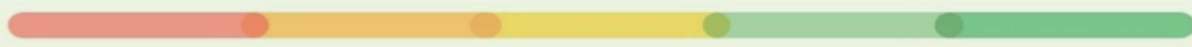


LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN INFORMASI GEOSPASIAL



- +

- +



BADAN INFORMASI
GEOSPASIAL

Departemen Statistika

Badan Informasi Geospasial

FMIPA-IPB University

Jl. Raya Jakarta - Bogor KM. 46
Cibinong 16911, INDONESIA

DAFTAR ISI

I. PENDAHULUAN	4
1.1 Dasar Hukum	4
1.2 Latar Belakang	5
1.3 Tujuan Pelaksanaan Kegiatan	6
II. METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
2.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik	7
2.2 Metodologi Penarikan Contoh	7
III. DATA	9
IV. METODOLOGI ANALISIS DATA	10
4.1 Analisis Deskriptif	10
4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	10
4.2.1 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Cara Perolehan Produk/Layanan BIG	11
4.2.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Perpusat di BIG	11
4.2.3 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat bagi BIG	12
4.3 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)- Consumer Satisfaction Index (CSI)	12
4.3.1 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	12
4.3.2 Consumer Satisfaction Index (CSI)	13
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	15
5.1 Deskripsi Responden	15
5.2 Deskripsi Tingkat Kepuasan Responden	17
5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	20
5.3.1 Nilai IKM Berdasarkan Cara Perolehan Produk/Layanan BIG	21
5.3.2 Nilai IKM Perpusat di Badan Informasi Geospasial	25
5.3.3 Nilai IKM Badan Informasi Geospasial (BIG)	41
5.3.4 Nilai IKM dibandingkan dengan tahun 2018	42
VI. IMPLIKASI MANAJERIAL	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram kartesius metode IPA	12
Gambar 2 Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin	15
Gambar 3 Sebaran responden berdasarkan kelompok pengguna	15
Gambar 4 Sebaran responden berdasarkan pendidikan terakhir	16
Gambar 5 (a) Sebaran responden berdasarkan jenis pekerjaan (b) Sebaran responden pada pekerja formal	17
Gambar 6 Sebaran responden berdasarkan tingkat kepuasannya.....	18
Gambar 7 Profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	18
Gambar 8 Profil responden berdasarkan kelompok pengguna	19
Gambar 9 Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir	19
Gambar 10 Profil responden berdasarkan jenis pekerjaan	20
Gambar 11 Jumlah responden berdasarkan cara perolehan produk/layanan BIG	21
Gambar 12 Nilai IKM berdasarkan cara perolehan produk/layanan BIG.....	22
Gambar 13 Diagram IPA layanan yang diperoleh dengan cara datang langsung	23
Gambar 14 Diagram IPA layanan yang diperoleh melalui email	24
Gambar 15 Diagram IPA layanan yang diperoleh melalui telepon/ WA/ SMS.....	25
Gambar 16 Sebaran jumlah produk/layanan berdasarkan pusat di BIG	26
Gambar 17 Sebaran nilai IKM berdasarkan pusat di BIG	27
Gambar 18 Diagram IPA Pusat Jaringan Kontrol Geodesi dan Geodinamika (PJKGG)	28
Gambar 19 Diagram IPA Pusat Pemetaan Rupabumi dan Toponim (PPRT)	29
Gambar 20 Diagram IPA Pusat Pemetaan Kelautan dan Lingkungan Pantai (PPKLP)	30
Gambar 21 Diagram IPA Pusat Pemetaan Batas Wilayah (PPBW)	31
Gambar 22 Diagram IPA Pusat Pemetaan dan Integrasi Tematik (PPIT)	33
Gambar 23 Diagram IPA Pusat Pemetaan Tata Ruang dan Atlas (PPTRA)	34
Gambar 24 Diagram IPA Pusat Pengelolaan dan Penyebaran Informasi Geospasial (PPPIG)	35
Gambar 25 Diagram IPA Pusat Standarisasi dan Kelembagaan Informasi Geospasial (PSKIG).....	36
Gambar 26 Diagram IPA Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial.....	38
Gambar 27 Diagram IPA Balai Pendidikan dan Pelatihan Geospasial.....	39
Gambar 28 Diagram IPA Pusat Penelitian Promosi dan Kerjasama (PPKS)	40
Gambar 29 Diagram IPA produk dan layanan BIG	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai persepsi, interval SKM, konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.....	10
Tabel 2 Rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI	14
Tabel 3 Perbandingan jumlah responden pengguna produk/layanan dan nilai IKM tahun 2018 dengan 2019	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2019.....	50
Lampiran 2 Tabel Kreji dan Morgan	53

I. PENDAHULUAN

1.1 Dasar Hukum

Dasar pelaksanaan dari kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2011 tentang Informasi Geospasial
2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Informasi Geospasial
5. Peraturan Presiden Nomor 94 Tahun 2011 tentang Badan Informasi Geospasial
6. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004
8. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Pengguna Layanan.
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Pengguna terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
11. Peraturan Kepala BIG Nomor 3 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja BIG
12. Perjanjian Kinerja Kepala Badan Informasi Geospasial Tahun 2019.

1.2 Latar Belakang

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

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan unit penyelenggara pelayanan,
- b. Mengukur kinerja penyelenggara secara periodik,
- c. Bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan,
- d. Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik,
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan.

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

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

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

- a. Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya,
- b. Kemudahan prosedur pelayanan di Badan Informasi Geospasial,
- c. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan,

- d. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan,
- e. Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan,
- f. Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan,
- g. Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan,
- h. Kualitas sarana dan prasaran penunjang pelayanan, dan
- i. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Metode analisis yang akan digunakan dalam kegiatan ini adalah IPA-CSI (*Importance Kinerja Analysis - Customer Satisfaction Index*). Selanjutnya hasil kajian analisis kepuasan pengguna produk dan layanan BIG ini dapat digunakan sebagai salah satu alat untuk mengukur kinerja BIG sebagai pelaksana urusan pemerintah di bidang informasi geospasial.

1.3 Tujuan Pelaksanaan Kegiatan

Maksud pelaksanaan kegiatan ini adalah menyusun dokumen Kajian Analisis Kepuasan Pengguna Produk dan Layanan IG untuk mendukung sasaran strategis BIG dalam meningkatkan kepuasan pengguna produk dan layanan IG. Tujuan kegiatan ini adalah :

- a. Menghitung indeks Kepuasan Pengguna Produk dan Layanan IG,
- b. Menghitung indeks Kepuasan Pengguna Produk dan Layanan yang dihasilkan oleh pusat-pusat di bawah BIG,
- c. Membuat kajian analisis kepuasan pengguna produk dan layanan BIG,
- d. Menyajikan implikasi manajerial dari hasil analisis pengguna produk dan layanan BIG.

II. METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat yang memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 sendiri adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara yang dimaksud adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Selain itu, dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 juga disebutkan bahwa SKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, masyarakat pada survei ini merupakan masyarakat yang telah menggunakan produk/layanan dari penyelenggara pelayanan publik yang dalam hal ini adalah Badan Informasi Geospasial (BIG).

2.2 Metodologi Penarikan Contoh

Metode penarikan contoh yang digunakan adalah *participatory sampling*. *Participatory sampling* adalah tehnik pengambilan *sample* berdasarkan kerelaan untuk berpartisipasi dalam penelitian. *Sample* dari survei ini adalah orang yang telah memperoleh produk/layanan BIG, baik yang cara memperolehnya dengan datang langsung ke BIG, melalui email maupun melalui telepon/ WA/ SMS. Selain itu *sample* juga diperoleh dari survei di beberapa kota besar di Indonesia yaitu Kendari, Padang, Palangkaraya, Yogyakarta, dan Palembang. Periode pengambilan data adalah bulan Juli sampai dengan September 2019. Tehnik pengambilan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden

kemudian responden mengisinya. Guna mengurangi kesalahan saat pengisian kuesioner, kuesioner yang telah diisi oleh responden akan diperiksa oleh enumerator. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini disajikan pada Lampiran 1.

Penentuan jumlah *sample* dilakukan menggunakan formula Slovin:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}, \text{ dimana:}$$

n = Jumlah Sampel,

N = Jumlah Populasi Masyarakat Indonesia,

e = *Margin of Error*.

Dengan menggunakan N = 237.556.363 (Sensus Penduduk 2010), maka diperoleh n = 385 responden (dibulatkan menjadi 400). Hal ini sesuai dengan tabel Kreji dan Morgan yang disajikan pada Lampiran 2, dimana jumlah *sample* terbanyak adalah 384 responden dengan jumlah populasi pengguna produk dan layanan sebanyak satu juta.

III. DATA

Total seluruh kuesioner yang diperoleh dari hasil survei IKM 2019 adalah sebanyak 490 kuesioner. Dari 490 kuesioner tersebut terdapat 8 kuesioner yang tidak digunakan karena responden hanya mengisi bagian data diri responden saja. Oleh karena itu jumlah kuesioner valid yang diperoleh dari survei IKM 2019 adalah sebanyak 482 kuesioner.

Pada kuesioner terdapat jawaban yang kurang lengkap. Kelengkapan data menjadi suatu hal yang penting di dalam analisis. Pada data yang belum lengkap dilakukan pendugaan data hilang (*missing values*). Pendugaan data hilang pada kuesioner bagian kepuasan dan kepentingan dilakukan menggunakan nilai modus jawaban dari seluruh responden. Namun demikian untuk kepuasan dan kepentingan dari pernyataan “Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan” dan “Penanganan pengaduan pengguna layanan” hanya akan dilakukan pendugaan data kosong jika salah satu nilai kepuasan atau kepentingan dari pernyataan tersebut diisi oleh responden. Hal tersebut dikarenakan untuk pernyataan tarif sekarang sudah berlaku tarif Rp 0, sedangkan penanganan pengaduan hanya dapat diisi oleh responden yang pernah melakukan pengaduan. Responden yang tidak mengisi semua isian yang terkait dengan tingkat kepuasan dan kepentingan diduga menggunakan modus dari seluruh responden.

IV. METODOLOGI ANALISIS DATA

4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden yang terjaring dan bagaimana tingkat kepuasannya. Hal ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Badan Informasi Geospasial (BIG).

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai IKM dihitung menggunakan formula CSI. Skala yang digunakan dalam perhitungan ini adalah satu sampai dengan empat. Hal ini sesuai dengan skala yang digunakan pada kuesioner. Pada paparan yang disampaikan oleh Kepala Sub Bidang Pemantauan dan Evaluasi Kebijakan Pelayanan Publik Wilayah III-2 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, pada tanggal 18 Maret 2019 di Bogor, nilai IKM juga memiliki interval dari satu sampai dengan empat yang selanjutnya nilai-nilai tersebut dibuat nilai interval untuk memperoleh mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, sesuai yang tertera pada Tabel 1. Nilai IKM yang telah diperoleh selanjutnya juga akan dibandingkan dengan nilai IKM yang diperoleh pada tahun 2018. Nilai IKM tahun 2018 memiliki skala satu sampai dengan lima. Nilai ini akan dikonversi menjadi nilai yang berskala satu sampai dengan empat. Formula yang digunakan adalah:

$$IKM_{skala\ 4} = \frac{IKM_{skala\ 5}}{5} \times 4 .$$

Tabel 1 Nilai persepsi, interval SKM, konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai persepsi	Nilai internal (NI)	Nilai interval konversi (NIK)	Mutu pelayanan (x)	Kinerja unit pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

4.2.1 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Cara Perolehan Produk/Layanan BIG

Cara perolehan produk/layanan BIG yang diukur pada kegiatan ini terdiri atas tiga cara yaitu:

- a. Datang langsung,
- b. Email,
- c. Telepon/ WA/ SMS.

Perhitungan nilai IKM dilakukan pada masing-masing cara dan menggunakan formula CSI.

4.2.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Perpusat di BIG

Nilai IKM yang diperoleh oleh BIG banyak bergantung pada pusat-pusat yang berhubungan langsung dengan masyarakat pengguna produk dan layanan Informasi Geospasial (IG). Oleh karena itu perhitungan IKM tidak hanya dilakukan untuk BIG saja, akan tetapi juga dilakukan juga terhadap pusat-pusat yang ada di BIG. Pusat-pusat yang diukur nilai IKM nya adalah pusat-pusat yang berhubungan langsung dengan masyarakat pengguna produk dan layanan IG. Pusat-pusat tersebut adalah:

1. Pusat Jaringan Kontrol Geodesi dan Geodinamika (PJKGG),
2. Pusat Pemetaan Rupabumi dan Toponim (PPRT),
3. Pusat Pemetaan Kelautan dan Lingkungan Pantai (PPKLP),
4. Pusat Pemetaan Batas Wilayah (PPBW),
5. Pusat Pemetaan dan Integrasi Tematik (PPIT),
6. Pusat Pemetaan Tata Ruang dan Atlas (PPTRA),
7. Pusat Pengelolaan dan Penyebaran Informasi Geospasial (PPPIG),
8. Pusat Standarisasi dan Kelembagaan Informasi Geospasial (PSKIG),
9. Pusat Penelitian Promosi dan Kerjasama (PPPKS).

Selain itu dilakukan juga pengukuran nilai IKM pada unit Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial (PTIG) dan Balai Pendidikan dan Pelatihan Data yang keduanya berada dibawah unit Pusat Penelitian Promosi dan Kerjasama (PPKS). Nilai IKM perpusat di BIG dihitung menggunakan formula CSI hanya yang menggunakan produk/layanan pada pusat tersebut.

4.2.3 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat bagi BIG

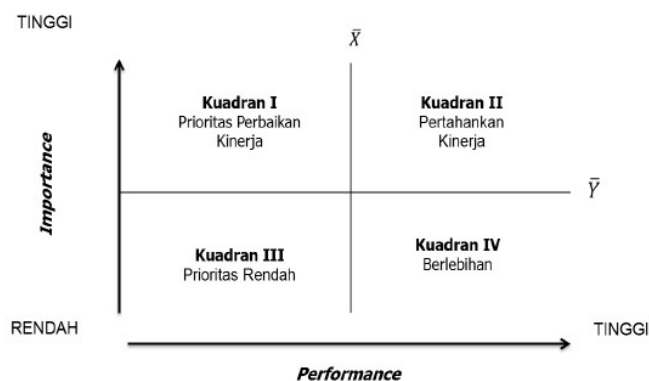
Perhitungan nilai indeks kepuasan bagi BIG yang dimaksud mencakup nilai indeks kepuasan pengguna produk dan layanan BIG. Nilai ini diperoleh dengan menggunakan formula *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hal ini dikarenakan baik produk maupun layanan memiliki atribut-atribut dalam pengukurannya. Cara perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) disajikan pada poin 4.3.

4.3 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)- Consumer Satisfaction Index (CSI)

4.3.1 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu analisis yang digunakan untuk perencanaan strategis peningkatan layanan yang dilakukan. Metode IPA mengukur hubungan antara apa yang diharapkan oleh pengguna dengan apa yang dirasakan oleh pengguna saat ini terhadap produk/jasa. Metode IPA diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James (1977). Nama lain dari metode IPA adalah *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Lutu & Everett, 2000). Metode ini banyak dipakai karena kemudahannya dalam implementasi dan analisis.

IPA ditampilkan melalui diagram *kartesius* yang merupakan plot titik antara nilai rata-rata tingkat kepentingan sebagai sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan untuk semua responden untuk masing-masing atribut sebagai sumbu X. Diagram kartesius terbagi menjadi keempat kuadran dengan pembatasnya adalah rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan dari semua atribut (\bar{Y}) dan rata-rata dari rata-rata tingkat kepuasan dari semua atribut (\bar{X}). Diagram kartesius metode IPA dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Diagram kartesius metode IPA

Interpretasi metode IPA yaitu :

- a. Kuadran pertama, merupakan atribut-atribut pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan.
- b. Kuadran kedua, merupakan atribut-atribut pelayanan yang sudah bagus karena atribut tersebut penting dan tingkat kepuasan pengguna cukup tinggi.
- c. Kuadran ketiga, merupakan atribut-atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ketiga ini.
- d. Kuadran keempat merupakan atribut-atribut yang *kinerja*-nya sudah cukup bagus namun tingkat kepentingan yang dirasakan oleh pengguna relatif kecil.

4.3.2 Consumer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Rangkuti (2002), analisis CSI merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diamati. Secara umum kepuasan atau ketidakpuasan pengguna merupakan hasil dari adanya perbedaan antara harapan pengguna dengan kinerja yang dirasakan oleh pengguna tersebut (Rangkuti 2002). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka fasilitas yang diharapkan dapat dikatakan memuaskan sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka fasilitas dapat dikatakan tidak memuaskan. Menurut Stafford (2004) dalam Sinaga (2016), metode pengukuran CSI ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Menghitung *Importance Weighting Faktor (WF)*, yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka persentase dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji, sehingga diperoleh WF sebesar 100%.
- b. Menghitung *Weighted Score (WS)*, yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan *Importance Weighting Faktor* masing-masing atribut.
- c. Menghitung *Weighted Total (WT)*, yaitu dengan menjumlahkan *Weighted Score* dari semua atribut kualitas jasa.
- d. Menghitung *Satisfaction Index*, yaitu *Weighted Total* dibagi dengan skala maksimal yang digunakan (penelitian ini menggunakan skala maksimal 4) kemudian dikali 100%.

Skala maksimal yang digunakan dalam penelitian ini adalah 4 sehingga rentang penilaian per jenjang tingkat kepuasan adalah 25%. Kriteria penilaian tingkat kepuasan responden terdapat pada Tabel 3.

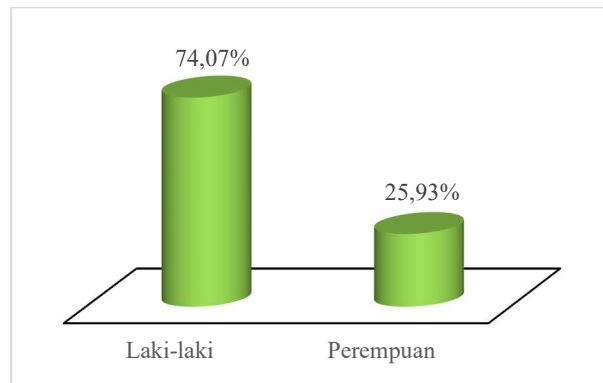
Tabel 2 Rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI

Rentang CSI	Kategori
$0 \leq \text{CSI} \leq 25\%$	Tidak Puas
$25\% < \text{CSI} \leq 50\%$	Kurang Puas
$50\% < \text{CSI} \leq 75\%$	Puas
$75\% < \text{CSI} \leq 100\%$	Sangat Puas

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

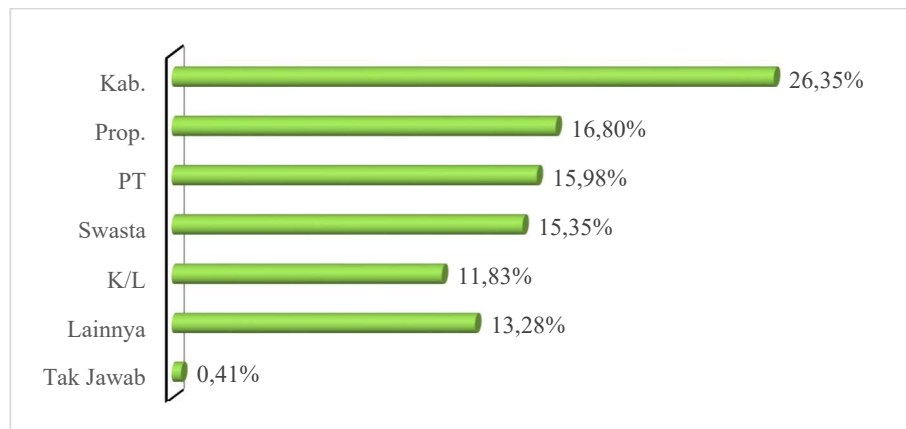
5.1 Deskripsi Responden

Total responden yang dianalisis adalah sebanyak 482 responden. Pada survei ini responden didominasi oleh responden laki-laki. Responden terdiri dari 74.07% responden laki-laki dan 25.93% responden perempuan. Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin pada masing-masing kota ditunjukkan pada Gambar 2 .



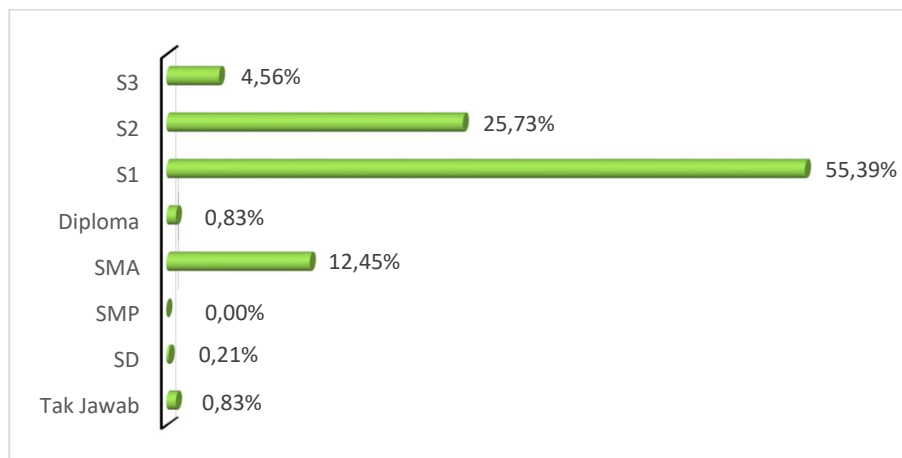
Gambar 2 Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin

Sebaran responden berdasarkan kelompok pengguna disajikan pada Gambar 3. Responden paling banyak berasal dari pemerintah kabupaten/kota yaitu sebanyak 26.35%. Sebanyak 15.98% responden berasal dari perguruan tinggi, 15,35% dari swasta, 11.83% dari kementerian dan lembaga lain, serta 13.28% berasal dari lainnya. Kategori lainnya disini meliputi perorangan, BUMN, Sekolah Menengah Atas (SMA), dan himpunan pecinta alam. Selain itu juga terdapat responden yang tidak menjawab yaitu sebanyak 0.41%.



Gambar 3 Sebaran responden berdasarkan kelompok pengguna

Informasi mengenai sebaran responden berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada Gambar 4. Informasi yang diperoleh dari Gambar 4 adalah mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir sarjana, yaitu sebanyak 55.39%. Sebanyak 25.73% responden bergelar master dan 4.56% responden bergelar doktor. Selain itu terdapat 12.45% responden memiliki pendidikan terakhir sekolah menengah atas (SMA), 0.83% responden berpendidikan terakhir diploma, dan 0.21% responden memiliki pendidikan terakhir sekolah dasar (SD). Tidak ada responden yang pendidikan terakhirnya sekolah menengah pertama (SMP). Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan tinggi.



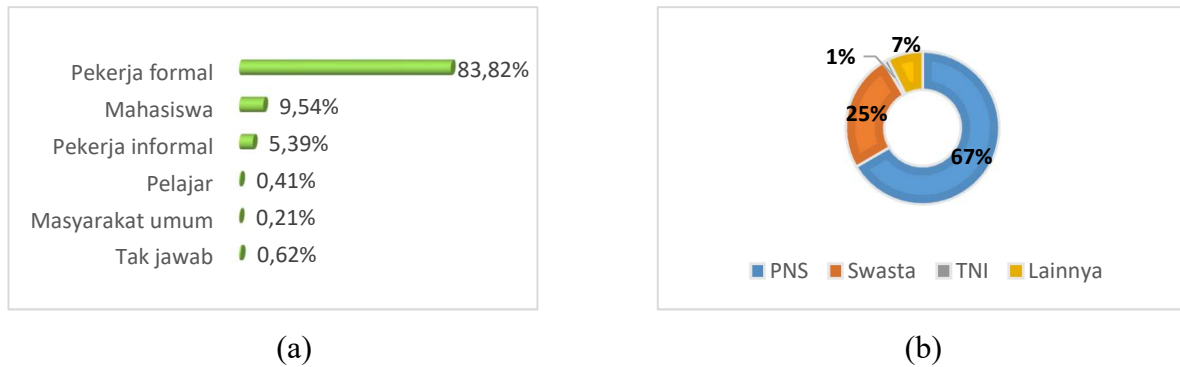
Gambar 4 Sebaran responden berdasarkan pendidikan terakhir

Berdasarkan jenis pekerjaannya responden terbagi menjadi lima kelompok yaitu:

- Pekerja formal: PNS, TNI, POLRI, Karyawan Swasta, Dosen, Guru, Dokter;
- Pekerja informal: Petani, Peternak, Pedagang, Tukang Bangunan;
- Mahasiswa;
- Pelajar;
- Masyarakat umum: Ibu Rumah Tangga, Pensiunan.

Sebaran responden berdasarkan jenis pekerjaannya didominasi oleh responden yang bekerja di sektor formal, yaitu sebanyak 83.82%, sedangkan responden yang paling sedikit berasal dari masyarakat umum yaitu sebanyak 0.21%. Selain itu sebanyak 9.54% responden merupakan mahasiswa, 5.39% merupakan pekerja formal, 0.41% merupakan pelajar, dan sebanyak 0.62 responden tidak menjawab. Dari 83.82% responden yang merupakan pekerja formal, terdapat 67% reponden yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil (PNS), 25% sebagai pegawai swasta,

1% sebagai TNI, dan sebanyak 7% bekerja di sector formal lainnya. Informasi mengenai sebaran responden berdasarkan pekerjaannya secara lebih terperinci disajikan pada Gambar 5. Secara umum, profil pengguna BIG adalah lembaga/instansi pemerintahan. Orang yang ditunjuk mewakili lembaga/instansi pemerintahan sebagian besar adalah berpendidikan tinggi.

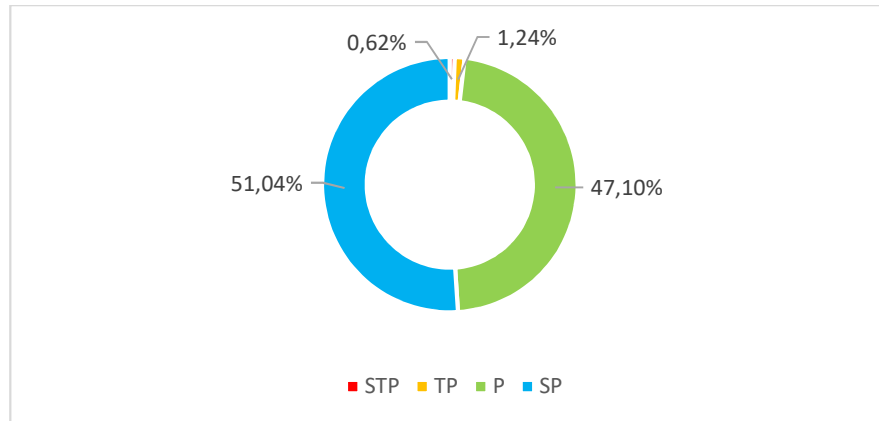


Gambar 5 (a) Sebaran responden berdasarkan jenis pekerjaan (b) Sebaran responden pada pekerja formal

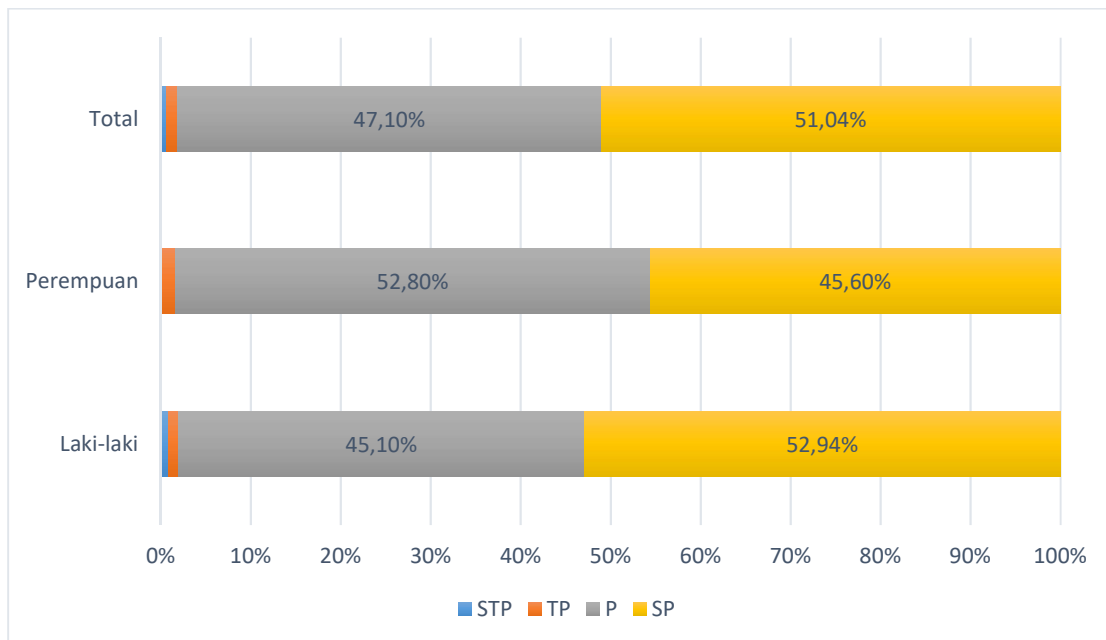
5.2 Deskripsi Tingkat Kepuasan Responden

Secara umum responden sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BIG. Hal ini ditunjukkan pada Gambar 6. Sebanyak 51,04% responden merasa sangat puas dan 47,10% responden merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh dari Badan Informasi Geospasial. Hanya terdapat sedikit responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diperoleh di BIG yaitu sebesar 1,24% dan terdapat sebanyak 0,62% responden yang merasa sangat tidak puas terhadap layanan yang diperolehnya di BIG.

Tingkat kepuasan responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Gambar 7. Pada Gambar 7 terlihat sebagian besar responden merasa puas dan sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh BIG. Hanya kurang dari 2% baik pada kelompok responden laki-laki maupun perempuan yang merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh BIG.

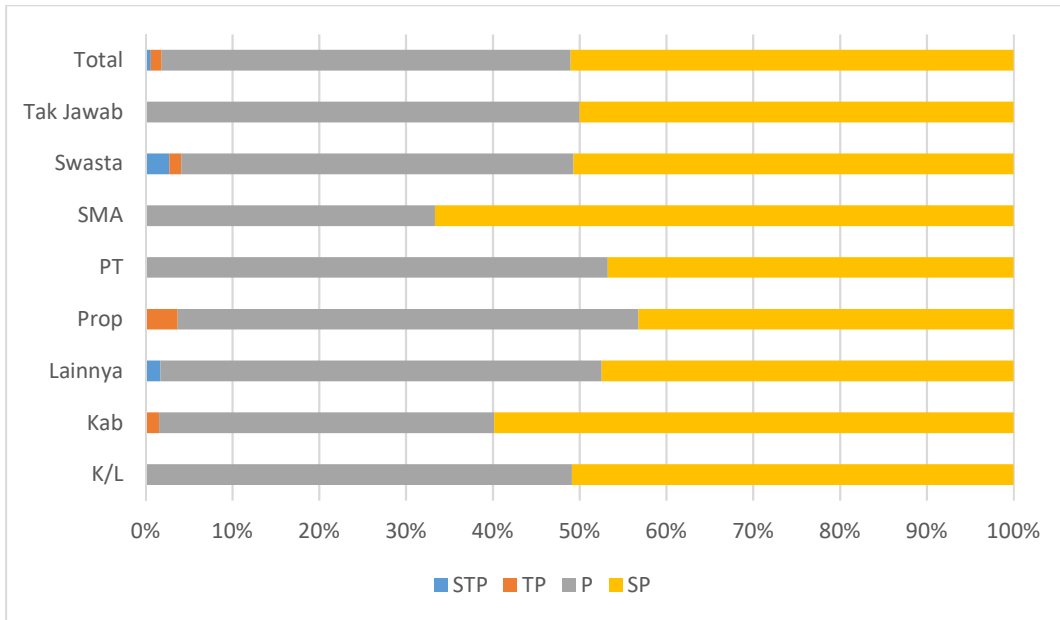


Gambar 6 Sebaran responden berdasarkan tingkat kepuasannya



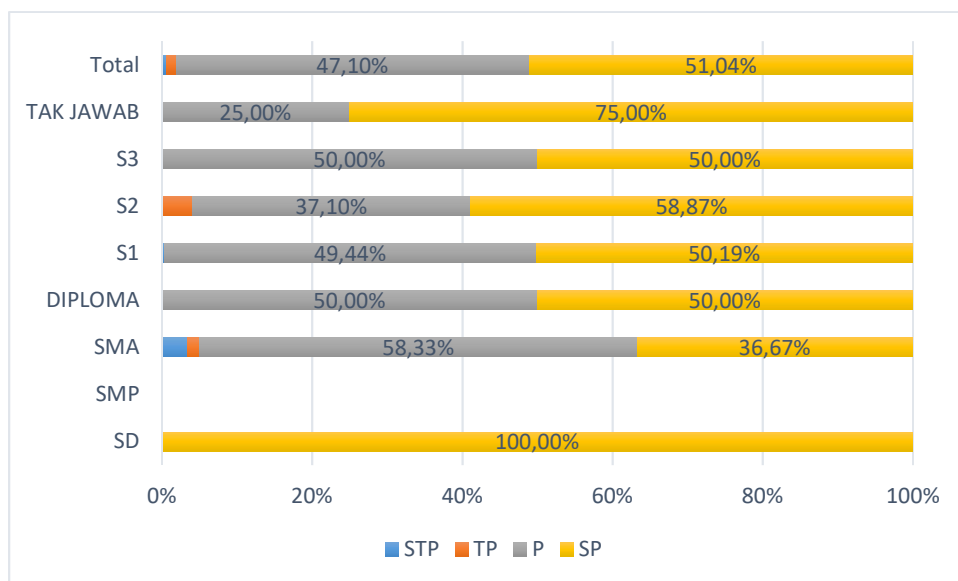
Gambar 7 Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Deskripsi tingkat kepuasan responden pada masing-masing kelompok pengguna disajikan pada Gambar 8. Gambar 8 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden sudah merasa puas bahkan sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh BIG. Responden yang menyatakan tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh responden kurang dari 2%. Responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan BIG berasal dari propinsi, kabupaten, dan swasta.



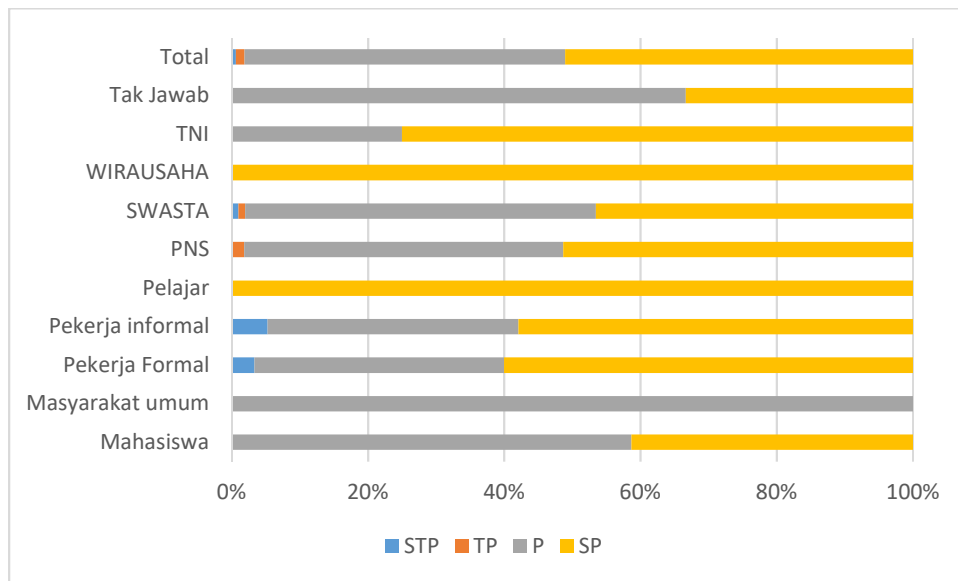
Gambar 8 Profil responden berdasarkan kelompok pengguna

Informasi mengenai deskripsi tingkat kepuasan responden berdasarkan pendidikan terakhirnya dimuat pada Gambar 9. Sama halnya berdasarkan kelompok pengguna, secara umum berdasarkan tingkat pendidikan responden merasa puas dan sangat puas terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh BIG. Hanya kurang dari 2% yang merasa tidak puas. Responden yang tidak puas mempunyai latar belakang pendidikan SMA dan master.



Gambar 9 Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir

Gambar 10 menyajikan informasi mengenai tingkat kepuasan responden berdasarkan jenis pekerjaannya. Sama halnya dengan berdasarkan kelompok pengguna dan tingkat pendidikan, mayoritas responden menyatakan puas dan sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh BIG. Kurang dari 2 % responden yang menyatakan tidak puas. Kelompok responden yang tidak puas berasal dari pihak swasta, PNS, pekerja informal, dan pekerja formal.



Gambar 10 Profil responden berdasarkan jenis pekerjaan

5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai IKM dihitung menggunakan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)-Customer Satisfaction Index (CSI)*. Melalui analisis IPA dapat mengukur hubungan antara apa yang diharapkan oleh pengguna dengan apa yang dirasakan oleh pengguna saat ini terhadap produk/layanan. IPA ditampilkan melalui diagram kartesius. Seperti yang disampaikan di awal pada bagian latar belakang, atribut-atribut pelayanan yang diukur pada kegiatan ini adalah:

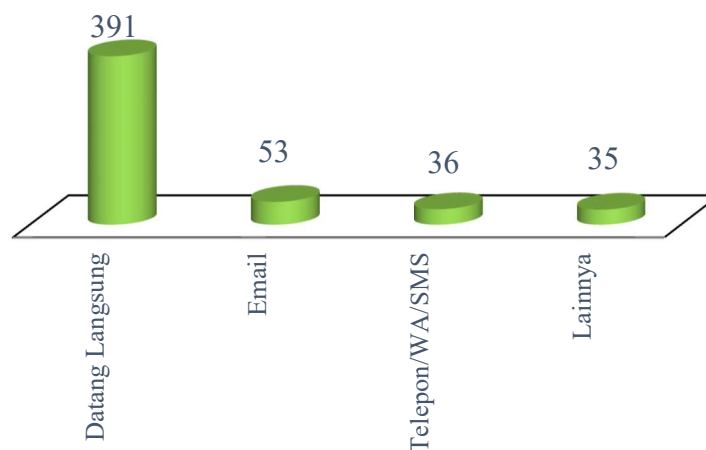
1. Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A),
2. Kemudahan prosedur pelayanan di Badan Informasi Geospasial (B),
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C),
4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D),

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

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

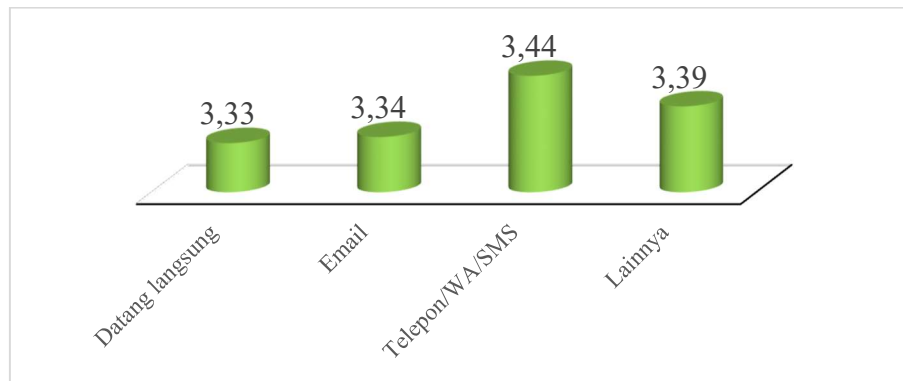
5.3.1 Nilai IKM Berdasarkan Cara Perolehan Produk/Layanan BIG

Seorang pengguna produk dan layanan BIG dapat memperoleh produk/layanan IG melalui lebih dari satu cara. Terdapat tiga cara yang diukur pada survei ini yaitu melalui datang langsung, email, dan telepon/WA/SMS. Sebaran jumlah responden berdasarkan cara perolehan produk/layanan disajikan pada Gambar 11. Responden paling banyak mendapatkan produk/layanan BIG dengan datang langsung. Selain itu terdapat 53 responden yang mendapatkan produk/layanan BIG melalui email dan sebanyak 36 responden mendapatkan produk/layanan BIG melalui Telepon/WA/SMA. Selain itu terdapat sebanyak 35 responden yang mendapatkan produk/layanan BIG dengan selain tiga cara tersebut.



Gambar 11 Jumlah responden berdasarkan cara perolehan produk/layanan BIG

Sebaran nilai IKM berdasarkan cara memperoleh produk/layanan tersaji pada Gambar 12. Cara perolehan produk/layanan dengan datang langsung memiliki nilai IKM 3,33. Nilai ini hampir sama dengan cara email, yaitu sebesar 3,34. Nilai IKM yang paling tinggi dimiliki oleh layanan melalui telepon/ WA/ SMS yaitu sebesar 3,44, sedangkan untuk layanan dengan cara lainnya memiliki nilai IKM sebesar 3,39. Meskipun nilai IKM pada layanan yang diperoleh dengan cara datang langsung memiliki nilai IKM terkecil, akan tetapi cara ini memiliki jumlah pengguna sangat jauh lebih banyak jika dibandingkan dengan cara yang lainnya.

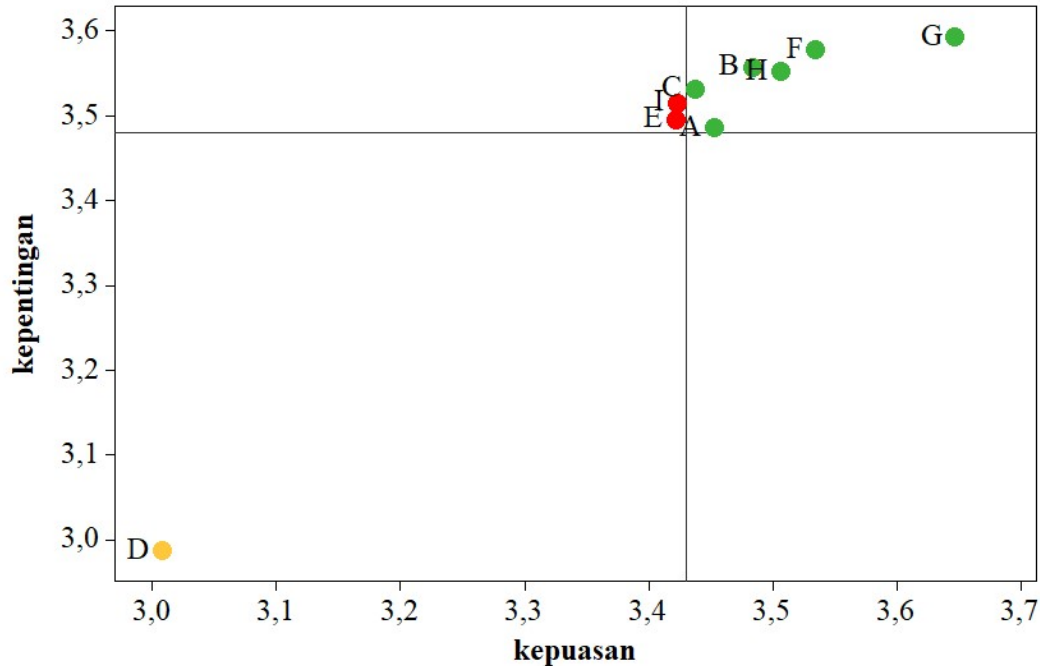


Gambar 12 Nilai IKM berdasarkan cara perolehan produk/layanan BIG

5.3.1.1 Datang Langsung

Diagram IPA untuk layanan datang langsung disajikan pada Gambar 13. Gambar 13 memperlihatkan bahwa atribut **kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** serta atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan** di cara pelayanan datang langsung berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang **harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya**. Atribut **perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan, **kualitas sarana dan prasarana** penunjang pelayanan, **kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, **kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan, **kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, dan **kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki **tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik**, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut **kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan yang merupakan **atribut pelayanan yang dirasakan kurang**

penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Hal ini bisa dipahami karena sebagian besar pengguna adalah instansi pemerintahan sehingga biaya/tarif bukan menjadi kendala yang berarti.

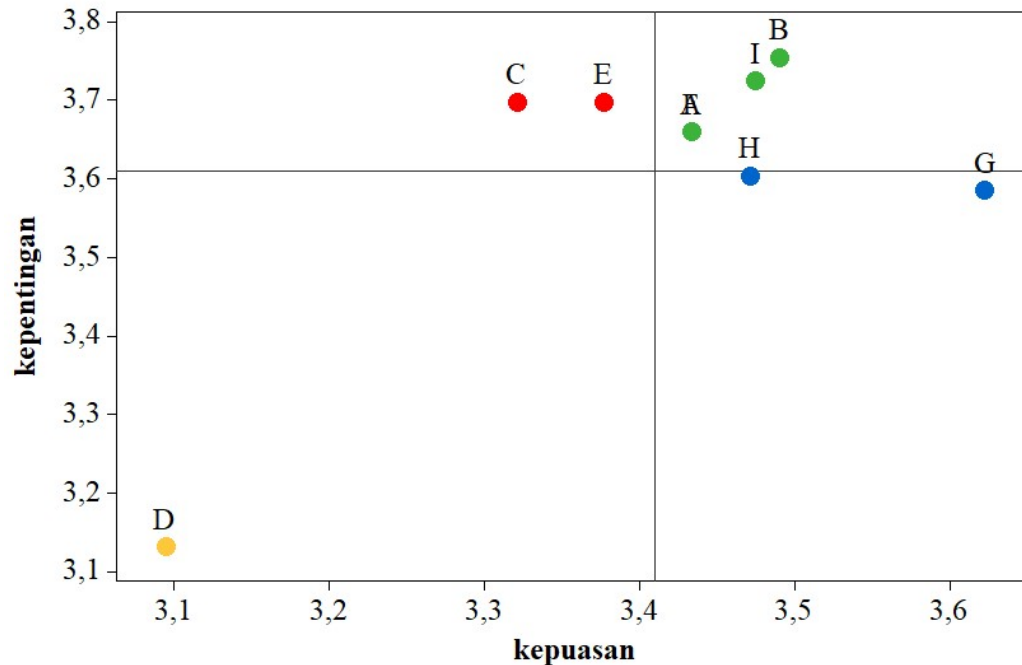


Gambar 13 Diagram IPA layanan yang diperoleh dengan cara datang langsung

5.3.1.2 Email

Gambar 14 menyajikan informasi mengenai diagram IPA untuk layanan yang diperoleh dengan cara email. Terdapat beberapa atribut yang menjadi prioritas perbaikan bagi layanan dengan cara email. Atribut-atribut tersebut adalah **kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.** Hal tersebut dikarenakan atribut-atribut ini memiliki nilai **kepentingan yang tinggi akan tetapi nilai kepuasannya rendah.** Atribut yang memerlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan adalah **kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.** Hal ini dikarenakan atribut kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang rendah dibandingkan lainnya. Agak berbeda dengan cara sebelumnya yaitu datang langsung, pada layanan email memiliki atribut yang kinerja-nya dianggap sudah cukup bagus oleh pengguna namun tingkat kepentingan yang dirasakan oleh pengguna relatif kecil. Atribut-atribut tersebut adalah perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan

pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Selain itu terdapat atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan, kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, dan **kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan dinilai oleh responden **memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik**. Oleh karena itu atribut-atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan.

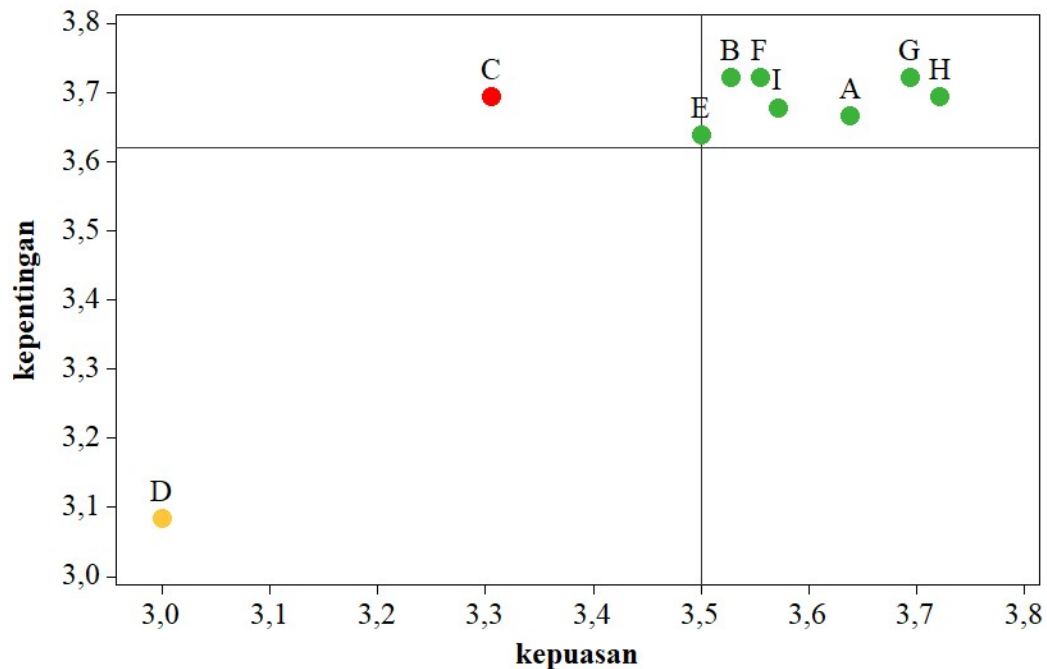


Gambar 14 Diagram IPA layanan yang diperoleh melalui email

5.3.1.3 Telepon/WA/SMS

Diagram IPA dan saran perbaikan bagi layanan melalui telepon/WA/SMS disajikan pada Gambar 15. Gambar 15 memperlihatkan bahwa atribut **kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang **harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya**. Atribut **kesuaian produk pelayanan** antara yang tercantum **dalam standar pelayanan** dengan hasil yang diberikan, **perilaku** (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, **kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, penanganan pengaduan pengguna layanan, kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, dan **kompetensi/kemampuan petugas** dalam

memberikan pelayanan pada pelayanan melalui telepon/WA/SMS berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki **tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik**, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut **kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan **kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil**. Hal ini bisa dipahami karena sebagian besar pengguna adalah instansi pemerintahan sehingga biaya/tarif bukan menjadi kendala yang berarti.



Gambar 15 Diagram IPA layanan yang diperoleh melalui telepon/ WA/ SMS

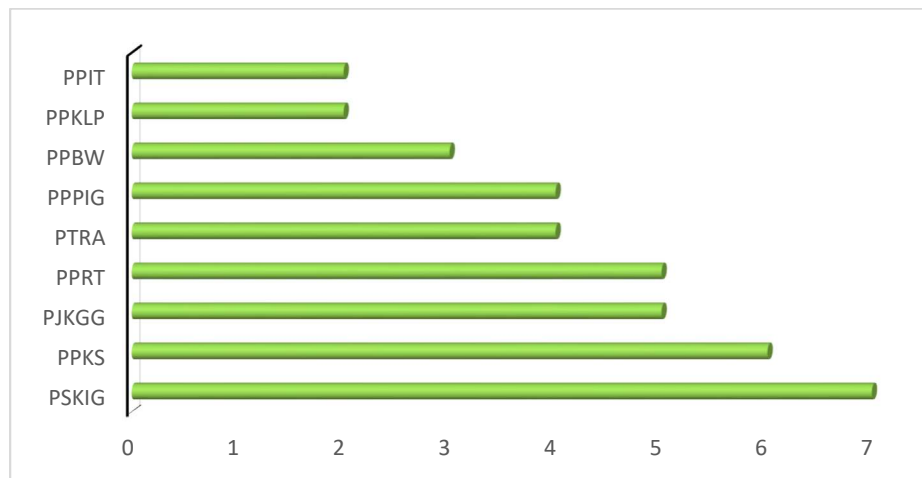
5.3.2 Nilai IKM Perpusat di Badan Informasi Geospasial

Pusat-pusat yang diukur nilai IKM nya adalah pusat-pusat yang berhubungan langsung dengan masyarakat pengguna produk dan layanan Informasi Geospasial (IG). Terdapat sembilan pusat yang diukur nilai IKM nya. Kesembilan pusat tersebut adalah PPKS, PJKGG, PPKLP, PPBW, PPRT, PPIT, PTR, PPIG, dan PSKIG. Selain itu, terdapat pula pengukuran nilai IKM dari Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial dan Balai Pendidikan dan Pelatihan Data sebagai unit eselon tiga dari PPKS. Jumlah produk dan layanan yang diukur pada survei kepuasan masyarakat tahun 2019 ini tersaji pada Gambar 16. Pada survei kepuasan masyarakat

ini pusat PSKIG memiliki jumlah layanan paling banyak yang diukur yaitu sebanyak tujuh layanan yaitu:

- a. Layanan Konsultasi Akreditasi Lembaga;
- b. Layanan Sertifikasi Tenaga Profesional;
- c. Layanan Sertifikasi Penyedia Jasa Bidang IG;
- d. Layanan Konsultasi SKNI dan KKNi;
- e. Layanan Konsultasi Standarisasi Bidang IG;
- f. Layanan Pembinaan Simpul Jaringan;
- g. Layanan Pembinaan PPIDS.

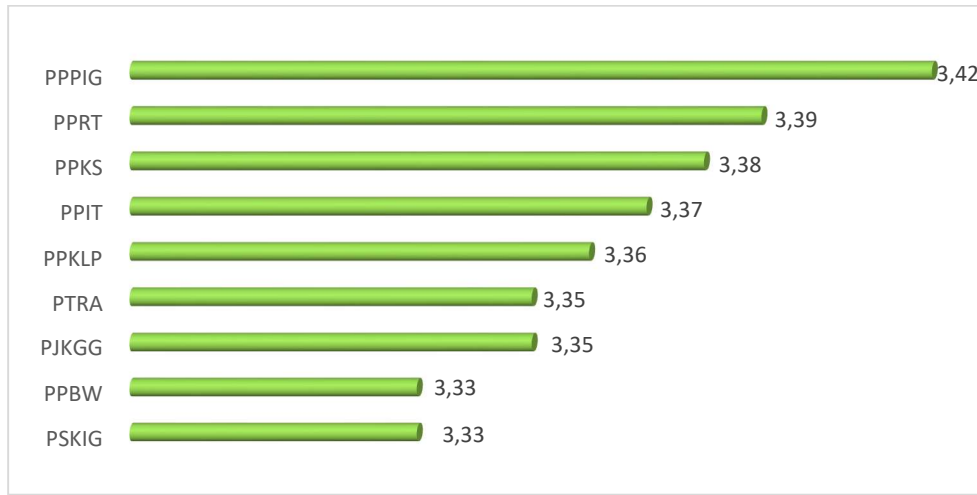
Pusat yang memiliki layanan paling sedikit yang diukur pada survei ini adalah PPIT dan PPKLP. Layanan yang berasal dari PPIT meliputi Layanan Peta Tematik dan Layanan konsultasi. Layanan yang berasal dari PPKLP meliputi Konsultasi Teknis Garis Pantai dan Konsultasi Perhitungan Pulau. Jenis layanan yang diukur pada masing-masing pusat secara lebih rinci dapat dilihat pada kuesioner SKM yang tersaji pada Lampiran 1.



Gambar 16 Sebaran jumlah produk/layanan berdasarkan pusat di BIG

Sebaran nilai IKM pada masing-masing pusat disajikan pada Gambar 17. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan formula CSI, nilai IKM paling tinggi dimiliki oleh PPPIG dengan nilai IKM sebesar 3,42. Selanjutnya Nilai IKM paling kecil dimiliki oleh PPBW dan PSKIG yang memiliki nilai IKM sebesar 3,33. Menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB nilai IKM yang berada pada interval 3,0644 – 3,532 berada pada interval mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik. Oleh karena itu nilai IKM untuk semua pusat yang

ada di BIG menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB berada pada interval mutu pelayan B dengan kata lain kinerja seluruh unit pelayanan di BIG sudah baik.



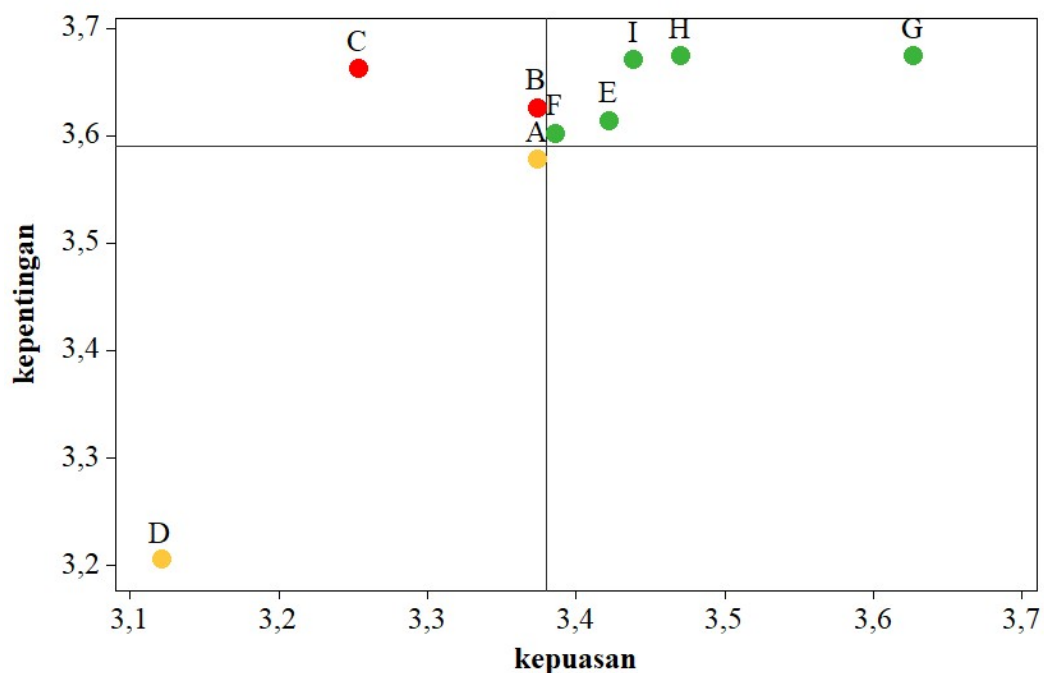
Gambar 17 Sebaran nilai IKM berdasarkan pusat di BIG

5.3.2.1 Pusat Jaringan Kontrol Geodesi dan Geodinamika (PJKGG)

Pusat Jaringan Kontrol Geodesi dan Geodinamika (PJKGG) memiliki jumlah layanan yang diukur pada survei ini sebanyak lima. Layanan tersebut adalah: Layanan Data RINEX/CORS; Layanan RTK; Layanan Data Pasang Surut; Layanan SRGI; dan Layanan Pengolahan GPS. Nilai IKM yang diperoleh oleh PJKGG adalah sebesar 3,35 dengan prosentase IKM sebesar 83.75%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 3, nilai ini sudah sangat memuaskan. Namun demikian, menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB nilai ini berada pada interval mutu pelayan B dengan kata lain kinerja unit pelayanan yaitu PKJGG sudah baik.

Diagram IPA untuk PJKGG disajikan pada Gambar 18. Gambar 18 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kemudahan prosedur pelayanan** di PJKGG berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut-atribut ini merupakan atribut-atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Penanganan pengaduan pengguna**

layanan di PJKGG berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** yang merupakan atribut-atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini.



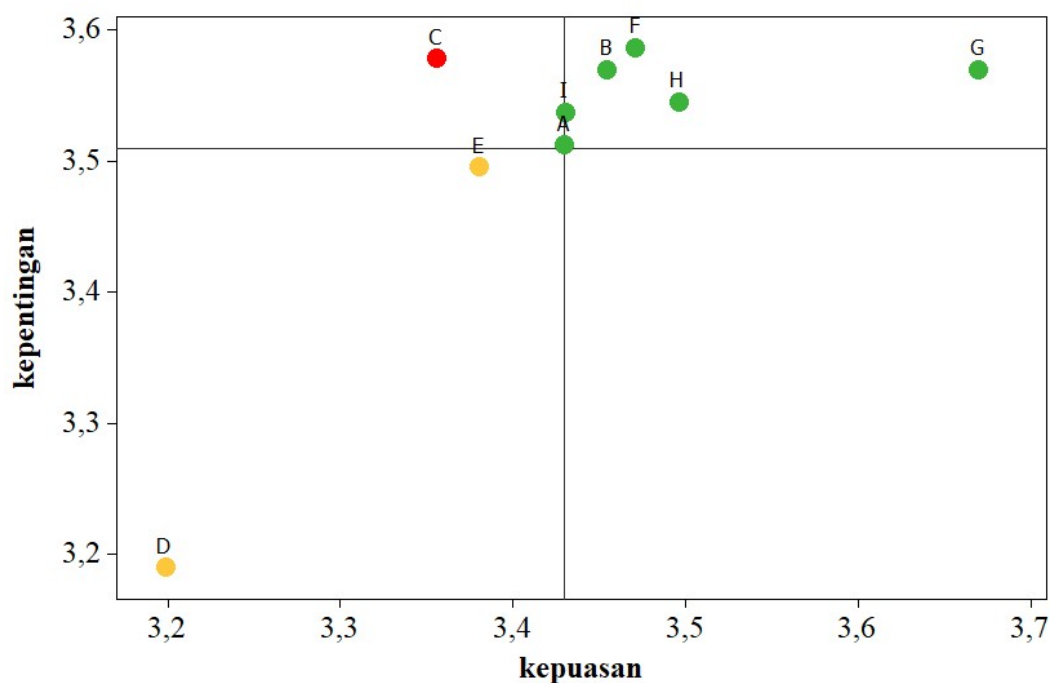
Gambar 18 Diagram IPA Pusat Jaringan Kontrol Geodesi dan Geodinamika (PJKGG)

5.3.2.2 Pusat Pemetaan Rupabumi dan Toponim (PPRT)

Terdapat lima layanan dari Pusat Pemetaan Rupabumi dan Toponim (PPRT) yang diukur pada survei ini. Layanan tersebut adalah: Bimbingan Teknis Toponim; Layanan Akuisisi Data; Layanan Orthorektifikasi Citra; Layanan Titik GCP; Layanan Pembuatan Unsur Peta Dasar. Nilai IKM yang diperoleh oleh PPRT adalah 3,39 dengan prosentase IKM sebesar 84.75%. Menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB nilai ini berada pada interval mutu pelayan B dengan kata lain kinerja unit pelayanan yaitu PPRT sudah baik.

Gambar 19 memperlihatkan diagram IPA di PPRT berdasarkan hasil analisis IPA. Gambar tersebut memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan**

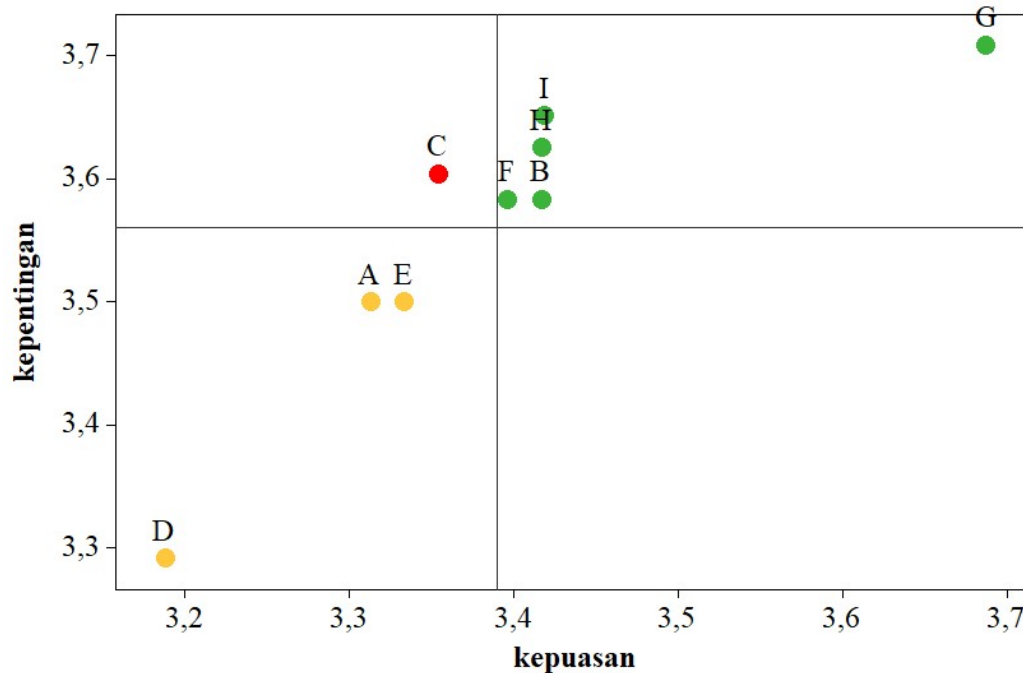
pelayanan di PPRT merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. Hal ini karena atribut tersebut berada pada **kuadran I**, dimana atribut-atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi akan tetapi kinerjanya masih rendah. **Atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kemudahan prosedur pelayanan** di PPRT merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Selain itu atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** merupakan atribut-atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil dibandingkan atribut lainnya, sehingga diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini.



Gambar 19 Diagram IPA Pusat Pemetaan Rupabumi dan Toponim (PPRT)

5.3.2.3 Pusat Pemetaan Kelautan dan Lingkungan Pantai (PPKLP)

Terdapat dua layanan dari Pusat Pemetaan Kelautan dan Lingkungan Pantai (PPKLP) yang diukur pada survei ini. Layanan tersebut adalah: Konsultasi Teknis Garis Pantai; Konsultasi Perhitungan Pulau. Nilai IKM yang diperoleh oleh PPKLP adalah 3,36 dengan prosentase IKM sebesar 84%. Nilai ini sudah baik menurut kategori yang telah dibuat oleh Kementerian PANRB.



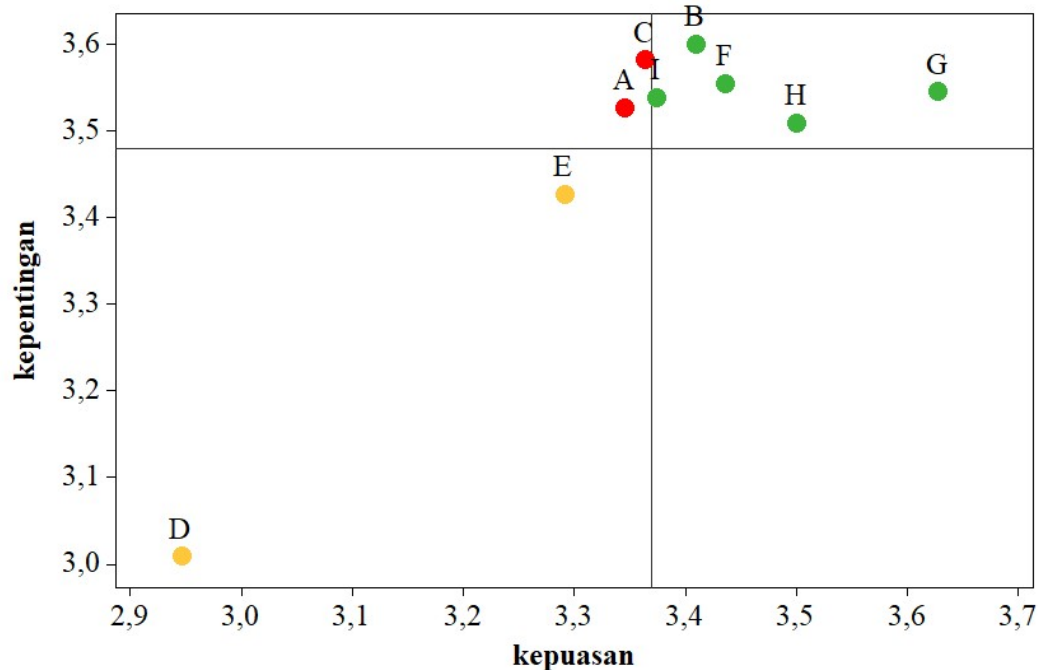
Gambar 20 Diagram IPA Pusat Pemetaan Kelautan dan Lingkungan Pantai (PPKLP)

Diagram IPA dan saran perbaikan untuk atribut-atribut di PPKLP berdasarkan hasil analisis IPA disajikan pada Gambar 20. Menurut hasil analisis IPA atribut yang merupakan prioritas utama perbaikan bagi pusat PPKLP adalah **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**. Hal ini dikarenakan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan memiliki nilai kepentingan yang tinggi akan tetapi nilai kepuasannya rendah. Atribut yang memerlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan adalah **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**. Atribut-atribut tersebut memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang relatif

rendah dibandingkan yang lain. **Atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan di PPKLP, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh responden memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik. Oleh karena itu atribut-atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan.

5.3.2.4 Pusat Pemetaan Batas Wilayah (PPBW)

Sebanyak tiga layanan dari Pusat Pemetaan dan Batas Wilayah (PPBW) diukur pada survei ini. Nilai IKM yang diperoleh oleh PPBW adalah 3,33 dengan prosentase IKM sebesar 83,25%. Nilai ini sudah baik menurut kategori yang telah dibuat oleh Kementerian PANRB.



Gambar 21 Diagram IPA Pusat Pemetaan Batas Wilayah (PPBW)

Diagram IPA untuk PPBW disajikan pada Gambar 21. Gambar 21 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** di PPBW berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut-atribut ini merupakan atribut-atribut yang harus diprioritaskan perbaikan

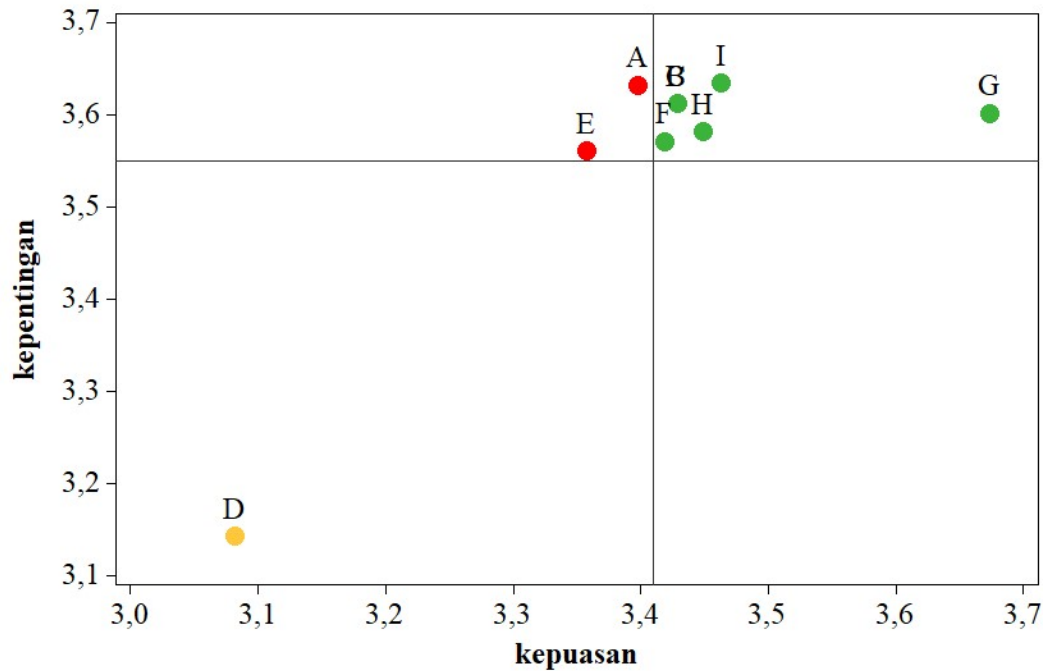
kinerjanya. **Atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan di PPBW** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran III** ditempati oleh **atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil** yang diberikan merupakan atribut-atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ketiga ini.

5.3.2.5 Pusat Pemetaan dan Integrasi Tematik (PPIT)

Pusat Pemetaan dan Integrasi Tematik (PPIT) memiliki jumlah layanan yang diukur pada survei ini sebanyak dua. Layanan tersebut adalah layanan peta tematik dan layanan konsultasi. Nilai IKM yang diperoleh oleh PPIT adalah sebesar 3,37 dengan prosentase IKM sebesar 84,25%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) seperti yang tercantum pada Tabel 3, nilai ini sudah sangat memuaskan. Namun demikian, menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja unit pelayanan yaitu PKJGG sudah baik.

Gambar 22 memperlihatkan diagram IPA di PPIT berdasarkan hasil analisis IPA. Gambar tersebut memperlihatkan bahwa atribut Kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** di PPIT merupakan atribut-atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. Hal ini karena atribut-atribut tersebut berada pada **kuadran I**, dimana atribut-atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi akan tetapi kinerjanya masih rendah. **Atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** merupakan atribut yang memiliki tingkat

kepentingan tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Selain itu terdapat atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil**, sehingga diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini.



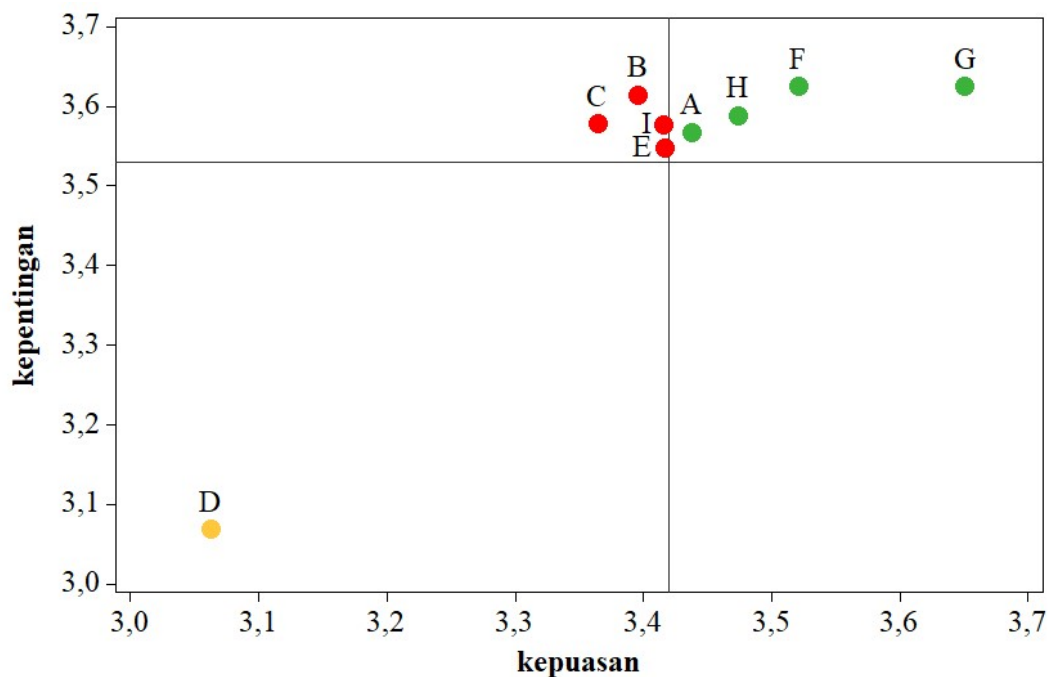
Gambar 22 Diagram IPA Pusat Pemetaan dan Integrasi Tematik (PPIT)

5.3.2.6 Pusat Pemetaan Tata Ruang dan Atlas (PPTRA)

Terdapat empat layanan dari Pusat Pemetaan Tata Ruang dan Atlas (PPTRA) yang diukur pada survei ini. Layanan tersebut adalah: Asistensi Pemetaan RTRW dan RDTR; Bimbingan Teknis NSDA; Layanan Produk Atlas; dan TOT Asistensi Peta Tata Ruang. Nilai IKM yang diperoleh oleh PPTRA adalah 3,35 dengan prosentase IKM sebesar 83,75%. Nilai ini sudah baik menurut kategori yang telah dibuat oleh Kementerian PANRB dan sangat memuaskan menurut rentang tingkat kepuasan IKM.

Diagram IPA untuk atribut-atribut di PPTRA berdasarkan hasil analisis IPA disajikan pada Gambar 23. Menurut hasil analisis IPA atribut yang merupakan prioritas utama perbaikan bagi pusat PPTRA adalah **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**. Hal ini dikarenakan Kemudahan prosedur pelayanan dan Kecepatan

waktu dalam memberikan pelayanan memiliki nilai kepentingan yang tinggi akan tetapi nilai kepuasannya rendah. Atribut yang memerlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan adalah **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**. Atribut tersebut memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang rendah. Selain itu terdapat cukup banyak atribut yang harus dipertahankan kinerjanya yaitu **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan**. Atribut-atribut ini dinilai oleh responden memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik. Oleh karena itu atribut-atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan.

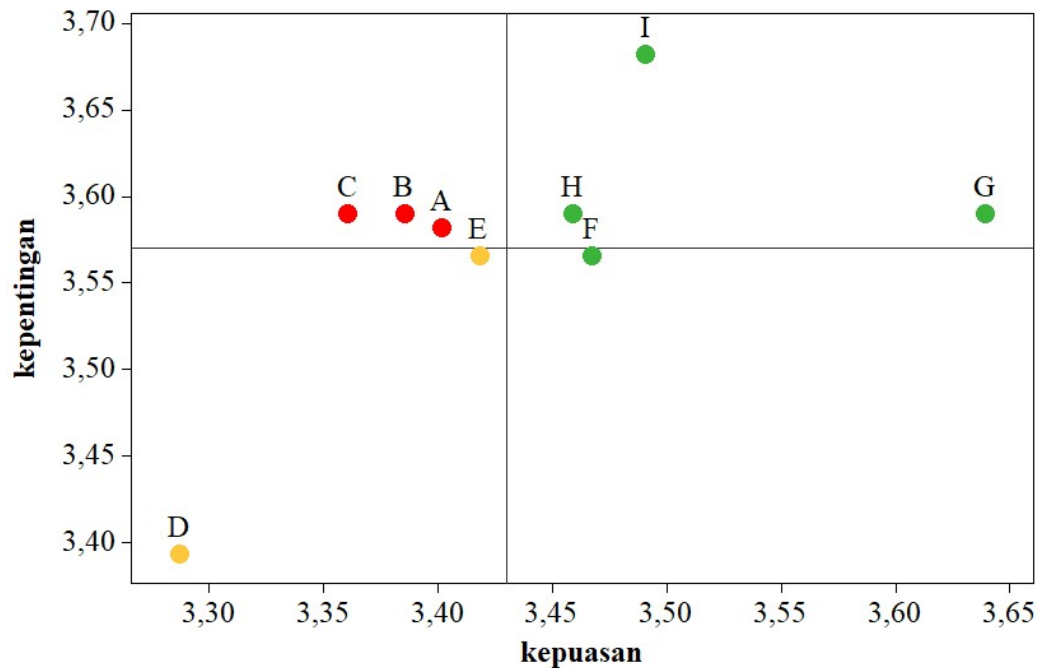


Gambar 23 Diagram IPA Pusat Pemetaan Tata Ruang dan Atlas (PPTRA)

5.3.2.7 Pusat Pengelolaan dan Penyebaran Informasi Geospasial (PPPIG)

Pusat Pengelolaan dan Penyebaran Informasi Geospasial (PPPIG) mempunyai empat layanan yang diukur pada survei kali ini. Keempat layanan tersebut adalah Layanan Ina-Geoportal; Layanan Simpul Jaringan; Layanan Instalasi PALAPA; dan Layanan

Pengembangan WEB GIS. Pusat ini memperoleh nilai IKM tertinggi dari pusat-pusat lain yang ada di BIG. Nilai IKM yang diperoleh oleh PPPIG adalah 3,42 dengan prosentase IKM sebesar 85,5%. Nilai ini sudah baik menurut kategori yang telah dibuat oleh Kementerian PANRB dan sangat memuaskan menurut rentang tingkat kepuasan IKM.



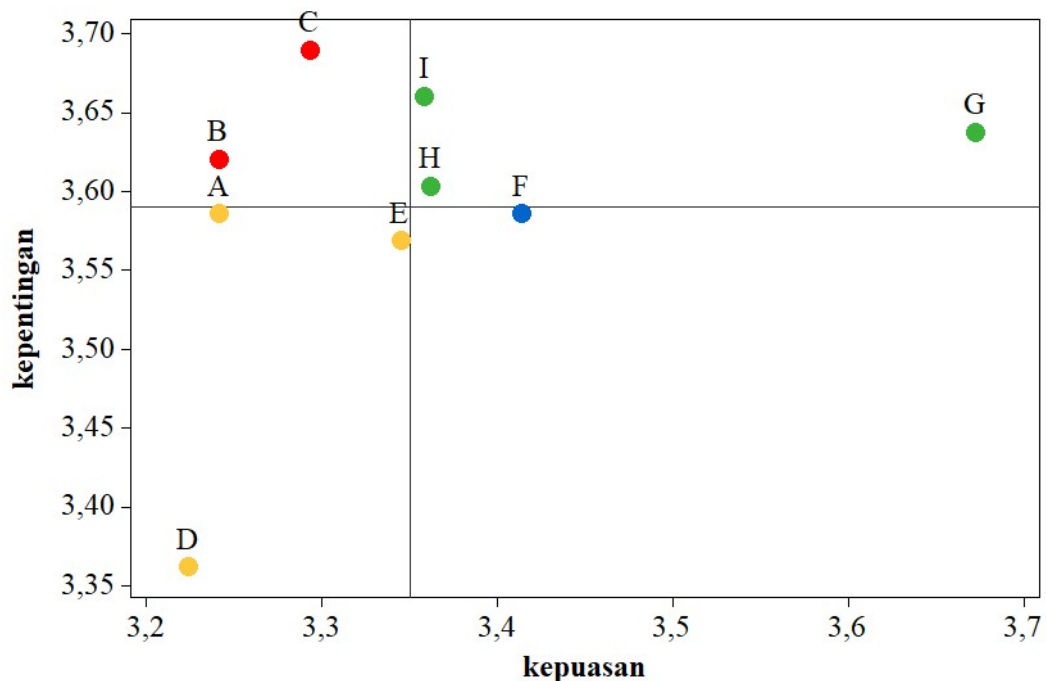
Gambar 24 Diagram IPA Pusat Pengelolaan dan Penyebaran Informasi Geospasial (PPPIG)

Diagram IPA dan saran perbaikan untuk atribut-atribut di PPPIG berdasarkan hasil analisis IPA disajikan pada Gambar 24. Terdapat banyak atribut yang menjadi prioritas perbaikan bagi PPPIG. Atribut-atribut tersebut adalah **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, dan Kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.** Hal tersebut dikarenakan atribut-atribut ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi akan tetapi nilai kepuasannya rendah. Atribut yang memerlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan adalah **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.** Hal ini dikarenakan atribut kewajaran biaya memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang rendah dibandingkan yang lain. **Atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh

responden memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik. Oleh karena itu atribut-atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan.

5.3.2.8 Pusat Standarisasi dan Kelembagaan Informasi Geospasial (PSKIG)

Pusat Standarisasi dan Kelembagaan Informasi Geospasial (PSKIG) mempunyai jumlah layanan terbanyak yang diukur pada survei kali ini. Jumlah layanan yang diukur pada pusat ini adalah sebanyak tujuh layanan. Layanan tersebut meliputi: Layanan Konsultasi Akreditasi Lembaga; Layanan Sertifikasi Tenaga Profesional; Layanan Sertifikasi Penyedia Jasa Bidang IG; Layanan Konsultasi SKNI dan KKN; Layanan Konsultasi Standarisasi Bidang IG; Layanan Pembinaan Simpul Jaringan; Layanan Pembinaan PPIDS. Nilai IKM yang diperoleh oleh PSKIG adalah 3,33 dengan prosentase IKM sebesar 83,25%. Nilai ini sudah baik menurut kategori yang telah dibuat oleh Kementerian PANRB dan sangat memuaskan menurut rentang tingkat kepuasan IKM.



Gambar 25 Diagram IPA Pusat Standarisasi dan Kelembagaan Informasi Geospasial (PSKIG)

Diagram IPA untuk PSKIG disajikan pada Gambar 25. Gambar 25 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kemudahan prosedur pelayanan** di PSKIG berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut-atribut ini merupakan atribut-atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Atribut Perilaku (kesopanan**

dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** di PSKIG berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** yang merupakan atribut-atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ketiga ini.

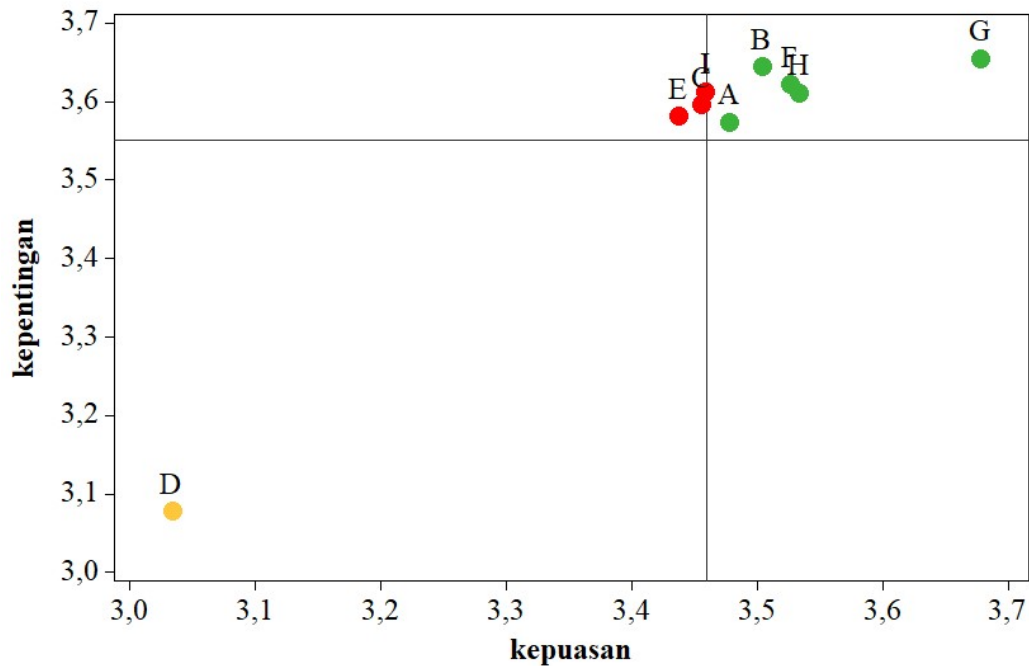
5.3.2.9 Pusat Penelitian Promosi dan Kerjasama (PPPKS)

Pengukuran nilai IKM di pusat penelitian promosi dan kerjasama (PPKS) selain mengukur pusat PPKS juga mengukur nilai IKM unit eselon 3 di bawah PPKS yaitu, Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial dan Balai Pendidikan dan Pelatihan Geospasial. PPKS mempunyai enam layanan yang diukur pada survei kali ini. Empat dari layanan tersebut merupakan milik Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial dan dua layanan lainnya berasal dari Balai Pendidikan dan Pelatihan Geospasial. Layanan yang berasal dari Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial meliputi Pembelian Peta Cetak; Pembelian Data Digital; Pengambilan Data; dan Konsultasi Jasa sedangkan layanan dari Balai Pendidikan dan Pelatihan Geospasial adalah layanan diklat teknis dan layanan diklat fungsional.

Nilai IKM yang diperoleh PPKS adalah 3,38, Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial memiliki nilai IKM sebesar 3,37 dan Balai Pendidikan dan Pelatihan Geospasial memiliki nilai IKM 3,54. Persentase IKM sebesar 84,5% dimiliki oleh PPKS, 84,25% dimiliki oleh Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial, dan 88,5% dimiliki oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Geospasial. Menurut kategori yang telah dibuat oleh Kementerian PANRB nilai-nilai ini sudah baik dan menurut rentang tingkat kepuasan IKM nilai-nilai ini sudah sangat memuaskan.

Diagram IPA untuk Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial disajikan pada Gambar 26. Gambar 26 memperlihatkan bahwa atribut **kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, kecepatan waktu**

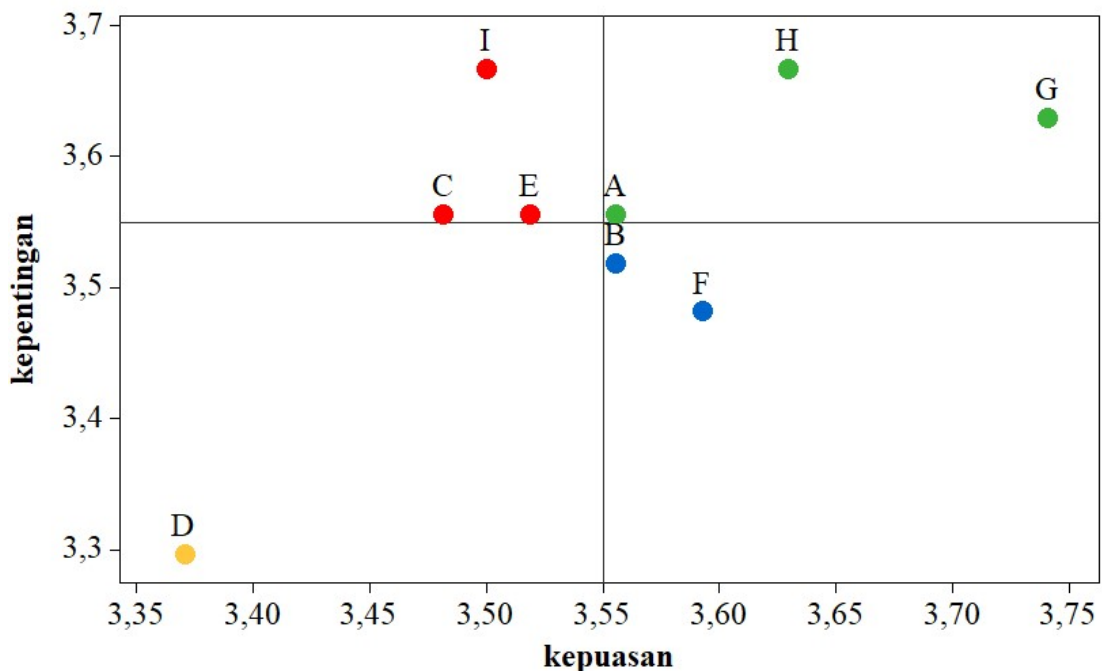
dalam memberikan pelayanan, dan penanganan pengaduan pengguna layanan berada pada **kuadran I** di Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. Atribut **kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, dan kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** di Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ketiga ini.



Gambar 26 Diagram IPA Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial

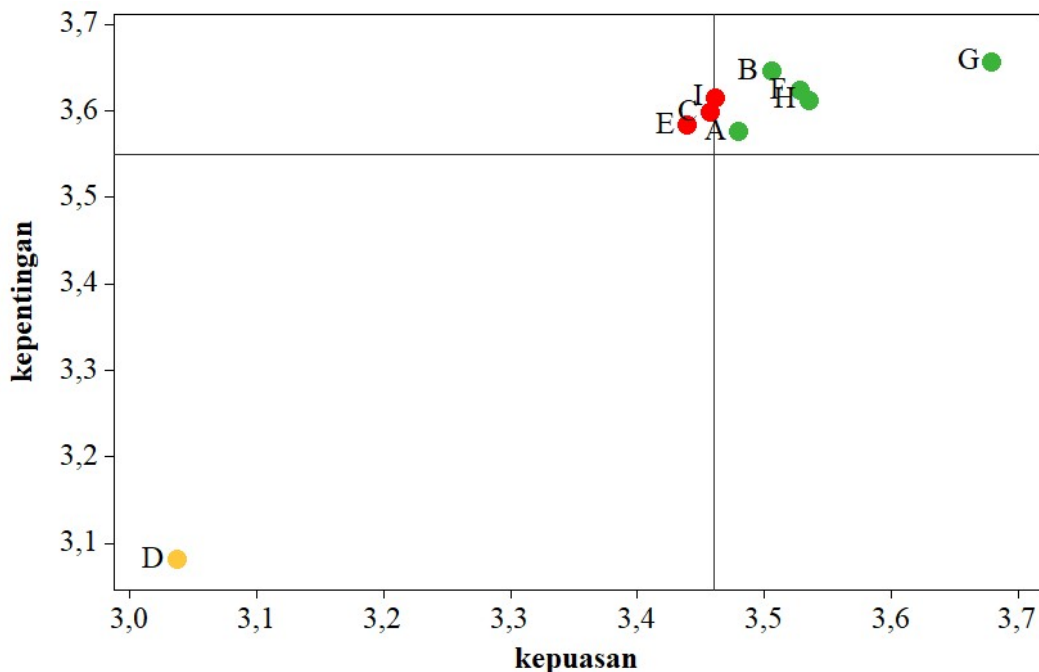
Gambar 27 menyajikan informasi mengenai diagram IPA dan saran perbaikan untuk atribut di Balai Pendidikan dan Pelatihan Geospasial. Terdapat beberapa atribut yang menjadi prioritas perbaikan bagi Balai Pendidikan dan Pelatihan Geospasial. Atribut-atribut tersebut

adalah kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan penanganan pengaduan pengguna layanan. Hal tersebut dikarenakan atribut-atribut ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi akan tetapi nilai kepuasannya rendah. Atribut yang memerlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan adalah **kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**. Hal ini dikarenakan atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang rendah. Agak berbeda dengan pusat yang lainnya, Balai Pendidikan dan Pelatihan Geospasial memiliki atribut yang kinerja-nya dianggap sudah cukup bagus oleh pengguna namun tingkat kepentingan yang dirasakan oleh pengguna relatif kecil. Atribut-atribut tersebut adalah **kemudahan prosedur pelayanan dan kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**. Selain itu terdapat atribut perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan penanganan pengaduan pengguna layanan dinilai oleh responden memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik. Oleh karena itu atribut-atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan.



Gambar 27 Diagram IPA Balai Pendidikan dan Pelatihan Geospasial

Diagram IPA bagi pusat PPKS disajikan pada Gambar 28. Gambar 28 memperlihatkan bahwa **atribut Kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** di PPKS berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut-atribut ini merupakan atribut-atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. Atribut **kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, **kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** di PPKS berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ketiga ini.

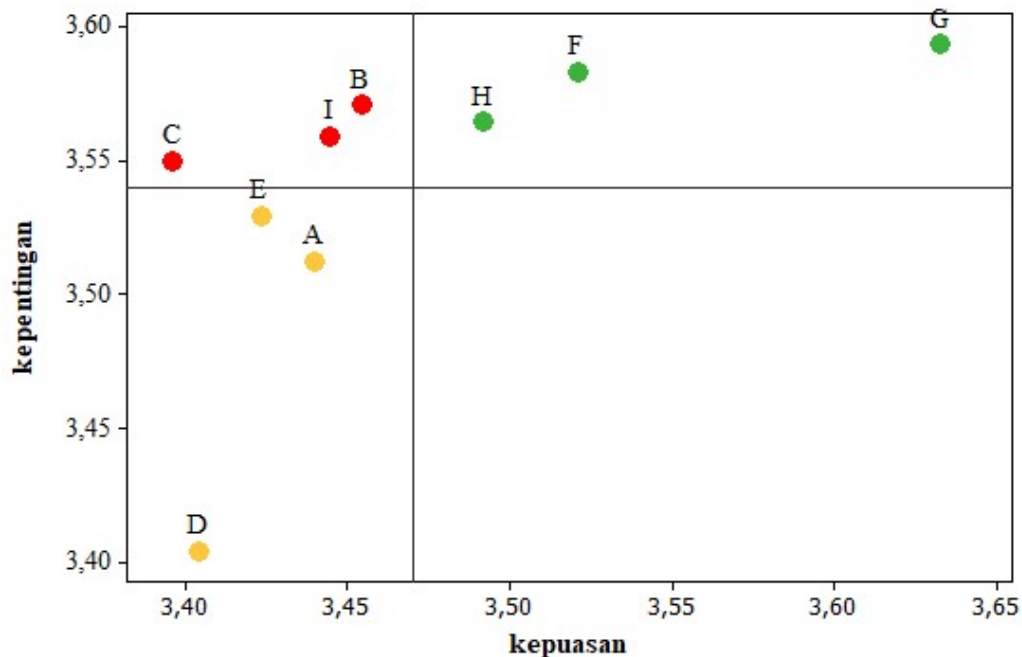


Gambar 28 Diagram IPA Pusat Penelitian Promosi dan Kerjasama (PPKS)

Berdasarkan hasil paparan seluruh analisis IPA pada masing-masing pusat yang ada di BIG, terlihat bahwa atribut kewajaran biaya berada pada kuadran III. Dengan kata lain atribut ini memiliki prioritas yang rendah karena memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang rendah. Pada kenyataannya banyak responden yang juga mengosongkan kepentingan dan kepuasan mereka akan atribut ini. Hal ini dapat dimungkinkan responden yang mengosongkan adalah responden yang memperoleh produk dan layanan IG setelah berlakunya tarif Rp 0, sedangkan responden yang mengisi dimungkinkan memperoleh produk dan layanan IG sebelum kebijakan ini dilaksanakan.

5.3.3 Nilai IKM Badan Informasi Geospasial (BIG)

Nilai IKM yang diperoleh dari sebanyak 482 pengguna produk dan layanan IG adalah sebesar **3,34**. Dari nilai tersebut diperoleh persentase IKM sebesar 83,55%. nilai ini menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB berada pada interval mutu pelayan **B** dengan kata lain kinerja unit pelayanan yaitu BIG sudah baik. Jika dibandingkan dengan nilai IKM BIG yang diperoleh tahun lalu, nilai ini mengalami peningkatan. Hal ini dikarenakan pada skala satu sampai dengan empat nilai IKM BIG pada tahun 2018 adalah 3.08.



Gambar 29 Diagram IPA produk dan layanan BIG

Diagram IPA untuk produk dan layanan BIG disajikan pada Gambar 28. Informasi yang diperoleh dari Gambar 28 terlihat bahwa atribut yang perlu mendapatkan **prioritas perbaikan**

adalah kemudahan prosedur pelayanan di Badan Informasi Geospasial, penanganan pengaduan pengguna layanan, dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan atribut-atribut ini dinilai oleh responden memiliki tingkat kepentingan yang tinggi akan tetapi kepuasan yang dirasakan oleh responden rendah. Atribut-atribut perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan dinilai oleh responden telah memiliki kinerja yang baik dan dianggap penting oleh pengguna, oleh karena itu atribut-atribut ini harus tetap dipertahankan kinerjanya. Selain itu terdapat atribut kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut-atribut ini.

5.3.4 Nilai IKM dibandingkan dengan tahun 2018

Tabel 3 Perbandingan jumlah responden pengguna produk/layanan dan nilai IKM tahun 2018 dengan 2019

No	PUSAT/ UNIT TEKNIS	2019		2018	
		Jumlah responden pengguna	IKM	Jumlah responden pengguna	IKM
	Badan Informasi Geospasial (BIG)	482	3.34	434	3.08
1	Pusat Penelitian dan Kerja Sama (PPKS)	106	3.38	180	3.15
1a	Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial (PTIG)	270	3.38		
1b	Balai Pendidikan dan Pelatihan Data	27	3.54		
2	Pusat Jaring Kontrol Geodesi dan Geodinamika (PJKGG)	83	3.35	84	3.06
3	Pusat Pemetaan Kelautan dan Lingkungan Pantai (PPKLP)	48	3.36	149	3.04
4	Pusat Pemetaan Batas Wilayah (PPBW)	110	3.33	215	3.06
5	Pusat Pemetaan Rupabumi dan Toponim (PPRT)	121	3.39	309	3.42
6	Pusat Pemetaan dan Integrasi Tematik (PPIT)	98	3.37	160	3.03
7	Pusat Tata Ruang dan Atlas (PTRA)	192	3.35	167	3.13

No	PUSAT/ UNIT TEKNIS	2019		2018	
		Jumlah responden pengguna	IKM	Jumlah responden pengguna	IKM
8	Pusat Pengelolaan dan Penyebarluasan Informasi Geospasial (PPPIG)	122	3.42	123	3.06
9	Pusat Standarisasi dan Kelembagaan Informasi Geospasial (PSKIG)	58	3.33	117	3.12

Perbandingan nilai IKM pada tahun 2018 dengan tahun 2019 dilakukan menggunakan skala satu sampai dengan empat. Banyaknya responden yang terjaring pada survei tahun 2019 lebih banyak dibandingkan tahun 2018. Akan tetapi tidak semua pengguna produk dan layanan masing-masing pusat mengalami peningkatan. Jumlah pusat eselon 2 yang disurvei pada tahun 2019 berkurang jika dibandingkan dengan tahun 2019. Hal ini dikarenakan pada tahun 2019 Biro Perencanaan, Kepegawaian dan Hukum (PKH) tidak diukur nilai IKM-nya. Tidak dilakukannya pengukuran terhadap biro PKH dikarenakan biro tersebut tidak melakukan pelayanan secara langsung terhadap masyarakat pengguna produk dan layanan IG. Namun demikian pada tahun 2019 terdapat tambahan dua unit eselon 3 yang diukur, unit tersebut berada dibawah unit PPKS. Kedua unit tersebut adalah Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial (PTIG) dan Balai Pendidikan dan Pelatihan Data.

Nilai IKM Badan Informasi Geospasial (BIG) pada tahun 2019 mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2018, yaitu menjadi 3,34 di tahun 2019 dari 3,08 di tahun 2018. Hal ini juga terjadi pada sebagian besar pusat-pusat yang ada di BIG. Namun demikian terdapat satu unit eselon 2 yang turun nilai IKM-nya. Unit tersebut adalah Pusat Pemetaan Rupabumi dan Toponim (PPRT). Nilai IKM PPRT di tahun 2019 adalah sebesar 3,39, nilai ini lebih kecil dari tahun 2018 yaitu 3,42.

VI. IMPLIKASI MANAJERIAL

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu langkah strategis untuk mewujudkan *good governance*. Keterlibatan masyarakat pengguna dalam memberikan *assessment* obyektif pada kinerja produk dan layanan BIG sangatlah diperlukan untuk perbaikan kualitas BIG di masa mendatang.

Implikasi manajerial diformulasikan berdasarkan *Logical Framework Approach* (LFA). LFA adalah salah satu alat analisis dalam penilaian, tindak lanjut dan evaluasi dengan menggunakan pendekatan logika. Pendekatan ini membantu mengklarifikasi tujuan program serta mengidentifikasi hubungan kausatif antara input, proses, dan output. Selengkapnya implikasi manajerial dituangkan pada gambar berikut.

Pada kajian ini hasil observasi melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menjadi input sebagai bahan dasar dalam membuat rekomendasi strategi. Berdasarkan kuadran IPA diketahui bahwa terdapat 4 jenis strategi yang dapat dilakukan BIG, yaitu: *IMPROVE* (untuk atribut dengan tingkat kepentingan tinggi & tingkat kinerja rendah), *MAINTAIN* (untuk atribut dengan tingkat kepentingan tinggi & tingkat kinerja tinggi), *REDUCE* (untuk atribut dengan tingkat kepentingan rendah & tingkat kinerja rendah) serta *ELIMINATE* (untuk atribut dengan tingkat kepentingan rendah & tingkat kinerja tinggi). Hasil penilaian IPA dari masyarakat pengguna BIG memperlihatkan bahwa terdapat 3 atribut utama yang menjadi prioritas untuk diperbaiki karena sangat dipentingkan pengguna namun kinerjanya relatif masih rendah, yaitu **1) kemudahan prosedur pelayanan, 2) kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan 3) penanganan pengaduan pengguna layanan.**

Tahapan selanjutnya adalah membuat tindakan perbaikan (*corrective action*) agar kinerja dari 3 atribut prioritas tersebut dapat meningkat. Pendekatan *Regulatory Gap Analysis* dipilih untuk membantu identifikasi dan formulasi *corrective action*. *Regulatory Gap Analysis* merupakan alat analisis yang digunakan untuk menilai kinerja pemerintah dalam hal pelayanan publik dengan membandingkan input rencana dan implementasi faktual. Teknik ini dilakukan untuk melihat disparitas kondisi faktual dengan kondisi yang direncanakan, sehingga dapat menghasilkan rumusan tindakan perbaikan.

Atribut pertama yang direkomendasikan untuk ditingkatkan kinerjanya adalah kemudahan prosedur pelayanan. Beberapa pusat yang memerlukan perbaikan dalam kemudahan prosedur

pelayanan antara lain: Pusat Jaringan Kontrol Geodesi dan Geodinamika (PJKGG), Pusat Pemetaan Tata Ruang dan Atlas (PPTRA), Pusat Pengelolaan dan Penyebaran Informasi Geospasial (PPPIG) dan Pusat Standarisasi dan Kelembagaan Informasi Geospasial (PSKIG). Dari keempat pusat tersebut PSKIG yang notabenehya memberikan jumlah layanan paling banyak, di sisi lain memiliki nilai IKM terkecil dibandingkan pusat lainnya. Sehingga tindakan perbaikan dapat dimulai dengan meningkatkan kinerja layanan-layanan yang diukur di PSKIG yang meliputi: Layanan Konsultasi Akreditasi Lembaga; Layanan Sertifikasi Tenaga Profesional; Layanan Sertifikasi Penyedia Jasa Bidang IG; Layanan Konsultasi SKNI dan KKN; Layanan Konsultasi Standarisasi Bidang IG; Layanan Pembinaan Simpul Jaringan; dan Layanan Pembinaan PPIDS. Mengacu pada SOP produk dan layanan BIG diketahui bahwa alur prosedur pelayanan umumnya terdiri dari sekitar 7 tahapan yang melibatkan setidaknya 4 aktor internal BIG. Sebagian layanan tertentu yang melibatkan peran pusat-pusat memiliki alur yang lebih panjang. Kemudahan prosedur pada produk dan layanan IG dapat dilakukan dengan mengintegrasikannya melalui e-service. Misalnya saja, pada alur prosedur layanan konsultasi, tahapan observasi kebutuhan pengguna layanan dapat diidentifikasi lebih dini melalui pemberian e-form yang diisi masyarakat pengguna sebelum mereka datang ke kantor BIG. Optimalisasi e-service seperti ini diharapkan dapat memudahkan dan memuaskan pengguna layanan.

Selanjutnya, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang juga penting untuk ditingkatkan kinerjanya. Kecepatan waktu pelayanan dikeluhkan masyarakat pengguna layanan di 8 pusat dari 9 pusat BIG yang dikaji. Di sisi lain, kuadran IPA berdasarkan cara perolehan produk BIG menunjukkan bahwa bagi pengguna yang datang langsung kecepatan waktu pelayanan BIG dirasa telah baik, namun bagi pengguna BIG melalui email, telepon, wa, atau sms hal ini masih menjadi keluhan. Dari dokumen SOP yang ada diketahui bahwa pengguna dapat menerima produk layanan dalam kurun waktu sekitar 6 hari kerja. Layanan produk cetakan memiliki waktu pelayanan lebih cepat daripada layanan produk peta digital. Faktor-faktor yang berkaitan dengan waktu layanan antara lain adanya waktu untuk pemrosesan data, penyiapan data dan waktu untuk proses disposisi. Salah satu tindakan perbaikan yang dapat dilakukan agar waktu pelayanan dapat lebih cepat yaitu pengelolaan database produk layanan yang dikelola dengan baik, sehingga ketika produk layanan tertentu dipesan oleh pengguna, waktu pemrosesan dan penyiapan data dapat dipangkas lebih cepat. Hal lain yang direkomendasikan adalah optimalisasi e-service. Sebagian tahapan teknis seperti identifikasi kebutuhan pengguna layanan dapat dilakukan melalui

pengisian e-form sebelum pengguna datang ke BIG. Namun hal ini perlu diimbangi dengan komitmen yang tinggi dari petugas BIG untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat baik pada pengguna layanan yang datang langsung maupun tidak datang langsung.

Atribut terakhir yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah penanganan pengaduan pengguna layanan. Penanganan pengaduan BIG dapat dilakukan melalui kotak saran, surat elektronik (e-mail), website, telepon dan HP. Berdasarkan kuadran IPA bagi pengguna yang datang langsung, penanganan pengaduan termasuk atribut prioritas yang perlu ditingkatkan kinerjanya.

Sejak periode Januari hingga November 2019 telah diterima sebanyak 77 pengaduan layanan dari pengguna layanan BIG. Seluruh pengaduan ini dilakukan melalui surat elektronik (e-mail). Jika dilihat dari database pengaduan yang ada, tipe-tipe pengaduan disebabkan oleh beberapa hal seperti aplikasi yang sedang *down*, kesalahan input dari pengguna, keterlambatan pengiriman data dan ketersediaan data. Kesulitan mengakses aplikasi karena sistem yang sedang *down* menjadi faktor yang paling banyak dikeluhkan dan diadukan oleh pengguna layanan BIG. Hal ini harus segera dibenahi agar kepuasan pengguna layanan tetap terjaga dengan baik. Tindakan perbaikan yang dapat dilakukan BIG antara lain maintenance situs secara berkala (*preventive approach*) serta membuat sistem yang memberikan notifikasi progress penanganan pengaduan pengguna layanan. Pemberian informasi mengenai progress penanganan tersebut mencerminkan *service excellent* yang diberikan BIG kepada masyarakat pengguna.

Pada akhirnya, jika kepuasan pengguna BIG menjadi tujuan yang ingin dicapai, maka setiap produk layanan BIG yang diberikan kepada pengguna sebaiknya disesuaikan dengan dimensi kualitas jasa sebagai berikut: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. *Tangible* berfokus pada faktor penilaian pengguna layanan yang didasarkan dari penampilan fisik, baik fasilitas, peralatan, kebersihan dan petugas BIG. *Empathy* adalah mengenai memberikan perhatian secara individual, melayani dengan peduli dan mengerti kebutuhan pengguna layanan BIG. *Responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kesiapan petugas BIG dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu dan memberikan pelayanan dengan cepat. *Reliability* merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan yang akurat sesuai dengan kondisi dan dapat diandalkan. *Assurance* meliputi tingkat pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas BIG untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan.



CURRENT SITUATION

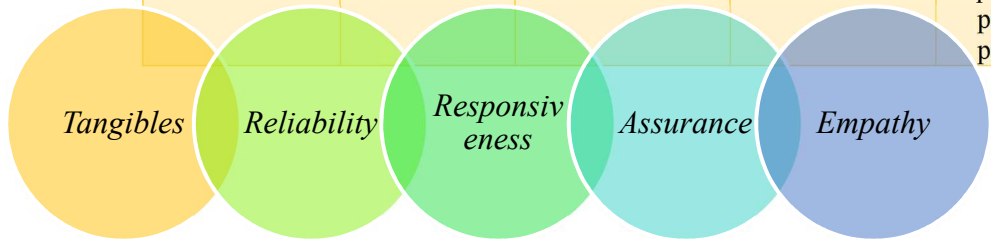
GOAL



REGULATORY GAP ANALYSIS

Objective	Current state	Future state	Gap description	Factors	Corrective Action
1. Meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan	Umumnya terdiri dari 7 tahapan yang melibatkan setidaknya 4 aktor internal BIG	Masyarakat pengguna merasa puas karena adanya kemudahan prosedur pelayanan BIG	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya tahapan disposisi - Untuk layanan konsultasi, pengisian aplikasi SIGESIT dan kebutuhan pengguna belum terintegrasi dengan e-service 	Beberapa tahapan yang sifatnya teknis belum terintegrasi dengan e-service	Optimalisasi e-service. Misalnya, identifikasi kebutuhan dan tingkat kompleksitas kebutuhan dilakukan dengan mengisi e-form
2. Meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Masyarakat pengguna menerima produk dalam kurun waktu sekitar 6 hari kerja - Masyarakat pengguna layanan di 8 pusat menilai kecepatan waktu pelayanan 	Pemberian pelayanan di BIG terlaksana dengan cepat sesuai harapan masyarakat pengguna	<ul style="list-style-type: none"> - Meski memiliki alur yang sama, bagi pengguna yang datang langsung kecepatan waktu sudah baik, namun bagi pengguna yang tidak datang langsung 	<ul style="list-style-type: none"> - Proses pengecekan ketersediaan dan kesesuaian data - Adanya tahapan disposisi 	<ul style="list-style-type: none"> - Manajemen database produk BIG - Optimalisasi e-service atau layanan berbasis aplikasi digital

Objective	Current state	Future state	Gap description	Factors	Corrective Action
3. Optimalisasi penanganan pengaduan	perlu ditingkatkan		<p>masih menjadi keluhan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Waktu memproses data geospasial 4 hari - Waktu menyiapkan data digital 3 hari - Proses disposisi 1 hari 		
	Terjadi 77 pengaduan pada periode Jan-Nov 2019	Penanganan pengaduan dapat memuaskan pengguna	<ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi down paling banyak dikeluhkan 	<ul style="list-style-type: none"> - Semua pengaduan dilaporkan lewat email 	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaikan dan maintenance situs yang tidak bisa diakses sebaiknya dilakukan secara periodik - Notifikasi progress penanganan pengaduan



LAMPIRAN

NO KUESIONER:

	<p>KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BADAN INFORMASI GEOSPASIAL</p>
---	---

Kepada Yth. Bapak/Ibu Responden,
 Saat ini kami sedang melakukan survei kepuasan terkait dengan layanan produk dan jasa Badan Informasi Geospasial (BIG). Survei ini dimaksudkan untuk meningkatkan layanan yang kami berikan. Kami ucapkan terima kasih atas kerjasama Bapak/Ibu dengan memberikan jawaban yang sesuai.

BIG

I. KONTROL KUALITAS

Nama Interviewer	
Paraf	
Tanggal pengisian	
Supervisor	
Paraf	
Tanggal Pemeriksaan	

II. IDENTITAS UMUM RESPONDEN

1. Nama	
2. Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P
3. Instansi/Perorangan	
4. Jabatan	
5. Email	
6. No. Telp/HP	
7. Pendidikan terakhir	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
8. Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRUSAHA <input type="checkbox"/> Lainnya (sebutkan)
9. Perolehan Layanan	<input type="checkbox"/> Datang Langsung <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> Telepon/WA/SMS

III. JENIS LAYANAN YANG DITERIMA

PUSAT/UNIT TEKNIS	JENIS LAYANAN
Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial (PTIG)	<input type="checkbox"/> Pembelian Peta Cetak <input type="checkbox"/> Pembelian Data Digital <input type="checkbox"/> Pengambilan Data <input type="checkbox"/> Konsultasi Jasa
Pusat Jaring Kontrol Geodesi dan Geodinamika	<input type="checkbox"/> Layanan Data RINEX/CORS <input type="checkbox"/> Layanan RTK <input type="checkbox"/> Layanan Data Pasang Surut <input type="checkbox"/> Layanan SRGI <input type="checkbox"/> Layanan Pengolahan GPS
Pusat Pemetaan Kelautan dan Lingkungan Pantai	<input type="checkbox"/> Konsultasi Teknis Garis Pantai <input type="checkbox"/> Konsultasi Perhitungan Pulau
Pusat Pemetaan Batas Wilayah	<input type="checkbox"/> Konsultasi Penegasan dan Penetapan Batas Wilayah <input type="checkbox"/> Konsultasi Perhitungan Luas Wilayah Administrasi <input type="checkbox"/> Layanan Jasa Pembuatan Peta Batas Wilayah
Pusat Pemetaan Rupabumi dan Toponim	<input type="checkbox"/> Bimbingan Teknis Toponim <input type="checkbox"/> Layanan Akuisisi Data <input type="checkbox"/> Layanan Orthorektifikasi Citra <input type="checkbox"/> Layanan Titik GCP <input type="checkbox"/> Layanan Pembuatan Unsur Peta Dasar
Pusat Pemetaan dan Integrasi Tematik	<input type="checkbox"/> Layanan Peta Tematik <input type="checkbox"/> Layanan Konsultasi
Pusat Tata Ruang dan Atlas	<input type="checkbox"/> Asistensi Pemetaan RTRW dan RDTR <input type="checkbox"/> Bimbingan Teknis NSDA <input type="checkbox"/> Layanan Produk Atlas <input type="checkbox"/> TOT Asistensi Peta Tata Ruang
Pusat Pengelolaan dan Penyebarluasan Informasi Geospasial	<input type="checkbox"/> Layanan Ina-Geoportal <input type="checkbox"/> Layanan Simpul Jaringan <input type="checkbox"/> Layanan Instalasi PALAPA <input type="checkbox"/> Layanan Pengembangan WEB GIS
Pusat Standarisasi dan Kelembagaan Informasi Geospasial	<input type="checkbox"/> Layanan Konsultasi Akreditasi Lembaga <input type="checkbox"/> Layanan Sertifikasi Tenaga Profesional <input type="checkbox"/> Layanan Sertifikasi Penyedia Jasa Bidang IG <input type="checkbox"/> Layanan Konsultasi SKNI dan KKNi <input type="checkbox"/> Layanan Konsultasi Standarisasi Bidang IG <input type="checkbox"/> Layanan Pembinaan Simpul Jaringan <input type="checkbox"/> Layanan Pembinaan PPIDS
Balai Pendidikan dan Pelatihan Data	<input type="checkbox"/> Layanan Diklat Teknis <input type="checkbox"/> Layanan Diklat Fungsional

IV. PENDAPAT TERHADAP LAYANAN

Lingkari skor penilaian yang **Anda rasakan** pada kolom **TINGKAT KEPUASAN** dan **harapan Anda** pada kolom **TINGKAT KEPENTINGAN** untuk variabel yang dimaksud. Skor yang dapat Anda berikan sebagai berikut :

<p>TINGKAT KEPUASAN :</p> <p>1 : SANGAT TIDAK PUAS (STP)</p> <p>2 : TIDAK PUAS (TP)</p> <p>3 : PUAS (P)</p> <p>4 : SANGAT PUAS (SP)</p>	<p>TINGKAT KEPENTINGAN :</p> <p>1 : SANGAT TIDAK PENTING (STP)</p> <p>2 : TIDAK PENTING (TP)</p> <p>3 : PENTING (P)</p> <p>4 : SANGAT PENTING (SP)</p>
---	--

PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN				TINGKAT KEPENTINGAN			
	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	2	3	4	1	2	3	4
2. Kemudahan prosedur pelayanan di Badan Informasi Geospasial	1	2	3	4	1	2	3	4
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	1	2	3	4
4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1	2	3	4	1	2	3	4
5. Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	1	2	3	4	1	2	3	4
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	1	2	3	4
7. Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	1	2	3	4
8. Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan	1	2	3	4	1	2	3	4
Khusus yang pernah menyampaikan pengaduan terhadap layanan BIG								
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan	1	2	3	4	1	2	3	4

TERIMA KASIH ANDA TELAH BERPARTISIPASI MENGISI KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PRODUK DAN JASA BADAN INFORMASI GEOSPASIAL

Lampiran 2 Tabel Kreji dan Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

