BADAN INFORMASI GEOSPASIAL

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN INFORMASI GEOSPASIAL

TAHUN 2023

Nomor : 12.1/PPKS/PL/1/2024

Tanggal : 12 Januari 2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan unit penyelenggara pelayanan,
b. Mengukur kinerja penyelenggara secara periodik,

c. Bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan,
d. Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik,
e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan.

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

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

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Badan Informasi Geospasial (BIG), maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Produk dan Layanan Informasi Geospasial (IG) Hal-hal yang diukur pada survei kepuasan masyarakat Pengguna Produk dan Layanan IG adalah:

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

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

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Nilai IKM Badan Informasi Geospasial dari 314 responden yang disurvei adalah 3,77, dengan persentase IKM sebesar 94,13%. Nilai ini berada di interval mutu pelayan A, yang berarti kinerja unit pelayanan BIG sudah sangat baik menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB. Nilai ini meningkat dibandingkan dengan nilai IKM BIG tahun sebelumnya. Ini disebabkan oleh fakta bahwa nilai IKM BIG pada tahun 2022 adalah 3,71 pada skala satu hingga empat.

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

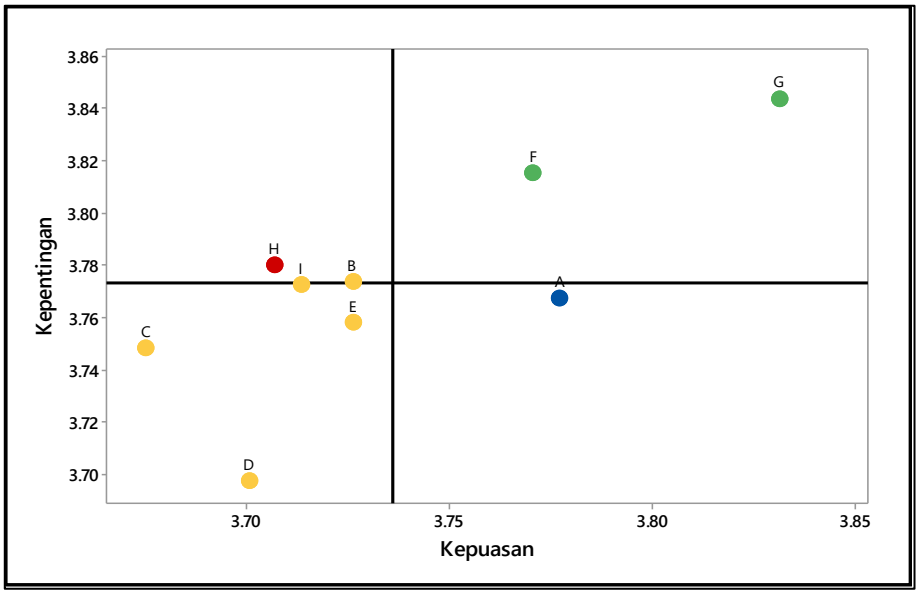
Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
A	Kesesuaian Syarat	3.78	94.43%	A
B	Kemudahan prosedur	3.73	93.15%	A
C	Kecepatan waktu	3.68	91.88%	A
D	Kewajaran biaya	3.70	92.52%	A
E	Kesesuaian Produk	3.73	93.15%	A
F	Kompetensi petugas	3.77	94.27%	A
G	Perilaku Petugas	3.83	95.78%	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.71	92.68%	A
I	Penanganan pengaduan	3.71	92.84%	A

Tabel 1 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan atribut yang dihitung terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Indeks ini diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari BIG.

Pengguna layanan BIG telah memberikan penilaian yang sangat baik untuk semua atribut. Ini ditunjukkan oleh nilai mutu A untuk 9 atribut dari 9 atribut. Aspek/unsur layanan dengan skor tertinggi adalah perilaku petugas (kesopanan dan keramahan) saat memberikan layanan (G).

Hasil survey Masyarakat penerima layanan BIG menunjukkan bahwa atribut layanan Kualitas Sarana Prasarana (dimensi *Tangibles*) menjadi atribut layanan yang perlu segera ditingkatkan kinerjanya selama 2 tahun terakhir (tahun 2021 dan 2023). Berdasarkan PERMENPANRB No 17/2017 atribut ini termasuk pada kelompok aspek 3 yaitu sarana dan prasarana pelayanan publik. Dari 9 unit kerja yang diukur, terdapat 4 unit kerja yang memerlukan peningkatan kinerja dalam hal kualitas sarana dan prasarana yaitu: (1) Pusat Pemetaan Rupabumi dan Toponim (PPRT); (2) Pusat Pemetaan Batas Wilayah (PPBW); (3) Pusat Pemetaan dan Integrasi Tematik (PPIT); dan (4) Pusat Pemetaan Tata Ruang dan Atlas (PPTRA).

Informasi mengenai diagram IPA dan rekomendasi perbaikan atribut-atribut di BIG disajikan pada Gambar 1. Secara umum tingkat kepuasan responden dalam menerima layanan di BIG sudah cukup tinggi, namun jika dibandingkan dengan tingkat kepentingannya, terdapat satu atribut yang berada di **kuadran I** yaitu **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H)**. Atribut tersebut perlu menjadi **prioritas perbaikan kinerja** di BIG **k**arena **memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kepuasan responden masih rendah**.



Gambar 1. Diagram IPA produk dan layanan BIG

Berkaca pada data diagram di atas, dapat terlihat bahwa aspek sarana dan prasarana memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun program atau kegiatan sebagai upaya peningkatan kualitas sarana dan prasarana. Dari hasil identifikasi sementara ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik di Badan Informasi Geospasial, maka disusun kerangka rencana tindak lanjut pada tabel berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan	1.1 Identifikasi ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik di Gedung Pelayanan Terpadu IG Badan Informasi Geospasial	√				Pusat PPKS
		1.2 Peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang memudahkan aksesibilitas pengguna layanan di Gedung Pelayanan Terpadu IG Badan Informasi Geospasial			√		Pusat PPKS dan Biro UK
		1.3 Peningkatan kualitas sarana dan prasarana ramah masyarakat kelompok rentan di Gedung Pelayanan Terpadu IG Badan Informasi Geospasial			√		Pusat PPKS dan Biro UK

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Mengidentifikasi ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik di Gedung Pelayanan Terpadu IG Badan Informasi Geospasial	Sudah	Melakukan identifikasi ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik Badan Informasi Geospasial yang mengacu pada Pedoman Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen PEKPPP	Terlampir	

	1.2 Meningkatan kualitas sarana dan prasarana yang memudahkan aksesibilitas pengguna layanan di Gedung Pelayanan Terpadu IG Badan Informasi Geospasial	Sudah	1. Menyediakan lemari penitipan barang bagi tamu/pengguna layanan 2. Menyediakan kartu parkir gratis bagi tamu/pengguna layanan	Terlampir	
	1.3 Meningkatan kualitas sarana dan prasarana ramah masyarakat kelompok rentan di Gedung Pelayanan Terpadu IG Badan Informasi Geospasial	Sudah	1. Menyediakan area parkir disabilitas lengkap dengan *canopy* yang terhubung dengan Gedung Pelayanan Terpadu IG 2. Membangun *guiding block* (petunjuk arah bagi disabilitas Netra) 3. Menyediakan Kartu Antrian Prioritas bagi masyarakat kelompok rentan 4. Menyediakan Kursi Roda dan area tunggu khusus disabilitas 5. Menyediakan alat	Terlampir	

			bantu bagi masyarakat kelompok rentan (Tongkat tuna netra dan Tongkat kaki tiga bagi lanjut usia) 6. Menyediakan media Informasi ramah disabilitas 7. Menyediakan Toilet ramah disabilitas		

BAB IV

KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BIG Tahun 2023 menunjukkan bahwa terdapat satu atribut yang berada di kuadran I yakni Kualitas Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan. Di tahun yang sama BIG juga telah melakukan perbaikan pada sarana dan prasarana demi perbaikan kualitas layanan yang diberikan. Selain berfokus pada perbaikan kualitas sarana dan prasarana, kedepannya BIG juga tetap memperhatikan atribut lain yang perlu dilakukan perbaikan seperti Kemudahan Prosedur dan Kecepatan Waktu Pelayanan serta Kesesuaian antara produk pelayanan melalui reviu SK Standar Pelayanan. Atribut lainnya yang menjadi perhatian yakni Kewajaran Biaya/Tarif Layanan yang saat ini masih dalam proses penyusunan draft revisi PP Tarif PNBP BIG, serta Penanganan Pengaduan melalui berbagai *platform* seperti SP4NLAPOR!, PPID, Email maupun WA Layanan. BIG berkomitmen untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan pada setiap atribut yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik agar tercipta pelayanan publik yang prima bagi masyarakat.

Cibinong, 12 Januari 2024

Kepala Pusat Penelitian, Promosi dan Kerja Sama

Suprajaka

196409291991031004

1.1 Lampiran Laporan Tindak Lanjut IKM BIG 2023

FORM IDENTIFIKASI KETERSEDIAAN SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN PUBLIK BADAN INFORMASI GEOSPASIAL

Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung

√	Ketersediaan parkir roda dua dan roda empat
	Petugas parkir
	Pemeriksaan karcis/kartu parkir
√	CCTV
√	Penitipan jaket/helm
√	Pelindung (Kanopi/atap bahan lain)

Kelayakan fasilitas ruang tunggu pelayanan

Fasilitas wajib

√	Kursi tunggu
√	Pendingin/sirkulasi ruangan

Fasilitas tambahan

√	Air minum
√	Bahan bacaan
√	Pengisi daya baterai alat komunikasi/*charger booth*
√	Mesin antrian dilengkapi monitor
√	Televisi
√	Hotspot/Wifi

Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai

√	Ketersediaan toilet pria dan wanita
√	Wastafel
√	Toiletries (tissue, sabun, tempat sampah)
√	Air bersih
	Monev intensitas petugas membersihkan toilet

Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan

√	Kursi roda/tongkat/kruk
√	Pintu masuk yang mudah diakses
√	Step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat
	Lift khusus disertai huruf braille (apabila lokasi layanan berada di lantai atas)
√	Selasar yang menghubungkan semua ruangan
√	Toilet khusus
	Loket khusus
√	Ruang tunggu khusus
	Guiding Block
√	Parkir khusus yang mudah diakses
	Alat bantu tuna netra/tuna rungu (huruf braille)
√	Arena bermain anak
√	Ruang laktasi
	Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat)
	Kartu Antrian Prioritas
	Media informasi ramah disabilitas

Tersedia sarana prasarana penunjang

√	Fotocopy/ATK
√	P3K
√	APAR
√	Kantin
√	Ruang Ibadah
√	Area merokok di luar ruang pelayanan
√	Jalur evakuasi/titik kumpul
√	Ruang Laktasi
√	Tempat sampah
√	CCTV

Fasilitas pada Sarana Front Office (FO) bagian Informasi di unit layanan

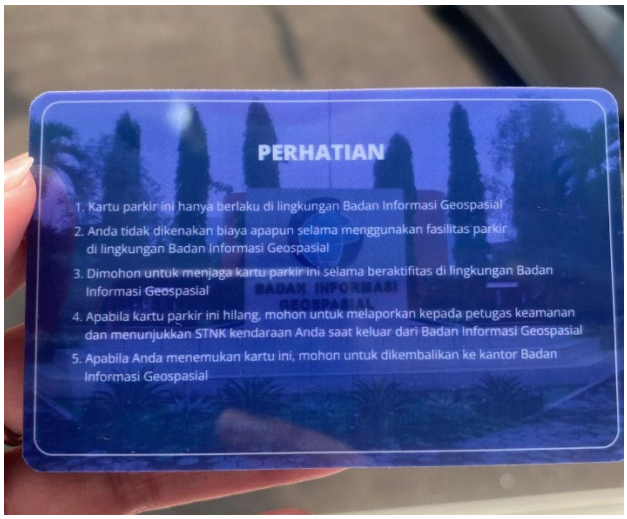
√	Petugas khusus
√	Meja/kursi
√	Layar/display informasi
√	Bahan cetak informasi layanan
√	Register tamu (manual/elektronik)

1.2 Lampiran Laporan Tindak Lanjut IKM BIG 2023

Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang memudahkan aksesibilitas pengguna layanan

1. Menyediakan lemari penitipan barang bagi tamu/pengguna layanan

2. Menyediakan Kartu Parkir Gratis bagi tamu/pengguna layanan

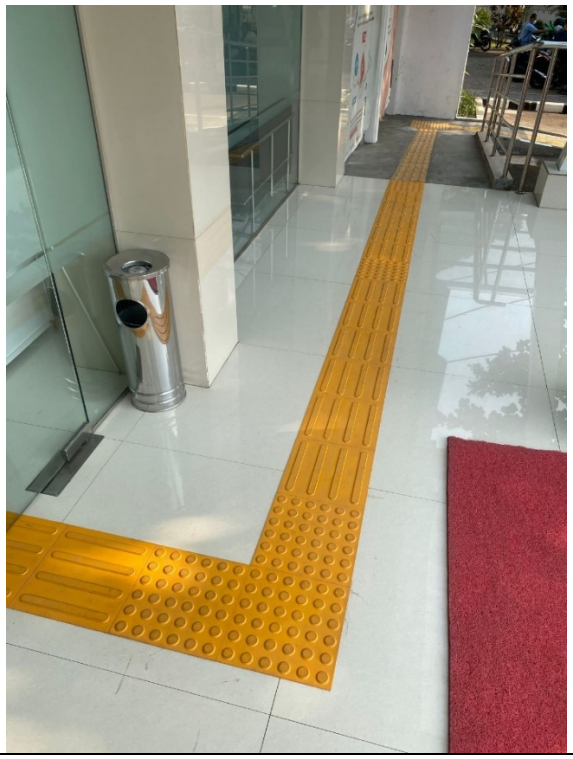


1.3 Lampiran Laporan Tindak Lanjut IKM BIG 2023

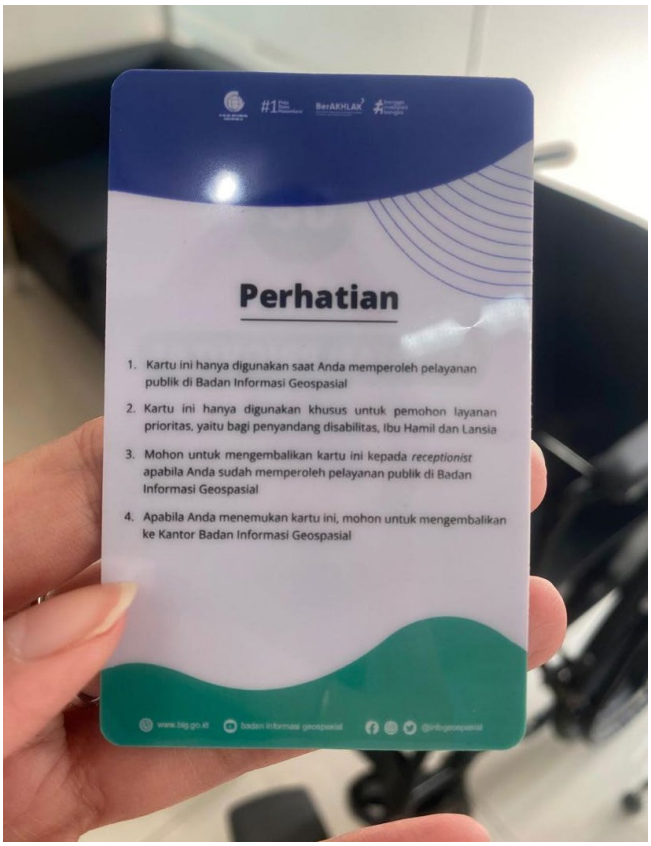
Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana ramah masyarakat kelompok rentan

1. Menyediakan area parkir disabilitas lengkap dengan *canopy* yang terhubung dengan Gedung Pelayanan Terpadu IG

2. Membangun *guiding block* (petunjuk arah bagi disabilitas Netra)



3. Menyediakan Kartu Antrian Prioritas bagi masyarakat kelompok rentan



4. Menyediakan Kursi Roda dan area tunggu khusus disabilitas

5. Menyediakan alat bantu bagi masyarakat kelompok rentan (Tongkat tuna netra dan Tongkat kaki tiga bagi lanjut usia)

6. Menyediakan media informasi ramah disabilitas

7. Menyediakan Toilet ramah disabilitas