



**BADAN INFORMASI
GEOSPASIAL**

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

Nomor:
B-30.13/APIG-BIG/PL.02/6/2026

BALAI LAYANAN JASA DAN PRODUK GEOSPASIAL
DIREKTORAT ATLAS DAN PENGGUNAAN INFORMASI GEOSPASIAL
Badan Informasi Geospasial

BAB I

PENDAHULUAN

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 kerja sama antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya dapat dilakukan melalui survei 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 Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Pengguna terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka 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; dan
- e. kewajiban melakukan evaluasi terhadap hasil SKM.

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh BIG, maka SKM dilakukan terhadap 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) kesesuaian 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.

Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka BIG perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BIG Tahun 2025 dari 371 responden valid yang disurvei adalah 3,80 (skala 1-4) setara dengan 95,00%. Nilai ini berada di interval mutu pelayan A, yang berarti kinerja unit pelayanan BIG sudah sangat baik menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB.

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Masing-Masing Atribut Layanan BIG

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,77	94,25%	A
B	Kemudahan prosedur	3,73	93,24%	A
C	Kecepatan waktu	3,71	92,25%	A
D	Kewajaran biaya	3,77	93,25%	A
E	Kesesuaian Produk	3,75	92,75%	A
F	Kompetensi petugas	3,77	92,75%	A
G	Perilaku Petugas	3,80	94,50%	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,75	92,25%	A
I	Penanganan pengaduan	3,75	91,75%	A

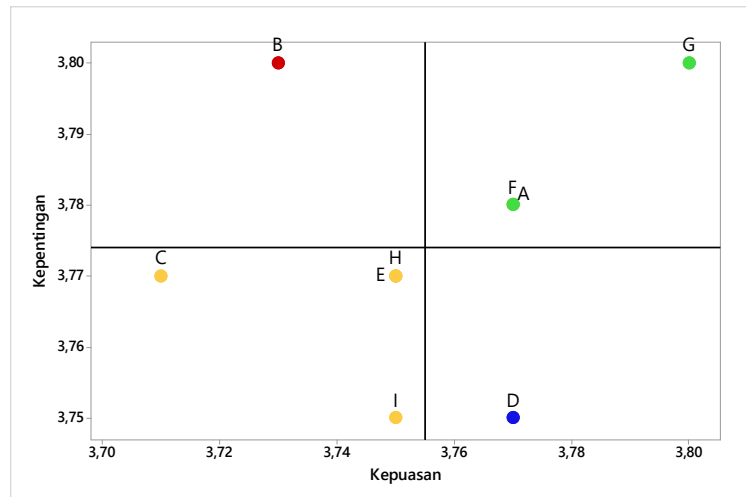
Tabel 1 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) berdasarkan atribut yang dihitung terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Indeks ini diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari BIG. Pengguna layanan BIG telah memberikan penilaian yang sangat baik untuk semua atribut. Ini ditunjukkan oleh nilai mutu A pada 9 atribut

yang dilakukan penilaian. Aspek/unsur layanan dengan skor tertinggi adalah Perilaku Petugas (kesopanan dan keramahan) saat memberikan layanan (G) dengan nilai sebesar 3,80 atau setara dengan 94,50% sedangkan aspek/unsur layanan dengan skor terendah yakni **Kecepatan Waktu** dalam memberikan pelayanan (C) dengan nilai **3,71** atau setara dengan 92,25%.

BIG juga melakukan strategi berbasis alokasi sumber daya (*resource allocation*) berdasarkan pendekatan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Strategi ini membantu BIG dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya sesuai kebutuhan tiap aspek layanan. Adapun strategi tersebut meliputi 4 (empat) pendekatan yaitu:

1. Prioritas Utama (Kuadran I) – Alokasikan lebih banyak sumber daya untuk area yang berada di kuadran dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah. Fokus di sini adalah memperbaiki aspek yang membutuhkan peningkatan segera.
2. Pertahankan Kinerja Baik (Kuadran II) – Area dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Sumber daya dialokasikan untuk mempertahankan kualitas, memastikan standar tetap terjaga.
3. Prioritas Rendah (Kuadran III) – Area yang berada di kuadran dengan tingkat kepentingan dan kinerja rendah. Sumber daya yang dialokasikan bisa dikurangi, mengingat dampaknya tidak signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan.
4. Eliminasi (Kuadran IV) – Bagian yang memiliki tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi. Penggunaan sumber daya yang berlebihan pada area ini dapat diminimalkan, atau dialihkan ke prioritas yang lebih mendesak.

Pemetaan kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)* disajikan pada Gambar 1. Dari hasil SKM pengguna layanan BIG di tahun 2025 menunjukkan bahwa dari 9 atribut pelayanan publik yang dilakukan penilaian, tidak ada atribut yang berada pada kuadran I atau menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya.



Gambar 1. Diagram IPA produk dan layanan BIG Tahun 2025

Secara umum tingkat kepuasan responden dalam menerima layanan di BIG sudah cukup tinggi. Namun demikian terdapat satu atribut yang berada pada kuadran I yaitu **Kemudahan prosedur pelayanan di Badan Informasi Geospasial (B)**, dimana memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kepuasan responden masih rendah sehingga perlu menjadi prioritas utama perbaikan kinerja. Atribut lainnya yang perlu menjadi pertimbangan untuk dilakukan perbaikan di BIG adalah **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C)**, **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E)**, **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H)** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan (I)**. Hal ini karena atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kepuasan responden yang relatif kecil.

Dari hasil identifikasi sementara, maka disusun kerangka rencana tindak lanjut pada tabel berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Bulan)			Penanggung Jawab
			<12	<24	>24	
1	Kemudahan Prosedur	Melakukan peninjauan ulang Standar Pelayanan pada Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial untuk memastikan apakah kebijakan yang ditetapkan sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat.	√			Unit Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial
		Melibatkan masyarakat pengguna layanan dalam penyusunan kebijakan pelayanan melalui kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP).	√			Unit Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial
2	Kecepatan Waktu	Memanfaatkan teknologi dengan melakukan pengembangan pada sistem pelayanan berbasis website atau aplikasi yang bisa diunduh.			√	1. Direktorat Standar dan Teknologi Informasi Geospasial 2. Unit Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial
3	Kesesuaian Produk	Melakukan inventarisasi terhadap jenis-jenis layanan informasi geospasial yang diselenggarakan.	√			Tim Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial
4	Kualitas Sarana dan Prasarana	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana bagi masyarakat kelompok rentan.			√	1. Biro Umum dan Keuangan 2. Unit Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial
5	Penanganan Pengaduan	Melakukan koordinasi lebih lanjut dengan seluruh unit kerja dalam pengelolaan penanganan pengaduan di BIG.	√			Inspektorat

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Kemudahan Prosedur 1.1. Melakukan peninjauan ulang Standar Pelayanan pada Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial untuk memastikan apakah kebijakan yang ditetapkan sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat.	Sudah	Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial selaku Unit Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial BIG perlu melakukan peninjauan ulang terhadap Standar Pelayanannya secara berkala untuk memastikan kebijakan pelayanan yang diberikan telah tersinkronisasi dengan unit layanan informasi Geospasial di BIG dan memenuhi ekspektasi masyarakat.	Terlampir	Belum seluruhnya jenis layanan informasi geospasial yang diselenggarakan telah memiliki Standar Pelayanan.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	1.2. Melibatkan masyarakat pengguna layanan dalam penyusunan kebijakan pelayanan melalui kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP).	Sudah	Kegiatan Forum Konsultasi Publik dilaksanakan untuk memperoleh masukan dari publik mengenai kebijakan yang ditetapkan serta sebagai monitoring dan evaluasi atas penyelenggaraan pelayanan publik BIG.	Terlampir	Kegiatan Forum Konsultasi Publik baru dilaksanakan oleh beberapa unit kerja di BIG, perlu dilakukan untuk seluruh unit kerja.
2	Kecepatan Waktu Memanfaatkan teknologi dengan melakukan pengembangan pada sistem pelayanan berbasis website atau aplikasi yang bisa diunduh.	Sudah	Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial berkoordinasi dengan Direktorat Standar dan Teknologi Informasi Geospasial untuk membangun SIGESIT (Sistem Informasi Geospasial Terpadu).	Terlampir	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	Kesesuaian Produk Melakukan inventarisasi terhadap jenis-jenis layanan informasi geospasial yang diselenggarakan	Sudah	Dari hasil inventarisasi jenis-jenis layanan informasi geospasial dilakukan penetapan melalui Keputusan Kepala BIG No. 17 Tahun 2026 tentang Jenis Layanan Informasi Geospasial di BIG.	Terlampir	
4	Kualitas Sarana dan Prasarana Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana bagi masyarakat kelompok rentan.	Belum	-	-	Perlu adanya analisis dan kajian lebih lanjut terkait pembangunan sarana dan prasarana bagi masyarakat kelompok rentan di PTIG BIG.
5	Penanganan Pengaduan Melakukan koordinasi lebih lanjut dengan seluruh unit kerja dalam pengelolaan penanganan pengaduan di BIG.	Sudah	Untuk mempermudah koordinasi terkait pengelolaan pengaduan di BIG telah disusun Monitoring Sheet yang mengubungkan	Terlampir	-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			seluruh Admin Pengaduan BIG serta penyusunan Buku Saku Digital Pengelolaan Pengaduan Masyarakat BIG.		

BAB IV

KESIMPULAN

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Informasi Geospasial (BIG) Tahun 2025 sebesar 3,80 pada skala 1–4 atau setara dengan 95,00%. Capaian tersebut berada pada kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik) sesuai dengan pedoman Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Hasil ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan BIG secara umum telah memenuhi harapan masyarakat dan mencerminkan kinerja unit pelayanan yang sangat baik dalam memberikan layanan kepada pengguna.

Meskipun demikian, hasil analisis menunjukkan masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memerlukan perhatian dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), telah diidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut. Rencana tindak lanjut tersebut telah disusun dengan mempertimbangkan hasil analisis pada setiap unsur pelayanan serta telah dilaksanakan oleh unit kerja terkait sesuai dengan kewenangan dan program perbaikan yang ditetapkan. Pelaksanaan tindak lanjut ini merupakan wujud komitmen BIG dalam menerapkan perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, mempertahankan capaian kinerja yang telah berada pada kategori Sangat Baik, serta mendorong terwujudnya tata kelola pelayanan publik yang semakin efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Cibinong, 30 Juni 2026
Direktur Atlas dan Penggunaan
Informasi Geospasial,

Dheny Trie Wahyu Sampurno
NIP. 197710152003121004

Lampiran Realisasi Hasil Tindak Lanjut IKM
2025 dapat diakses melalui tautan berikut:

<https://drive.google.com/drive/folders/1HkRz9u62A71ZboL5vpqTtOtv4tPZfz0c?usp=sharing>