



**BADAN INFORMASI
GEOSPASIAL**

LAPORAN TAHUN 2020

**PENGADUAN PELAYANAN DAN
TINDAK LANJUTNYA PADA PELAYANAN
TERPADU INFORMASI GEOSPASIAL**

**PUSAT PENELITIAN, PROMOSI DAN KERJA SAMA
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL**

TAHUN 2020

KATA PENGANTAR

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, visi reformasi birokrasi adalah mewujudkan pemerintahan kelas dunia pada tahun 2025. Perwujudan visi tersebut pada dasarnya dilakukan dalam rangka mendukung pencapaian visi pembangunan nasional, yaitu Indonesia yang mandiri, maju, berdaulat, adil, dan makmur. Upaya untuk mewujudkan visi reformasi birokrasi dilakukan melalui 8 (delapan) area perubahan, salah satunya adalah pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Dalam rangka mendorong pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik, telah diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Badan Informasi Geospasial yang mempunyai tugas untuk menyelenggarakan layanan publik yang cepat, akurat dan terpercaya dan juga sebagai implementasi reformasi birokrasi berusaha membangun pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi, partisipatif dan dimanfaatkan untuk perbaikan berkelanjutan.

Setiap pengaduan layanan informasi yang diterima akan langsung ditindaklanjuti pada saat menerima pengaduan sedangkan rekapitulasi akan dibuatkan dengan periode triwulanan dan tahunan. Laporan Pengaduan Layanan Informasi ini merupakan laporan sepanjang tahun 2019 yang direkap dari email info@big.go.id. Laporan tahun 2019 ini diharapkan dapat dijadikan acuan perbaikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Badan Informasi Geospasial kedepannya. Terimakasih diucapkan pada semua pihak yang telah bekerja keras dalam penyelenggaraan layanan publik di Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial. Semoga Badan Informasi Geospasial menjadi yang terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Cibinong, Februari 2020

Pusat Penelitian, Promosi dan Kerja Sama
Plt. Kepala,



Sumaryono

I. PENDAHULUAN

Badan Informasi Geospasial (BIG) sebagai bagian dari penyelenggara negara, memiliki tanggung jawab melaksanakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yaitu kebutuhan tentang Informasi Geospasial sebagaimana amanah Undang-Undang Informasi Geospasial (UU-IG) Nomor 4 Tahun 2011. Ketersediaan produk IG sangat dibutuhkan dalam mewujudkan sistem informasi untuk mendukung sektor publik dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pengambilan keputusan dan evaluasi kegiatan pembangunan, baik pada pemerintahan tingkat pusat maupun tingkat daerah, dan juga pada sektor perorangan dan kelompok orang. Pelayanan di BIG diselenggarakan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala BIG Nomor 45.5 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan. Di dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa persyaratan terlaksananya kegiatan pelayanan antara lain adanya kebutuhan konsumen, adanya permohonan konsumen, adanya berkas administrasi permohonan, adanya berkas disposisi dari pejabat terkait, adanya surat permohonan kerja sama, diterbitkannya surat perjanjian kerja sama, dan diterbitkannya tanda terima dan atau tanda bukti pembayaran berupa kwitansi dan faktur pembayaran.

Salah satu komponen yang terdapat dalam standar pelayanan adalah adanya penanganan pengaduan, saran dan masukan dari konsumen. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan atau ungkapan tidak senang yang disampaikan suatu pihak atau perorangan sebagai konsumen atas pelayanan yang diterimanya, kepada suatu badan atau lembaga terkait pelaksanaan fungsi dan tugasnya sebagai pelaksana pelayanan kepada masyarakat. Konsumen BIG yaitu pengguna layanan jasa dan produk berhak menyampaikan aduan kepada BIG jika merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BIG. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. Agar kualitas pelayanan publik semakin baik, unit pelayanan menangani serta menindaklanjuti segala bentuk aduan dari masyarakat. Tindak lanjut pengaduan merupakan hal yang paling penting, karena disaat masyarakat pesimis terhadap sebuah layanan, maka tugas pemberi layanan untuk menyelesaikan pengaduan tersebut, agar rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dapat kembali muncul.

2. PELAYANAN PENGADUAN

Balai Layanan Jasa dan Produk menyediakan dua jenis layanan, yaitu layanan jasa dan layanan produk. Layanan jasa geospasial merupakan layanan jasa penyelenggaraan kegiatan IG yang berasal dari kerja sama antara BIG dengan pihak lain yang membutuhkan, seperti Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Layanan jasa yang diberikan oleh BIG antara lain: jasa penyelenggaraan informasi geospasial, jasa pelatihan, jasa sewa, jasa royalti, dan jasa yang berasal dari kerja sama dengan pihak lain. Sedangkan layanan produk geospasial berupa penyelenggaraan produk IG seperti peta cetakan, peta digital, atlas, buku, dokumen, CD dan lain-lain sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 64 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Informasi Geospasial.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tentunya ada beberapa ketidakpuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, mempunyai beberapa sarana dan prasarana yang dapat digunakan konsumen yaitu melalui kotak saran yang terletak di Sentra Peta BIG, surat elektronik BIG yaitu *info@big.go.id*, telepon, faksimili dan melalui surat resmi yang ditujukan untuk Badan Informasi Geospasial.

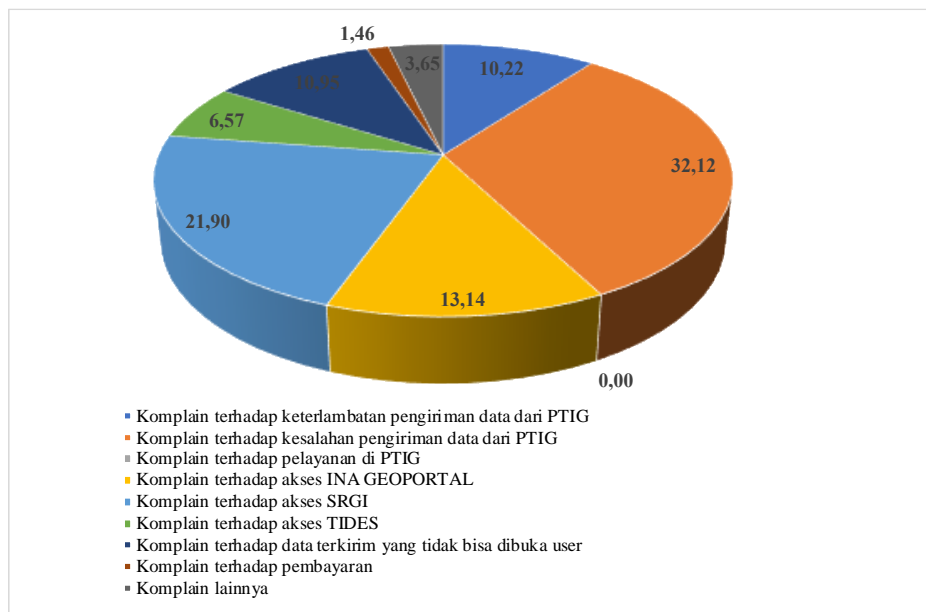
3. PENGADUAN PELAYANAN

Dalam triwulan 1 dan 2 selama periode waktu Bulan Januari sampai dengan Bulan Juni 2019 terdapat 141 pengaduan melalui email info@big.go.id dan tidak ada pengaduan melalui kotak saran/kotak pengaduan, telepon/fax, kotak saran maupun lewat surat resmi yang disiapkan di resepsionis Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial. Tabel 1 menampilkan pengaduan yang diterima melalui email info@big.go.id yang kami kelompokkan dalam 7 kualifikasi pengaduan seperti yang ada pada tabel 1 dan ditampilkan secara prosentase secara grafis kelompok pengaduan layanan di Gambar 1.

Tabel 1. Klasifikasi Pengaduan di Pelayanan Terpadu IG

Kategori	Kelompok Pengaduan Layanan	Jumlah
1	Pengaduan terhadap keterlambatan pengiriman data dari PTIG	14
2	Pengaduan terhadap kesalahan pengiriman data dari PTIG	44
3	Pengaduan terhadap pelayanan di PTIG	0
4	Pengaduan terhadap akses INA GEOPORTAL	18
5	Pengaduan terhadap akses SRGI	30

6	Pengaduan terhadap akses TIDES	9
7	Pengaduan terhadap data terkirim yang tidak bisa dibuka user	15
8	Pengaduan terhadap pembayaran	2
9	Pengaduan lainnya	5
JUMLAH PENGADUAN		137



Gambar 1. Prosentase Pengaduan Pelayanan berdasarkan Klasifikasi

4. TINDAKLANJUT PENGADUAN PELAYANAN

Setelah pengaduan yang dikirimkan pengguna data melalui email, kotak surat, telepon/fax dan surat resmi diterima oleh, maka akan dilakukan tindak lanjut atas pengaduan tersebut. Tindak lanjut yang diberikan bergantung pada jenis pengaduannya, yaitu sebagai berikut:

1. Pengaduan terhadap keterlambatan pengiriman data dari PTIG

Keterlambatan dalam pengiriman data melalui PTIG berjumlah 3 pengaduan terdiri dari keterlambatan pengiriman data RINEX CORS dan data pasang surut, Keterlambatan pengiriman data RINEX CORS dan data pasang surut dapat disebabkan karena keterlambatan dalam prosesing data dari Pusat Jaring Kontrol Geodesi dan

Geodinamika. Keterlambatan prosesing diakibatkan karena banyaknya data yang diminta sehingga membutuhkan waktu untuk prosesing datanya atau tidak adanya petugas yang memprosesing data. Dan untuk menindaklanjuti komplain ini adalah dengan segera mengirimkan data yang diminta dengan berkerja sama dengan pusat teknis penghasil data yang terkait.

2. Pengaduan terhadap kesalahan pengiriman data dari PTIG

Pengaduan terhadap kesalahan pengiriman data yang masuk melalui e-mail info@big.go.id berjumlah 21 pengaduan. Dan hal itu terjadi karena petugas salah menginput data yang diminta oleh user atau salah mengirimkan data yang diminta oleh user. Tindaklanjut dari komplain terhadap pengiriman data langsung ditindaklanjuti dengan mengirimkan data yang benar. Sepanjang tahun 2019 salah pengiriman data melalui input data yang dimintakan termasuk mendominasi pengaduan yang disampaikan oleh user ke PTIG. Kelalaian petugas dalam inputing data termasuk hal yang menjadi perhatian karena kesalahan ini disebabkan oleh kelalaian petugas input permintaan data.

3. Pengaduan terhadap pelayanan di PTIG

Sepanjang tahun 2019 tidak ada komplain terhadap layanan di Pelayanan Terpadu Informasi Geospasial (PTIG). Per-bulan Juni 2019 di PTIG dilaksanakan *morning briefing*. Hal ini dilaksanakan untuk peningkatan budaya pelayanan prima sehingga permasalahan-permasalahan yang dijumpai pada saat pelayanan publik akan dapat dievaluasi harian.

4. Pengaduan terhadap akses Ina-Geoportal

Selama tahun 2019 ada 18 komplain terhadap akses Ina-Geoportal. Pengaduan ini terjadi karena pada saat tertentu terjadi aplikasi down sehingga tidak dapat diakses oleh pengguna. Perlu perhatian lebih lanjut bagi pengelola layanan Ina-Geoportal agar menjaga kestabilan akses. Selain itu perlu data dari pengelola Ina-Geoportal berapa banyak yang mengakses Ina-Geoportal sehingga dapat diketahui prosentase layanan yang diberikan dengan jumlah pengaduan.

5. Pengaduan terhadap akses SRGI

Selama tahun 2019 ada 30 pengaduan terhadap akses SRGI. Pengaduan ini terjadi karena pada saat tertentu terjadi aplikasi down sehingga tidak dapat diakses oleh pengguna. Perlu perhatian lebih lanjut bagi pengelola layanan SRGI agar menjaga

kestabilan akses. Sama halnya dengan pengelola pada Ina-Geoportal, perlu data dari pengelola SRGI berapa banyak yang mengakses SRGI sehingga dapat diketahui prosentase layanan yang diberikan dengan jumlah pengaduan.

6. Pengaduan terhadap akses TIDES

Pada tahun 2019 terdapat 9 pengaduan terhadap akses website tides.big.go.id. Komplain ini terjadi karena pada saat tertentu terjadi aplikasi down sehingga tidak dapat diakses oleh pengguna. Perlu perhatian lebih lanjut bagi pengelola layanan website tides.big.go.id agar menjaga kestabilan akses.

7. Pengaduan terhadap data yang tidak dapat dibuka oleh user

Pada tahun 2019 diidentifikasi bahwa ada pengaduan terhadap data kiriman yang tidak bisa dibuka mencapai 15 pengaduan. Hal itu terjadi karena adanya error yang terjadi pada link data yang akan diunduh user. Dan data yang diminta adalah data RINEX CORS. Untuk menindaklanjuti masalah ini adalah dengan mengirimkan kembali link data yang benar kepada user.

8. Pengaduan terhadap pembayaran

Di Tahun 2019 ada pengaduan terhadap pembayaran dalam pembelian produk. Yang pertama adalah terhadap kesalahan petugas dalam memberikan kode *billing* ke *user* pada saat *user* akan membayar pembelian produk, komplain ini sudah ditindak lanjut dengan memberikan kode *billing* yang benar. Dan yang kedua adalah komplain terhadap kode *billing* yang tidak konsisten dan tidak sinkron, komplain ini sudah ditindak lanjut dengan memberikan informasi yang relevan terkait kode *billing* tersebut kepada user.

9. Pengaduan lainnya

Selama tahun 2019 ada 5 pengaduan yang masuk dalam e-mail info@ig.go.id. Pengaduan ini adalah pengaduan terhadap kesalahan petugas dalam memberikan kode *billing* ke *user* pada saat *user* akan membayar pembelian produk, dan 2 komplain terhadap layanan sidumas.big.go.id dimana akses ini tidak dapat digunakan oleh user untuk melakukan komplain. Tindaklanjut dari pengaduan tersebut ditindaklanjuti dengan mengirimkan kode *billing* yang baru dan untuk pengguna yang akan melakukan komplain melalui [sidumas](http://sidumas.big.go.id) disarankan untuk melakukan melalui e-mail info@big.go.id. Pengaduan lainnya adalah pengaduan terhadap kode *billing* yang sudah kadaluarsa untuk *user* yang akan membayar pembelian produk, pengaduan

terhadap stasuin CORS yang rusak, dan pengaduan terhadap lamanya respon tindak lanjut surat permintaan untuk konsultasi. Tindaklanjut dari pengaduan tersebut ditindaklanjuti dengan mengirimkan kode *billing* yang baru, untuk pengguna yang akan melakukan komplain terhadap stasuin CORS yang rusak dapat ditindak lanjuti dengan mengirimkan data RINEX CORS yang diminta user, dan untuk komplain terhadap keterlambatan respon membalas surat dapat ditindak lanjut dengan meneruskan surat ke pusat teknis yang dituju.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

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

LAMPIRAN REKAPITULASI PENGADUAN MELALUI EMAIL info@big.go.id TAHUN 2019

NO	TANGGAL	NAMA	EMAIL	SUBJECT	EVALUASI	TINDAK LANJUT	KODE
1	4 Januari	Fiyoh Fryoga	fiyohp@gmail.com	Tidak bisa input kode billing sebagai nomor transfer	Kode billing yang diberikan salah	Diberikan kode billing yang baru	Lainnya
2	9 Januari	Dian A	dian.ardiansyah@gmail.com	Tidak dapat mengakses peta jalur evakuasi bencana gunung Merapi	Situs sedang down	Perbaiki situs yang tidak bisa diakses	Ina Geoportal
3	26 Februari	Ardhi Nugroho	ardy.note@gmail.com	ketidak sesuaian antara indeks pada portal http://tides.big.go.id/demnas/jawa.php dengan Data yang di download	Kesalahan pada pengguna, karena indeks pada Data DEM sudah benar	memberikan informasi dan solusi kepada pengguna	Kesalahan
4	27 Februari	Valka Perwara	valkaperwara@gmail.com	Ketidaksesuaian antara Data CORS yang dikirim dengan Data CORS yg diminta	kesalahan input permintaan Data	Data sudah dikirimkan kembali	Terlambat
5	4 Maret	Jefri Hendri Adriano	jefri@handalselaras.com	Tidak dapat mengakses ke portal http://srgi.big.go.id/peta/jkg.jsp	Aplikasi sedang down	Perbaiki situs yang tidak bisa diakses	SRGI
6	6 Maret	Imam Bukhori	imambukhori88@gmail.com	Belum diterimanya Data CORS yang diminta	Keterlambatan pengiriman Data CORS	Data sudah dikirimkan	Terlambat
7	11 Maret	Theo S	theosetiawan7@gmail.com	Ketidaksesuaian antara Data CORS yang dikirim dengan Data CORS yg diminta	Kesalahan input permintaan Data	Data sudah dikirimkan kembali	Kesalahan
8	14 Maret	Septian	pram.septian@gmail.com	Ketidaksesuaian antara Data CORS yang dikirim dengan Data CORS yg diminta	Kesalahan input permintaan Data	Data sudah dikirimkan kembali	Kesalahan

9	22 Maret	Katon A	katon.antariksa@gmail.com	Ketidaksesuaian antara Data CORS yang dikirim dengan Data CORS yg diminta	kesalahan input permintaan Data	Data sudah dikirimkan kembali	Kesalahan
10	24 Maret	Oktavira Dwi	oktavira.larasati@hangtuah.ac.id	Belum adanya respon tentang permohonan untuk persyaratan magang PKL	Keterlambatan proses permohonan untuk persyaratan magang PKL	Memberi tahu kepada pihak kepegawaian	Terlambat
11	11 April	M Umam	umam.shooter@gmail.com	Tidak dapat mengakses ke situs Ina Geoportal	Aplikasi sedang down	Perbaiki situs yang tidak bisa diakses	Ina Geoportal
12	12 April	Fahrudin	udin_geograf@yahoo.com	Tidak adanya email verifikasi saat login di portal : http://tides.big.go.id/DEMNAS/	Aplikasi sedang down	Email verifikasi sudah dikirimkan	Tides
13	16 April	Irman Ibenk	irmanibenk80@gmail.com	Belum diterimanya Data CORS yang diminta	Keterlambatan pengiriman Data CORS	Data sudah dikirimkan	Terlambat
14	3 Mei	Yusni W	yusniwidiyanto69@gmail.com	Tidak dapat login ke aplikasi Ina Geoportal, karena pengguna lupa id user beserta password	Kesalahan ada pada pengguna	Menyarankan membuat ID baru kepada pengguna	Kesalahan
15	3 Mei	Irman Ibenk	irmanibenk80@gmail.com	Belum diterimanya Data CORS yang diminta	Keterlambatan pengiriman Data	Data sudah dikirimkan	Terlambat
16	13 Mei	Egi Ropika	egiropika1994@gmail.com	Belum diterimanya Data CORS yang diminta	Keterlambatan pengiriman Data CORS	Data sudah dikirimkan	Terlambat
17	13 Mei	M Fauzie	uzie1407sony@gmail.com	Belum tersedianya Data terbaru dari Peta Kalimantan Utara di situs Ina Geoportal	Keterlambatan pembaharuan Data	Data sudah diperbaharui	Terlambat
18	15 Mei	Juniati Kang	juniati.kang@gmail.com	Belum diterimanya Atlas Curah Hujan yang dipesan	Keterlambatan pengiriman Atlas Curah Hujan	Atlas sudah dikirimkan	Terlambat
19	16 Mei	Nur Annisa M	nurannisamulyawati.15@gmail.com	Tidak dapat mengakses akses ke situs sidumas.big.go.id	Aplikasi sedang down	Perbaiki situs yang tidak bisa diakses	Lainnya

20	24 Mei	Egi ropika	egiropika1994@gmail.com	Ketidaksesuaian antara Data CORS yang dikirim dengan Data CORS yg diminta	kesalahan input permintaan Data	Data sudah dikirimkan	Kesalahan
21	17 Mei	Tatang Taryana	tatangtaryana76@gmail.com	Tidak dapat mengunduh Deskripsi Detail Titik Pilar TTG 2050 dan TTG 2038	Aplikasi sedang down	Perbaiki situs yang tidak bisa diakses	SRGI
22	23 Mei	Solène Le Gac	solene.legac@actimar.fr	Tidak dapat mengunduh Data batrimetri dari portal https://Data.go.id/Dataset/igd-25k-bathymetry	Kesalahan pada pengguna dalam mengakses situs	memberikan informasi dan solusi kepada pengguna	Kesalahan
23	24 Mei	Egi Ropika	egiropika1994@gmail.com	Ketidaksesuaian antara Data CORS yang dikirim dengan Data CORS yg diminta	kesalahan input permintaan Data	Data sudah dikirimkan	Kesalahan
24	28 Mei	Wahyu Banitara	bwahyu12@gmail.com	Tidak dapat mengakses informasi JKG di website SRGI	Aplikasi sedang down	Perbaiki situs yang tidak bisa diakses	SRGI
25	29 Mei	Fikri Flux	fikriflux@gmail.com	Tidak dapat mengunduh file deskripsi titik JKH	Aplikasi sedang down	Perbaiki situs yang tidak bisa diakses	SRGI
26	10 Juni	Tatang Taryana	tatangtaryana76@gmail.com	Tidak dapat mengakses informasi Nilai geoid indonesia	Aplikasi sedang down	Perbaiki situs yang tidak bisa diakses	Ina Geoportal
27	10 Juni	Firman S	firmansetiawan08@gmail.com	Tidak dapat mengakses di portal: http://srgi.big.go.id/srgi2/jkg	Aplikasi sedang down	Perbaiki situs yang tidak bisa diakses	SRGI
28	11 Juni	Fikri Flux	fikriflux@gmail.com	Tidak dapat mengakses akses ke situs sidumas.big.go.id	Aplikasi sedang down	Perbaiki situs yang tidak bisa diakses	Lainnya
29	2 Juli	Jefri Hendri Adriano	jefri@handaselaras.com	Ketidaksesuaian antara data CORS yang dikirim dengan data CORS yg diminta	kesalahan input permintaan data	data sudah dikirimkan kembali	CORS
30	5 Juli	Ika Artika	ikaartika@pu.go.id	website Inageoportal tidak bisa diakses	aplikasi sedang down	Perbaiki situs yang tidak bisa diakses	Ina Geoportal

31	8 Juli	Daniel S	danielsularsana@yahoo.com	Informasi mengenai link untuk pencarian SRGI tidak bisa diakses	aplikasi sedang down	mengarahkan user untuk akses ke link http://srgi.big.go.id/srgi2/jkg	SRGI
32	9 Juli	Fikri Flux	fikriflux@gmail.com	tidak adanya informasi data pada titik JKG di daerah Pulau Batam pada website SRGI	aplikasi sedang maintenance	informasi tentang data sudah diberikan	SRGI
33	12 Juli	Reza Hasan Fahmi	rezahasanfahmi@gmail.com	tidak dapat mengunduh titik JKG pada website SRGI	aplikasi sedang down	informasi tentang data sudah diberikan	SRGI
34	15 Juli	Daniel S	danielsularsana@yahoo.com	tidak dapat mengunduh titik JKHN & JKVN pada website SRGI	aplikasi sedang down	informasi tentang data sudah diberikan	SRGI
35	15 Juli	Jamil Arifin	jamilarifinarifin@gmail.com	belum adanya balasan surat permintaan data luas wilayah Maluku Utara	keterlambatan pembalasan surat	surat balasan sudah dikirim	PPBW
36	17 Juli	Tatang Taryana	tatangtaryana76@gmail.com	tidak dapat mengunduh deskripsi titik CORS atau JKG	aplikasi sedang down	informasi tentang data sudah diberikan	SRGI
37	21 Juli	Mass Udin	muharruddin@gmail.com	Hasil Download data dengan informasi data pada DEMNAS Tidak Sinkron	informasi data pada website belum diperbaharui	informasi tentang data yang benar sudah diberikan	DEMNAS
38	23 Juli	Emil Jati Nugroho	emiljatinugroho@gmail.com	belum diterimanya data deskripsi titik N1.2015, tetapi data CORS yang dipesan sudah terkirim	data yang diterima tidak lengkap	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	titik tinggi
39	26 Juli	SHE Medco Aceh	shemedcoaceh@gmail.com	data CORS yang diminta belum diterima, sedangkan pembayaran sudah dilakukan	keterlambatan pengiriman data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
40	29 Juli	Infra Satu Bim	infasatu.bim@gmail.com	data CORS yang diminta belum diterima, sedangkan pembayaran sudah dilakukan	keterlambatan pengiriman data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS

41	30 Juli	Muhammad Syaifudin	m.syaifudin10@gmail.com	tidak dapat mengubah transformasi koordinat pada website SRGI	aplikasi sedang down	transformasi terkait informasi data sudah dilakukan	SRGI
42	31 Juli	Muhammad Nur Fajri	mnurfajri94@gmail.com	Ketidaksesuaian antara data CORS yang dikirim dengan data CORS yg diminta	kesalahan input permintaan data	data sudah dikirimkan kembali	CORS
43	1 Agustus	Andika Virdian	andikavirdian@gmail.com	data CORS yang diminta belum diterima, sedangkan pembayaran sudah dilakukan	keterlambatan pengiriman data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
44	5 Agustus	Global Asia	globalasiateknologi@yahoo.com	tagihan yg tertera di teller bank dengan di invoice tidak sinkron	kesalahan input pada petugas	infomasi yang benar sudah diberikan	Pembayaran
45	7 Agustus	Hendra Hafid	hendraditya@gmail.com	tidak dapat membuka deskripsi JKG setelah diunduh, dan deskripsi Titik tinggi tidak sesuai lokasi beserta nomor titik tinggi di lokasi juga tidak jelas	aplikasi sedang down	infomasi yang benar sudah diberikan	SRGI
46	7 Agustus	Aeroma Internus	aeromap.internusa@gmail.com	tidak dapat mengkorvensi dan membuka data CORS yang diterima	data tidak bisa diextract dan dibuka	data yang diminta sudah diberikan	CORS
47	7 Agustus	Jati Wahyu Tranggo	jatiwahyu2008@gmail.com	Ketidaksesuaian antara data CORS yang dikirim dengan data CORS yg diminta	kesalahan input permintaan data	data sudah dikirimkan kembali	CORS
48	8 Agustus	Tatang Taryana	tatangtaryana76@gmail.com	data titik tinggi Pandeglang yang diterima tidak bisa diunduh filenya dengan format pdf	data yang diterima tidak bisa diunduh	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	titik tinggi
49	9 Agustus	Yogi Ibrahim Siregar	yogi.siregar@hotmail.com	sebagian data CORS yang diminta tidak terbaca	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah diberikan	CORS

50	13 Agustus	Fathan Aulia	fathaanaulia@gmail.com	data Cors yang diminta belum terkirim, hanya terkirim data navigasinya saja	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
51	14 Agustus	Armand Amin	armandamin08@gmail.com	kesalahan penulisan keterangan informasi nama laut pada peta wilayah Kota Makassar yang diterbitkan oleh PPIT	kesalahan penulisan nama laut di peta	perbaiki data yang terupdate di website	PPIT
52	15 Agustus	Ridho Kurniaw	ridho.kurniawan@lidar.co.id	terjadi kendala saat mendownload data area atau tile disekitar palu pada website	aplikasi sedang down	informasi tentang data sudah diberikan	DEMNAS
53	16 Agustus	Asep Saeful Akbar	asepsaeful77@gmail.com	Ketidakesuaian antara data CORS yang dikirim dengan data CORS yg diminta	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
54	16 Agustus	Agus Taufiq	agus.taufhidayat@gmail.com	kesulitan download deskripsi referensi titik tinggi di ciater pada website srgi.big.co.id	aplikasi sedang down	data yang diminta sudah diberikan	SRGI
55	19 Agustus	Sani Afifah	saniafifah39@gmail.com	data titik tinggi untuk satu Kabupaten Demak di website tidak tersedia	data pada website belum diupdate	data yang diminta sudah diberikan	SRGI
56	26 Agustus	Theo Setiawa	theosetiawan7@gmail.com	Ketidakesuaian antara data CORS yang dikirim dengan data CORS yg diminta	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah diberikan	CORS
57	26 Agustus	Yogi Galih	yogigalih27@gmail.com	Ketidakesuaian antara data CORS yang dikirim dengan data CORS yg diminta	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
58	29 Agustus	Irman Ibenk	irmanibenk80@gmail.com	Ketidakesuaian antara data CORS yang dikirim dengan data CORS yg diminta	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah diberikan	CORS
59	30 Agustus	Tian K	tian.kustiawan@geoservices.co.id	Tidak dapat mengkonversi dan membuka file data CORS yang diminta	file tidak dapat didownload	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS

60	30 Agustus	Defri Nur Ariffah	dndefrina25@gmail.com	lembar peta rbi tidak tersedia dan tdk dapat didownload pada website inageoportal	file tidak tersedia dan belum diupdate di website	informasi helpdesk telah diberikan	Ina Geoportal
61	2 September	M Faizal	muhaizal14091997@gmail.com	Belum diterimanya data CORS yang diminta	data yang diterima tidak lengkap	data yang diminta sudah diberikan	CORS
62	3 September	Wedo Budiono	wedomb@geosatsurvei.com	stasiun Cors Malinau dalam keadaan mati (disconnected)	stasiun mengalami kerusakan teknis	sedang dilakukan proses perbaikan jaringan internet dari penyedia jasa telekomunikasi, dan data RINEX yang diminta di stasiun tersebut sudah dikirimkan ke user	CORS
63	5 September	Wedo Budiono	wedomb@geosatsurvei.com	tidak dapat mengunduh deskripsi titik di pulau nias pada website SRGI	aplikasi sedang down	data yang diminta sudah diberikan	SRGI
64	7 September	Ahmad Mulyadi	ahmadmulyadi74720@gmail.com	tidak dapat mengunduh peta rupa bumi provinsi Kalimantan utara	aplikasi sedang down	data yang diminta sudah diberikan	Ina Geoportal
65	9 September	PT. Dunia Survey	duniasurvey@gmail.com	Ketidaksesuaian antara data CORS yang dikirim dengan data CORS yg diminta	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
66	9 September	Suwanto Marsudi	suwantomarsudi4@gmail.com	Tidak dapat mengakses titik CORS pada lokasi ternate di website	aplikasi sedang down	informasi tentang data sudah diberikan	SRGI
67	10 September	Katon Antariks	katon.antariksa@gmail.com	data Cors yang diterima tidak lengkap	data yang diterima tidak lengkap	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS

68	11 September	Zahra Zac	zahrazac@yahoo.com	data tidak dapat dibuka dan diextract setelah mengunduh di website InaGeoportal	data tidak bisa diextract	data yang diminta sudah diberikan	Ina Geoportal
69	13 September	Agus Taufiq Hidayat	agus.taufiqhidayat@gmail.com	tidak dapat mengunduh deskripsi untuk titik tinggi bengkulu tengah pada website	aplikasi sedang down	data yang diminta sudah diberikan	SRGI
70	15 September	Risqi Fadly	risqifadly@gmail.com	Belum lengkapnya data CORS yang diterima	data yang diterima tidak lengkap	data yang diminta sudah diberikan	CORS
71	17 September	M D Hermaw	muhamad.dicky@bppt.go.id	tidak dapat mengkases deskripsi titik kontrol pasang surut di daerah pelabuhan Cilacap pada website	data pada website belum diupdate	data yang diminta sudah diberikan	SRGI
72	20 September	Nuaim Hammad Ausi	nuaimhammadausi@gmail.com	user memohon data RINEX CORS, tetapi informasi yang diberikan tentang peta RBI	kesalahan memberikan informasi data	informasi tentang data yang diminta sudah diberikan	CORS
73	20 September	Melisa Dwi Syaputri	melisa2syaputri@gmail.com	kesulitan untuk mengunduh deskripsi Cors CLHT di website	aplikasi sedang down	data yang diminta sudah diberikan	SRGI
74	23 September	Safaat Aditya	safaataditya@gmail.com	kesulitan download deskripsi referensi titik tinggi di daerah Sintang pada website srgi.big.co.id	aplikasi sedang down	Informasi tentang data yang diminta sudah diberikan	SRGI
75	23 September	Marifat Akbar	marifatakbar@gmail.com	pembayaran tidak pernah berlanjut prosesnya sesuai petunjuk	kode billing tidak konsisten dan tidak sinkron	infomasi untuk pembayaran sudah diberikan	Pembayaran
76	25 September	Fitri Dewi Sartika	fdewisartika34@gmail.com	tidak dapat mengakses website inageoportal untuk mendownload peta RBI	aplikasi sedang down	Informasi tentang data yang diminta sudah diberikan	Ina Geoportal
77	25 September	Desi Chan	desi.091296@gmail.com	tidak dapat mengakses website inageoportal	aplikasi sedang down	Perbaiki situs yang tidak bisa diakses	Ina Geoportal

78	25 September	Melisa Dwi Syaputri	melisa2syaputri@gmail.com	kesulitan untuk mengunduh deskripsi CORS Prabumulih di website	aplikasi sedang down	informasi tentang data yang diminta sudah diberikan	SRGI
79	30 September	IP BPN Bartim	ip.bpnbartim@gmail.com	tidak dapat mengakses titik CORS pada website	Aplikasi sedang down	Data yang diminta sudah diberikan	CORS
80	30 September	Adhiana Mulwarman	dhi.mulwarman@gmail.com	Data TKG di atas tidak dapat diunduh di website	Aplikasi sedang down	Data yang diminta sudah diberikan	SRGI
81	30 September	Yefta Rapa Palulun	yeftapalulun@gmail.com	tidak dapat mengunduh Peta RBI Sulewana format shp atau jpeg pada website	Aplikasi sedang down	Data yang diminta sudah diberikan	Ina Geoportal
82	1 Oktober	Adhiana M	dhi.mulwarman@gmail.com	Tidak dapat mengunduh data dokumen TKG dari website SRGI	Aplikasi sedang down	Data yang diminta sudah dikirimkan kembali	SRGI
83	1 Oktober	Bagas Fattaah	bagasfattaah@gmail.com	Data CORS yang diterima tidak lengkap	Kesalahan input permintaan data	Data yang lengkap sudah dikirimkan kembali	CORS
84	2 Oktober	Yefta Rapa Palulun	yeftapalulun@gmail.com	Ketidaksesuaian antara data peta RBI yang dikirim dengan data peta RBI yang diminta diminta	Kesalahan input permintaan data	Data yang diminta sudah diberikan	RBI
85	4 Oktober	Muh Alwaly Djiddin	alwalydj@gmail.com	Belum diresponnya pertanyaan untuk jadwal Konsultasi peta tematik dan peta rencana RDTR perkotaan	Keterlambatan respon dalam membalas surat	surat balasan sudah diteruskan ke pusat yang terkait dan jadwal konsultasi sudah dikirim	PTRA
86	7 Oktober	M Bagas S	mohamad.bagas@mail.ugm.ac.id	Hasil download DEMNAS di daerah Ulu Belu tidak sesuai dengan yang ada di website	Tidak sinkronnya antara hasil data yang diunduh dengan data yang tertera di website	diberikannya tata cara untuk mengunduh dan Proses perbaikan pada website sudah dilakukan	DEMNAS

87	8 Oktober	M Nashirul	muhamad.nashil@mail.ugm.ac.id	beberapa file tif yang diunduh dari website DENMAS tidak memiliki geospatial analysis	user belum tahu tata cara mengakses data di website	tata cara untuk mengakses data yang benar sudah diberikan	DEMNAS
88	8 Oktober	Adnan Khairi	adnanchoery@student.undip.ac.id	terdapat info data site yang masih kosong pada data stasiun TPG yang diminta	data yang diterima tidak lengkap	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	PJKGG
89	8 Oktober	Sri Ayu Ningsih	sriayuningsih50@gmail.com	Data CORS untuk bulan agustus 2019 dan bulan sebelumnya belum diterima	data yang diterima tidak lengkap	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
90	10 Oktober	Daniel Sihotang	danielsihotang034@gmail.com	sudah melakukan pembayaran tetapi data pasang surut belum diterima	keterlambatan pengiriman data	data yang diminta sudah diberikan	Pasut
91	10 Oktober	Tina Kuntina	tina.kuntinah@gmail.com	data pasut untuk bulan desember 2018 belum diterima, sedangkan user meminta data untuk bulan Desember 2018 sampai dengan bulan Januari 2019	data yang diterima tidak lengkap	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	Pasut
92	11 Oktober	Riska Aprilia Kuswati	riskaapiliakuswati12@gmail.com	tidak adanya salah satu data JKHN pada website srgi	data tidak tersedia di website	data yang diminta sudah diberikan	SRGI
93	11 Oktober	Andi Prastyawan	andi.prastyawan@fkaglobal.com	VRS dari CORS BIG sedang bermasalah	stasiun CORS rusak dan error	data yang diminta sudah diberikan	CORS
94	14 Oktober	Raka Angga Prawira	rap911.raka@gmail.com	tidak bisa mengunduh data DEM pada website DENMAS	Aplikasi sedang down	data yang diminta sudah diberikan	DEMNAS
95	14 Oktober	Kika Sakti	kikasakti@gmail.com	tidak dapat mengunduh Peta RBI Bogor dan Depok Skala 1:5000 dengan format shp	data yang diminta tidak tersedia di website	informasi untuk prosedur permintaan data Rp.0 sudah diberikan	Ina Geoportal

96	15 Oktober	Raman Aji	ramandaaji@gmail.com	Data CORS yang diterima tidak lengkap	Kesalahan input permintaan data	data yang lengkap sudah dikirimkan kembali	CORS
97	15 Oktober	Adnan Khairi	adnanchoery@student.undip.ac.id	info site pada beberapa stasiun CORS tidak tersedia	data tidak tersedia di website	data yang diminta sudah diberikan	TPG
98	16 Oktober	Ely santi	elysanti253@gmail.com	data RINEX CORS yang diminta berasal dari 6 stasiun CORS, tetapi data yang diterima hanya dari 3 stasiun	data yang diterima tidak lengkap	data yang lengkap sudah dikirimkan kembali	CORS
99	20 Oktober	Andy Prastyawan	andy.prastyawan@fkaglobal.com	Data CORS yang diminta belum terkirim	keterlambatan pengiriman data	data yang diminta sudah diberikan	CORS
100	22 Oktober	reddy permana	rendy.permana2011@gmail.com	ketidaksesuaian antara hasil data yang diunduh dengan data yang tertera di website	Aplikasi sedang down	informasi untuk solusi dan data yang diminta sudah diberikan	DEMNAS
101	23 Oktober	Citra Segara	project.citra.segara@gmail.com	ketidaksesuaian pada Data CORS yang diminta dengan data CORS yang sudah diterima	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
102	24 Oktober	Raka Angga Prawira	rap911.raka@gmail.com	data DEM yang sudah terunduh tidak dapat dibuka melalui aplikasi global mapper	data yang diunduh mengalami error	data yang diminta sudah diberikan	DEMNAS
103	24 Oktober	Edo Juan Alfian	edojuanalifian999@gmail.com	tidak dapat masuk melalui akun yang sudah dibuat ke website ina geoportal	error pada proses registasi akun di ina geoportal	sudah diarahkan ke helpdesk NSDI	Ina Geoportal
104	25 Oktober	Andy Liputo	andy.liputo@gmail.com	Data CORS yang diterima tidak lengkap	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
105	28 Oktober	I M Farid	farid6123@gmail.com	ketidaksesuaian antara hasil data yang diunduh dengan data yang tertera di website	ketidaksesuaian antara hasil data yang diunduh dengan data yang tertera di website	data yang diminta sudah diberikan	DEMNAS

106	30 Oktober	Ferdie Misnadi	fmisnadi@gmail.com	ketidaksesuaian pada Data CORS yang diminta dengan data CORS yang sudah diterima	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
107	31 Oktober	Wulan Suminar	wulan.suminar87@gmail.com	Kesulitan untuk mengunduh peta RBI	Aplikasi sedang down	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	PPIT
108	31 Oktober	budiman agung	budbud87@gmail.com	tidak dapat mengakses website SRGI	website sedang mengalami proses perubahan alamat id	informasi tentang alamat website yang terupdate sudah diberikan	SRGI
109	31 Oktober	fuad zani	zanifuad@gmail.com	ketidaksesuaian pada Data CORS yang diminta dengan data CORS yang sudah diterima	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
110	01 November	Karunia Akbar	karuniaakbar30@gmail.com	Data pasut yang diterima tidak lengkap dan masih mengalami kekurangan data	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	Pasut
111	04 November	Tatang Tanarya	tatangtaryana76@gmail.com	data CORS yang diterima tidak dapat dibuka	adanya error pada data yang sudah terkirim	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
112	05 November	Fanani Hendy Khusuma	fanani.hendy@sbm-itb.ac.id	Data CORS yang diterima tidak lengkap dan masih mengalami kekurangan data	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
113	05 November	Dwita Rismayasari	dwita_rismayasari@rekayasa.co.id	Kesulitan untuk mengunduh peta RBI di aplikasi Ina Geoportal	Aplikasi sedang down	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	Ina Geoportal
114	05 November	Valka Perwara	valkaperwara@gmail.com	Data CORS yang diterima tidak lengkap dan masih mengalami kekurangan data	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
115	05 November	Rico Waskitoputo	ricowaskitoputo@gmail.com	Data CORS yang diterima tidak lengkap dan masih mengalami kekurangan data	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS

116	06 November	Andy Liputo	andy.liputo@gmail.com	Data CORS yang diterima tidak lengkap dan masih mengalami kekurangan data	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
117	11 November	Edy Susanto	susanto.edy6979@gmail.com	tidk bisa membayar tagihan pesanan peta di atm dan di mobile banking	kode billng sudah kadaluarsa	kode billing terbaru sudah diberikan	pembayaran
118	11 November	egi ropika	egiropika1994@gmail.com	ketidakesuaian pada Data CORS yang diminta dengan data CORS yang sudah diterima	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
119	14 November	Tatang Taryana	tatangtaryana76@gmail.com	data CORS yang diterima tidak dapat dibuka	adanya error pada data yang sudah terkirim	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
120	14 November	agus taufiq hidayat	agus.taufiqhidayat@gmail.com	data CORS yang diterima tidak dapat diunduh	adanya error pada data yang sudah terkirim	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
121	15 November	studiokita medan	studiokitamedan18@gmail.com	file data CORS yang diterima tidak dapat dibuka	adanya error pada data yang sudah terkirim	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
122	15 November	ben sim	bensim1234567890@gmail.com	file data CORS yang diterima tidak dapat dibuka	adanya error pada data yang sudah terkirim	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
123	18 November	Rensurta Rensurta	rensurta@gmail.com	data CORS yang diterima tidak dapat diunduh	adanya error pada data yang sudah terkirim	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
124	18 November	Sri ayu ningsih	sriayuningsih50@gmail.com	ketidakesuaian pada Data CORS yang diminta dengan data CORS yang sudah diterima	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
125	22 November	Riza Aquarista Mulyadi.	rizaaquarista@gmail.com	data CORS yang diterima tidak dapat diunduh	adanya error pada data yang sudah terkirim	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS

126	25 November	Hydayat Dhase	dhasetea_82@yahoo.co.id	data CORS yang dipesan belum diterima	data yang diminta belum diproses	data yang diminta sudah diberikan	CORS
127	26 November	mega saputra saputra	mega.saputra@mail.ugm.ac.id	ketidaksesuaian antara hasil data yang diunduh dengan data yang tertera di website, data yang diunduh tidak ada feature polygon	aplikasi dalam proses maintenance	arahan terkait informasi sudah diberikan dan data yang diminta sudah diberikan	Ina Geoportal
128	29 November	Iqbal Septapani	iqbalpdkdd@gmail.com	kesulitan mengunduh koordinat JKHN	aplikasi sedang down	arahan terkait informasi sudah diberikan dan perbaikan pada website sudah dilakukan	SRGI
129	4 Desember	Taufiq	kamerad.taufiq@gmail.com	tidak dapat mengakses informasi detail BM SRGI 2013 yang ada di sekitar kawasan Monas dan Kebon Sirih.	aplikasi sedang down	informasi yang diminta sudah diberikan	SRGI
130	4 Desember	Muklysh Rohmadi	rohmedi.muklysh@gmail.com	terdapat kendala saat proses upload data hasil pengukuran static pada website SRGI	aplikasi sedang down	informasi untuk solusi sudah diberikan	SRGI
131	4 Desember	tujuh jaga	sugopigo@gmail.com	tidak dapat mengunduh peta rbi kecamatan namlea pada website ina-geoportal	aplikasi sedang down	data yang diminta sudah diberikan	Ina Geoportal
132	9 Desember	Zulfachri Dwi Ananda	zulfachri.ananda@ptdpm.co.id	file data CORS yang diterima tidak dapat dibuka	adanya error pada data yang sudah terkirim	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
133	9 Desember	beryl cholif	berylcholif10@gmail.com	file data CORS yang diterima tidak dapat dibuka	adanya error pada data yang sudah terkirim	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS

134	9 Desember	putranto wardhana	putrantowardhana@gmail.com	file data CORS yang diterima tidak dapat dibuka	adanya error pada data yang sudah terkirim	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
135	10 Desember	Fikri Flux	fikriflux@gmail.com	Link demnas tidak bisa di akses	aplikasi sedang down	link untuk akses website sudah diberikan	DENMAS
136	14 Desember	Cahaya Danurwendi	danurwendi@gmail.com	data CORS yang diterima tidak lengkap dan masih mengalami kekurangan data	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CORS
137	16 Desember	Tata Ruang Kabupaten Bangka	tataruangkabupatenbangka@gmail.com	data CSRT yang diterima tidak lengkap dan masih mengalami kekurangan data	kesalahan input permintaan data	data yang diminta sudah dikirimkan kembali	CSRT