

# LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019

---



**BADAN INFORMASI  
GEOSPASIAL**

**BADAN INFORMASI GEOSPASIAL**

© 2020

## KATA PENGANTAR

Bulan Oktober Tahun 2018 Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial sebagai unit pelayanan publik di Badan Informasi Geospasial mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 *Quality Management Assurance*. ISO 9001:2015 diperoleh untuk mewujudkan keinginan Badan Informasi Geospasial meningkatkan pelayanan dengan cepat, akurat dan terpercaya dari segi manajemen pelayanannya dan juga sebagai implementasi reformasi birokrasi. Guna mewujudkan pelayanan yang terintegrasi berbagai perbaikan dan peningkatan layanan terus dilakukan termasuk di dalamnya adalah kepuasan terhadap konsumen yang mendapatkan layanan dari Badan Informasi Geospasial.

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

Nilai Kepuasan Masyarakat Badan Informasi Geospasial pada tahun 2019 adalah 3.2 pada skala 4 yang berarti melebihi target yang sudah ditentukan dalam Indikator Kinerja Utama Kepala Badan Informasi Geospasial pada tahun 2019 yaitu 3.1. Dalam laporan ini disampaikan tindaklanjut dari hasil nilai kepuasan masyarakat untuk layanan jasa dan layanan produk. Semoga laporan ini dapat dijadikan acuan dalam perbaikan pelayanan publik di Badan Informasi Geospasial.

Cibinong, Februari 2020

Pusat Penelitian, Promosi dan Kerja Sama  
Plt. Kepala



Sumaryono

# **BAB I. PENDAHULUAN**

## **1. LATAR BELAKANG**

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

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

Tujuan dari pelaksanaan SKM oleh pemerintah adalah:

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

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

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

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

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

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

Metode analisis yang akan digunakan dalam kegiatan ini adalah IPA-CSI (*Importance 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.

## **2. DASAR HUKUM**

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

## **3. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan dibuatnya Laporan Tindak Lanjut hasil Indeks Kepuasan Masyarakat adalah melakukan analisis terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada tahun 2019. Sedangkan tujuan kegiatan ini adalah menindaklanjuti nilai hasil kepuasan masyarakat yang masih rendah sesuai dengan analisis IPA-CSI (*Importance Kinerja Analysis - Customer Satisfaction Index*).

## **BAB II. METODE PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

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

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

Atribut-atribut pelayanan yang diukur pada kegiatan ini adalah:

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

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

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

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

### **1. NILAI IKM BERDASARKAN CARA PEROLEHAN PRODUK/LAYANAN BIG**

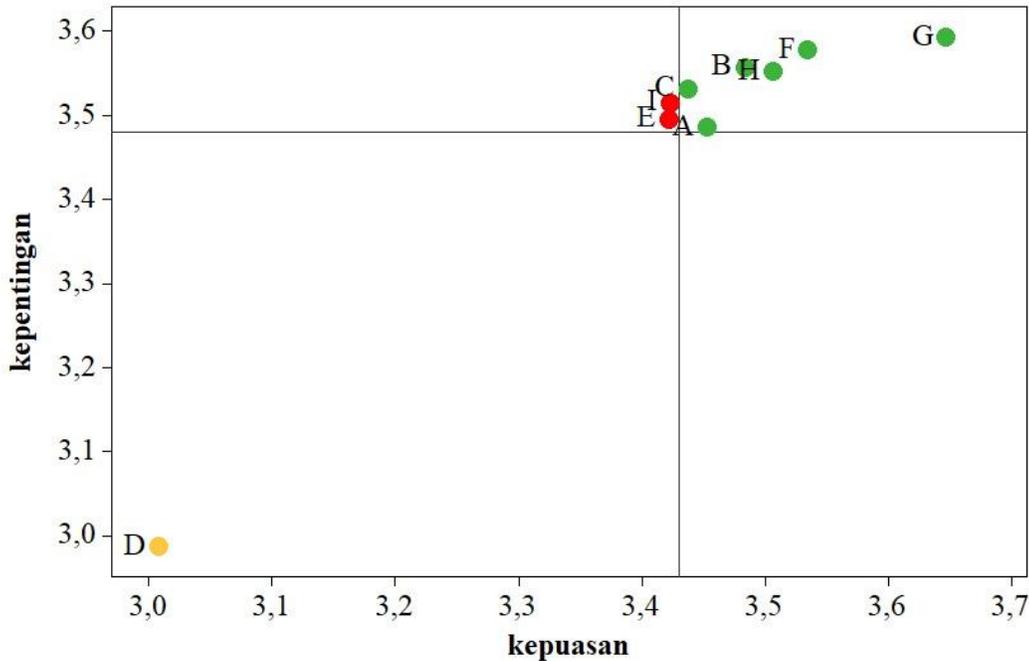
Seorang pengguna produk dan layanan BIG dapat memperoleh produk/layanan IG melalui lebih dari satu cara. Terdapat tiga cara yang diukur pada survei ini yaitu melalui datang langsung, email, dan telepon/WA/SMS. Responden paling banyak mendapatkan produk/layanan BIG dengan datang langsung. Selain itu terdapat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

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.

#### **1.1. Datang Langsung**

Diagram IPA di bawah ini memperlihatkan bahwa **atribut kesesuaian 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.

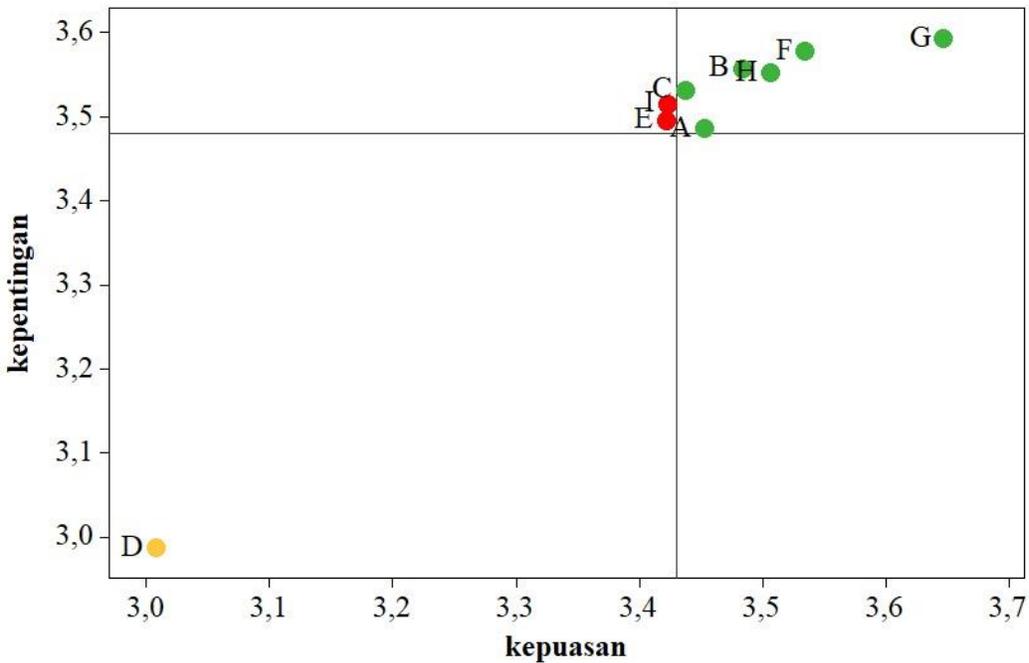


Gambar 1. Diagram IPA Hasil SKM Perolehan Layanan Datang Langsung

## 1.2. E-Mail

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 kinerjanya 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.

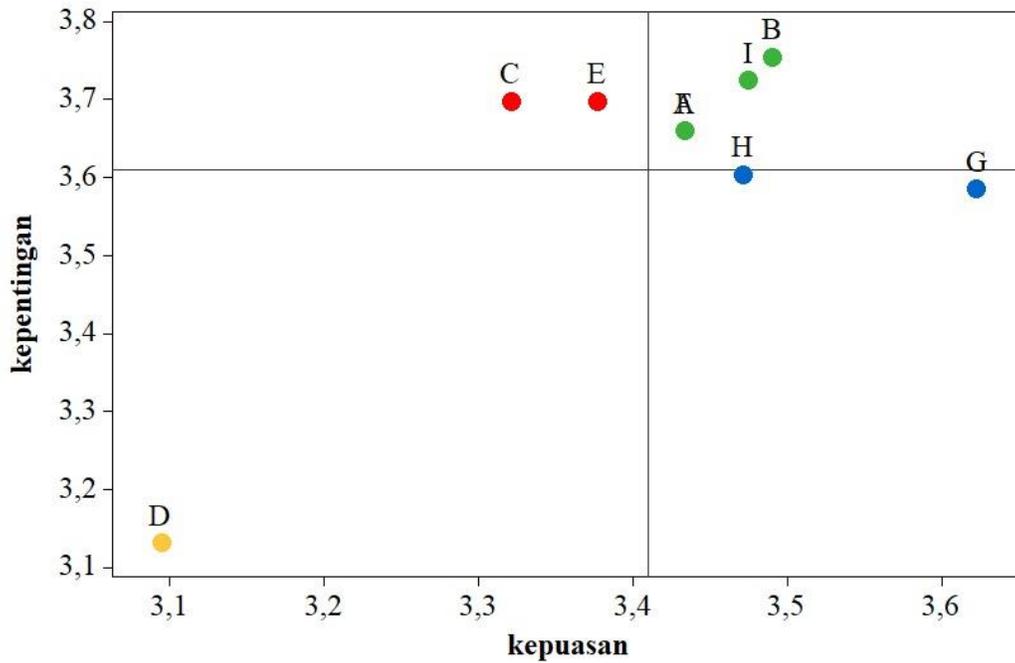


Gambar 2. Diagram IPA Hasil SKM Perolehan Layanan dengan E-Mail

### 1.3. Telepon/WA/SMS

Diagram IPA dan saran perbaikan bagi layanan melalui telepon/WA/SMS 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 3. Diagram IPA Hasil SKM Perolehan Layanan dengan Telepon/WA/SMS

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

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 baik yang disampaikan melalui kuesioner secara langsung dari setiap responden yang mendapatkan layanan melalui datang langsung, email, telepon/WA dan SMS ada dua hal dari atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu kecepatan waktu pelayanan dan kesesuaian standar pelayanan dengan hasil pelayanan serta pengaduan.

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

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

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

## **2. TINDAKLANJUT UNTUK PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

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

Sepanjang tahun 2019 terdapat 137 pengaduan yang ditujukan kepada Badan Informasi Geospasial dengan jumlah kesalahan pengiriman data yang mendominasi pengaduan. Semua pengaduan tersebut disampaikan melalui email dan tidak ada pengaduan melalui kotak saran, surat resmi maupun melalui telepon/fax. Setelah aduan diterima, segera dilakukan tindak lanjut sesuai dengan perihal pengaduan.

Keluhan melalui email akan ditanggapi sesaat email masuk, akan ada jeda tanggapan saat istirahat jam kerja dan hari libur. Adapun ketentuan tanggapan melalui email adalah apabila tidak terdapat *feedback* dari pembuat keluhan lebih dari seminggu dari email tanggapan sebelumnya, maka keluhan dianggap selesai ditangani. Dari semua keluhan menurut catatan petugas layanan, semua sudah selesai ditangani/ditanggapi.