

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN INFORMASI GEOSPASIAL (BIG) TAHUN 2020



**Kerjasama**



**Badan Informasi Geospasial**

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



**Departemen Statistika**

FMIPA-IPB University

## DAFTAR ISI

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <b>I. PENDAHULUAN.....</b>  | <b>5</b>                            |
| 1.1 Dasar Hukum.....  | 5                                   |
| 1.2 Latar Belakang .....  | 6                                   |
| 1.3 Tujuan Pelaksanaan Kegiatan.....  | 7                                   |
| <b>II. METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>  | <b>9</b>                            |
| 2.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik .....   | 9                                   |
| 2.2 Metodologi Pemilihan Sampel .....   | 9                                   |
| <b>III. DATA dan METODOLOGI.....</b>  | <b>10</b>                           |
| 3.1 Data.....   | 10                                  |
| 3.2 Metodologi.....   | 10                                  |
| 3.2.1 Analisis Deskriptif .....   | 10                                  |
| 3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....  | 10                                  |
| 3.2.3 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Cara Perolehan<br>Produk/Layanan BIG .....     | 11                                  |
| 3.2.4 <i>Analisis Importance Performance Analysis (IPA)- Consumer Satisfaction Index (CSI)</i><br>..... | 12                                  |
| <b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>  | <b>15</b>                           |
| 4.1 Deskripsi Responden .....   | 15                                  |
| 4.2 Deskripsi Tingkat Kepuasan Responden .....  | 17                                  |
| 4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....  | 21                                  |
| 4.3.1 Nilai IKM Berdasarkan Cara Perolehan Produk/Layanan BIG .....                                     | 21                                  |
| 4.3.2 Nilai IKM Berdasarkan Frekuensi Mendapatkan Layanan dari BIG .....                                | 26                                  |
| 4.3.3 Nilai IKM Perpusat di Badan Informasi Geospasial .....  | 34                                  |
| 4.3.4 Nilai IKM Badan Informasi Geospasial (BIG).....   | 49                                  |
| 4.3.5 Nilai IKM dibandingkan dengan tahun 2018 .....  | 50                                  |
| <b>V. IMPLIKASI MANAJERIAL .....</b>  | <b>53</b>                           |
| <b>VI. KESIMPULAN.....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1 Diagram kartesius metode IPA.....  | 13 |
| Gambar 2 Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin.....   | 15 |
| Gambar 3 (a) Sebaran responden berdasarkan kelompok pengguna (b) sebaran responden berdasarkan asal instansinya ..... | 15 |
| Gambar 4 Sebaran responden berdasarkan pendidikan terakhir .....  | 16 |
| Gambar 5 Sebaran responden berdasarkan jenis pekerjaan .....  | 17 |
| Gambar 6 Sebaran responden berdasarkan tingkat kepuasannya .....  | 17 |
| Gambar 7 Profil responden berdasarkan jenis kelamin .....   | 18 |
| Gambar 8 Profil responden berdasarkan kelompok pengguna .....   | 18 |
| Gambar 9 Profil responden berdasarkan asal instansinya .....  | 19 |
| Gambar 10 Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir.....   | 20 |
| Gambar 11 Profil responden berdasarkan jenis pekerjaan.....   | 20 |
| Gambar 12 Persentase responden berdasarkan cara perolehan produk/layanan BIG.....                                     | 22 |
| Gambar 13 Profil responden berdasarkan cara perolehan produk/layanan BIG .....  | 22 |
| Gambar 14 Nilai IKM berdasarkan cara perolehan produk/layanan BIG .....   | 23 |
| Gambar 15 Diagram IPA layanan yang diperoleh dengan cara datang langsung .....  | 24 |
| Gambar 16 Diagram IPA layanan yang diperoleh melalui email .....  | 25 |
| Gambar 17 Diagram IPA layanan yang diperoleh melalui telepon/ WA/ SMS.....  | 26 |
| Gambar 18 Persentase responden berdasarkan frekuensi mendapatkan layanan dari BIG .....                               | 27 |
| Gambar 19 Profil responden berdasarkan frekuensi frekuensi mendapatkan layanan dari BIG .....                         | 27 |
| Gambar 20 Nilai IKM berdasarkan frekuensi mendapatkan layanan dari BIG .....  | 28 |
| Gambar 21 Diagram IPA responden pertama kali mendapatkan layanan dari BIG.....  | 29 |
| Gambar 22 Diagram IPA responden dua kali mendapatkan layanan dari BIG.....  | 30 |
| Gambar 23 Diagram IPA responden tiga kali mendapatkan layanan dari BIG .....  | 31 |
| Gambar 24 Diagram IPA responden empat kali mendapatkan layanan dari BIG .....   | 31 |
| Gambar 25 Diagram IPA responden lima kali mendapatkan layanan dari BIG .....  | 32 |
| Gambar 26 Diagram IPA responden lebih dari lima kali mendapatkan layanan dari BIG .....                               | 33 |
| Gambar 27 Sebaran jumlah produk/layanan berdasarkan pusat di BIG .....  | 35 |
| Gambar 28 Sebaran jumlah responden pengguna layanan berdasarkan pusat di BIG .....                                    | 35 |
| Gambar 29 Sebaran nilai IKM berdasarkan pusat di BIG .....  | 36 |
| Gambar 30 Diagram IPA Pusat Jaringan Kontrol Geodesi dan Geodinamika (PJKGG).....                                     | 37 |
| Gambar 31 Diagram IPA Pusat Pemetaan Rupabumi dan Toponim (PPRT) .....  | 38 |
| Gambar 32 Diagram IPA Pusat Pemetaan Kelautan dan Lingkungan Pantai (PPKLP).....                                      | 39 |
| Gambar 33 Diagram IPA Pusat Pemetaan Batas Wilayah (PPBW) .....   | 40 |
| Gambar 34 Diagram IPA Pusat Pemetaan dan Integrasi Tematik (PPIT) .....   | 42 |
| Gambar 35 Diagram IPA Pusat Pemetaan Tata Ruang dan Atlas (PPTRA).....  | 43 |
| Gambar 36 Diagram IPA Pusat Pengelolaan dan Penyebaran Informasi Geospasial (PPPIG) .....                             | 44 |
| Gambar 37 Diagram IPA Pusat Standarisasi dan Kelembagaan Informasi Geospasial (PSKIG) .....                           | 45 |
| Gambar 38 Diagram IPA produk dan layanan PTIG.....  | 47 |
| Gambar 39 Diagram IPA produk dan layanan Balai Pendidikan dan Pelatihan Data.....                                     | 48 |

|   |    |
|---|----|
| Gambar 40 Diagram IPA produk dan layanan PPKS ..... | 49 |
| Gambar 41 Diagram IPA produk dan layanan BIG.....   | 50 |

## **DAFTAR TABEL**

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1 Nilai persepsi, interval SKM, konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan .....          | 11 |
| 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, 2019, dan 2020 ..... | 52 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2019 ..... | 58 |
| Lampiran 2 Tabel Kreji dan Morgan.....                           | 59 |

## **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 2020.

## 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).

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat saat ini menjadi cara yang banyak dipakai institusi pemerintah dalam menjangkau berbagai masukan. Masyarakat menjadi subjek penilai utama dari survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh institusi pemerintahan. Hal tersebut jelas dikarenakan masyarakat merupakan pengguna terhadap pelayanan suatu jasa publik, kondisi dan perubahan sikap masyarakat setelah menerima jasa publik, pemeringkatan tentang karakteristik kualitas jasa tertentu, alasan untuk ketidakpuasan atau tidak dipakainya jasa, dan saran-saran untuk perbaikan kualitas layanan publik. Dengan adanya survei ini, dapat diketahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. 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. Membandingkan nilai indeks kepuasan masyarakat di BIG tahun 2018, 2019, dan 2020
- e. 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 Pemilihan Sampel**

Kegiatan ini dilakukan dengan sensus mengingat bahwa layanan yang diberikan melalui satu pintu. Kuesioner diberikan kepada pelanggan yang menerima produk/layanan dari BIG pada tahun berjalan. Untuk mengantisipasi adanya non response dari pelanggan, maka pelanggan diwajibkan mengisi kuesioner online terlebih dahulu sebelum mendapatkan produk/layanan dari BIG. Unit sampel pada kegiatan ini adalah individu pengguna produk dan layanan BIG di tahun berjalan. Disamping itu, guna menjaring pelanggan yang lebih luas, kuesioner juga disebar pada kegiatan webinar yang diselenggarakan oleh BIG. Kuesioner disusun secara online dan disajikan pada Lampiran 1.

### III. DATA dan METODOLOGI

#### 3.1 Data

Pengambilan data dilakukan tanggal 28 Mei 2020 sampai dengan 27 Oktober 2020. Total seluruh responden yang diperoleh 1985. Dari 1985 kuesioner tersebut terdapat responden yang belum pernah menggunakan layanan BIG sebanyak (responden *awareness*) 662 dan responden *double entry* sebanyak 59. Yang dimaksud dengan *double entry* adalah responden mengisi dua kali untuk jenis layanan yang sama dan pada saat yang bersamaan. Oleh karena itu jumlah kuesioner valid yang diperoleh adalah sebanyak 1264 kuesioner.

#### 3.2 Metodologi

##### 3.2.1 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).

##### 3.2.2 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                |

### 3.2.3 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.

#### 3.2.4.1 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.

#### **3.2.4.2 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.

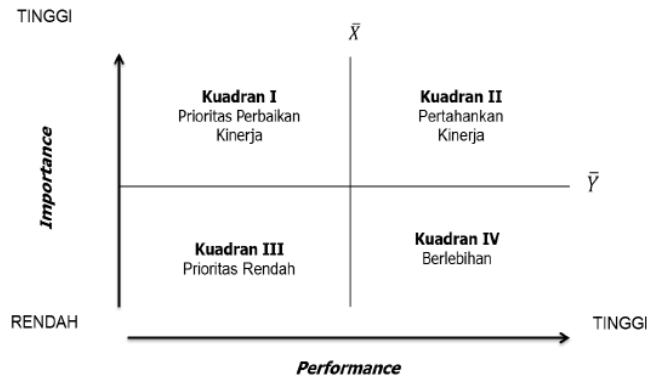
### **3.2.4 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)- Consumer Satisfaction Index (CSI)**

#### **3.2.4.1 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 Latu & 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 :

- Kuadran pertama, merupakan atribut-atribut pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan.
- Kuadran kedua, merupakan atribut-atribut pelayanan yang sudah bagus karena atribut tersebut penting dan tingkat kepuasan pengguna cukup tinggi.
- 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.
- Kuadran keempat merupakan atribut-atribut yang *kinerja*-nya sudah cukup bagus namun tingkat kepentingan yang dirasakan oleh pengguna relatif kecil.

#### 3.2.4.2 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 2.

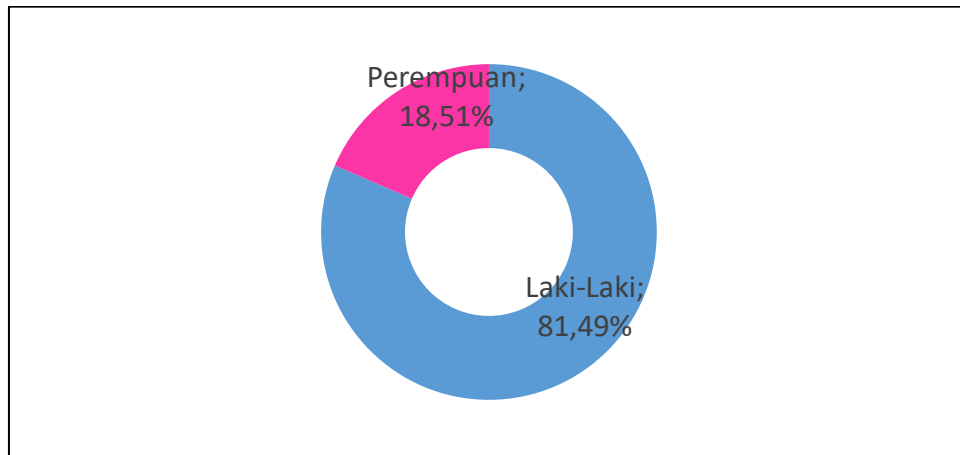
Tabel 2 Rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI

| 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 |

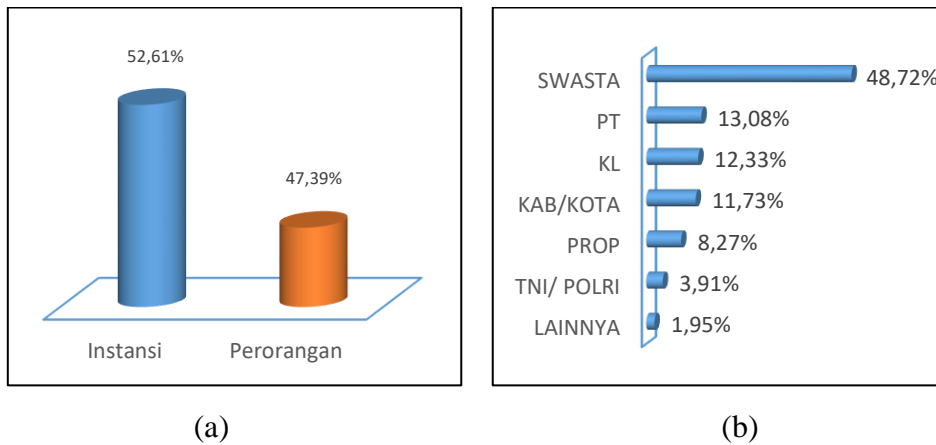
## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Responden

Total responden yang dianalisis adalah sebanyak 1264 responden. Pada survei ini responden didominasi oleh responden laki-laki. Responden terdiri dari 81,49% responden laki-laki dan 18,51% responden perempuan. Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2 Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin

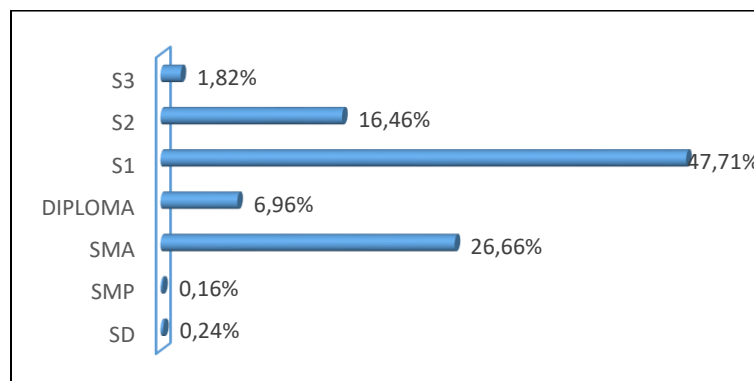


Gambar 3 (a) Sebaran responden berdasarkan kelompok pengguna (b) sebaran responden berdasarkan asal instansinya

Sebaran responden berdasarkan kelompok pengguna disajikan pada Gambar 3. Terdapat 52,61% responden merupakan perwakilan dari instansi dan 47,39% merupakan responden

perorangan. Responden yang merupakan perwakilan instansi paling banyak berasal dari swasta yaitu sebanyak 48,72%. Sebanyak 13,08% responden berasal dari perguruan tinggi, 12,33% dari kementerian dan lembaga lain, 11,73% dari pemerintah kabupaten/kota, 8,27% dari pemerintah provinsi, 3,91% dari TNI/POLRI, serta 1,95% berasal dari lainnya. Kategori lainnya disini meliputi Sekolah Menengah Atas (SMA) dan rumah sakit.

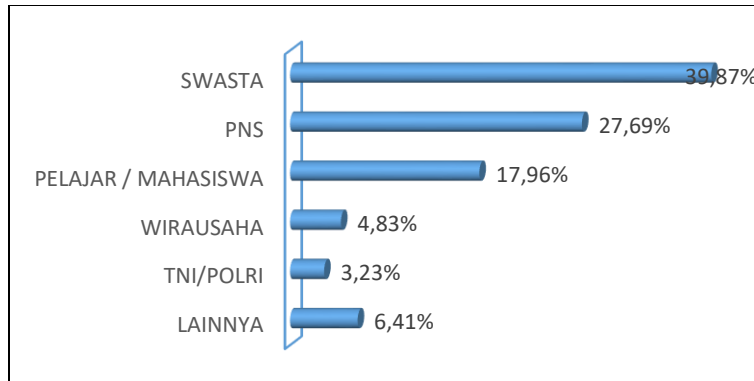
Informasi mengenai sebaran responden berdasarkan pendidikan terakhirnya disajikan pada Gambar 4. Informasi yang diperoleh dari Gambar 4 adalah mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir sarjana, yaitu sebanyak 47,71%. Sebanyak 16,46% responden bergelar master dan 1,82% responden bergelar doktor. Selain itu terdapat 26,66% responden memiliki pendidikan terakhir sekolah menengah atas (SMA), 6,96% responden berpendidikan terakhir diploma, 0,24% responden memiliki pendidikan terakhir sekolah dasar (SD), dan 0,16% 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

Sebaran responden berdasarkan jenis pekerjaannya didominasi oleh responden yang bekerja di sektor swasta, yaitu sebanyak 39,87%, sedangkan responden yang paling sedikit berasal dari TNI/POLRI yaitu sebanyak 3,23%. Selain itu sebanyak 27,69% responden merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS), 17,96% responden merupakan pelajar/mahasiswa, 4,83% merupakan wirausaha, dan sebanyak 6,41% responden bekerja pada sektor lainnya. Informasi mengenai sebaran responden berdasarkan pekerjaannya secara lebih terperinci disajikan pada Gambar 5. Secara umum, profil pengguna BIG adalah perwakilan instansi dan orang yang ditunjuk mewakili lembaga/instansi pemerintahan sebagian besar adalah berpendidikan tinggi.

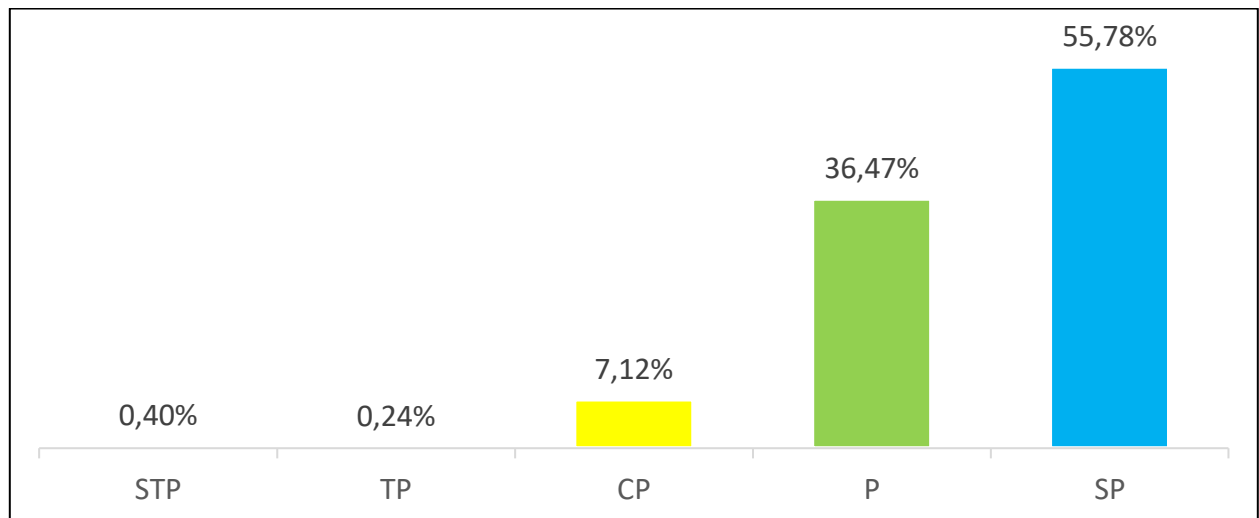




Gambar 5 Sebaran responden berdasarkan jenis pekerjaan

#### 4.2 Deskripsi Tingkat Kepuasan Responden

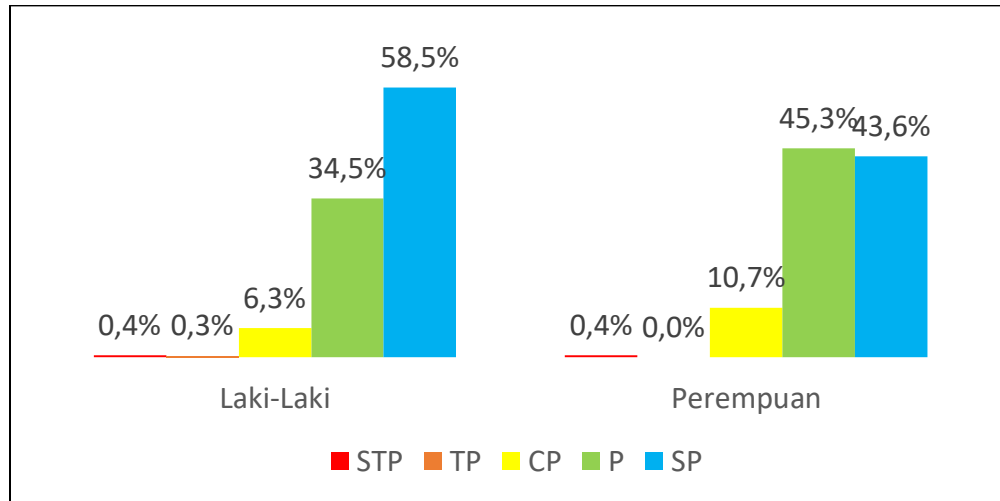
Secara umum responden sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BIG. Hal ini ditunjukkan pada Gambar 6. Sebanyak 55,78% responden merasa sangat puas dan 36,47% responden merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh dari Badan Informasi Geospasial. Sebanyak 7,12% responden merasa cukup puas dengan pelayanan Badan Informasi Geospasial. Hanya terdapat sedikit responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diperoleh di BIG yaitu sebesar 0,24% dan terdapat sebanyak 0,4% responden yang merasa sangat tidak puas terhadap layanan yang diperolehnya di BIG.



Gambar 6 Sebaran responden berdasarkan tingkat kepuasannya

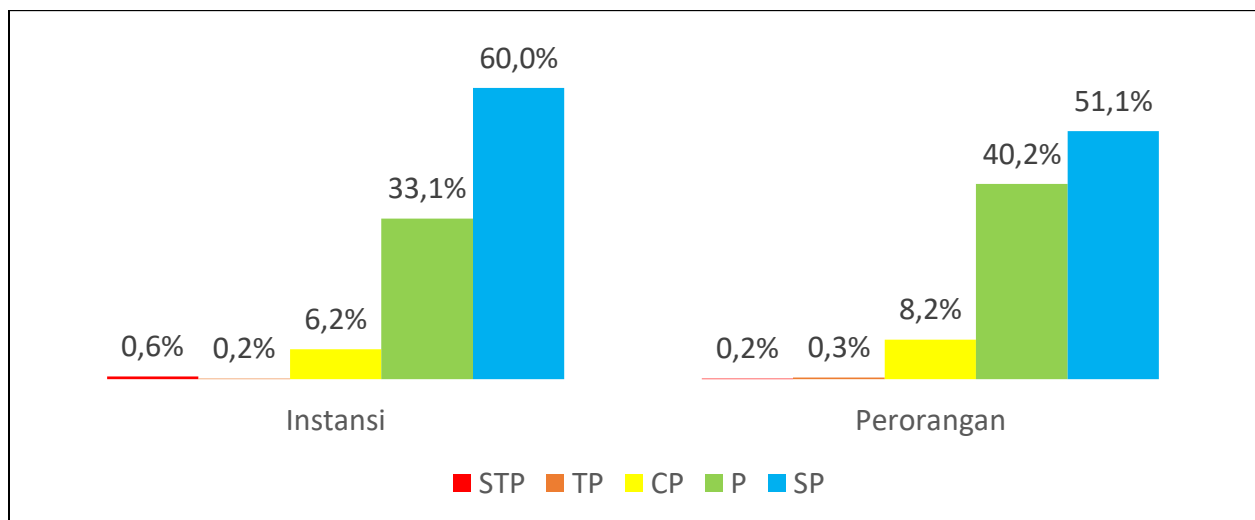
Tingkat kepuasan responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Gambar 7. Pada Gambar 7 terlihat sebagian besar responden merasa puas dan sangat puas terhadap layanan yang

diberikan oleh BIG. Hanya kurang dari 1% baik pada kelompok responden laki-laki maupun perempuan yang merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh BIG.



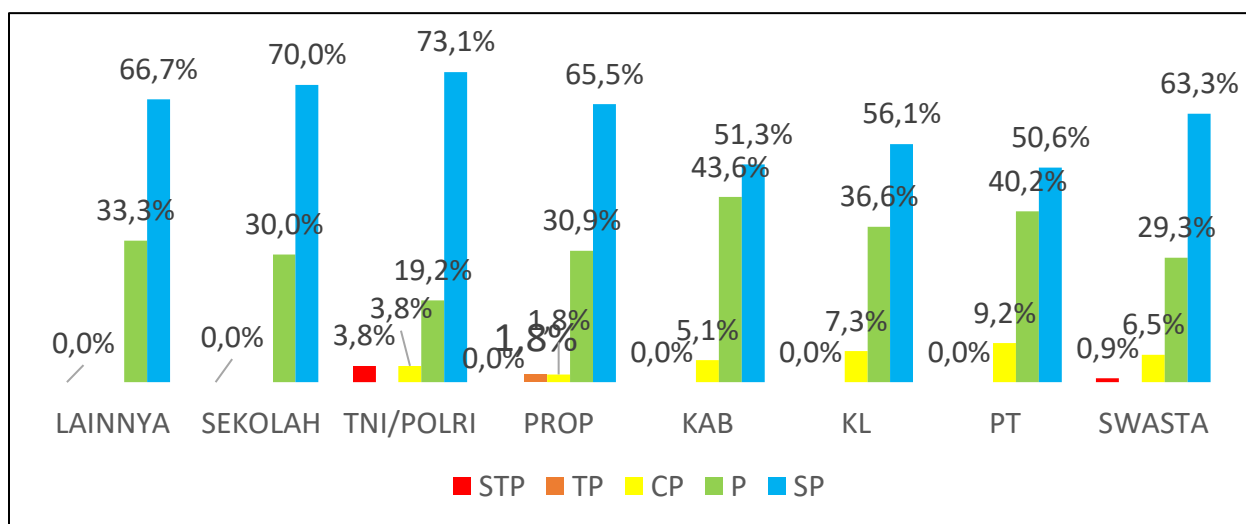
Gambar 7 Profil responden berdasarkan jenis kelamin

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 BIG kurang dari 1%. Responden yang mewakili instansi memiliki persentase responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan BIG sedikit lebih banyak dibandingkan responden perorangan.



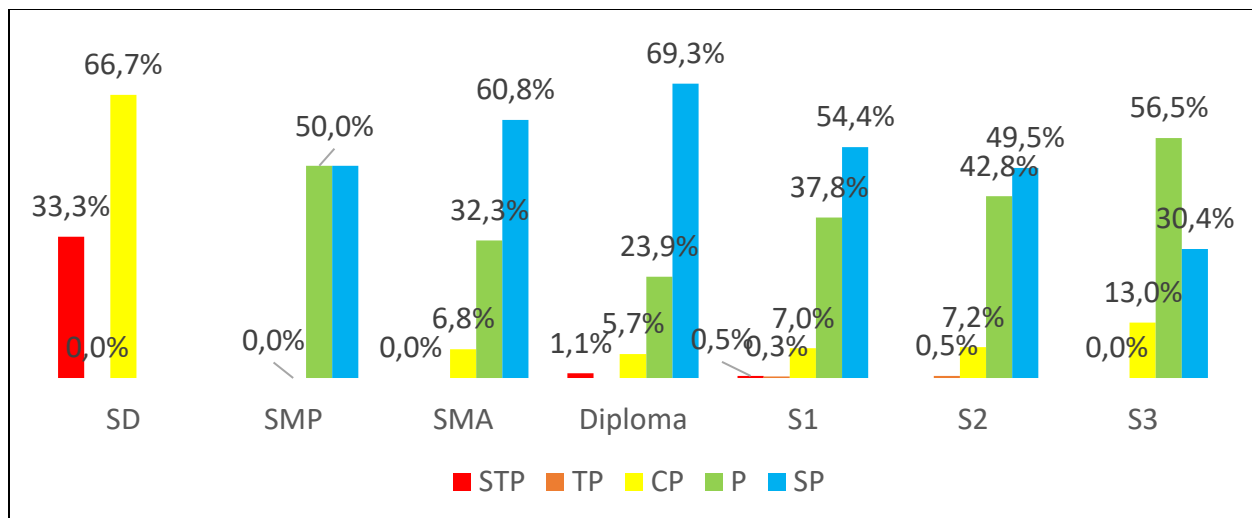
Gambar 8 Profil responden berdasarkan kelompok pengguna

Gambar 9 menyajikan informasi mengenai deskripsi tingkat kepuasan responden berdasarkan instansi yang diwakilinya. Pada gambar tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden sudah merasa puas bahkan sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh BIG. Namun demikian terdapat responden yang tidak puas terhadap layanan yang diberikan Badan Informasi Geospasial, responden yang menyatakan hal ini berasal dari TNI/POLRI, selanjutnya dari swasta dan pemerintah propinsi.



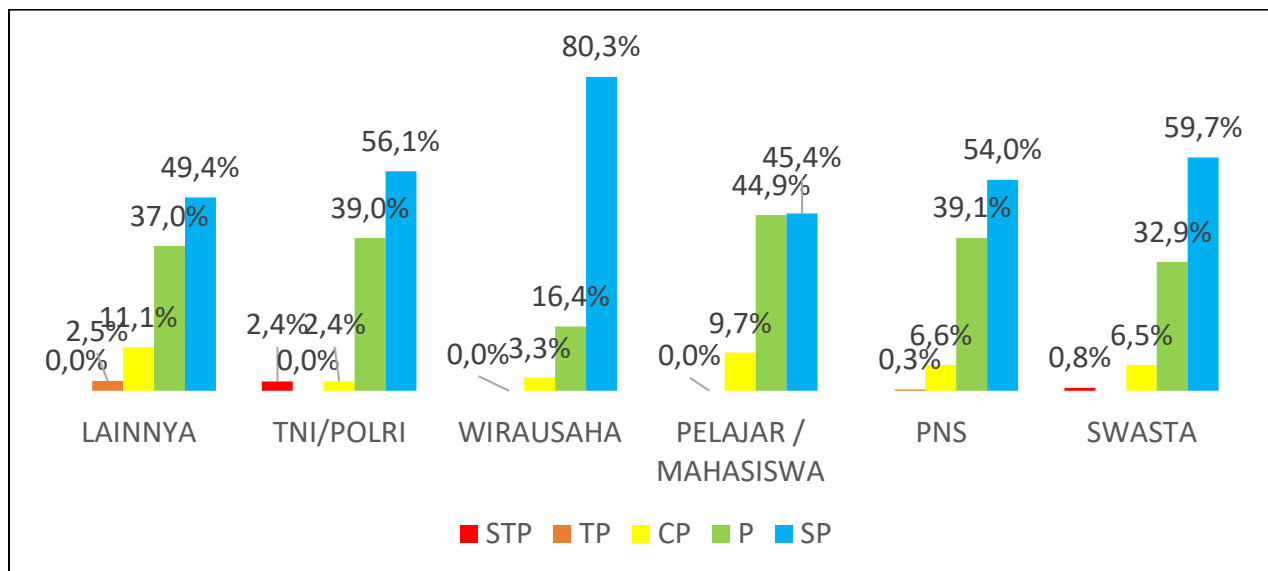
Gambar 9 Profil responden berdasarkan asal instansinya

Informasi mengenai deskripsi tingkat kepuasan responden berdasarkan pendidikan terakhirnya dimuat pada Gambar 10. Secara umum berdasarkan tingkat pendidikan responden merasa puas dan sangat puas terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh Badan Informasi Geospasial. Responden dengan pendidikan terakhir sekolah dasar terlihat banyak yang menyatakan sangat tidak puas terhadap layanan yang diterima dari Badan Informasi Geospasial. Hal ini dikarenakan responden dengan pendidikan terakhir sekolah dasar hanya tiga responden dan satu responden menyatakan sangat tidak puas sehingga persentasenya terlihat besar pada grafik.



Gambar 10 Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir

Gambar 11 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 1 % responden yang menyatakan tidak puas. Kelompok responden yang tidak puas berasal dari pihak swasta, TNI/POLRI, dan lainnya.



Gambar 11 Profil responden berdasarkan jenis pekerjaan

### 4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

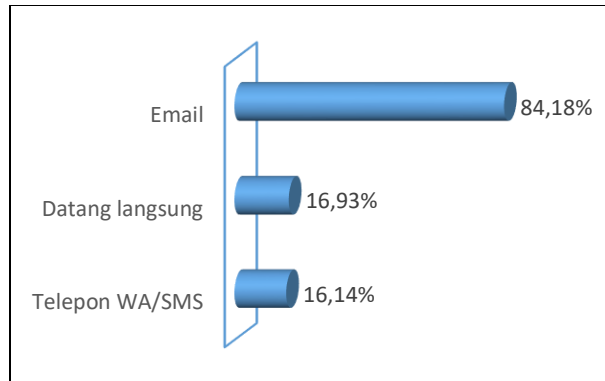
Nilai IKM dihitung menggunakan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)-Customer Satisfaction Index (CSI)*. Melalui analisis IPA dapat mengukur hubungan antara apa yang diharapkan oleh pengguna dengan apa yang dirasakan oleh pengguna saat ini terhadap produk/layanan. IPA ditampilkan melalui diagram 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 prasarana 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.

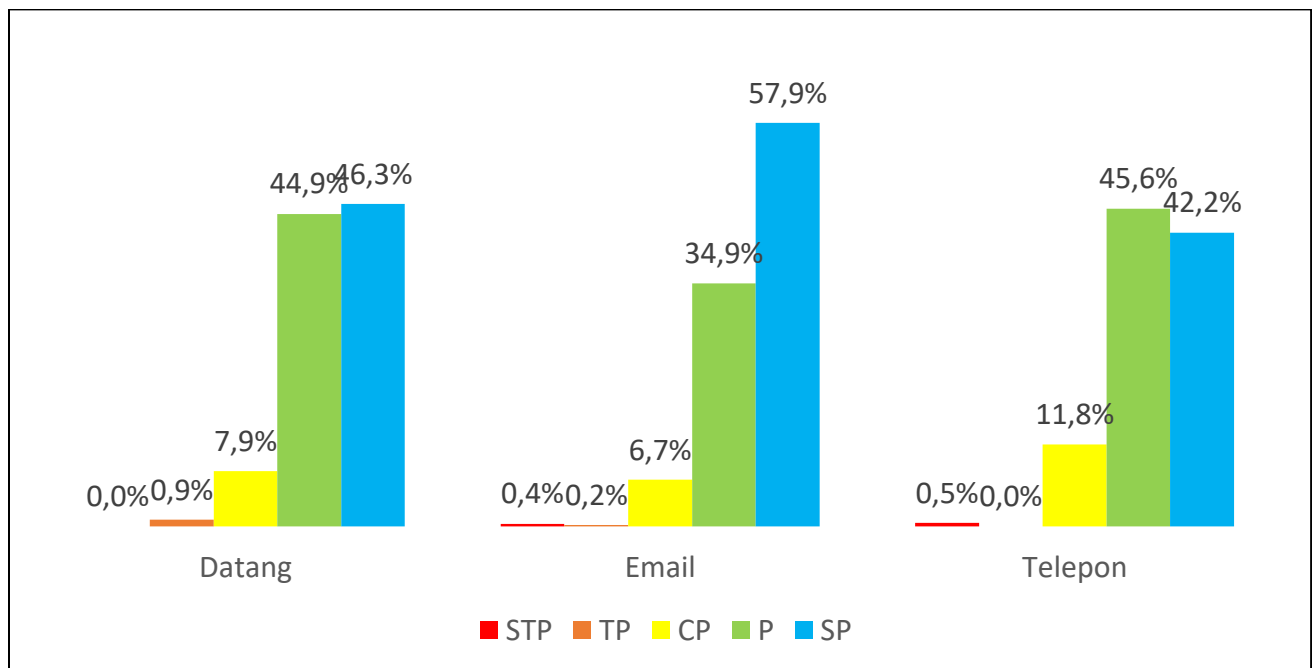
#### 4.3.1 Nilai IKM Berdasarkan Cara Perolehan Produk/Layanan BIG

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 12. Responden paling banyak mendapatkan produk/layanan BIG melalui email yaitu sebanyak 84,18% responden. Selain itu terdapat 16,93% responden yang mendapatkan produk/layanan BIG melalui datang langsung dan sebanyak 16,14% responden mendapatkan produk/layanan BIG melalui Telepon/WA/SMS.



Gambar 12 Persentase responden berdasarkan cara perolehan produk/layanan BIG

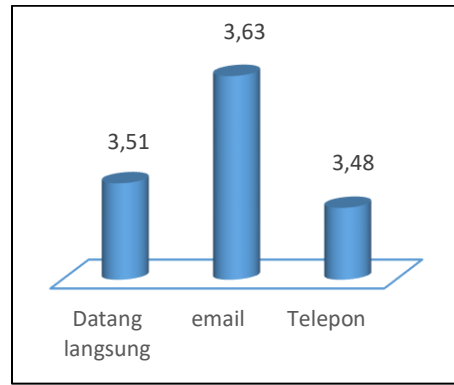
Tingkat kepuasan responden berdasarkan cara memperoleh layanan disajikan pada Gambar 13. Mayoritas responden merasa sangat puas dan puas terhadap layanan yang telah diterimanya. Hanya sebagian kecil responden yang merasa cukup puas dan sangat sedikit (kurang dari 1%) yang merasa tidak puas dengan layanan yang telah diberikan oleh BIG.



Gambar 13 Profil responden berdasarkan cara perolehan produk/layanan BIG

Sebaran nilai IKM berdasarkan cara memperoleh produk/layanan tersaji pada Gambar 14. Informasi yang disajikan pada Gambar 14 menunjukkan bahwa cara perolehan produk/layanan dengan datang langsung memiliki nilai IKM 3,51. Nilai ini hampir sama dengan cara

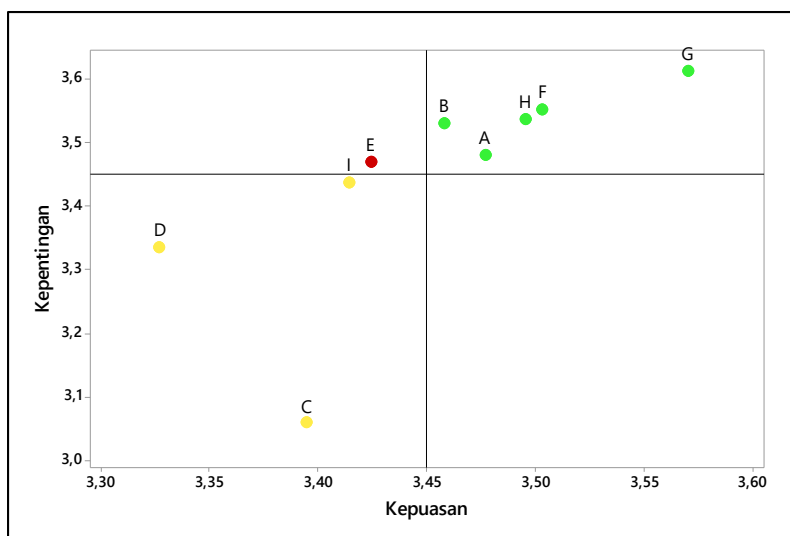
telepon/WA/SMS, yaitu sebesar 3,48. Nilai IKM yang paling tinggi dimiliki oleh layanan melalui email yaitu sebesar 3,63. Pada informasi sebelumnya telah disampaikan bahwa mayoritas responden memperoleh produk/layanan BIG melalui email, hal ini mempertegas bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap layanan yang mereka peroleh dari BIG.



Gambar 14 Nilai IKM berdasarkan cara perolehan produk/layanan BIG

#### 4.3.1.1 Datang Langsung

Diagram IPA untuk layanan datang langsung disajikan pada Gambar 15. Gambar 15 memperlihatkan bahwa atribut **kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** di cara pelayanan datang langsung berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang **harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya**. Atribut berada **kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, **kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan, **perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan, dan **kualitas sarana dan prasarana** penunjang 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, kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan, serta atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan** dalam pelayanan yang merupakan atribut pelayanan yang **dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil**.

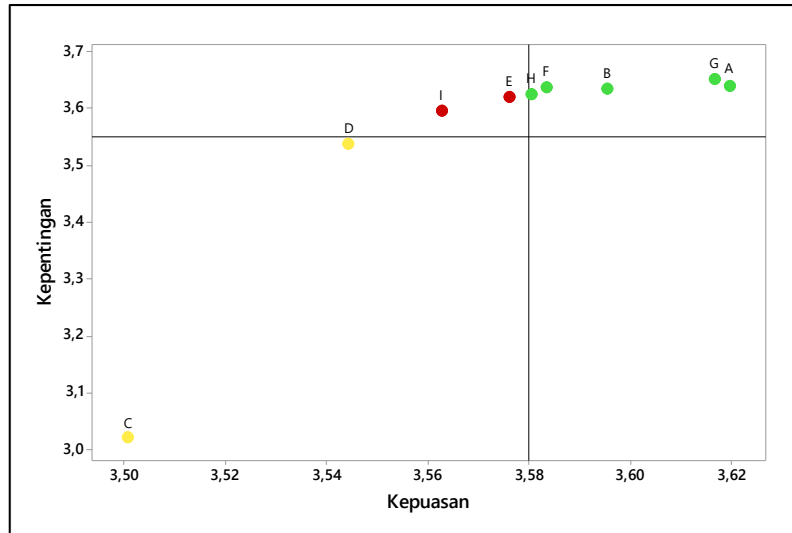


Gambar 15 Diagram IPA layanan yang diperoleh dengan cara datang langsung

#### 4.3.1.2 Email

Gambar 16 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 **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** dan **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**. Hal ini dikarenakan atribut-atribut tersebut memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang rendah dibandingkan lainnya. Sama dengan cara sebelumnya yaitu datang langsung, 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 dinilai oleh responden **memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik**. Oleh karena itu atribut-atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan kinerjanya.

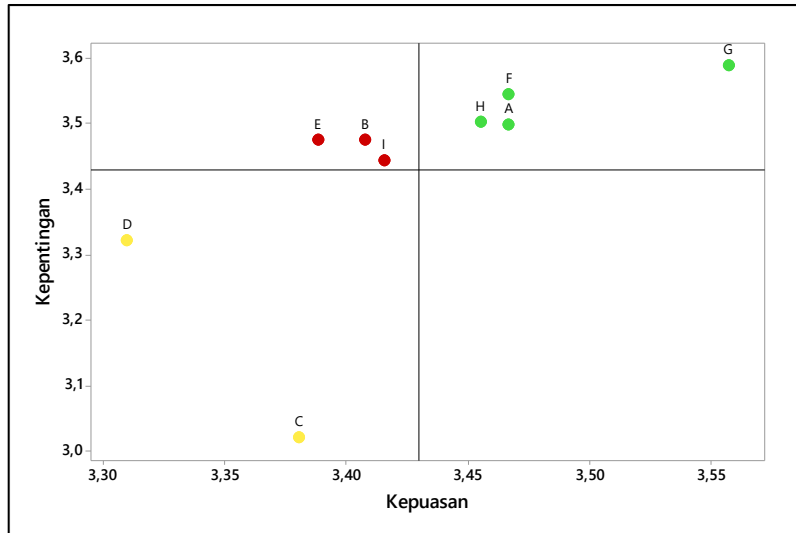




Gambar 16 Diagram IPA layanan yang diperoleh melalui email

#### 4.3.1.3 Telepon/WA/SMS

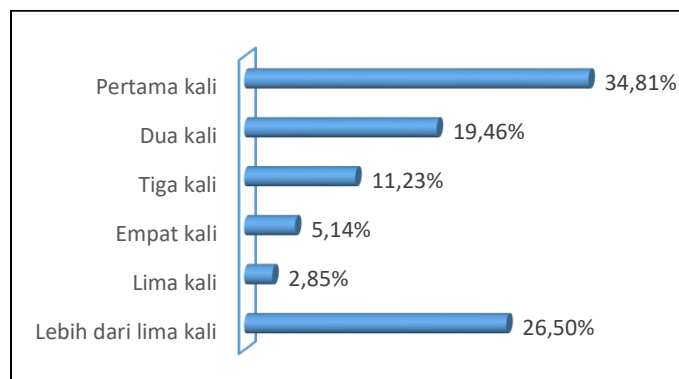
Diagram IPA dan saran perbaikan bagi layanan melalui telepon/WA/SMS disajikan pada Gambar 17. Gambar 17 memperlihatkan bahwa beberapa atribut pada perolehan layanan melalui Telepon/WA/SMS yaitu atribut **penanganan pengaduan** pengguna layanan, **kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, dan **kesuaian antara produk pelayanan** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan 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** 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 dan **kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan dirasakan **kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil**.



Gambar 17 Diagram IPA layanan yang diperoleh melalui telepon/ WA/ SMS

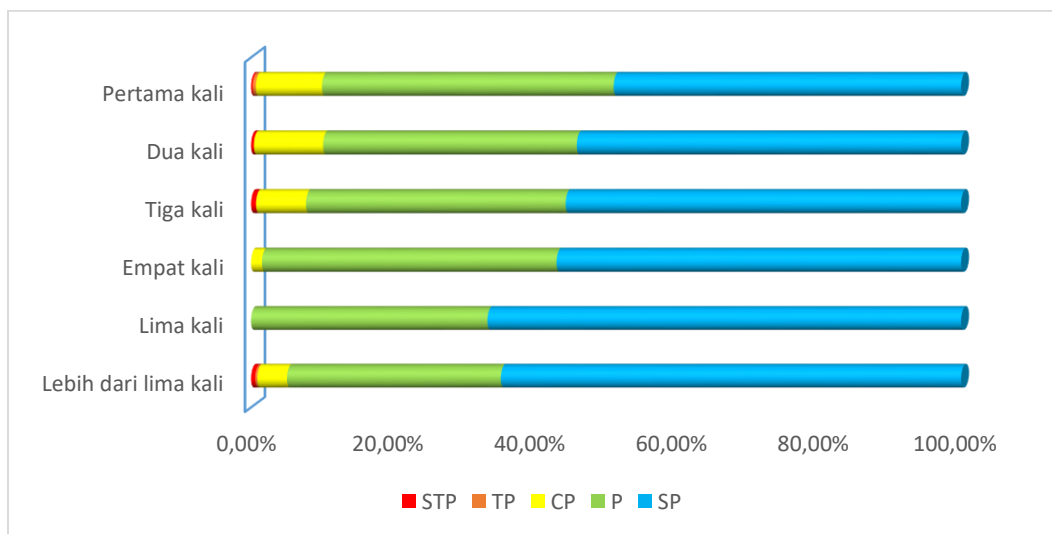
#### 4.3.2 Nilai IKM Berdasarkan Frekuensi Mendapatkan Layanan dari BIG

Setiap responden yang telah selesai memperoleh layanan dari BIG mengisi kuesioner sehingga seorang pengguna produk/layanan BIG dapat mengisi kuesioner lebih dari satu kali tergantung dari frekuensi responden dalam mendapatkan layanan dari BIG. Pada survei ini terdapat enam frekuensi yang diukur yaitu, pertama kali, dua kali, tiga kali, empat kali, lima kali, dan lebih dari lima kali responden mendapatkan layanan dari BIG. Banyaknya responden berdasarkan frekuensi mendapatkan layanan dari BIG disajikan pada Gambar 18. Gambar tersebut memberikan informasi bahwa responden paling banyak merupakan responden yang baru pertama kali mendapatkan layanan dari BIG, yaitu sebanyak 34,81%, sedangkan responden yang paling sedikit merupakan responden yang telah mendapatkan layanan dari BIG sebanyak lima kali, yaitu sebanyak 2,85%. Responden yang mendapatkan layanan dari BIG sebanyak dua kali sebanyak 19,46%, tiga kali sebanyak 11,23%, empat kali 5,14%, dan lebih dari lima kali sebanyak 26,50%.



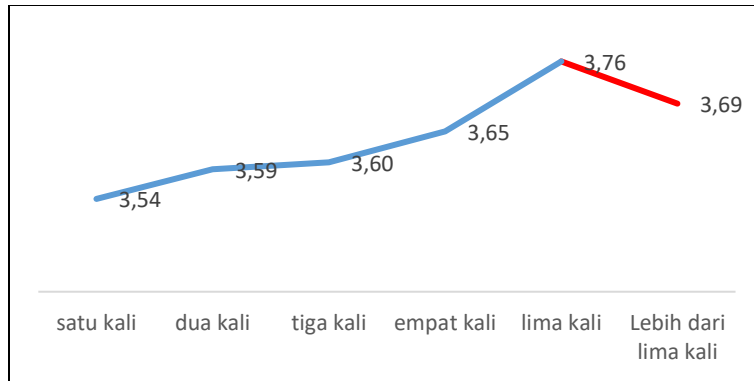
Gambar 18 Persentase responden berdasarkan frekuensi mendapatkan layanan dari BIG

Profil responden berdasarkan frekuensinya mendapatkan layanan dari BIG disajikan pada Gambar 19. Secara umum mayoritas merasa sangat puas dan puas terhadap layanan yang diterima layanan dari BIG. Terdapat sedikit responden (kurang dari 1% responden) yang merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan oleh BIG pada responden yang mendapatkan layanan dari BIG sebanyak satu kali, dua kali, tiga kali, dan lebih dari lima kali. Responden dengan frekuensi empat kali dan lima kali mendapatkan layanan dari BIG semuanya merasa puas terhadap layanan yang telah diperoleh dari BIG.



Gambar 19 Profil responden berdasarkan frekuensi mendapatkan layanan dari BIG

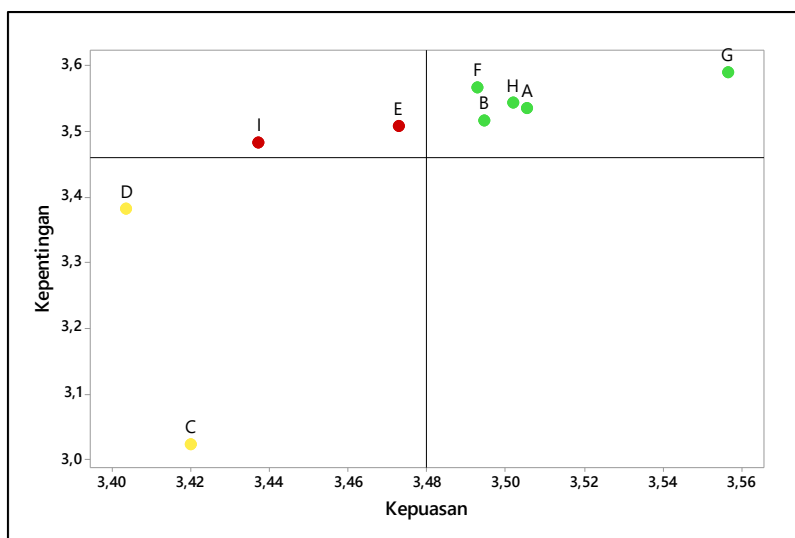
Nilai IKM berdasarkan frekuensi mendapatkan layanan dari BIG disajikan pada Gambar 20. Nilai IKM meningkat seiring dengan meningkatnya frekuensi dalam mendapatkan layanan dari BIG, akan tetapi nilai IKM turun pada responden dengan frekuensi mendapatkan layanan dari BIG lebih dari lima kali. Nilai IKM maksimum adalah ketika responden mendapatkan layanan dari BIG sebanyak lima kali, yaitu sebesar 3,76.



Gambar 20 Nilai IKM berdasarkan frekuensi mendapatkan layanan dari BIG

#### 4.3.2.1 Pertama kali

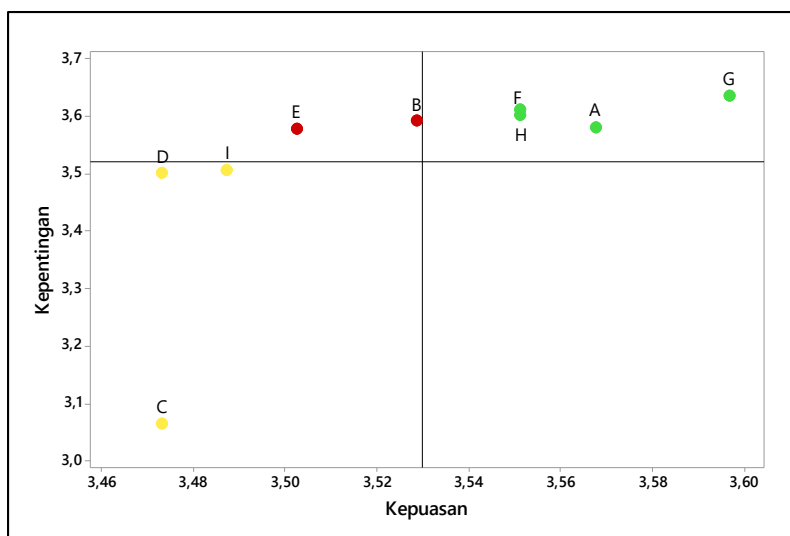
Gambar 21 menyajikan informasi mengenai diagram IPA untuk responden yang baru pertama kali mendapatkan layanan dari BIG. Terdapat beberapa atribut yang menjadi prioritas perbaikan bagi layanan dengan cara email. Atribut-atribut tersebut adalah **kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan 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 dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**. Hal ini dikarenakan atribut-atribut tersebut memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang rendah dibandingkan lainnya. 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** dinilai oleh responden **memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik**. Oleh karena itu atribut-atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan kinerjanya.



Gambar 21 Diagram IPA responden pertama kali mendapatkan layanan dari BIG

#### 4.3.2.2 Dua kali

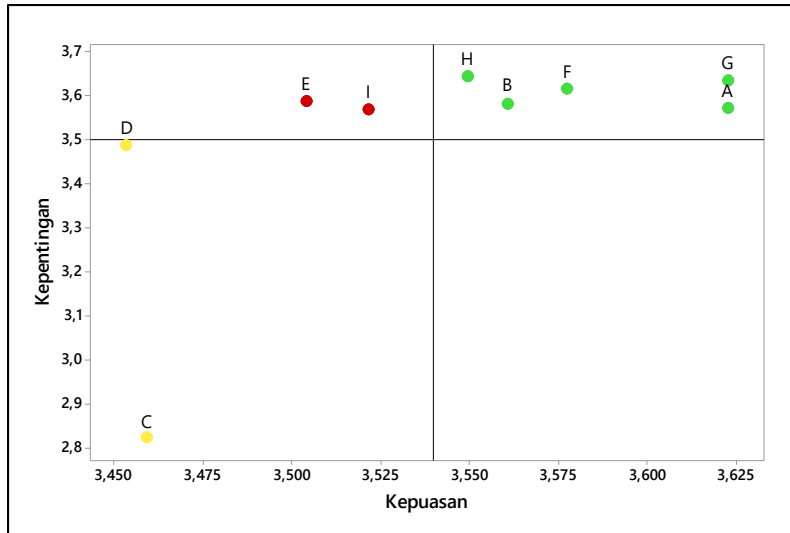
Diagram IPA dan saran perbaikan bagi responden yang telah mendapatkan layanan dari BIG sebanyak dua kali disajikan pada Gambar 22. Gambar 22 memperlihatkan bahwa atribut **kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial dan **kesuaian antara produk pelayanan** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan 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** 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, **penanganan pengaduan** pengguna layanan, dan **kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan dirasakan **kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil**.



Gambar 22 Diagram IPA responden dua kali mendapatkan layanan dari BIG

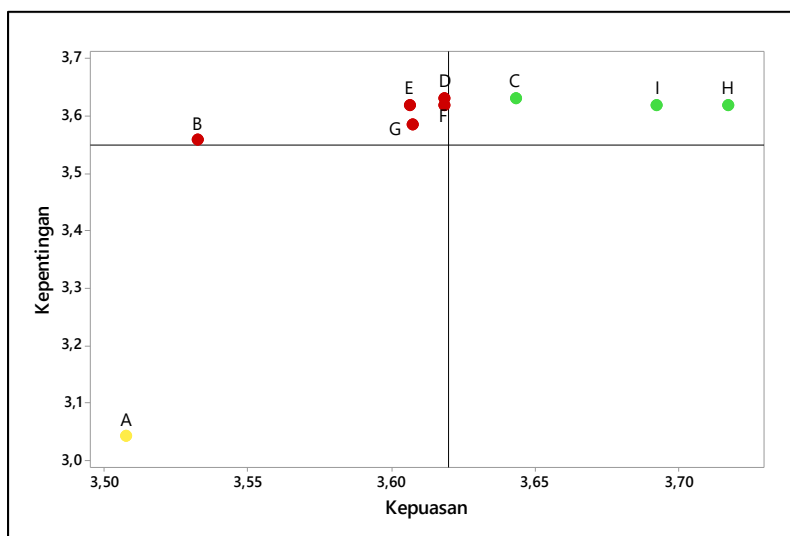
#### 4.3.2.3 Tiga kali

Gambar 23 menyajikan informasi mengenai diagram IPA untuk responden yang telah tiga kali mendapatkan layanan dari BIG. Terdapat beberapa atribut yang menjadi prioritas perbaikan, atribut-atribut tersebut adalah **kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** 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** dan **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**. Hal ini dikarenakan atribut-atribut tersebut memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang rendah dibandingkan lainnya. 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 dinilai oleh responden **memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik**. Oleh karena itu atribut-atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan kinerjanya.



Gambar 23 Diagram IPA responden tiga kali mendapatkan layanan dari BIG

#### 4.3.2.4 Empat kali

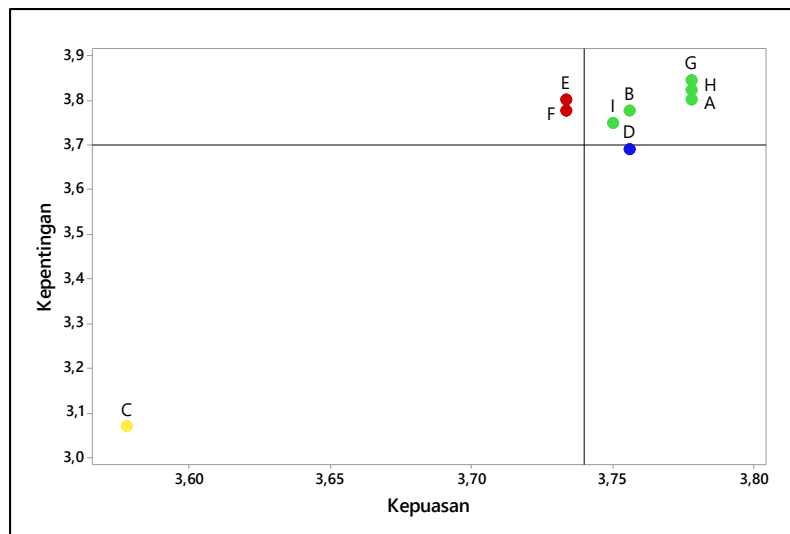


Gambar 24 Diagram IPA responden empat kali mendapatkan layanan dari BIG

Gambar 24 menyajikan informasi mengenai diagram IPA untuk responden yang telah empat kali mendapatkan layanan dari BIG. Gambar 24 memperlihatkan bahwa diagram IPA didominasi oleh atribut yang memerlukan prioritas perbaikan. Atribut-atribut tersebut adalah **kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, **kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan, **kesuaian antara produk pelayanan** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, **kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan,

**perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** 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 **kesesuaian** antara **persyaratan** pelayanan dengan jenis pelayanannya. Hal ini dikarenakan atribut-atribut tersebut memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang rendah dibandingkan lainnya. Atribut **Kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan, **Kualitas sarana dan prasarana** penunjang pelayanan, **Penanganan pengaduan** pengguna layanan memiliki nilai kepuasan dan kepentingan yang tinggi. Oleh karena itu atribut-atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan kinerjanya.

#### 4.3.2.5 Lima kali



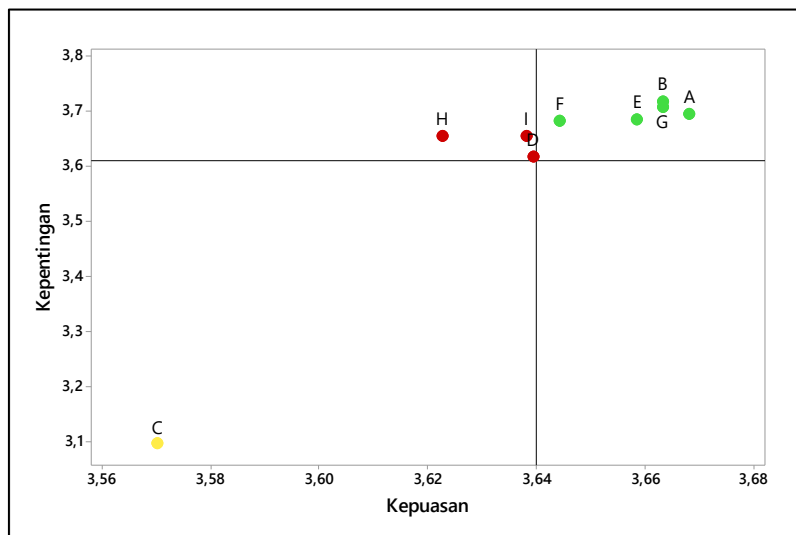
Gambar 25 Diagram IPA responden lima kali mendapatkan layanan dari BIG

Gambar 25 menyajikan informasi mengenai diagram IPA untuk responden yang telah lima kali mendapatkan layanan dari BIG. Gambar 25 memperlihatkan bahwa beberapa atribut yang memerlukan prioritas perbaikan yaitu, **Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dan **Kompetensi/kemampuan petugas** 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 **Kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan atribut tersebut memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang rendah dibandingkan lainnya. **Atribut Kesesuaian**



antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, **Kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan, **Kualitas sarana dan prasarana** penunjang pelayanan, **Penanganan pengaduan** pengguna layanan memiliki nilai kepuasan dan kepentingan yang tinggi. Oleh karena itu atribut-atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan kinerjanya. Atribut **Kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan dianggap berlebihan oleh responden karena dinilai memiliki nilai kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan nilai kepuasannya.

#### 4.3.2.6 Lebih dari Lima kali



Gambar 26 Diagram IPA responden lebih dari lima kali mendapatkan layanan dari BIG

Gambar 26 menyajikan informasi mengenai diagram IPA untuk responden yang telah lima kali mendapatkan layanan dari BIG. Gambar 26 memperlihatkan bahwa beberapa atribut yang memerlukan prioritas perbaikan yaitu **Kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan, **Kualitas sarana dan prasarana** penunjang 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 **Kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan atribut tersebut memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang rendah dibandingkan lainnya. **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan** dengan jenis pelayanannya, **Kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, **Kesuaian antara produk pelayanan** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan,

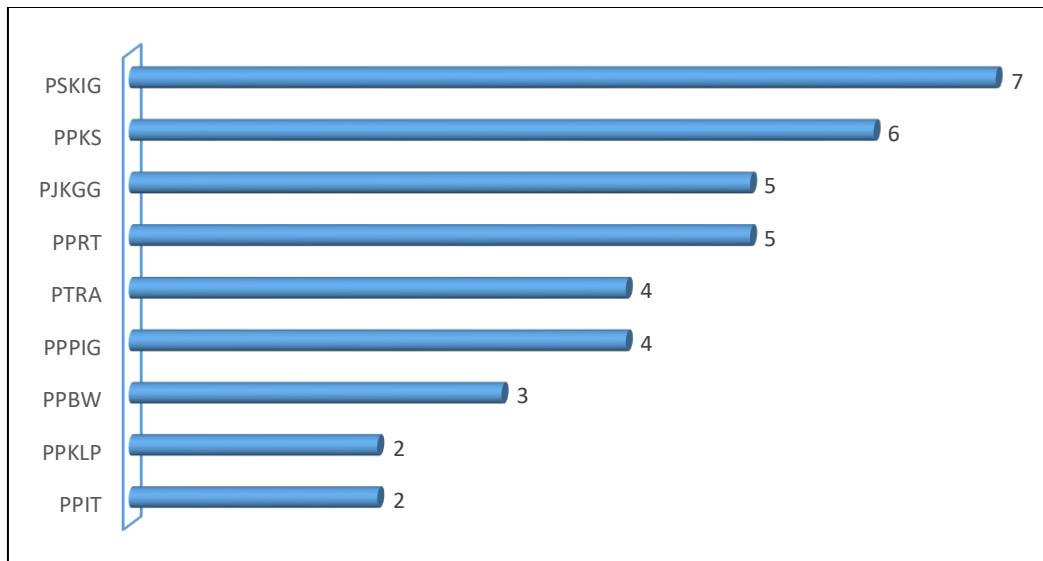
**Kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan, dan **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan memiliki nilai kepuasan dan kepentingan yang tinggi. Oleh karena itu atribut-atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan kinerjanya.

#### **4.3.3 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 Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial (PTIG) dan Balai Pendidikan dan Pelatihan Data sebagai unit eselon tiga dari PPKS. Jumlah produk dan layanan yang diukur pada survei kepuasan masyarakat tahun 2020 ini tersaji pada Gambar 27. Pada survei kepuasan masyarakat ini pusat PSKIG memiliki jumlah layanan paling banyak yang diukur yaitu sebanyak tujuh layanan yaitu:

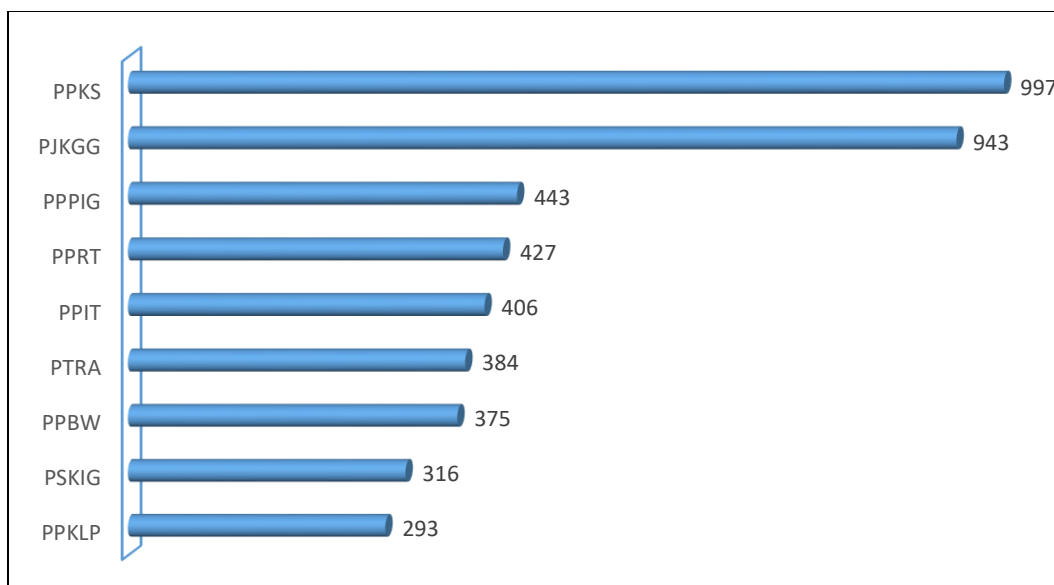
- a. Layanan Konsultasi Akreditasi Lembaga;
- b. Layanan Sertifikasi Tenaga Profesional;
- c. Layanan Sertifikasi Penyedia Jasa Bidang IG;
- d. Layanan Konsultasi SKNI dan KKNi;
- e. Layanan Konsultasi Standarisasi Bidang IG;
- f. Layanan Pembinaan Simpul Jaringan;
- g. Layanan Pembinaan PPIDS.

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.



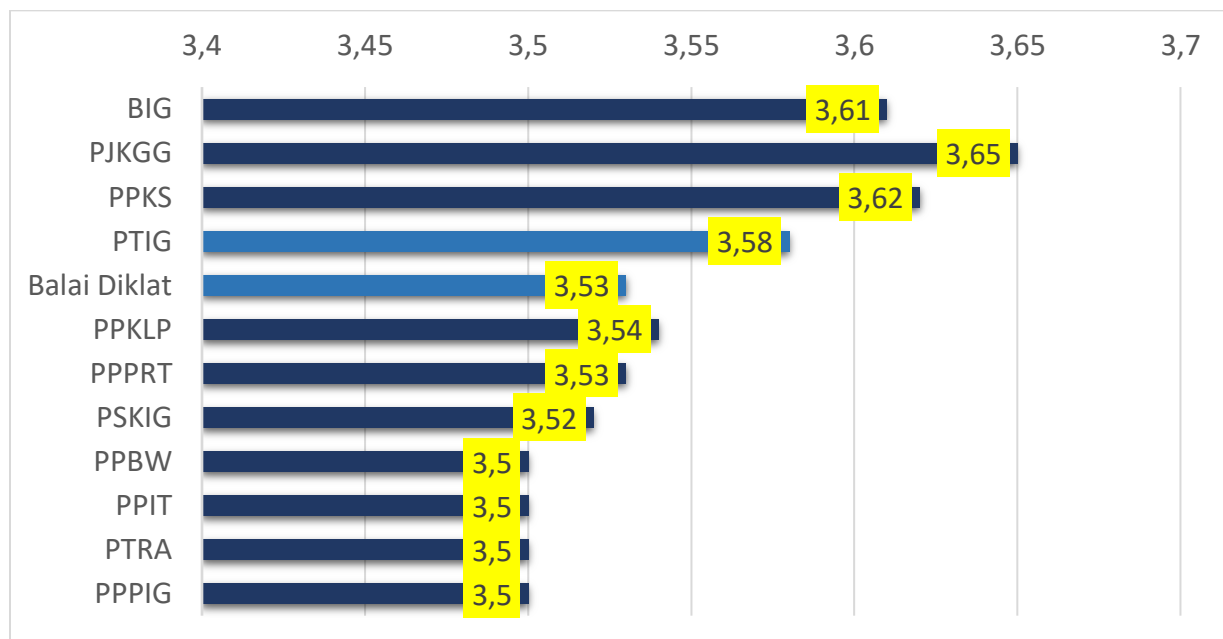
Gambar 27 Sebaran jumlah produk/layanan berdasarkan pusat di BIG

Satu responden dapat memperoleh lebih dari satu layanan. Sebaran jumlah responden pengguna produk/layanan berdasarkan pusat yang ada di BIG disajikan pada Gambar 28. PPPKS merupakan pusat dengan responden pengguna terbanyak yaitu sebanyak 997 responden, diikuti oleh PJKGG dengan 943 yang merupakan pusat dengan responden pengguna terbanyak kedua. Pusat dengan responden pengguna paling sedikit adalah PPKLP. Informasi mengenai banyaknya responden yang menggunakan masing-masing layanan secara lebih rinci terdapat pada Lampiran 2.



Gambar 28 Sebaran jumlah responden pengguna layanan berdasarkan pusat di BIG

Sebaran nilai IKM pada masing-masing pusat disajikan pada Gambar 29. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan formula CSI, nilai IKM paling tinggi dimiliki oleh PJKGG dengan nilai IKM sebesar 3,65. Selanjutnya Nilai IKM paling kecil adalah sebesar 3,5 yang dimiliki oleh empat pusat yaitu PTRA, PPPIG, PPBW, dan PPIT . 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. Selain itu nilai IKM yang berada pada interval 3,5324 – 4,00 berada pada interval mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik. Oleh karena itu nilai IKM untuk pusat PJKGG, PPKS, dan PPKLP menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB berada pada interval mutu pelayanan A dengan kata lain memiliki kinerja yang sudah sangat baik. Enam pusat yang lain yaitu PPRT, PSKIG, PTRA, PPPIG, PPBW, dan PPIT berada pada mutu pelayanan B dengan kata lain memiliki kinerja yang baik. Secara umum semua pusat di BIG telah memiliki kinerja yang baik.

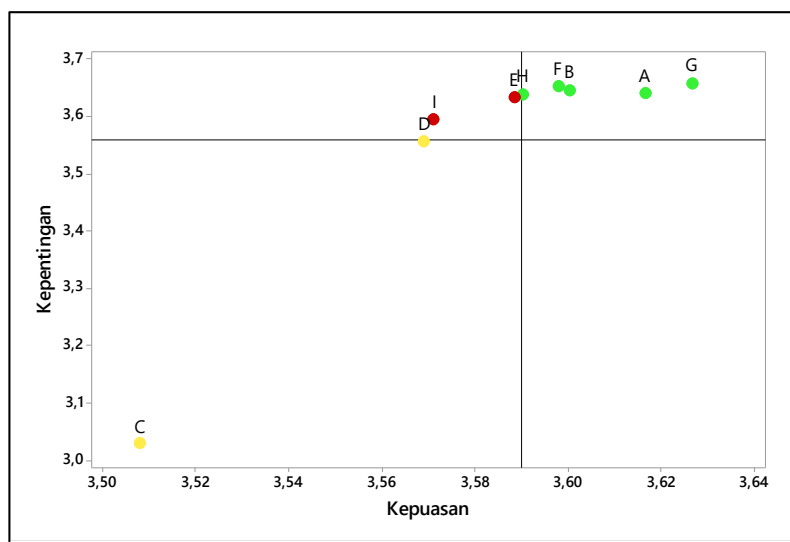


Gambar 29 Sebaran nilai IKM berdasarkan pusat di BIG

#### 4.3.3.1 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 3,65 dengan

prosentase IKM sebesar 91,11%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 3, nilai ini sudah sangat memuaskan demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB nilai ini berada pada interval mutu pelayan A dengan kata lain kinerja unit pelayanan yaitu PKJGG sudah sangat baik.



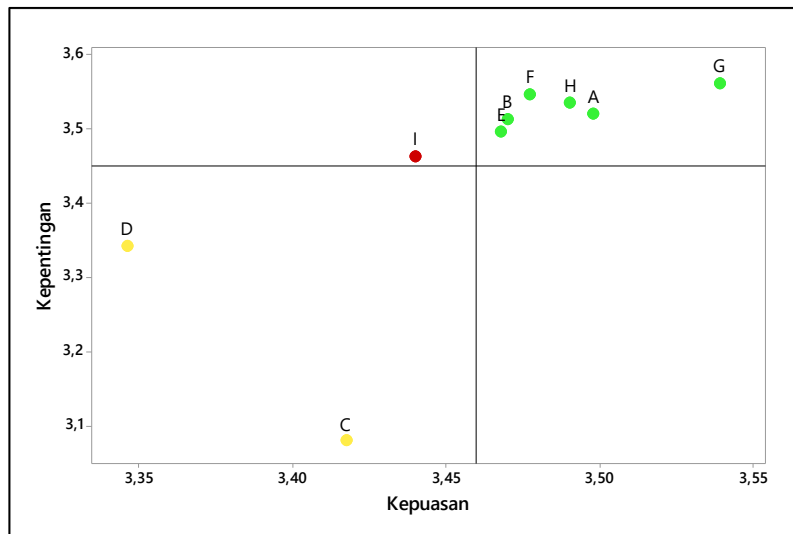
Gambar 30 Diagram IPA Pusat Jaringan Kontrol Geodesi dan Geodinamika (PJKGG)

Diagram IPA untuk PJKGG disajikan pada Gambar 30. Gambar 30 memperlihatkan bahwa atribut **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dan **Penanganan pengaduan** pengguna layanan di PJKGG berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut-atribut ini merupakan atribut-atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Atribut kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, **kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan, **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan, dan **Kualitas sarana dan prasarana** penunjang 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 **Kecepatan waktu** dan **Kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan dalam memberikan pelayanan 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.

#### 4.3.3.2 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 3,53 dengan prosentase IKM sebesar 88,19%. Menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB nilai ini berada pada interval mutu pelayanan dengan kata lain kinerja unit pelayanan yaitu PPRT sudah baik.



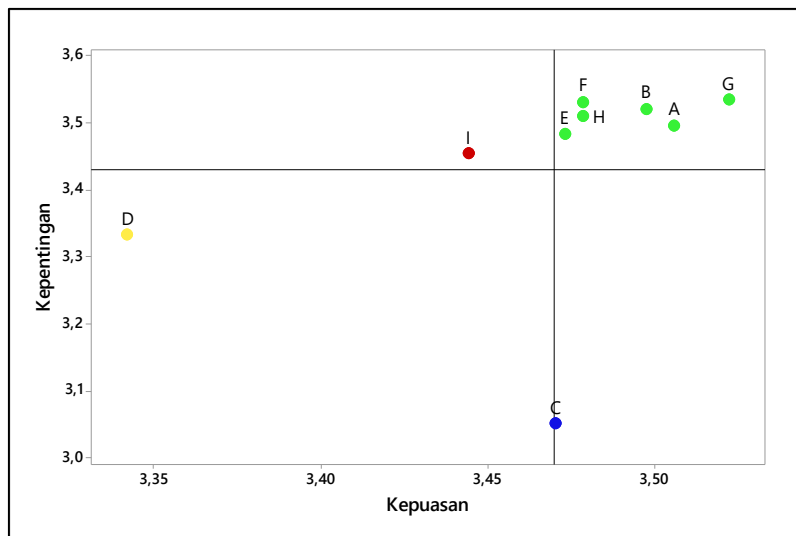
Gambar 31 Diagram IPA Pusat Pemetaan Rupabumi dan Toponim (PPRT)

Gambar 31 memperlihatkan diagram IPA di PPRT berdasarkan hasil analisis IPA. Gambar tersebut memperlihatkan bahwa atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** 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 Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan di Badan Informasi Geospasial, Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan**

dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan **Kualitas sarana dan prasarana** penunjang pelayanan di PPRT merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Selain itu atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** 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.

#### 4.3.3.3 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 3,54 dengan prosentase IKM sebesar 88,5%. Nilai ini sudah sangat baik menurut kategori yang telah dibuat oleh Kementerian PANRB.



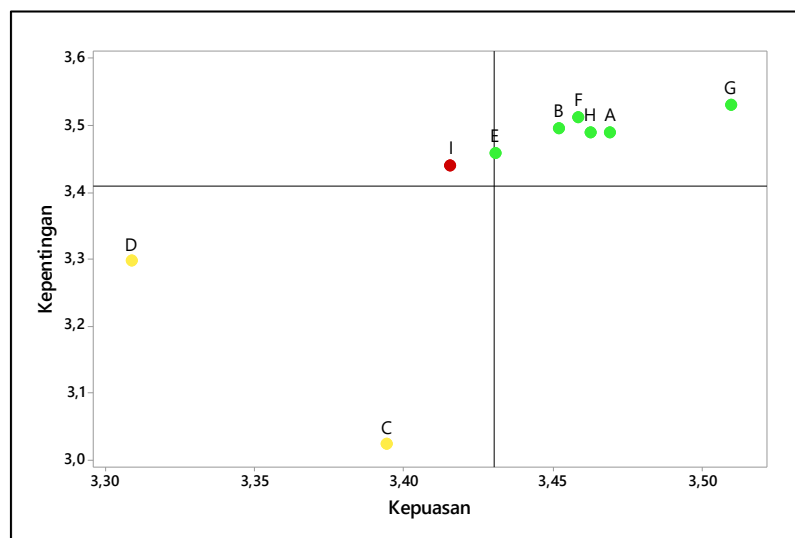
Gambar 32 Diagram IPA Pusat Pemetaan Kelautan dan Lingkungan Pantai (PPKLP)

Diagram IPA dan saran perbaikan untuk atribut-atribut di PPKLP berdasarkan hasil analisis IPA disajikan pada Gambar 32. Menurut hasil analisis IPA atribut yang merupakan prioritas utama perbaikan bagi pusat PPKLP adalah **Penanganan pengaduan pengguna layanan**. Hal ini karena atribut tersebut berada pada **kuadran I**, dimana atribut yang berada pada kuadran

ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi akan tetapi kinerjanya masih rendah. **Atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan, **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan, dan **Kualitas sarana dan prasarana** penunjang pelayanan di PPKLP 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** merupakan 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. Atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** merupakan atribut yang kurang penting oleh pengguna layanan pusat PPKLP namun memiliki nilai kepuasan yang tinggi.

#### 4.3.3.4 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 3,5 dengan prosentase IKM sebesar 87,55%. Nilai ini sudah baik menurut kategori yang telah dibuat oleh Kementerian PANRB.



Gambar 33 Diagram IPA Pusat Pemetaan Batas Wilayah (PPBW)



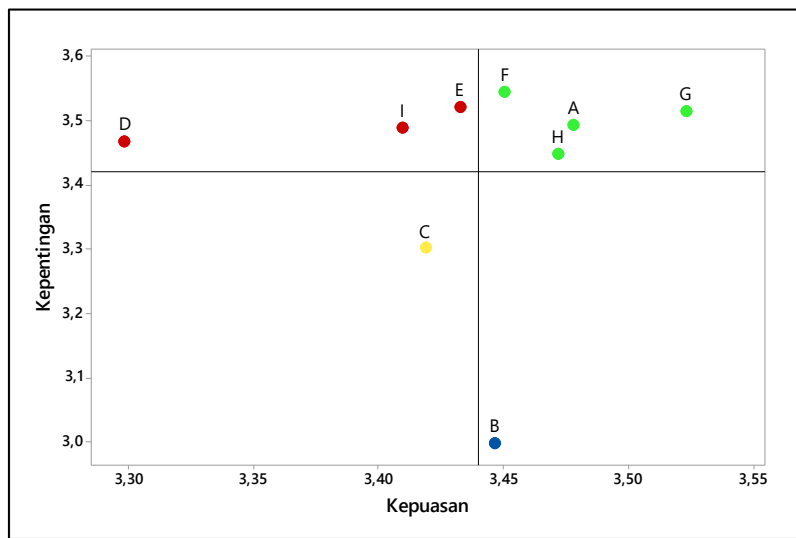
Diagram IPA untuk PPBW disajikan pada Gambar 33. Gambar tersebut memperlihatkan bahwa atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** di PPBW merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. Hal ini karena atribut tersebut berada pada **kuadran I**, dimana atribut-atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi akan tetapi kinerjanya masih rendah. **Atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan di Badan Informasi Geospasial, Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** di PPBW merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Selain itu atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** 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

#### 4.3.3.5 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 3,5 dengan prosentase IKM sebesar 87,5%. 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 pelayan B dengan kata lain kinerja unit pelayanan yaitu PPIT sudah baik.

Gambar 34 memperlihatkan diagram IPA di PPIT berdasarkan hasil analisis IPA. Gambar tersebut memperlihatkan bahwa atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** 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. **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan, **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan, dan **Kualitas sarana dan prasarana** penunjang pelayanan merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial dianggap kurang penting oleh responden pengguna layanan pusat PPIT akan tetapi atribut tersebut memiliki nilai kepuasan yang tinggi. Selain itu terdapat atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** yang merupakan 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



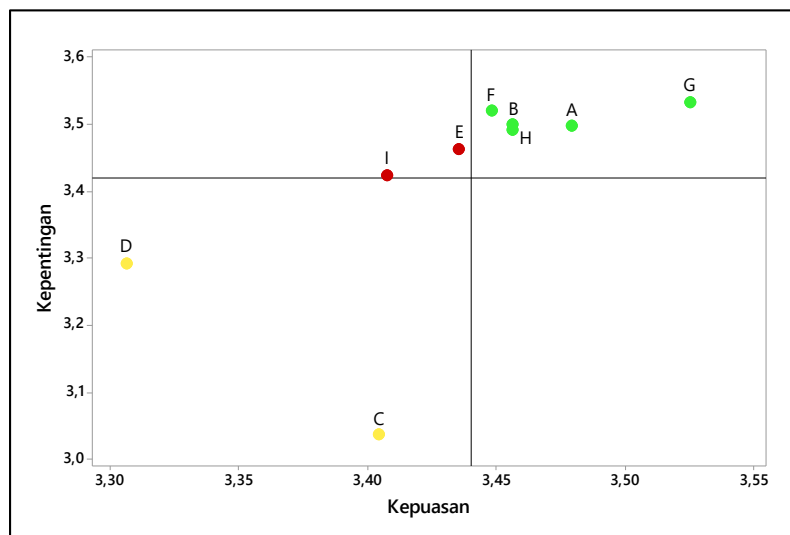
Gambar 34 Diagram IPA Pusat Pemetaan dan Integrasi Tematik (PPIT)

#### 4.3.3.6 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 3,5 dengan prosentase IKM sebesar 87,5%. Nilai ini sudah baik

menurut kategori yang telah dibuat oleh Kementerian PANRB dan sangat memuaskan menurut rentang tingkat kepuasan IKM.

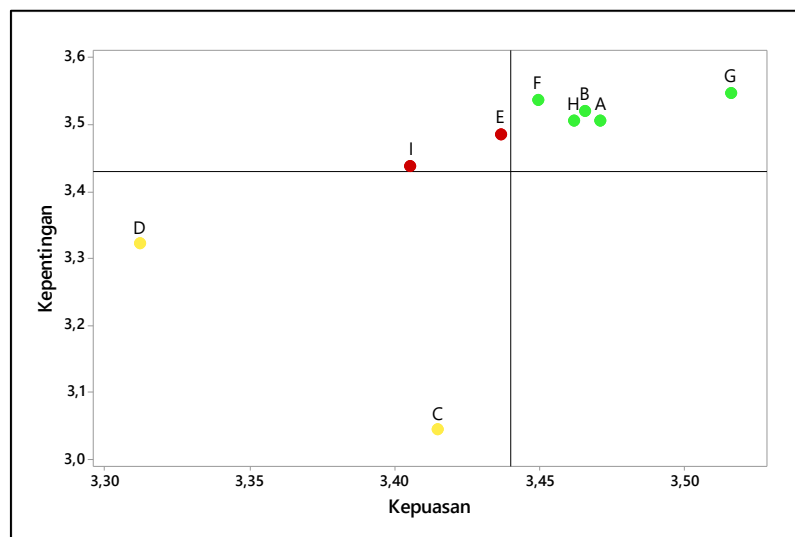
Diagram IPA untuk atribut-atribut di PPTRA berdasarkan hasil analisis IPA disajikan pada Gambar 35. Gambar 35 memperlihatkan bahwa atribut **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dan **Penanganan pengaduan** pengguna layanan di PTRA berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut-atribut ini merupakan atribut-atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Atribut kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, **kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan, **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan, dan **Kualitas sarana dan prasarana** penunjang 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 **Kecepatan waktu** dan **Kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan dalam memberikan pelayanan 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 35 Diagram IPA Pusat Pemetaan Tata Ruang dan Atlas (PPTRA)

#### 4.3.3.7 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 3,5 dengan prosentase IKM sebesar 87,5%. Nilai ini sudah baik menurut kategori yang telah dibuat oleh Kementerian PANRB dan sangat memuaskan menurut rentang tingkat kepuasan IKM.



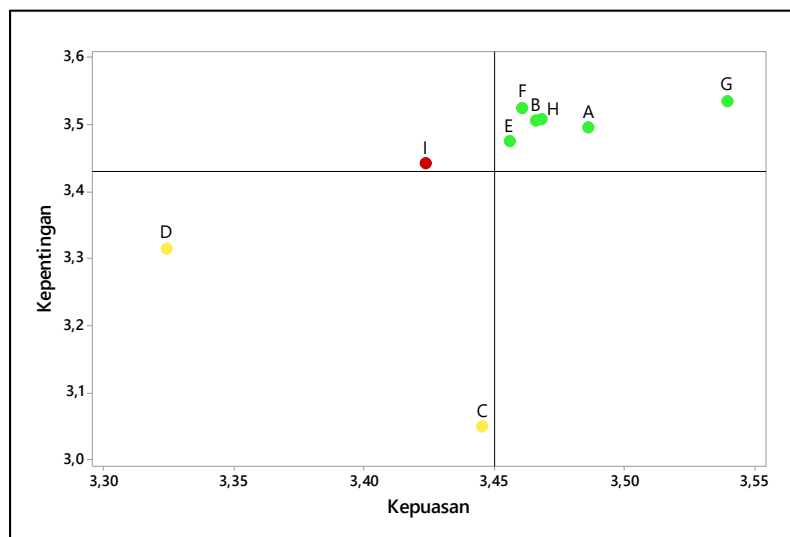
Gambar 36 Diagram IPA Pusat Pengelolaan dan Penyebaran Informasi Geospasial (PPPIG)

Diagram IPA untuk atribut-atribut di PPPIG berdasarkan hasil analisis IPA disajikan pada Gambar 36. Gambar 36 memperlihatkan bahwa atribut **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan Penanganan pengaduan** pengguna layanan di PPPIG berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut-atribut ini merupakan atribut-atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Atribut kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kemudahan prosedur pelayanan di Badan Informasi Geospasial, kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan, **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan, dan **Kualitas sarana dan prasarana** penunjang 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 **Kecepatan waktu** dan **Kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan dalam memberikan pelayanan 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.

#### 4.3.3.8 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 3,52 dengan prosentase IKM sebesar 88,07%. Nilai ini sudah baik menurut kategori yang telah dibuat oleh Kementerian PANRB dan sangat memuaskan menurut rentang tingkat kepuasan IKM.



Gambar 37 Diagram IPA Pusat Standarisasi dan Kelembagaan Informasi Geospasial (PSKIG)

Diagram IPA untuk PSKIG disajikan pada Gambar 37. Gambar 37 memperlihatkan bahwa atribut **Penanganan pengaduan** pengguna layanan di PPPIG berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Atribut Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan**

dengan hasil yang diberikan, kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kemudahan prosedur pelayanan di Badan Informasi Geospasial, kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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 **Kecepatan waktu** dan **Kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan dalam memberikan pelayanan 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.

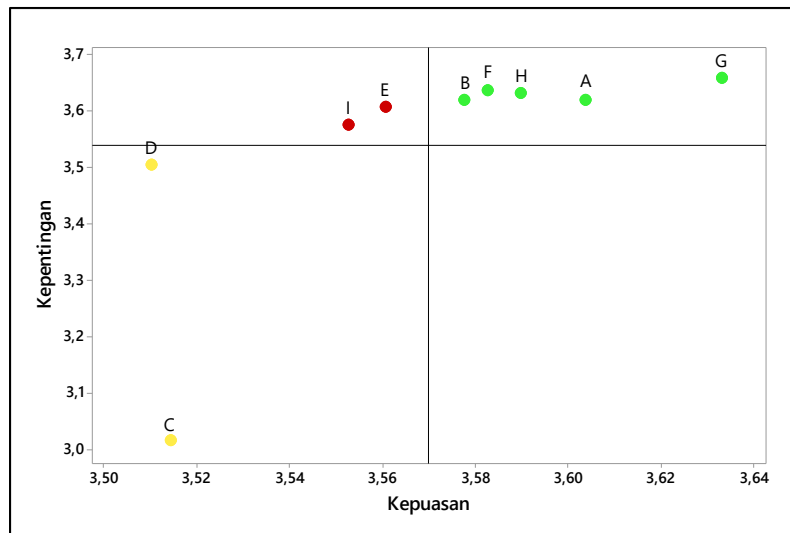
#### **4.3.3.9 Pusat Penelitian Promosi dan Kerjasama (PPPKS)**

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

Nilai IKM yang diperoleh PPPKS adalah 3,62, PTIG memiliki nilai IKM sebesar 3,58 dan Balai memiliki nilai IKM 3,53. Persentase IKM sebesar 90,5% dimiliki oleh PPPKS, 89,5% dimiliki oleh PTIG, dan 88,25% dimiliki oleh Balai. Menurut kategori yang telah dibuat oleh Kementerian PANRB nilai-nilai ini sudah sangat baik dan menurut rentang tingkat kepuasan IKM nilai-nilai ini sudah sangat memuaskan.

Diagram IPA untuk PTIG Gambar 38. Gambar 38 memperlihatkan bahwa atribut **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dan **Penanganan pengaduan** pengguna layanan di PTIG berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut-atribut ini merupakan atribut-atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Atribut kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan**

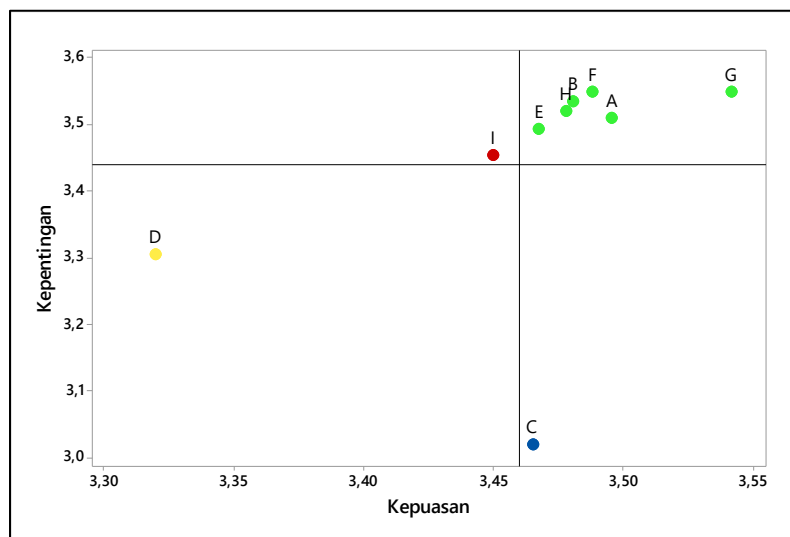
**jenis pelayanannya, kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, **kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan, **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan, dan **Kualitas sarana dan prasarana** penunjang pelayanan berada pada **kuadran II**. 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 **Kecepatan waktu** dan **Kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan dalam memberikan pelayanan 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 38 Diagram IPA produk dan layanan Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial (PTIG)

Gambar 39 menyajikan informasi mengenai diagram IPA dan saran perbaikan untuk atribut di Balai Pendidikan dan Pelatihan Geospasial (Balai Diklat). Terdapat atribut yang menjadi prioritas perbaikan bagi Balai Diklat. Atribut tersebut adalah **penanganan pengaduan pengguna layanan**. Hal tersebut dikarenakan 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 **Kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan. Selain itu terdapat **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, **Kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, **Kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan, **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan, dan **Kualitas sarana dan prasarana** penunjang pelayanan oleh responden dinilai memiliki kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik. Oleh karena itu atribut-atribut ini kinerjanya perlu untuk dipertahankan.

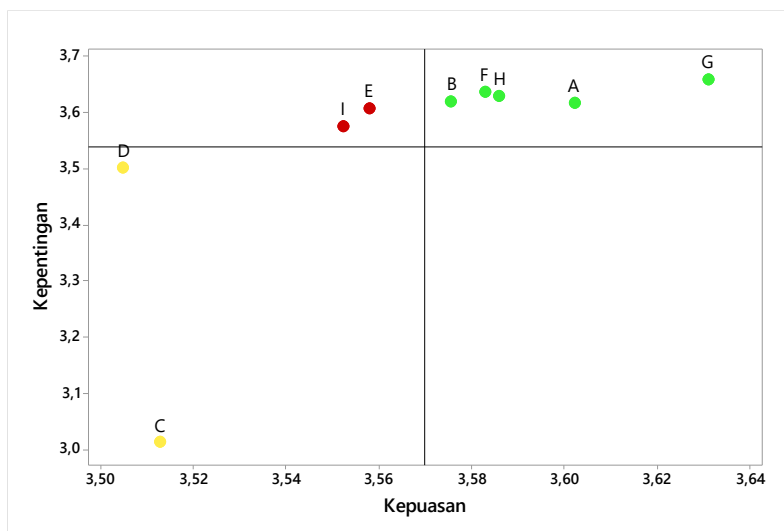


Gambar 39 Diagram IPA produk dan layanan Balai Pendidikan dan Pelatihan Geospasial

Diagram IPA bagi pusat PPPKS disajikan pada Gambar 40. Gambar 40 memperlihatkan bahwa atribut **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** 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 kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, **kemudahan prosedur pelayanan** di Badan Informasi Geospasial, **kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan, **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas** dalam memberikan pelayanan, dan **Kualitas sarana dan prasarana** penunjang 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 **Kecepatan waktu** dan **Kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan dalam memberikan pelayanan 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.



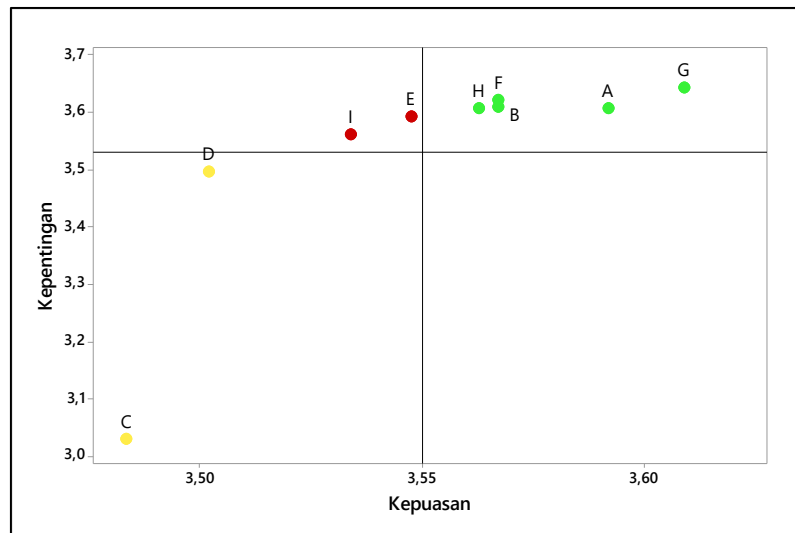
Gambar 40 Diagram IPA produk dan layanan Pusat Penelitian Promosi dan Kerjasama (PPPKS)

#### 4.3.4 Nilai IKM Badan Informasi Geospasial (BIG)

Nilai IKM yang diperoleh dari sebanyak 1264 responden adalah sebesar **3,61**. Dari nilai tersebut diperoleh persentase IKM sebesar 90,25%. nilai ini menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB berada pada interval mutu pelayan **A** dengan kata lain kinerja unit pelayanan yaitu BIG sudah sangat 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 2019 adalah 3..34.

Diagram IPA untuk produk dan layanan BIG disajikan pada Gambar 41. Informasi yang diperoleh dari Gambar 41 memperlihatkan bahwa atribut **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** 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 kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kemudahan prosedur pelayanan di Badan Informasi Geospasial, kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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 **Kecepatan waktu** dan **Kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan dalam memberikan pelayanan 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 41 Diagram IPA produk dan layanan BIG

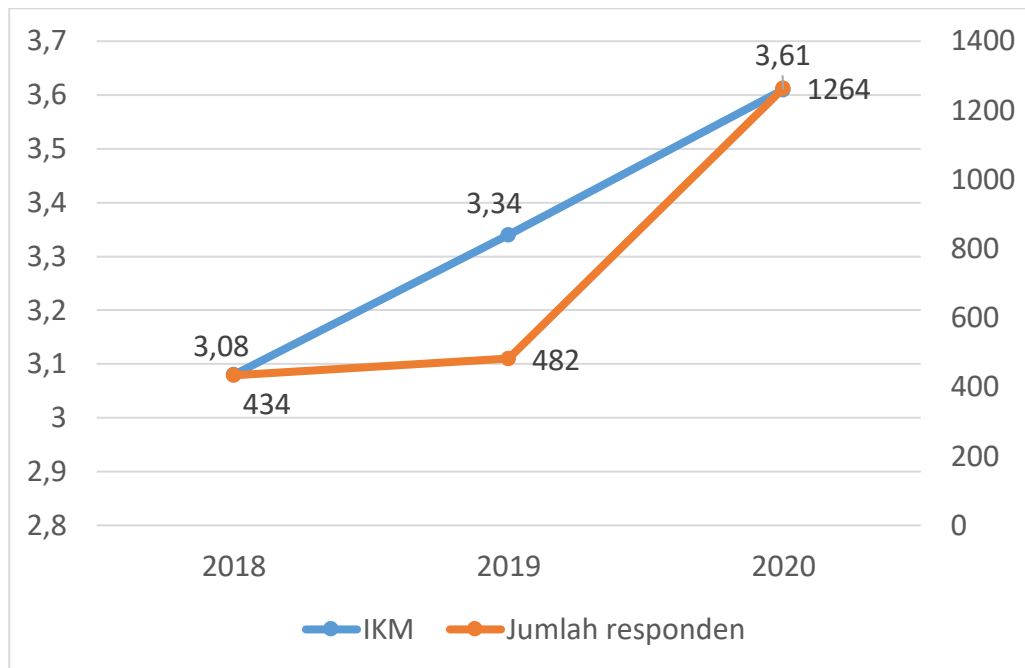
#### 4.3.5 Nilai IKM dibandingkan dengan tahun 2018 dan 2019

Perbandingan nilai IKM pada tahun 2018, 2019, dan 2020 dilakukan menggunakan skala satu sampai dengan empat. Banyaknya responden yang terjaring pada tahun 2020 jauh lebih banyak dibandingkan tahun 2018 maupun 2019. Semua pengguna produk dan layanan masing-masing pusat mengalami peningkatan. Jumlah pusat eselon 2 yang disurvei pada tahun 2020 sama dengan tahun 2019.

Nilai IKM Badan Informasi Geospasial (BIG) pada tahun 2020 mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2019, yaitu menjadi 3,61 di tahun 2020 dari 3,34 di tahun 2019. Hal ini juga terjadi pada semua pusat yang ada di BIG. Namun demikian terdapat sedikit penurunan

pada PTIG yang merupakan unit di bawah pusat PPKS. Penurunan nilai IKM ini sebesar 0,01, yaitu 3,54 di tahun 2019 menjadi 3,53 di tahun 2020.

Kenaikan yang signifikan dari IKM BIG dan pusat-pusat di bawahnya tidak terlepas dari jumlah sampel di tahun 2020 yang naik kurang lebih 3 kali lipat dibandingkan dua tahun sebelumnya. Gambar 42. Menunjukkan kenaikan nilai IKM dan juga kenaikan jumlah sampel per tahunnya mulai tahun 2018 sampai 2020.



Gambar 42. Perkembangan IKM BIG 2018-2020

Tabel 3 Perbandingan jumlah responden pengguna produk/layanan dan nilai IKM tahun 2018, 2019, dan 2020

| No | PUSAT/ UNIT TEKNIS  | 2020                      |             | 2019                      |             | 2018                      |             |
|----|---|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|
|    |   | Jumlah responden pengguna | IKM         | Jumlah responden pengguna | IKM         | Jumlah responden pengguna | IKM         |
|    | <b>Badan Informasi Geospasial (BIG)</b>                           | <b>1264</b>               | <b>3.61</b> | <b>482</b>                | <b>3.34</b> | <b>434</b>                | <b>3.08</b> |
| 1  | Pusat Penelitian dan Kerja Sama (PPKS)                            | 997                       | 3.62        | 106                       | 3.38        | 180                       | 3.15        |
| 1a | Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial (PTIG)                     | 985                       | 3.58        | 270                       | 3.38        |                           |             |
| 1b | Balai Pendidikan dan Pelatihan Data                               | 314                       | 3.53        | 27                        | 3.54        |                           |             |
| 2  | Pusat Jaring Kontrol Geodesi dan Geodinamika (PJKGG)              | 943                       | 3.65        | 83                        | 3.35        | 84                        | 3.06        |
| 3  | Pusat Pemetaan Kelautan dan Lingkungan Pantai (PPKLP)             | 293                       | 3.54        | 48                        | 3.36        | 149                       | 3.04        |
| 4  | Pusat Pemetaan Batas Wilayah (PPBW)                               | 375                       | 3.50        | 110                       | 3.33        | 215                       | 3.06        |
| 5  | Pusat Pemetaan Rupabumi dan Toponim (PPRT)                        | 427                       | 3.53        | 121                       | 3.39        | 309                       | 3.42        |
| 6  | Pusat Pemetaan dan Integrasi Tematik (PPIT)                       | 406                       | 3.50        | 98                        | 3.37        | 160                       | 3.03        |
| 7  | Pusat Tata Ruang dan Atlas (PTRA)                                 | 384                       | 3.50        | 192                       | 3.35        | 167                       | 3.13        |
| 8  | Pusat Pengelolaan dan Penyebarluasan Informasi Geospasial (PPPIG) | 443                       | 3.50        | 122                       | 3.42        | 123                       | 3.06        |
| 9  | Pusat Standarisasi dan Kelembagaan Informasi Geospasial (PSKIG)   | 316                       | 3.52        | 58                        | 3.33        | 117                       | 3.12        |

## V. IMPLIKASI MANAJERIAL

Pemerintah memiliki peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Sejatinya, pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai kepentingan umum yang dibutuhkan masyarakat guna menunjang kebutuhannya. Keterlibatan masyarakat pengguna dalam memberikan *assessment* obyektif pada kinerja produk dan layanan BIG sangatlah diperlukan untuk perbaikan kualitas layanan BIG di masa mendatang menuju *good corporate governance* (GCG).

Implikasi manajerial diformulasikan melalui kombinasi beberapa pendekatan teoritis diantaranya pendekatan *logical framework approach* (LFA), *force field analysis* (FFA), dan *the house model*. *Logical framework approach* (LFA) digunakan sebagai basis alur implikasi manajerial. Melalui pendekatan ini diidentifikasi hubungan kausatif antara input, proses, dan output (Kellogg 2004). Selanjutnya untuk mengidentifikasi *corrective action* dilakukan *force field analysis* (David 2010) dari kuadran IPA yang telah dibuat agar dapat diketahui faktor-faktor pendukung (indikator pada kuadran II dan IV) dan faktor-faktor penghambat (indikator pada kuadran I dan III) dalam konteks peningkatan kepuasan pengguna layanan BIG. Implikasi manajerial secara komprehensif terlihat pada kerangka *the house model* (Horovitz & Ohlsson 2007). *The house model* merupakan konsep yang dibangun dalam menggambarkan usaha organisasi untuk mewujudkan tujuannya. Pemetaan IPA dan FFA diposisikan sebagai input *the house model*. Selanjutnya, tahap proses meliputi identifikasi berbagai *key way* atau cara utama yang dapat dilakukan khususnya pada atribut-atribut layanan yang kinerjanya masih belum maksimal. Pada akhirnya, bila semua *key way* dapat dilakukan dengan baik, maka output pada *the house model* BIG dapat tercapai.

Pada kajian ini hasil observasi *Importance Performance Analysis* (IPA) diintegrasikan dengan pendekatan *force field analysis* (FFA). Berdasarkan kuadran IPA diketahui bahwa terdapat 4 jenis strategi yang dapat dilakukan BIG, yaitu: IMPROVE (untuk atribut dengan tingkat kepentingan tinggi & tingkat kinerja rendah di kuadran I), MAINTAIN (untuk atribut dengan tingkat kepentingan tinggi & tingkat kinerja tinggi di kuadran II), REDUCE (untuk atribut dengan tingkat kepentingan rendah & tingkat kinerja rendah di kuadran III) serta ELIMINATE (untuk atribut dengan tingkat kepentingan rendah & tingkat kinerja tinggi di kuadran IV). Pemetaan

kuadran IPA dari persepsi masyarakat pengguna layanan BIG secara umum memperlihatkan bahwa terdapat 2 atribut pelayanan publik yang menjadi prioritas untuk diperbaiki segera karena sangat dipentingkan oleh pengguna layanan namun kinerjanya masih relatif rendah, yaitu kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan penanganan pengaduan pengguna layanan. Selanjutnya dari pemetaan atribut layanan di kuadran IPA dilakukan kategorisasi faktor pendukung dan faktor penghambat menggunakan pendekatan *force field analysis* (FFA). Diketahui bahwa dimensi layanan seperti *Tangibles*, *Empathy* dan *Assurance* merupakan dimensi layanan yang menjadi keunggulan BIG di tahun 2020. Namun demikian, dimensi layanan *Reliability* dan *Responsiveness* menjadi dimensi layanan yang perlu diperbaiki kinerjanya karena masih belum memuaskan pengguna layanan.

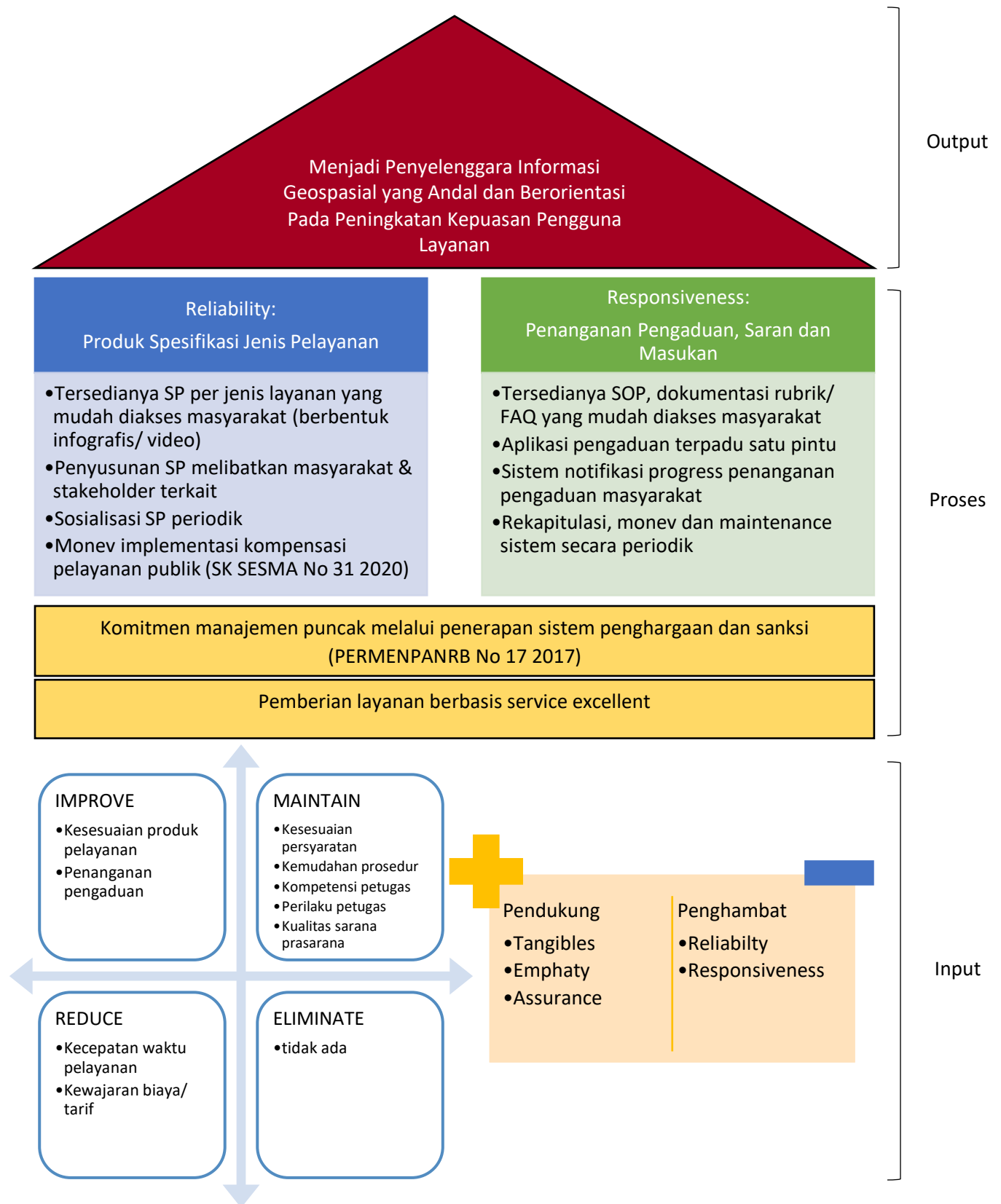
Dalam *the house model* kajian ini ditetapkan bahwa output yang ingin dicapai adalah BIG menjadi penyelenggaran informasi geospasial yang andal dan berorientasi pada peningkatan kepuasan pengguna layanan. Upaya yang dilakukan untuk mencapai output tersebut terbagi dalam 2 pilar yang berasal dari pengembangan IPA dan FFA. Atribut pelayanan yang perlu segera ditingkatkan kinerjanya adalah Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (dimensi *Reliability*) dan Penanganan pengaduan pengguna layanan (dimensi *Responsiveness*). Adapun pondasi *the house model* adalah komitmen manajemen puncak melalui penerapan sistem penghargaan dan sanksi bagi petugas layanan (PERMENPANRB No 17 2017) serta konsistensi perilaku petugas layanan yang memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan.

Atribut layanan pertama yang direkomendasikan untuk ditingkatkan kinerjanya segera adalah kesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (dimensi *Reliability*). Berdasarkan Permenpan SKM No 14 2017, atribut layanan ini termasuk ke dalam unsur SKM produk spesifikasi jenis pelayanan. Penilaian dari pengguna layanan menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian/ gap antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penilaian ini terjadi baik pada pengguna layanan yang datang langsung, melalui email serta melalui telepon/wa/sms. Beberapa pusat layanan BIG yang perlu peningkatan kinerjanya dalam aspek ini antara lain: Pusat Jaringan Kontrol Geodesi dan Geodinamika (PJKGG), Pusat Pemetaan dan Integrasi Tematik (PPIT), Pusat Pemetaan Tata Ruang dan Atlas (PPTRA), Pusat Pengelolaan dan Penyebaran Informasi Geospasial (PPPIG),

produk dan layanan PTIG dan produk dan layanan PPKS. Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk memperbaiki aspek ini antara lain: menyediakan Standar Pelayanan (SP) per jenis layanan yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan publik, penyusunan SP yang melibatkan masyarakat pengguna, akuntabilitas informasi SP (mudah diakses masyarakat), sosialisasi SP secara periodik, dan monev implementasi kompensasi pelayanan publik (SK SESMA No 31 2020).

Atribut layanan selanjutnya yang juga menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah penanganan pengaduan pengguna layanan. Aspek ini masih menjadi tantangan tersendiri bagi BIG dikarenakan posisinya yang sama dengan penilaian SKM tahun lalu. Sebagaimana diketahui, pada periode Januari-November 2019 telah diterima sebanyak 77 pengaduan layanan dari pengguna layanan BIG melalui e-mail. Umumnya tipe pengaduan meliputi aplikasi yang sedang down, kesalahan input dari pengguna, keterlambatan pengiriman data dan ketersediaan data. Kesulitan mengakses aplikasi karena sistem yang sedang down dan keterlambatan dalam pelayanan menjadi faktor yang paling banyak dikeluhkan. Perbaikan dalam sistem penanganan pengaduan sebaiknya dilakukan secara sistematis. Pada tahap input dapat dilakukan dengan menyediakan SOP dan rubrik/ *Frequently Asked Questions* (FAQ) yang mudah diakses masyarakat guna menjamin ketepatan waktu pelayanan. Pada tahap proses, pengembangan aplikasi digital pengaduan terpadu satu pintu yang terintegrasi dengan sistem pengaduan pusat perlu disediakan. Selanjutnya, aplikasi tersebut dilengkapi dengan sistem notifikasi progress penanganan pengaduan yang informatif dan ramah bagi masyarakat. Hal ini mencerminkan *service excellent* yang diberikan BIG kepada masyarakat pengguna. Pada tahap output dapat dilakukan rekapitulasi pengaduan dan monev secara periodik misalnya per triwulanan dalam rangka *continuous improvement*. Di samping itu, *preventive approach* seperti *maintenance* sistem aplikasi secara berkala juga perlu dilakukan untuk menangani keluhan pengguna dalam hal tersebut.

Pada akhirnya, bila kerangka *the house model* dilakukan dengan optimal, mulai dari komitmen manajemen puncak dan konsistensi *service excellent behavior* sebagai pondasinya, yang ditopang dengan pilar-pilar dimensi layanan, maka atap yang mencerminkan *dream* dari *the house model* yakni sebagai penyelenggaraan informasi geospasial yang andal dan berorientasi pada peningkatan kepuasan pengguna layanan dapat tercapai. Tentunya pelaksanaan layanan perlu diselaraskan dengan seluruh dimensi kualitas jasa pada aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* yang berbasis *customer driven*.



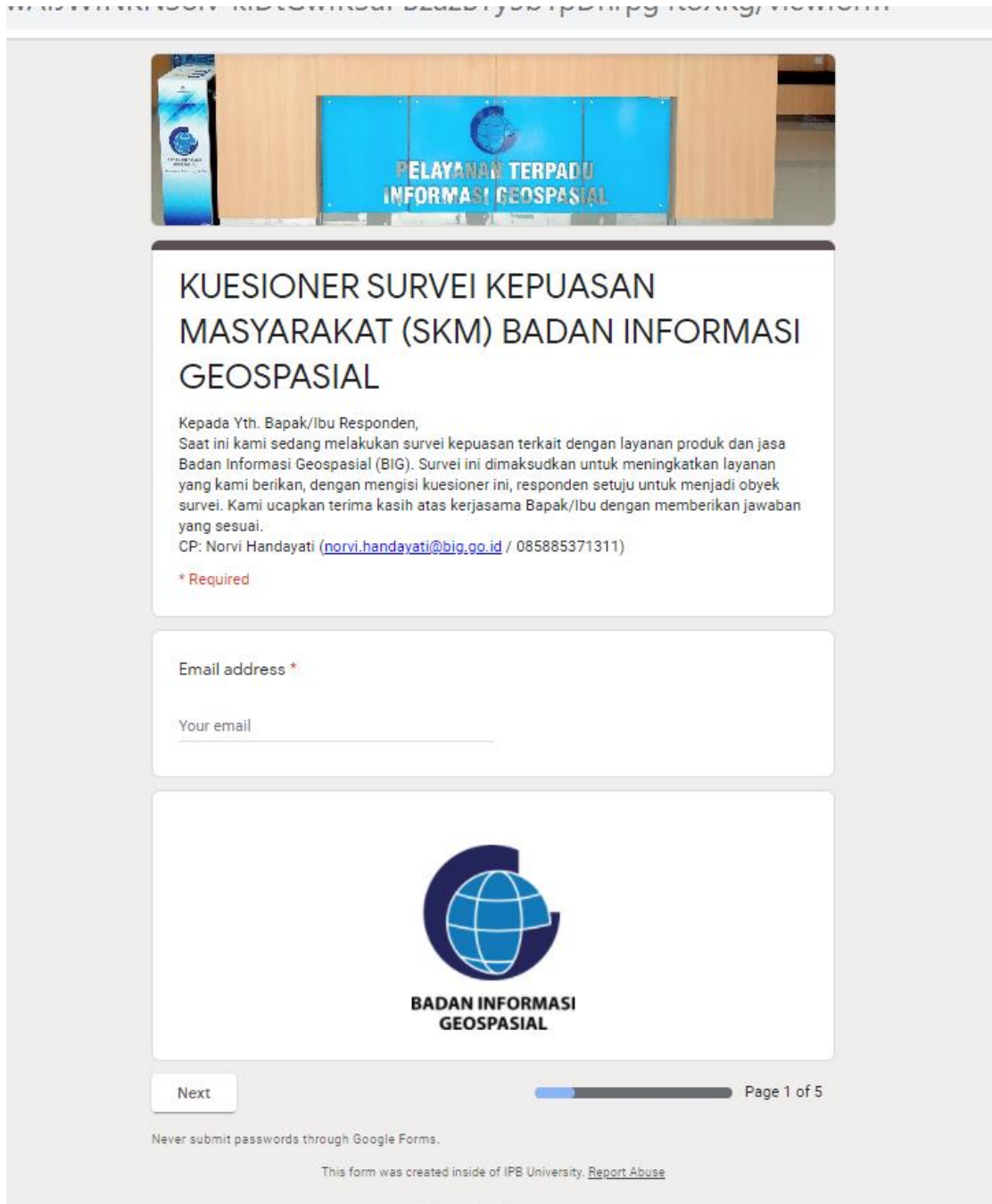


# **LAMPIRAN**

## Lampiran 1 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2020

Kuesioner disusun secara online dan dapat diakses melalui: [ipb.link/kuesioner-ikm-big](http://ipb.link/kuesioner-ikm-big)

Halaman depan dari kuesioner sebagai berikut:



The screenshot shows the first page of a Google Form titled "KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BADAN INFORMASI GEOSPASIAL". At the top, there is a banner image of a service counter with a sign that reads "PELAYANAN TERPADU INFORMASI GEOSPASIAL". Below the banner, the title is displayed in large, bold, black letters. The main text of the form is in Indonesian, explaining the purpose of the survey and providing contact information for Norvi Handayati. A red asterisk indicates a required field for the email address. The form includes a "Next" button and a progress bar showing "Page 1 of 5". At the bottom, there is a disclaimer about not submitting passwords and a link to report abuse.


**KUESIONER SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM) BADAN INFORMASI  
GEOSPASIAL**

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, dengan mengisi kuesioner ini, responden setuju untuk menjadi obyek survei. Kami ucapkan terima kasih atas kerjasama Bapak/Ibu dengan memberikan jawaban yang sesuai.  
CP: Norvi Handayati ([norvi.handayati@big.go.id](mailto:norvi.handayati@big.go.id) / 085885371311)

\* Required

Email address \*

Your email

  
**BADAN INFORMASI  
GEOSPASIAL**

Next

Page 1 of 5

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside of IPB University. [Report Abuse](#)

Lampiran 2 Tabel Jumlah produk dan Responden per layanan pada masing-masing pusat di BIG

| No | Pusat   | Jumlah produk | Jumlah responden pengguna |
|----|---|---------------|---------------------------|
| 1  | <b>Pusat Pemetaan dan Integrasi Tematik (PPIT)</b>                      | 2             | <b>406</b>                |
|    | Layanan Peta Tematik  |               | 319                       |
|    | Layanan Konsultasi  |               | 87                        |
| 2  | <b>Pusat Pemetaan Batas Wilayah (PPBW)</b>                              | 3             | <b>375</b>                |
|    | Konsultasi Penegasan dan Penetapan Batas Wilayah                        |               | 249                       |
|    | Konsultasi Perhitungan Luas Wilayah Administrasi                        |               | 131                       |
|    | Layanan Jasa Pembuatan Peta Batas Wilayah                               |               | 143                       |
|    | <b>Pusat Pengelolaan dan Penyebarluasan Informasi Geospasial (PPIG)</b> | 4             | <b>443</b>                |
| 3  | <b>Geospasial (PPIG)</b>  | 4             | <b>443</b>                |
|    | Layanan Ina-Geoportal   |               | 327                       |
|    | Layanan Instalasi PALAPA  |               | 57                        |
|    | Layanan Pengembangan WEB GIS  |               | 177                       |
|    | Layanan Simpul Jaringan   |               | 96                        |
| 4  | <b>Pusat Tata Ruang dan Atlas (PTRA)</b>                                | 4             | <b>384</b>                |
|    | Asistensi Pemetaan RTRW dan RDTR  |               | 264                       |
|    | Bimbingan Teknis NSDA   |               | 63                        |
|    | Layanan Produk Atlas  |               | 114                       |
|    | TOT Asistensi Peta Tata Ruang   |               | 80                        |
|    | <b>Pusat Standarisasi dan Kelembagaan Informasi Geospasial (PSKIG)</b>  | 7             | <b>316</b>                |
| 5  | <b>Geospasial (PSKIG)</b>   | 7             | <b>316</b>                |
|    | Layanan Konsultasi Akreditasi Lembaga                                   |               | 84                        |
|    | Layanan Sertifikasi Tenaga Profesional                                  |               | 98                        |
|    | Layanan Sertifikasi Penyedia Jasa Bidang IG                             |               | 97                        |
|    | Layanan Konsultasi SKNI dan KKNi  |               | 77                        |
|    | Layanan Konsultasi Standarisasi Bidang IG                               |               | 84                        |
|    | Layanan Pembinaan Simpul Jaringan                                       |               | 75                        |
|    | Layanan Pembinaan PPIDS   |               | 47                        |
| 6  | <b>Pusat Pemetaan Rupabumi dan Toponim (PPRT)</b>                       | 5             | <b>427</b>                |
|    | Bimbingan Teknis Toponim  |               | 157                       |
|    | Layanan Orthorektifikasi Citra  |               | 148                       |
|    | Layanan Pembuatan Unsur Peta Dasar                                      |               | 184                       |
|    | Layanan Akuisisi Data   |               | 114                       |
|    | Layanan Titik GCP   |               | 154                       |
|    | <b>Pusat Pemetaan Kelautan dan Lingkungan Pantai (PPKLP)</b>            | 2             | <b>293</b>                |
| 7  | <b>(PPKLP)</b>  | 2             | <b>293</b>                |
|    | Konsultasi Teknis Garis Pantai  |               | 236                       |
|    | Konsultasi Perhitungan Pulau  |               | 87                        |
| 8  | <b>Pusat Penelitian Promosi dan Kerjasama (PPKS)</b>                    | 6             | <b>997</b>                |

| No | Pusat   | Jumlah produk | Jumlah responden pengguna |
|----|---|---------------|---------------------------|
|    | <b>Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial (PTIG)</b>        | <b>4</b>      | <b>985</b>                |
|    | Pembelian Peta Cetak  |               | 152                       |
|    | Pengambilan data nol rupiah                                 |               | 681                       |
|    | Pembelian Data Digital                                      |               | 143                       |
|    | Konsultasi Jasa   |               | 184                       |
|    | <b>Balai Pendidikan dan Pelatihan</b>                       | <b>2</b>      | <b>314</b>                |
|    | Layanan Diklat Teknis                                       |               | 255                       |
|    | Layanan Diklat Fungsional                                   |               | 124                       |
| 9  | <b>Pusat Jaring Kontrol Geodesi dan Geodinamika (PJKGG)</b> | <b>5</b>      | <b>943</b>                |
|    | Layanan Data RINEX/CORS                                     |               | 713                       |
|    | Layanan Data Pasang Surut                                   |               | 83                        |
|    | Layanan Pengolahan GPS                                      |               | 250                       |
|    | Layanan RTK   |               | 123                       |
|    | Layanan SRGI  |               | 166                       |

