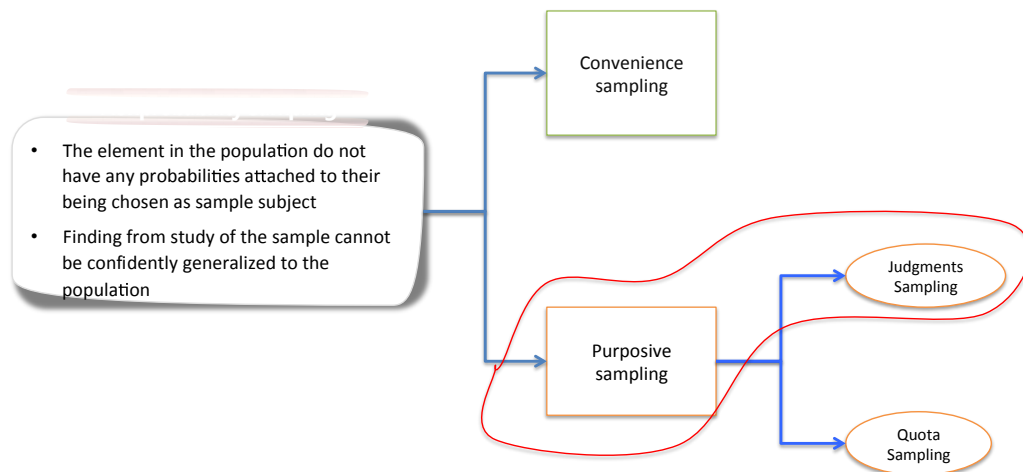
## BAB III

### SAMPLING DESIGN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Bab ini akan membahas tentang sampling design dari survei kepuasan masyarakat, survei awareness masyarakat dan survei kepuasan pengguna (internal). Termasuk didalamnya adalah lokasi survei serta karakteristik responden. Karakteristik responden dilihat dari berbagai perspektif seperti usia, latar belakang pendidikan dan intensitas penggunaan.

#### 3.1 *Sampling Design* Survei Kepuasan Masyarakat

*Sampling design* terkait survei kepuasan masyarakat yang akan digunakan seperti pada Gambar 5.



**Gambar 5. *Sampling Design* Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Gambar. teknik *sampling* yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. Pemilihan *nonprobability sampling* dikarenakan BIG tidak mengetahui dengan pasti populasi pengguna layanan publik BIG. Jenis *nonprobability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pemilihan *purposive sampling* menggunakan *judgments sampling* dikarenakan pemilihan sampel untuk survei kepuasan masyarakat membutuhkan kriteria/profil khusus.

Kriteria/profil sampel yaitu Kementerian/Lembaga/Pemda/Instansi Pemerintah/TNI/POLRI serta masyarakat umum yang menggunakan layanan publik BIG. *Sampling area* yang ditentukan selama pelaksanaan survei meliputi beberapa kota di Indonesia meliputi Medan (locus

Sumatera), Manado dan Makassar (locus Sulawesi), Mataram (locus Nusa Tenggara), Pontianak (locus Kalimantan) dan Jakarta (locus Jawa). Selain itu, responden juga berasal daerah dimana BIG melakukan berbagai macam kegiatan, meliputi Ambon (Maluku), Bangka Belitung (Sumatera) Tarakan (Kalimantan), Surabaya (Jawa), Peserta Rakortek Kebijakan Satu Peta (Jakarta) dan Peserta Diklat (Jakarta). Rincian mengenai obyek wawancara, dapat dilihat pada Tabel 1.

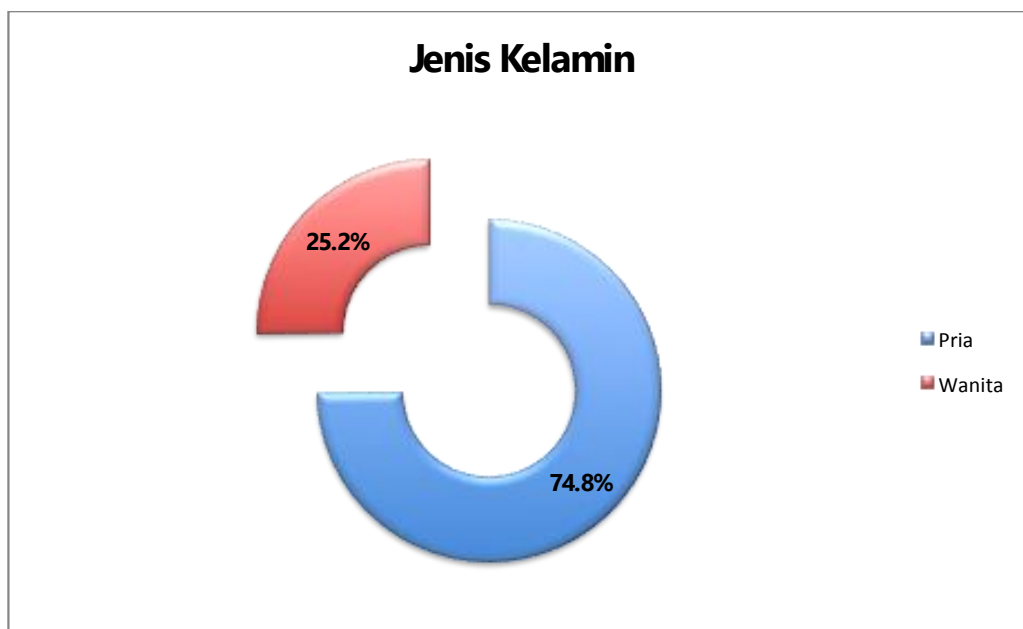
**Tabel 1. Locus dan Obyek Wawancara Survei IKM**

<b>No</b>	<b>Locus</b>	<b>Obyek Wawancara</b>
<b>1</b>	Sumatera Utara (Kota Medan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bappeda Provinsi Sumatera Utara</li> <li>2. Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera utara</li> <li>3. Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sumatera Utara</li> <li>4. Universitas Sumatera Utara</li> <li>5. Universitas Negeri Medan</li> </ol>
<b>2</b>	Sulawesi (Manado)	Bappeda Provinsi Sulawesi Utara
<b>3.</b>	Sulawesi (Makassar)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bappeda Provinsi Sulawesi Selatan</li> <li>2. PPIDS UNHAS</li> <li>3. Pelaku industri IG (konsultan)</li> <li>4. Mahasiswa UNHAS</li> </ol>
<b>4</b>	Nusa Tenggara Barat (Lombok)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bappeda Provinsi Nusa Tenggara Barat</li> <li>2. Universitas Nusa Tenggara Barat</li> </ol>
<b>5</b>	Kalimantan (Pontianak)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bappeda Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>2. Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kubu Raya</li> <li>3. Universitas Negeri Pontianak (IKIP Pontianak)</li> </ol>



6	Jawa (Surabaya)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bappeda Provinsi Jawa Timur</li> <li>2. Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Jawa Timur</li> </ol>
7	Jawa (Jakarta)	Peserta Rapat Koordinasi Teknis (Rakortek) Kebijakan Satu Peta

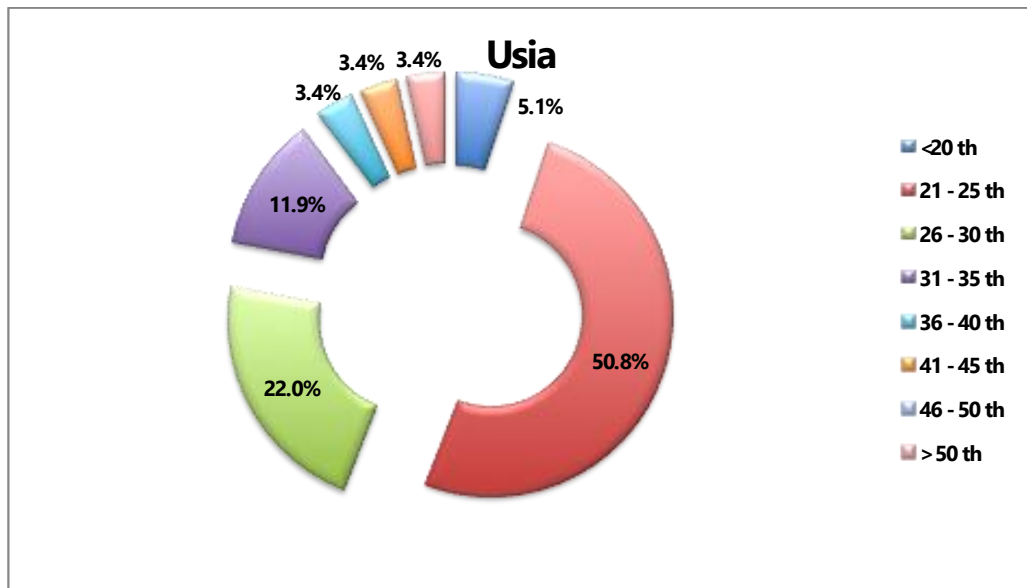
Terkait kriteria profil sampel, terbagi berdasarkan jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan, dan intensitas penggunaan. Pertama, kriteria/profil sampel berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada Gambar 6.



**Gambar 6. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan Gambar 6, diketahui profil pengguna layanan publik Badan Informasi Geospasial (BIG) berdasarkan jenis kelamin. Dari 380 responden yang diberikan kuesioner, hanya sebanyak 123 responden atau sebesar 32,4% yang mengisi tabel jenis kelamin. Oleh karena itu, pembagian jenis kelamin dilakukan terhadap 123 responden. Sebanyak 74,8% responden pengguna layanan publik BIG berjenis kelamin pria, sementara 25,2% sisanya merupakan wanita. Dapat disimpulkan bahwa hingga saat ini, pengguna IG masih didominasi oleh pria.

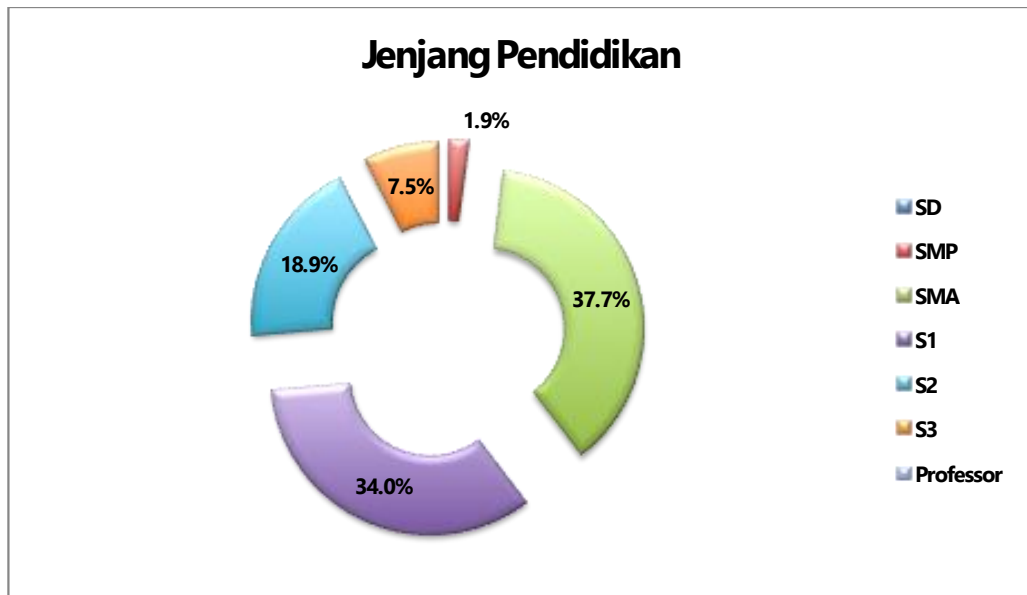
Kedua, kriteria/profil sampel berdasarkan usia responden, dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan Gambar 7, diketahui profil pengguna layanan publik BIG berdasarkan rentang usia. Dari sebanyak 380 responden yang diberikan kuesioner, hanya sebanyak 100 atau sebesar 26,3% responden yang mengisi profil usia, sehingga perhitungan dilakukan terhadap 100 responden. Mayoritas pengguna layanan publik BIG memiliki rentang usia 21-25 tahun atau sebesar 50,8. Sebanyak 22% memiliki rentang usia 26-30 tahun. Sebanyak 11,9% responden memiliki rentang usia 31-35 tahun. Sementara rentang usia kurang dari 20 tahun memiliki persentase 5,1%. Sisanya masing-masing sebesar 3,4% responden memiliki rentang usia 36-40 tahun, 41-45 tahun dan lebih dari 50 tahun. Dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan publik BIG sebagian besar merupakan generasi muda dengan rentang usia antara 21-35 tahun, dengan persentase mencapai 84,7%.

Ketiga, kriteria/profil sampel berdasarkan jenjang pendidikan, dapat dilihat pada Gambar 8.



**Gambar 8. Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

Berdasarkan Gambar 8, diketahui profil responden berdasarkan jenjang pendidikan. Dari 380 responden yang diberikan kuesioner, hanya sebanyak 53 responden atau sebanyak 14% yang mengisi profil tingkat pendidikan. Oleh karena itu, perhitungan dilakukan terhadap 53% responden. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa sebanyak 37,7% pengguna layanan publik BIG memiliki latar belakang pendidikan SMU. Persentase tersebut diikuti oleh responden dengan tingkat pendidikan strata 1 dengan persentase 34%. Sementara sebesar 18,9% memiliki latar belakang pendidikan strata 2. Sisanya sebesar 7,5% responden berlatar belakang pendidikan strata 3, serta 1,9% memiliki latar belakang pendidikan SMP.

Keempat, kriteria/profil sampel berdasarkan intensitas penggunaan, dapat dilihat pada Gambar 9.

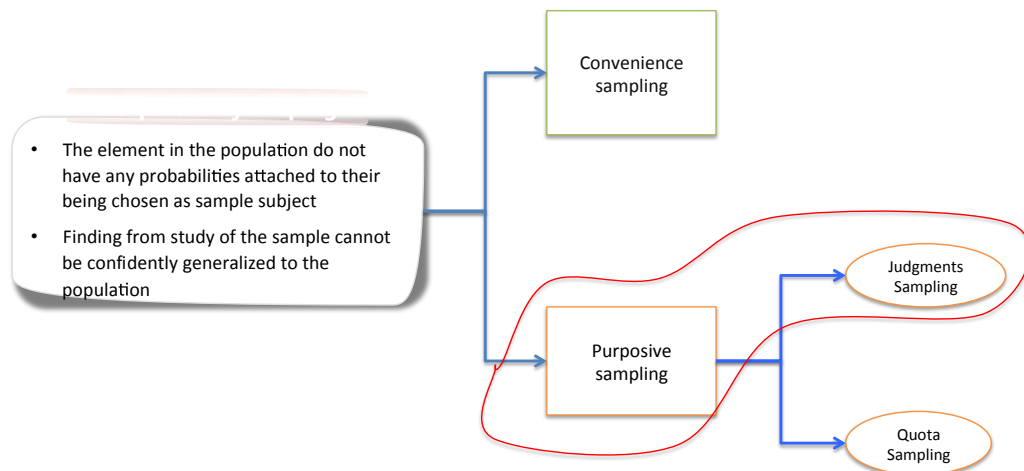


**Gambar 9. Profil Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Layanan Publik BIG.**

Berdasarkan Gambar 9, diketahui intensitas penggunaan layanan publik. Dari 380 responden yang diberikan kuesioner, sebanyak 100 responden atau sebesar 26,3%. Oleh karena itu, perhitungan dilakukan terhadap 100 responden tersebut. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa sebesar 63% responden telah menggunakan layanan publik BIG sebanyak 1 – 10 kali. Sementara sebesar 16% telah menggunakan layanan publik BIG lebih dari 31 kali. Sebesar 15% responden telah menggunakan layanan BIG sebanyak 11-20 kali dan sisanya, sebesar 6% responden telah merasakan layanan publik BIG sebanyak 21-30 kali.

### 3.2 *Sampling Design Survei Awareness Masyarakat*

*Sampling design* untuk survei *awareness* masyarakat dapat dilihat pada Gambar 10.

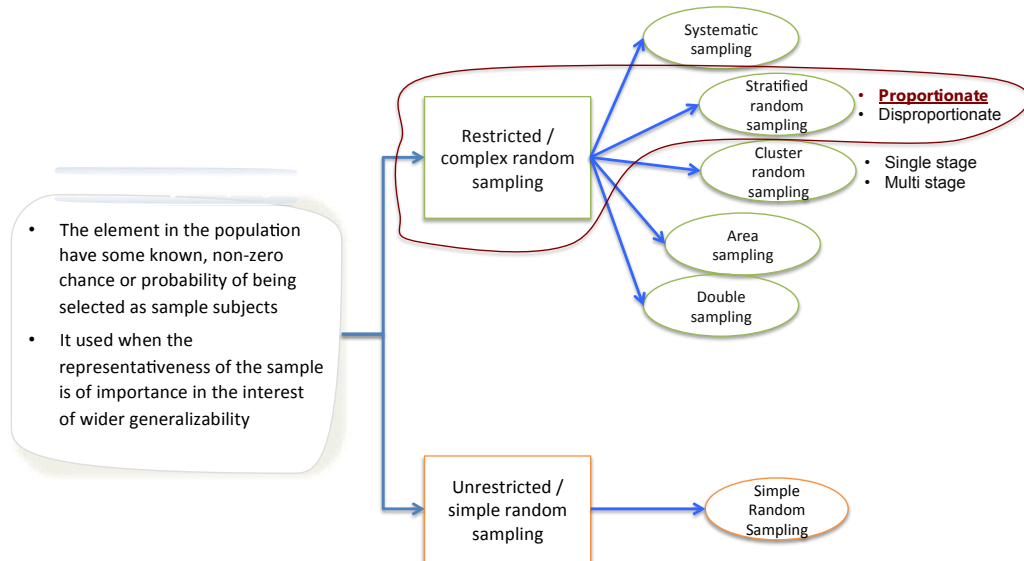


Gambar 10. *Sampling Design Survei Awareness Masyarakat.*

Berdasarkan Gambar 10, teknik *sampling* yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. Pemilihan *nonprobability sampling* dikarenakan BIG tidak mengetahui dengan pasti jumlah populasi. Jenis *nonprobability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pemilihan *purposive sampling* menggunakan *judgments sampling* dikarenakan pemilihan sampel untuk survei *awareness* masyarakat membutuhkan kriteria/profil khusus. Kriteria/profil sampel yaitu bukan pengguna IG. *Sampling area* yang ditentukan selama pelaksanaan survei meliputi beberapa kota di Indonesia meliputi Medan (locus Sumatera), Manado dan Makassar (locus Sulawesi), Mataram (locus Nusa Tenggara), Pontianak (locus Kalimantan) dan Jakarta (locus Jawa).

### 3.3 *Sampling Design* Survei Kepuasan Pengguna (Internal)

*Sampling design* untuk kepuasan pengguna (internal) yang digunakan dapat dilihat pada Gambar 11.



Gambar 11. *Sampling Design* Survei Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Gambar 11, teknik *sampling* yang digunakan adalah *probability sampling*. Pemilihan *probability sampling* dikarenakan BIG mengetahui populasi penerima layanan kesekretariatan di lingkup BIG secara proporsional. Hal tersebut yang mendasari penggunaan jenis *proportionate stratified random sampling*. Penerima layanan kesekretariatan yang dimaksud adalah unit teknis yang menggunakan layanan perencanaan, kepegawaian, hukum, keuangan dan umum.

### 3.4 Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memiliki beberapa tahapan seperti yang terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Tahapan	Bulan		
		Juli	Agustus	September
1.	Menyusun instrumen			
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel			
3.	Menentukan responden			
4.	Melaksanakan survei			
5.	Mengolah hasil survei			
6.	Menyajikan dan melaporkan hasil			

Berdasarkan Tabel 2. Tahapan pertama yaitu penyusunan instrumen dilaksanakan pada bulan Juni 2017. Terdapat 22 butir kuesioner dalam skala likert (1-5) yang akan menjadi ukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan publik BIG. Tahapan kedua yaitu penentuan besaran dan teknik penarikan sampel dimana BIG menggunakan *nonprobability sampling - purposive sampling* dengan kriteria sampel yang ditentukan. Tahapan ketiga yaitu menentukan responden. Dalam penentuan responden sangat dipengaruhi oleh kriteria berdasarkan teknik *sampling*, dimana kriteria yang dipilih adalah siapapun masyarakat yang pernah merasakan layanan publik BIG. Tahap keempat yaitu pelaksanaan survei baik melakukan interaksi langsung dengan responden maupun melalui survei elektronik. Tahap kelima yaitu mengolah hasil survei berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada responden. Tahap terakhir yaitu menyajikan dan melaporkan hasil survei dalam bentuk laporan formal.

## BAB IV

### ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BIG

Bab ini akan membahas tentang hasil analisis survei kepuasan masyarakat, survei *awareness* masyarakat dan survei kepuasan pengguna (internal). Hasil analisis termasuk uji validitas dan reliabilitas butir kuesioner, hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, kesimpulan survei awareness masyarakat dan tingkat kepuasan terhadap layanan internal.

#### 4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data Survei Kepuasan Masyarakat

Uji validitas dilakukan menggunakan rumus pearson product moment terhadap 22 butir pertanyaan pada kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara r-hitung terhadap r-tabel. Jika r-hitung lebih besar daripada r-tabel, maka butir kuesioner dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r-hitung lebih kecil daripada r-tabel, maka butir kuesioner dinyatakan tidak valid. Berikut adalah hasil uji validitas.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Kepuasan Masyarakat

Butir	Total Skor	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
B1	1.126	0,544	0.0055	Valid
B2	1.256	0,580	0.0055	Valid
B3	1.232	0,503	0.0055	Valid
B4	1.251	0,646	0.0055	Valid
B5	1.258	0,649	0.0055	Valid
B6	1.186	0,634	0.0055	Valid
B7	1.183	0,588	0.0055	Valid
B8	1.154	0,532	0.0055	Valid
B9	1.200	0,619	0.0055	Valid



<b>B10</b>	1.251	0,622	0.0055	Valid
<b>B11</b>	1.222	0,575	0.0055	Valid
<b>B12</b>	1.292	0,655	0.0055	Valid
<b>B13</b>	1.286	0,709	0.0055	Valid
<b>B14</b>	1.339	0,650	0.0055	Valid
<b>B15</b>	1.283	0,673	0.0055	Valid
<b>B16</b>	1.255	0,702	0.0055	Valid
<b>B17</b>	1.337	0,653	0.0055	Valid
<b>B18</b>	1.286	0,741	0.0055	Valid
<b>B19</b>	1.231	0,658	0.0055	Valid
<b>B20</b>	1.282	0,741	0.0055	Valid
<b>B21</b>	1.175	0,639	0.0055	Valid
<b>B22</b>	1.176	0,666	0.0055	Valid

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa sebanyak 22 butir kuesioner dinyatakan valid sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap butir kuesioner dapat mengukur indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan publik BIG. Uji selanjtnya yaitu uji reliabilitas menggunakan rumus *alpha cronbach* untuk mengetahui tingkat keandalan (reliabilitas) dari setiap butir pertanyaan kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan piranti lunak statistik, SPSS. Hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada Gambar 12.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	23

Gambar 12. Hasil Uji Reliabilitas Butir Kuesioner Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Gambar 12, didapatkan nilai alpha cronbach sebesar 0,753. Kemudian, nilai tersebut dipetakan kedalam 5 (lima) interval yang akan menggambarkan seberapa tinggi tingkat reliabilitas dari butir kuesioner survei kepuasan masyarakat BIG.

**Tabel 4. Interpretasi Nilai Reliabilitas**

<b>Total Skor</b>	<b>Interpretasi</b>
<b>0,00 - 0,20</b>	Kurang reliabel
<b>0,21 - 0,40</b>	Agak reliabel
<b>0,41 - 0,60</b>	Cukup reliabel
<b>0,61 - 0,80</b>	<b><u>Reliabel</u></b>
<b>0,81 - 1,00</b>	Sangat Reliabel

Berdasarkan Gambar 8, skor alpha cronbach sebesar **0.783** yang kemudian dipetakan kedalam Tabel 4, merepresentasikan bahwa **butir kuesioner reliabel**. Reliabel yang dimaksud adalah diukur berulang, hasilnya akan tetap sama. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa butir kuesioner yang diberikan kepada responden, dinyatakan handal.

#### **4.2 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Layanan Publik, metode pengolahan data untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan publik, dikakukan dengan 3 (tiga) tahapan. Tahapan pertama yaitu menghitung bobot nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut.

**Langkah 1, mencari nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:**

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,125$$

**Langkah 2, mencari nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:**

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Berdasarkan hasil analisis nilai rata-rata penimbang, didapatkan nilai unsur pelayanan yang dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan**

Butir	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (a)	Nilai rata-rata tertimbang (a X 0,125)
1	Persyaratan	2,95	0,327
2	Prosedur	2,95	0,327
<b>3</b>	<b>Waktu pelayanan</b>	<b>2,77</b>	<b>0,307</b>
<b>4</b>	<b>Biaya</b>	<b>2,84</b>	<b>0,315</b>
5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,02	0,335
6	Kompetensi pelaksana	2,97	0,33
7	Perilaku pelaksana	3,07	0,341
8	Maklumat pelayanan	2,94	0,327
<b>9</b>	<b>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</b>	<b>2,77</b>	<b>0308</b>
<b>TOTAL</b>			<b>2,919</b>

Berdasarkan Tabel 5, diketahui bahwa unsur yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur **waktu pelayanan, biaya/tarif, dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan**. Selain itu, ketiga unsur tersebut merupakan variabel dengan jumlah isian butir kuesioner dengan kategori “sangat tidak puas (1)” terbanyak diantara variabel lainnya. Sementara

unsur yang dinilai baik adalah unsur perilaku pelaksana, unsur produk spesifikasi jenis layanan, dan unsur kompetensi pelaksana. Langkah selanjutnya yaitu menghitung nilai indeks unit pelayanan dengan rumus sebagai berikut:

$$(2,95 \times 0,11) + (2,95 \times 0,11) + (2,77 \times 0,11) + (2,84 \times 0,11) + (3,02 \times 0,11) + (2,97 \times 0,11) + (3,07 \times 0,11) + (2,94 \times 0,11) + (2,77 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks sebesar } \underline{\underline{2,919 \times 25 = 72,99}}$$

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel 5, selanjutnya dilakukan pemetaan kedalam Tabel 6 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM dan Kinerja Unit Pelayanan.

**Tabel 6. Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	<b>2,51 - 3,25</b>	<b>62,51 - 81,25</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	Sangat baik

Berdasarkan Tabel 6, nilai Indeks sebesar **2,919** masuk kedalam kategori nilai persepsi “3” karena berada diantara interval 2,51 - 3,25. Hal tersebut terkonfirmasi melalui Nilai Konversi IKM sebesar **72,99**. Berdasarkan kedua nilai tersebut, dapat dikatakan mutu pelayanan publik BIG masuk kategori “**B**”, sementara kinerja unit layanan masuk dalam kategori “**Baik**”. Walaupun masuk ke kategori baik, terdapat beberapa permasalahan dari masing-masing unsur dengan nilai terendah yang dianalisis dari hasil wawancara serta esai isian kuesioner.

Unsur pertama, yaitu unsur waktu pelayanan. Permasalahan terkait unsur waktu pelayanan meliputi kecepatan penyediaan DG/IG yang dibutuhkan

K/L/P maupun masyarakat, kecepatan pengiriman pesanan/layanan DG/IG, kecepatan dan keandalan akses INA-Geoportal, meliputi:

**1. Terlalu lama dalam menanggapi pemesanan Citra Satelit Resolusi Tinggi (CSRT) yang sudah di ortoretifikasi, khususnya untuk skala 1:5.000.**

Kebutuhan daerah terkait penyediaan CSRT terus berkembang dalam rangka penataan ruang daerah. Hingga saat ini, pengguna layanan publik BIG merasa penyediaan CSRT khususnya skala 1:5.000 masih terkendala waktu. Permintaan yang tinggi belum dapat terpenuhi secara optimal. CSRT yang sudah diortoretifikasi merupakan dasar dalam penyelenggaraan IG di daerah baik untuk keperluan pentaan ruang dan keperluan lain.

**2. Sulitnya mengakses INA-Geoportal.**

Pengguna layanan publik BIG merasa INA-Geoportal terkadang sulit diakses. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah *server down*, tampilan yang kurang *user friendly* serta sosialisasi dari INA-Geoportal itu sendiri. Beberapa pengguna layanan publik BIG masih mempertanyakan bagaimana mengunduh IG/DG digital di *website* BIG. Hal tersebut menandakan INA-Geoportal perlu disosialisasikan lebih luas. Sementara pengguna lain mempertanyakan bagaimana cara mengunduh IG/DG Digital dari INA-Geoportal, jika memungkinkan, dapat diunduh melalui *smartphone*.

**3. Waktu pengiriman memakan waktu yang cukup lama.**

Lokasi BIG yang berada di Jakarta sementara kebutuhan akan IG/DG juga datang dari daerah. Jauhnya jarak mendorong lamanya pengiriman IG/DG yang dibutuhkan oleh daerah. Pengguna menyarankan bahwa BIG kembali melakukan redistribusi penyediaan IG/DG di instansi pemerintah daerah. Selain kendala waktu, terdapat kendala lain yaitu kesalahan pengiriman pesanan dimana IG/DG yang dikirimkan, tidak sesuai dengan yang dipesan, dilihat dari spesifikasi maupun jenis.

**4. Lokasi yang terlalu jauh sehingga Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) membutuhkan waktu dan biaya untuk konsultasi RDTR.**

Penyusunan Rencana Detil Tata Ruang (RDTR) sebagai bagian dari penataan ruang daerah, SKPD perlu berkonsultasi dengan BIG. Namun hingga saat ini, SKPD merasa bahwa konsultasi terasa berat karena lokasi BIG yang jauh sehingga membutuhkan waktu dan biaya. Oleh karena itu, SKPD merasa BIG perlu memiliki instansi vertikal/kantor perwakilan di daerah, minimal berada di tingkat Provinsi dengan SDM yang mumpuni. Hal tersebut tentunya akan membantu dalam banyak hal, salah satunya adalah memangkas waktu dan biaya konsultasi RDTR. Dengan terpangkasnya waktu dan biaya konsultasi, secara tidak langsung akan mendorong percepatan penyediaan DG/IG dari masing-masing daerah. Alternatif lain yaitu bekerja sama dengan instansi pendidikan yang mumpuni untuk menjadi perwakilan representatif BIG. Sementara alternatif melalui konsultasi *online* belum berjalan optimal.

**5. Permasalahan akurasi karena pemutakhiran yang lambat.**

Berdasarkan hasil survei terhadap beberapa SKPD, pemutakhiran adalah salah satu isu yang terus diangkat. Mayoritas responden dari SKPD berpendapat bahwa peta dasar yang didapat merupakan format lama sehingga diragukan tingkat akurasi. Didorong oleh pembangunan yang masif dari masing-masing daerah, peta dasar yang dimiliki perlu di mutakhirkan sehingga dapat digunakan untuk pembangunan di daerah.

Unsur kedua yaitu unsur biaya/tarif, meliputi penurunan biaya/tarif pembelian peta, baik untuk masyarakat umum, pihak swasta maupun mahasiswa serta pelajar. Terkait akses mahasiswa dan pelajar terhadap IG yang dikeluarkan BIG digunakan untuk bahan penyusunan karya ilmiah. Salah satu bentuk karya ilmiah mahasiswa adalah membantu dalam teknis pemetaan lapangan pemetaan desa tempat mereka tinggal/berasal. Disaat DG/IG yang dibutuhkan untuk penelitiannya, maka peneliti merubah lokasi penelitian mengikuti ketersediaan DG/IG sebagai referensi. Jika peyediaan

DG/IG untuk penelitian mahasiswa tersebut dapat difasilitasi, tentunya mendorong percepatan pemetaan desa dengan metode partisipatif.

Unsur ketiga yaitu unsur penanganan keluhan terhadap layanan publik BIG. Pengguna layanan publik BIG merasa respon BIG terhadap keluhan layanan kurang cepat, adanya prosedur pengaduan dan informasi sejauh mana tindak lanjut atas pengaduan tersebut dilakukan serta penyediaan sarana pengaduan. Penyediaan sarana pengaduan yang dimaksud adalah adanya satu mekanisme penanganan keluhan serta unit kerja yang fokus menangani keluhan atas layanan publik BIG.

Beberapa permasalahan lain yang teridentifikasi diluar 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah tersebut meliputi:

**1. Informasi tentang permintaan data maupun informasi ketersediaan data yang belum jelas.**

Hingga saat ini, pengguna layanan publik BIG belum mengetahui apa saja DG/IG yang disediakan oleh BIG. Hingga saat ini, sebagian besar SKPD menganggap bahwa BIG hanya menyediakan peta dasar saja. SKPD memberikan saran agar BIG melakukan sosialisasi terhadap produk yang dimiliki. Baik itu produk teknis maupun non-teknis seperti penyelenggaraan Diklat IG oleh Balai Diklat BIG.

**2. Prosedur asistensi pemetaan tidak tertib, karena asisten kerap berganti.**

BIG sebagai lembaga yang berperan sebagai konsultan teknis pembuatan IG tata ruang, dirasa belum tertib dalam pelaksanaan asistensi. Prosedur asistensi yang cukup panjang membutuhkan beberapa proses yang harus dilalui. SKPD merasa proses pendampingan terlalu panjang serta terkendala konsistensi. Konsistensi yang dimaksud adalah tenaga asisten yang didedikasikan untuk satu SKPD yang melakukan konsultasi tata ruang. Hal tersebut dipicu adanya perbedaan pendapat antar asisten di internal BIG yang saling menganulir secara tidak langsung, sehingga proses asistensi menjadi kurang efektif secara waktu.

### **3. Tidak adanya tindak lanjut terhadap kerja sama yang telah disepakati.**

Tindak lanjut yang dimaksud adalah tindak lanjut kerjasama terkait penyelenggaraan IG antara BIG dengan instansi pemerintah maupun instansi non-pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa salah satu Badan Perencanaan Pembangunan Daerah mengatakan bahwa tindak lanjut kerja sama penyelenggaraan IG tidak diketahui perkembangannya. Sementara kerja sama yang dimaksud sudah diketahui dan didukung oleh kepala daerah setempat. Seperti disampaikan dalam wawancara, jika tindak lanjut kerja sama tersebut dilaksanakan, maka akan mempercepat penyelenggaraan IG di daerah tersebut.

Wawancara yang dilakukan tidak hanya mengandung permasalahan penyelenggaraan layanan publik BIG dan permasalahan penyelenggaraan IG dari perspektif SKPD, tetapi adanya potensi-potensi yang dapat diambil. Potensi dalam hal ini adalah perbaikan layanan. Potensi pengembangan sumber daya manusia (SDM) penyelenggara IG di daerah. Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa SKPD memiliki hambatan SDM secara kuantitas dan kualitas. Beberapa SKPD tidak mengetahui adanya diklat IG yang diselenggarakan oleh BIG. Beberapa diantaranya merasa terhambat dengan sistem penyelenggaraan diklat yang berbasis kuota. Sementara sisanya, tidak mengetahui adanya penyelenggaraan diklat IG BIG. Tidak hanya dari lembaga pemerintah, dari perspektif lembaga non-pemerintah seperti konsultan, juga mengalami hambatan teknis dan non teknis terkait SDM. Hambatan teknis yaitu beberapa tenaga surveyor tidak memiliki latar belakang pendidikan pemetaan sehingga perlu dilatih mengenai konsep pemetaan berdasarkan keilmuan. Hambatan non-teknis merupakan dampak dari hambatan teknis, dimana saat konsultan pemetaan dibutuhkan instansi pemerintah sebagai pihak ketiga, akan terhambat secara administratif. Hambatan administratif yang dimaksud adalah SDM teknis pemetaan yang tidak bersertifikat dan tidak memiliki latar belakang pendidikan pemetaan.



#### 4.3 Analisis Hasil Survei *Awareness* Masyarakat

Berdasarkan survei *awareness* masyarakat terhadap IG dan BIG, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil yaitu:

1. **Sebagian besar responden tidak mengetahui BIG.**

Sebesar 67% responden menyatakan tidak mengetahui instansi BIG. Dapat disimpulkan bahwa keberadaan BIG, belum diketahui luas oleh masyarakat.

2. **Seluruh responden yang tidak mengetahui BIG, menggunakan Informasi Geospasial (IG) dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari.**

Seperti dituliskan pada poin nomor 1 (satu) bahwa sebagian besar responden tidak mengetahui instansi BIG. Namun, walaupun masyarakat tidak mengetahui BIG, terdapat fakta bahwa masyarakat menggunakan IG dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari. Jadi dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah mulai familiar menggunakan IG namun belum mengetahui adanya lembaga penyelenggara IG di Indonesia, yaitu BIG.

3. **Sebagian besar responden menyatakan menggunakan Informasi Geospasial (IG) untuk kepentingan navigasi.**

Kesimpulan ketiga yaitu sebagian besar pengguna, memanfaatkan IG untuk keperluan navigasi. Keperluan navigasi yang dimaksud adalah untuk mencari lokasi tertentu dan mengetahui tingkat kemacetan. Diketahui bahwa IG membantu mempercepat pencarian lokasi dan memberikan alternatif rute yang dilalui, selain mendeteksi macet dalam rute perjalanan. Frekuensi penggunaan IG tersebut juga sangat bervariasi dari setiap hari penggunaan, hingga satu kali dalam satu minggu.

4. **Responden baru mengetahui BIG beserta produk dan layanannya saat surveyor memberi penjelasan singkat tentang BIG.**

Sebelum diberikan penjelasan singkat tentang BIG, responden tidak mengetahui apa itu BIG dan layanan apa saja yang diberikan oleh BIG. Namun setelah diberikan penjelasan singkat, sebagian kecil responden sebenarnya mengetahui apa itu BIG. Beberapa pendapat yang

disampaikan mengenai BIG meliputi; (i) lembaga negara yang menyediakan informasi geospasial secara nasional, (ii) BIG merupakan transformasi dari Bakosurtanal, (iii) BIG merupakan regulator di bidang pemetaan nasional, dan (iv) BIG merupakan instansi yang bertanggung jawab memberikan informasi lokasi/peta jalan di Indonesia.

Berdasarkan 4 (empat) poin hasil analisis survei *awareness* masyarakat terhadap IG, dapat disimpulkan beberapa hal. Pertama, masyarakat sudah mulai familiar dengan IG, namun tidak mengetahui adanya instansi pemerintah penyelenggara IG, yaitu BIG. Kedua, yaitu masyarakat semakin familiar dengan IG, namun penggunaannya masih sebatas keperluan navigasi dan pencarian lokasi. Ketiga, masyarakat lebih familiar dengan nama Bakosurtanal dibanding BIG. Terakhir, masyarakat belum mengetahui dengan tepat tugas dan fungsi BIG.

#### **4.4 Analisis Hasil Survei Kepuasan Pengguna**

Survei kepuasan pengguna dilakukan kepada unit teknis di lingkup BIG terhadap layanan internal yang diberikan oleh Sekretariat BIG. Layanan internal yang dimaksud diselenggarakan oleh Biro Perencanaan, Kepegawaian dan Hukum (Biro PKH) serta Biro Umum dan Keuangan (Biro UK). Survei dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada unit teknis dengan jumlah sampel yang proporsional menyesuaikan jumlah pegawai dari masing-masing unit teknis setingkat Eselon II. Kuesioner berisikan 12 butir pertanyaan yang merepresentasikan tingkat kepuasan unit teknis terhadap layanan kesekretariatan Biro PKH dan Biro UK. Perhitungan tingkat kepuasan dilakukan dengan 4 (empat) langkah, yaitu:

1. Tentukan bobot masing-masing pertanyaan (bn) kuesioner kepuasan (total bobot seluruh pertanyaan harus sama dengan 100%)
2. Tentukan bobot masing-masing pertanyaan (bn) kuesioner kepuasan (total bobot seluruh pertanyaan harus sama dengan 100%)
3. Hitung nilai kepuasan untuk setiap pertanyaan dengan rumus: Skala likert (n) x Jumlah responden yang memilih skala tersebut (f). Lakukan

untuk seluruh skala dan seluruh responden. Jumlahkan nilai kepuasan setiap pertanyaan ( $\Sigma(fn)$ ) serta jumlah responden yang memilih ( $\Sigma f$ ).

4. Hitung rata-rata jawaban responden ( $n$ ) untuk setiap pertanyaan dengan rumus :  $(\Sigma(fn)) / (\Sigma f)$
5. Hitung tingkat kepuasan untuk setiap pertanyaan ( $X$ ) dengan rumus :  $(X) = (\sigma n) \times (bn)$

Hasil analisis survei kepuasan terhadap layanan internal Biro PKH dan Biro UK berdasarkan butir kuesioner yang disebar dapat dilihat pada Tabel 7.

**Tabel 7. Nilai Kepuasan, Bobot Pertanyaan dan Tingkat Kepuasan Layanan**

<b>Butir</b>	<b>Nilai Kepuasan (A)</b>	<b>Bobot pertanyaan (B)</b>	<b>Tingkat kepuasan tiap layanan (A X B)</b>
<b>B1</b>	3,369	0,833	0,280
<b>B2</b>	3,28	0,833	0,2733
<b>B3</b>	3,264	0,833	0,272
<b>B4</b>	3,266	0,833	0,307
<b>B5</b>	3,69	0,833	0,284
<b>B6</b>	3,41	0,833	0,28
<b>B7</b>	3,36	0,833	0,30
<b>B8</b>	3,62	0,833	0,28
<b>B9</b>	3,44	0,833	0,20
<b>B10</b>	3,36	0,833	0,28
<b>B11</b>	3,22	0,833	0,26
<b>B12</b>	3,35	0,833	0,27
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b><u>3,38</u></b>

Hasil perhitungan indeks kepuasan atas layanan internal berdasarkan Tabel 7. kemudian dipetakan kedalam interval penilaian berdasarkan Tabel 8.

**Tabel 8. Interpretasi Nilai Kepuasan Internal**

No	Nilai Interval Kepuasan	Interpretasi	Kinerja Unit Layanan
1	< 0,99	E	Sangat tidak puas
2	1,00 – 1,99	D	Tidak puas
3	2,00 – 2,99	C	Cukup puas
4	<b>3,00 – 3,99</b>	<b>B</b>	<b>Puas</b>
5	> 4,00	A	Sangat puas

Berdasarkan hasil pemetaan kedalam Tabel 8, dapat disimpulkan bahwa unit teknis setingkat eselon II di BIG merasa puas terhadap layanan internal yang diberikan oleh Biro PKH dan Biro UK. Namun demikian, masih terdapat aspirasi terhadap layanan internal yang diselenggarakan. Aspirasi yang dimaksud adalah kebutuhan layanan unit teknis yang belum terpenuhi serta saran dan masukan terhadap layanan kesekretariatan. Berikut beberapa kebutuhan layanan kesekretariatan yang belum dapat terpenuhi oleh masing-masing biro.

**1. Pengelolaan SDM (Administrasi, penempatan dan pengembangan).**

Kebutuhan pertama yaitu pengelolaan administrasi SDM adalah prosedur pengajuan fungsional yang perlu diperjelas. Kebutuhan kedua yaitu penempatan, berarti pendistribusian fungsional sesuai bidangnya masing-masing. Kebutuhan terakhir yaitu pengembangan yaitu kesempatan untuk memperoleh pendidikan dan pelatihan hingga konsultasi.

**2. Sosialisasi kebijakan.**

Kebutuhan sosialisasi kebijakan berarti adanya unit yang menyelenggarakan penyebaran informasi terkait kebijakan

maupun Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK) baik dari eksternal BIG maupun internal BIG. Keterlambatan sosialisasi kebijakan dapat menyebabkan kesalahan dalam melakukan pekerjaan. Beberapa kesalahan dapat berujung temuan dalam audit. Sementara sosialisasi internal BIG diperlukan guna harmonisasi standar, karena tiap-tiap unit kerja teknis setingkat Eselon II, memiliki standar masing-masing.

### **3. Website SDM (Kecepatan, ketersediaan dan tampilan).**

Kebutuhan akan website SDM yang belum dapat terpenuhi terbagi menjadi 3 (tiga). Kebutuhan pertama yaitu kecepatan dimana *user* menganggap *website* SDM BIG masih lambat saat diakses. Selain itu, kebutuhan kedua adalah *website* yang *user friendly* sehingga memudahkan *user* dalam berinteraksi. Kebutuhan terakhir yaitu ketersediaan dimana *user* menginginkan *website* SDM dapat diakses setiap saat (24/7), bahkan bila memungkinkan dapat diakses dari *smartphone*.

### **4. Pengelolaan parkir**

Kebutuhan terkait pengelolaan parkir termasuk didalamnya adalah penertiban parkir dan luas area. Penertiban parkir yang dimaksud adalah adanya alokasi parkir untuk tamu maupun pegawai BIG. Sementara itu, area parkir di lingkungan BIG dirasa kurang luas untuk menampung banyaknya kendaraan.

### **5. Sarana dan prasarana gedung**

Kebutuhan akan sarana dan prasarana terkait gedung seperti kondisi ruang kerja. Keluhan terkait kondisi ruang kerja yang panas dikarenakan kurangnya penyejuk udara.

### **6. Pengelolaan saran dan masukan**

Kebutuhan akan sarana untuk menyampaikan saran dan masukan. Diharapkan, unit kerja kesekretariatan memiliki sarana pengaduan yang mudah diakses. Hal tersebut berguna untuk menyampaikan saran maupun masukan yang bersifat membangun.

### **7. Sosialisasi informasi**

Sosialisasi informasi yang dimaksud adalah sosialisasi informasi selain kebijakan seperti pada poin 2 (dua). Sosialisasi informasi termasuk didalamnya adalah informasi layanan internal dari masing-masing biro. Selain itu, sosialisasi berita yang lebih bersifat umum seperti pengenalan pegawai baru maupun berita duka.

#### **4.5 Analisis Hasil Survei Keseluruhan**

Analisis hasil survei keseluruhan meliputi hasil analisis survei kepuasan masyarakat, analisis survei *awareness* masyarakat dan analisis survei kepuasan internal BIG. Hasil analisis pertama yaitu secara keseluruhan, indeks kepuasan masyarakat terhadap produk dan layanan publik BIG sudah baik. Namun terdapat beberapa variabel layanan yang masih dapat dikembangkan, terutama variabel yang mendapat penilaian terendah berdasarkan perhitungan.

Kedua, secara kelembagaan, Badan Informasi Geospasial (BIG) belum dikenal luas. Bagi penerima layanan publik yang merasakan langsung layanan BIG, di beberapa instansi, masih melekat nama Badan Koordinasi Survei dan Pemetaan Nasional (Bakosurtanal). Bagi penerima layanan publik tidak langsung, seperti mahasiswa, tidak mengetahui apa itu BIG.

Ketiga, pengguna belum mengetahui layanan publik BIG secara komprehensif. Baik pengguna yang menerima langsung maupun tidak langsung. Bagi pengguna layanan publik yang berasal dari K/L dan Pemda, beberapa sudah mengetahui bahwa BIG tidak hanya menghasilkan peta rupabumi Indonesia (RBI). Sementara bagi pengguna di luar instansi pemerintah (pengguna layanan publik tidak langsung), hanya mengetahui bahwa BIG menyediakan peta RBI setelah diberi penjelasan apa itu BIG. Sementara untuk layanan publik lain seperti Diklat IG untuk tenaga survei dan pemetaan, tidak diketahui oleh instansi non-pemerintah. Diperkuat dengan hasil survei *awareness* masyarakat terhadap IG bahwa sebanyak 67% responden tidak mengetahui apa itu IG, namun mayoritas responden menggunakan IG untuk keperluan navigasi dan mengetahui BIG setelah diberikan penjelasan singkat.

Keempat, isu percepatan penyelenggaraan IG, terdapat beberapa hal yang dapat diketahui melalui hasil survei. Penyelenggaraan IG terkait tata ruang, dipengaruhi oleh ketersediaan IG Dasar, konsultasi pemetaan tata ruang, tindak lanjut kerja sama hingga ketersediaan SDM. Saat ini BIG masih dianggap kurang optimal terkait penyediaan IGD, salah satunya adalah CSRT, sementara permintaan daerah untuk CSRT sangat tinggi. Konsultasi pemetaan tata ruang yang terhambat jarak dan waktu antara lokasi BIG dengan lokasi SKPD, hingga konsistensi hasil konsultasi oleh tenaga teknis BIG. Tindak lanjut kerja sama penyelenggaraan IG dengan SKPD dimana beberapa SKPD siap menerima pendelegasian dalam bentuk kerja sama dengan BIG, dimana hal tersebut dapat mempercepat penyelenggaraan IG di daerah. Ketersediaan SDM di daerah baik secara kualitas maupun kuantitas. BIG melalui Balai Diklat, dapat melihat hal tersebut sebagai sebuah peluang penyelenggaraan Diklat di daerah. SKPD berpendapat, hingga saat ini Diklat hanya diselenggarakan di pusat, beberapa tidak mengetahui adanya Diklat IG yang diselenggarakan BIG.

## **BAB V**

### **ANALISIS AKAR MASALAH DAN REKOMENDASI PERBAIKAN LAYANAN BIG**

Bab ini akan membahas analisis akar masalah. Analisis akar masalah dilakukan menggunakan diagram tulang ikan (*fishbone diagram*) terhadap variabel dengan nilai terendah. Masing-masing akar masalah akan ditentukan rekomendasi tindak lanjut sehingga tidak akan menjadi permasalahan berulang pada periode selanjutnya.

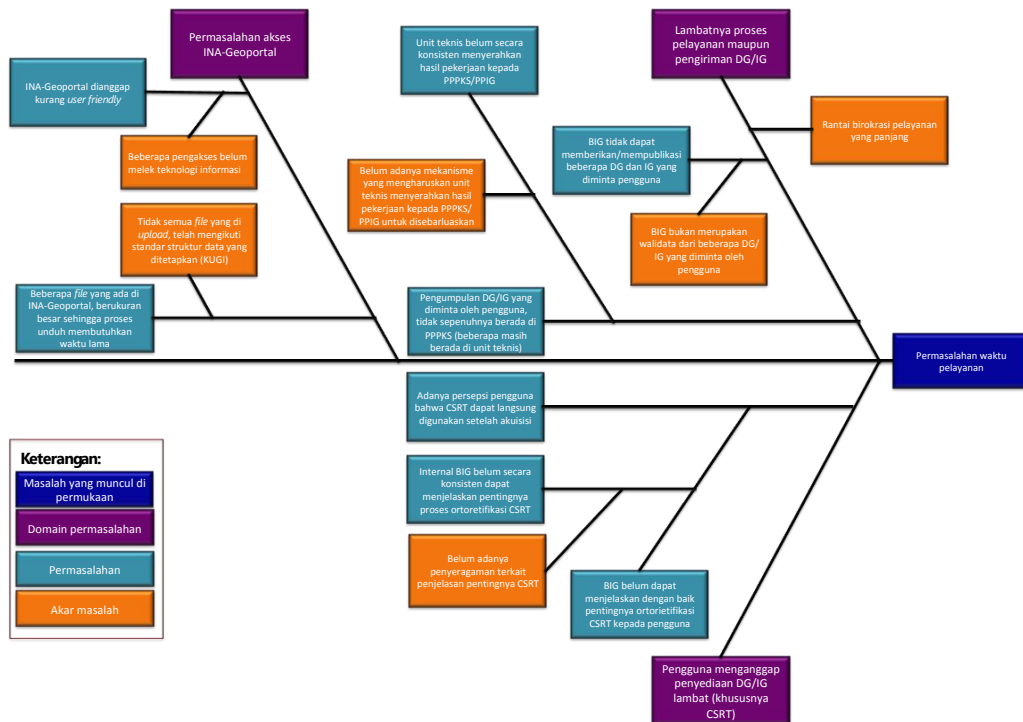
#### **5.1 Analisis Akar Permasalahan**

Analisis akar permasalahan dilakukan terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dengan kriteria nilai NRR tertimbang variabel terendah. Kriteria tersebut juga berbanding lurus dengan variabel yang paling banyak mendapatkan nilai “1” (kategori sangat tidak puas). Berdasarkan hasil analisis, variabel dengan nilai NRR terendah adalah (i) variabel waktu pelayanan, (ii) variabel biaya/tarif, serta (iii) variabel penganganan pengaduan, saran dan masukan. Analisis akar masalah dilakukan melalui *focus group discussion* (FGD) yang melibatkan perwakilan dari masing-masing unit Eselon II BIG.

##### **1. Permasalahan waktu pelayanan.**

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa pengguna layanan publik BIG merasa waktu pelayanan yang diberikan BIG, belum optimal. Berdasarkan permasalahan tersebut, dilakukan analisis akar masalah seperti pada Gambar 13.





Gambar 13. Analisis Akar Masalah Waktu Pelayanan

Berdasarkan Gambar 13, diketahui bahwa domain permasalahan terbagi menjadi 3 (tiga) yaitu lambatnya penyediaan DG/IG khususnya CSRT, lambatnya proses pelayanan dan pengiriman DG/IG, dan akses terhadap INA-Geoportal. Masing-masing domain permasalahan dianalisis melalui FGD untuk mengetahui akar permasalahannya.

Domain permasalahan pertama terkait persepsi pengguna yang menganggap penyediaan DG/IG, lambat, khususnya penyediaan CSRT. Saat ini, persepsi yang berkembang di pengguna layanan adalah CSRT dapat langsung digunakan untuk keperluan tata ruang setelah akuisisi data. Berdasarkan regulasi, menurut Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2012 tentang Penyediaan, Penggunaan, Pengendalian Kualitas, Pengolahan dan Distribusi Data Satelit Penginderaan Jauh Resolusi Tinggi menginstruksikan kepada Kepala Badan Informasi Geospasial untuk membuat citra tegak satelit penginderaan jauh untuk keperluan survei dan pemetaan berdasarkan hasil pengolahan atas data satelit penginderaan jauh resolusi tinggi berupa **koreksi radiometrik dan spektral** yang dilakukan oleh Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN). Berkembangnya persepsi tersebut, salah satunya disebabkan oleh belum optimalnya penjelasan BIG kepada pengguna

terkait pentingnya ortoretifikasi CSRT. Penjelasan yang dimaksud adalah penjelasan yang konsisten tentang pentingnya proses ortoretifikasi terhadap CSRT pasca akuisisi. Akar permasalahan inkonsistensi penjelasan terkait ortoretifikasi disebabkan karena belum adanya penyeragaman terhadap pentingnya CSRT, khususnya arahan dari level pimpinan.

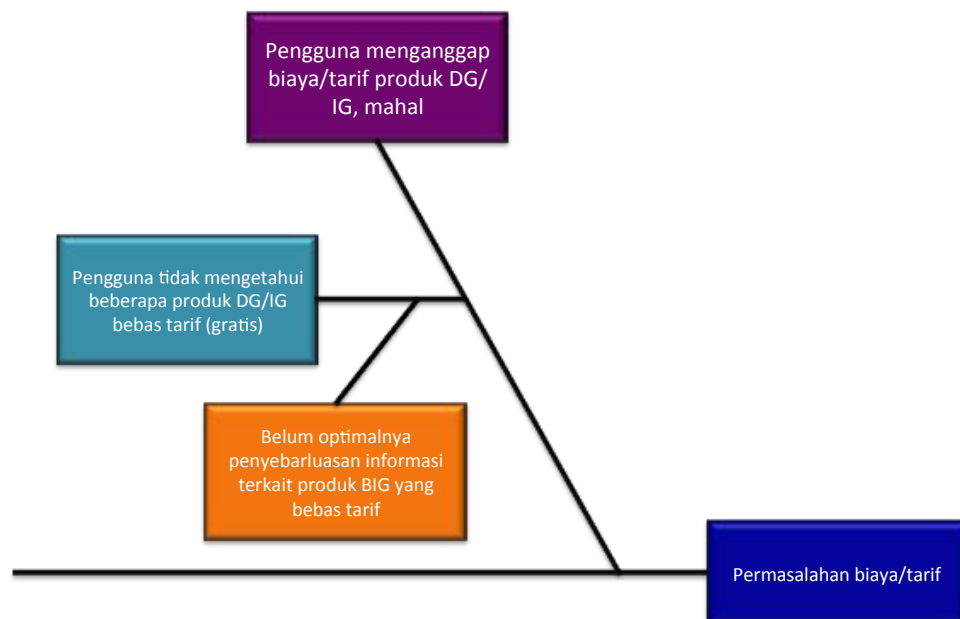
Domain permasalahan kedua yaitu lambatnya proses pelayanan maupun pengiriman DG/IG. Lambatnya proses disebabkan oleh 3 (tiga) hal. Pertama, BIG tidak dapat memberikan/mempublikasi beberapa DG/IG yang dibutuhkan dan/atau diminta pengguna. Kedua, tidak semua DG/IG yang dibutuhkan dan/atau diminta oleh pengguna layanan berada di PPPKS. Ketiga, beberapa DG/IG yang dibutuhkan dan/diminta pengguna masih tersebar di beberapa unit teknis. Ketiga, rantai birokrasi permintaan layanan yang panjang. Terkait permintaan DG/IG yang tidak dapat diberikan/dipublikasi oleh BIG menyangkut status walidata. Diketahui bahwa akar permasalahannya adalah DG/IG yang dibutuhkan dan/atau diminta oleh pengguna, bukan DG/IG yang dimiliki oleh BIG. Dengan kata lain BIG bukan merupakan walidata dari DG/IG yang dibutuhkan dan/atau diminta pengguna. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Kebijakan Satu Peta Pada Tingkat Ketelitian Peta Skala 1:50.000, salah satu tugas dari walidata adalah mengelola dan memberikan akses berbagi data IGT melalui Jaringan IGN. Kedua, yaitu beberapa DG/IG yang dibutuhkan dan/diminta pengguna masih tersebar di beberapa unit teknis. Hal tersebut didorong oleh unit teknis yang belum konsisten menyerahkan hasil pekerjaan kepada PPPKS/PPIG untuk dipublikasi dan diberikan kepada pengguna. Akar permasalahan yang berhasil teridentifikasi adalah hingga saat ini belum ada mekanisme yang mengharuskan unit teknis menyerahkan hasil pekerjaan kepada PPPKS/PPIG untuk disebarluaskan. Ketiga, rantai birokrasi permintaan layanan yang panjang. Lebih dominan kepada permintaan mahasiswa terhadap DG/IG untuk keperluan penulisan karya ilmiah. Permohonan DG/IG mahasiswa kepada BIG,

harus ditandatangani oleh Rektor kepada Kepala BIG. Permohonan yang masuk kepada Kepala BIG kemudian diteruskan kepada Sekretariat Utama BIG. Selanjutnya, Sekretariat Utama BIG meneruskan permohonan kepada PPPKS untuk di cek ketersediaan permintaan tersebut. Jika permintaan tidak tersedia, maka PPPKS akan mengirimkan nota dinas kepada unit teknis yang pada waktu tertentu, dengan pekerjaan yang padat, unit teknis terlambat memberikan respon. Sehingga, untuk memberikan jawaban kepada pemohon, cukup memakan waktu.

Domain permasalahan ketiga yaitu permasalahan akses INA-Geoportal. Domain permasalahan tersebut didorong oleh 2 (dua) hal. Pertama, pengguna (*user*) menganggap INA-Geoportal kurang *user friendly*. Kedua, beberapa *file* yang ada di INA-Geoportal berukuran besar sehingga proses unduh membutuhkan waktu lama.

## 2. Permasalahan biaya/tarif.

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa pengguna layanan publik BIG merasa biaya/tarif yang dikenakan untuk memperoleh produk BIG, masih terlalu tinggi, khususnya bagi mahasiswa. Berdasarkan permasalahan tersebut, dilakukan analisis akar masalah seperti pada Gambar 14.

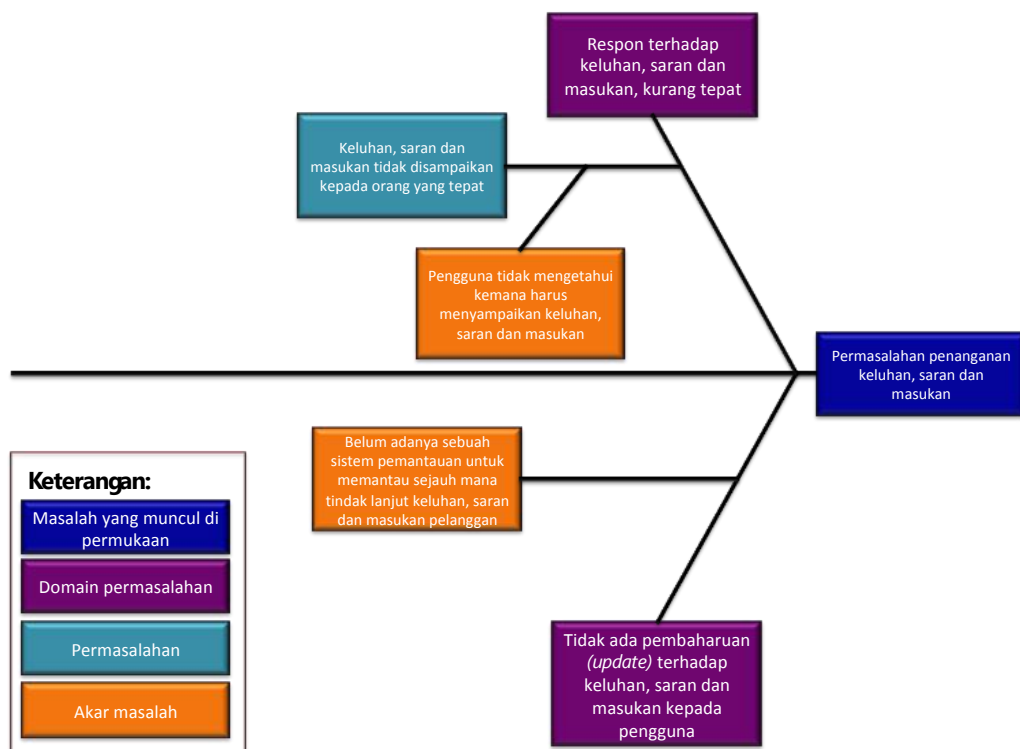


Gambar 14. Analisis Akar Masalah Biaya/Tarif

Berdasarkan Gambar 14, diketahui bahwa domain permasalahan terkait biaya/tarif yaitu adanya persepsi pengguna yang menyatakan bahwa biaya yang dibutuhkan untuk memperoleh DG/IG dari BIG, relatif mahal. Hal tersebut merujuk pada hasil survei kepada pengguna DG/IG yang berasal dari mahasiswa. Fungsi DG/IG untuk mahasiswa adalah penyusunan karya ilmiah atau skripsi. Berdasarkan hasil FGD, diketahui bahwa beberapa DG/IG yang dihasilkan BIG, tidak berbayar (gratis). Namun, hal tersebut tidak tersampaikan kepada pengguna, dalam hal ini mahasiswa. Hal tersebut didorong oleh belum optimalnya penyebaran informasi terkait beberapa produk BIG yang sudah bebas tarif.

### 3. Permasalahan penanganan keluhan, saran dan masukan

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa pengguna layanan publik BIG merasa keluhan, saran dan masukan terkait layanan publik belum berjalan dengan optimal. Berdasarkan permasalahan tersebut, dilakukan analisis akar masalah seperti pada Gambar 15.



Gambar 15. Analisis Akar Masalah Penanganan Keluhan, Saran dan Masukan

Berdasarkan Gambar 15, diketahui bahwa domain permasalahan terbagi menjadi 2 (dua) yaitu respon terhadap keluhan, saran dan masukan kurang tepat, serta tidak ada pembaharuan (*update*) terhadap keluhan, saran dan masukan kepada pengguna. Masing-masing domain permasalahan dianalisis melalui FGD untuk mengetahui akar permasalahannya. Domain permasalahan pertama yaitu respon yang kurang tepat terhadap keluhan, saran dan masukan pengguna disebabkan oleh keluhan, saran dan masukan disampaikan tidak kepada orang yang tepat. Kesalahan penyampaian dikarenakan pengguna tidak mengetahui kemana dan/atau siapa yang bertanggung jawab menangani keluhan, saran dan masukan. Hal tersebut mendorong terhambatnya respon dan pemberian respon yang keliru. Domain permasalahan kedua yaitu tidak ada pembaharuan (*update*) terkait keluhan, saran dan masukan kepada pengguna. Hal tersebut disebabkan oleh belum adanya sebuah sistem pemantauan untuk mengetahui sejauh mana tindak lanjut terhadap keluhan, saran dan masukan pengguna.

Hasil rangkuman dari variabel masalah, permasalahan dari masing-masing variabel serta akar masalah yang berhasil teridentifikasi dapat dilihat pada Tabel 9.

**Tabel 9. Variabel, Permasalahan dan Akar Masalah**

No.	Variabel	Permasalahan	Akar Masalah
1	Waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyediaan DG/IG lambat (khususnya CSRT)</li> <li>2. Lamanya proses pelayanan dan pengiriman</li> <li>3. Keandalan akses INA-Geoportal</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Belum adanya penyeragaman terkait penjelasan pentingnya ortoretifikasi CSRT</li> <li>2. Rantai birokrasi pelayanan yang panjang</li> <li>3. BIG bukan merupakan walidata dari beberapa DG/IG yang diminta oleh pengguna</li> </ol>

			<p>4. Belum adanya mekanisme yang mengharuskan unit teknis menyerahkan hasil pekerjaan kepada PPPKS/PPIG untuk disebarluaskan</p> <p>5. Beberapa pengakses INA-Geoportal belum melek teknologi informasi</p> <p>6. Tidak semua <i>file</i> yang di <i>upload</i>, telah mengikuti standar struktur data yang ditetapkan (KUGI)</p>
<b>2</b>	Biaya/tarif	<p>4. Mahalnya tarif pembelian untuk masyarakat maupun mahasiswa</p>	<p>7. Belum optimalnya penyebaran informasi terkait produk BIG yang bebas tarif</p>
<b>3</b>	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>5. Respon BIG dalam menanggapi keluhan, kurang tepat</p> <p>6. Tidak ada pembaharuan (<i>update</i>) terkait tindak lanjut pengaduan/ saran/ masukan</p>	<p>8. Pengguna tidak mengetahui kemana harus menyampaikan keluhan, saran dan masukan</p> <p>9. Belum adanya sebuah sistem pemantauan untuk memantau sejauh mana tindak lanjut keluhan, saran dan masukan pelanggan</p>

Berdasarkan Tabel 9, terdapat 6 (enam) permasalahan dan 9 (sembilan) akar masalah. Masing-masing akar masalah kemudian akan ditentukan rekomendasi tindak lanjut. Diharapkan, akar masalah tersebut tidak akan terjadi berulang pada periode selanjutnya.

## 5.2 Rekomendasi Perbaikan Layanan

Berdasarkan 9 (sembilan) akar masalah terkait layanan publik BIG yang teridentifikasi, masing-masing akan ditentukan rekomendasi tindak lanjut perbaikan layanan. Rekomendasi tindak lanjut dapat dilihat pada Tabel 10.

**Tabel 10. Rekomendasi Tindak Lanjut**

No.	Akar Masalah	Rekomendasi tindak lanjut	Penanggung jawab
1	Belum adanya penyeragaman terkait penjelasan pentingnya CSRT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyeragaman pemahaman Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2012 tentang Penyediaan, Penggunaan, Pengendalian Kualitas, Pengolahan dan Distribusi Data Satelit Penginderaan Jauh Resolusi Tinggi kepada internal BIG, untuk penyeragaman pemahaman terkait pentingnya ortoretifikasi CSRT</li> <li>2. Melakukan sosialisasi Inspres Nomor 6 Tahun 2012</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seluruh unit teknis</li> <li>2. PPPKS</li> </ol>

2	Rantai birokrasi pelayanan yang panjang	Melakukan <i>business process business process improvement (BPI)</i> layanan publik BIG	PPPKS
3	BIG bukan merupakan walidata dari beberapa DG/IG yang diminta oleh pengguna	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meneruskan permintaan pengguna kepada walidata DG/IG</li> <li>2. Menunggu pengesahan peraturan Perundang-Undangan terkait kebijakan satu data</li> </ol>	PPPKS
4	Belum adanya mekanisme yang mengharuskan unit teknis menyerahkan hasil pekerjaan kepada PPPKS/PPIG untuk disebarluaskan	Menentukan sistem pelayanan terpadu yang akan diadopsi dalam pemberian layanan publik BIG	PPPKS
5	Beberapa pengakses belum melek teknologi informasi	Memberikan panduan teknis penggunaan INA-Geoportal ( <i>manual book</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PPIG</li> <li>2. PPPKS</li> </ol>
6	Tidak semua <i>file</i> yang di <i>upload</i> , telah mengikuti standar struktur data yang ditetapkan (KUGI)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan kontrol kualitas terhadap DG/IG yang diberikan unit teknis kepada PPIG</li> <li>2. Memberikan koreksi terhadap <i>file</i> yang tidak sesuai dengan standar struktur data yang ditetapkan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PPIG</li> <li>2. Seluruh unit teknis</li> </ol>



7	Belum optimalnya penyebarluasan informasi terkait produk BIG yang bebas tarif	Melakukan <i>branding</i> terhadap produk dan layanan BIG termasuk kelembagaan BIG kepada masyarakat umum, khususnya mahasiswa.	1. PPPKS 2. Seluruh unit teknis
8	Pengguna tidak mengetahui kemana harus menyampaikan keluhan, saran dan masukan	Merancang dan mensosialisasikan sarana dan prasarana baik konvensional maupun digital, untuk mempermudah penyampaian keluhan, saran dan masukan pengguna	PPPKS
9	Belum adanya sebuah sistem pemantauan untuk memantau sejauh mana tindak lanjut keluhan, saran dan masukan pelanggan	Pembuatan sistem pemantauan tindak lanjut keluhan, saran dan masukan. Dapat mengadopsi konsep yang telah diimplementasikan di unit kerja lain, seperti PPIG dan Inspektorat	PPPKS

Berdasarkan Tabel 10, terdapat sepuluh rekomendasi tindak lanjut akar permasalahan. Pelaksanaan rekomendasi tindak lanjut akan mendorong perbaikan layanan publik BIG. Keberhasilan tindak lanjut tidak hanya menjadi tanggung jawab pelaksana layanan publik, dalam hal ini PPPKS. Namun menjadi tanggung jawab segenap unit kerja di lingkup BIG. Pelaksanaan rekomendasi tindak lanjut dilakukan tanpa mengurangi atensi terhadap perbaikan variabel lain sehingga tidak ada permasalahan baru dan berulang terkait pemberian layanan publik BIG.

## **BAB VI PENUTUP**

Survei kepuasan masyarakat diselenggarakan Badan Informasi Geospasial (BIG) secara berkesinambungan dan periodik. Sebagai bagian dari proses penyelenggaraan layanan publik, evaluasi dalam bentuk survei kepuasan dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas layanan dan ukuran kinerja unit penyelenggara layanan. Masukan peningkatan kualitas berasal dari kritikan membangun yang disampaikan oleh pengguna secara verbal. Ukuran kinerja unit penyelenggara layanan berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BIG.

Survei kepuasan masyarakat juga merupakan bentuk komitmen BIG terkait pelaksanaan Undang-Undang keterbukaan publik dan penyelenggaraan *road map* Reformasi Birokrasi BIG 2015-2019. Survei diselenggarakan secara sistematis dengan mengkombinasikan antara regulasi yang berlaku dengan konsep keilmuan yang tepat untuk diadaptasi. Hasil survei diharapkan representatif terhadap kondisi yang terjadi di lapangan. Sehingga, hasil analisis dari survei berupa rekomendasi tindak lanjut perbaikan layanan dapat diimplementasikan di periode selanjutnya.

Keberhasilan implementasi perbaikan layanan kedepan sangat ditentukan oleh 2 (dua) hal. Pertama, komitmen pimpinan dan segenap unit kerja lingkup BIG. Komitmen pimpinan dalam bentuk arahan strategis maupun kebijakan akan menentukan arah perbaikan penyelenggaraan layanan publik. Sementara komitmen unit kerja penyelenggara layanan publik adalah mengimplementasikan arahan pimpinan dalam rangka perbaikan standar pelayanan menuju layanan prima. Kedua, budaya melayani dari setiap unsur yang ada di lingkungan BIG.