

**2016**

**Laporan Monitong dan  
Evaluasi Hasil Suvei  
Kepuasan Masyarakat  
Semester 1**

**KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBERDAYA MINERAL  
BADAN GEOLOGI  
PUSAT AIR TANAH DAN  
GEOLOGI TATA LINGKUNGAN**

Jl. Diponegoro No. 57 Bandung 40122  
Telp. (022) 7274676 – 7274760, Fax. (022) 7206167

## **KATA PENGANTAR**

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, Kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami, sehingga kami dapat menyelesaikan makalah ilmiah tentang limbah dan manfaatnya untuk masyarakat.

Kegiatan Monitoring dan evaluasi Hasil Survei Kepuasan masyarakat ini telah kami susun dengan maksimal dan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat memperlancar pembuatan makalah ini. Untuk itu kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan makalah ini.

Terlepas dari semua itu, Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar kami dapat memperbaiki makalah ilmiah ini.

Akhir kata kami berharap semoga makalah ilmiah tentang limbah dan manfaatnya untuk masyarakat ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi terhadap pembaca.

Bandung, November 2016

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. LATAR BELAKANG**

Pusat Air Tanah dan geologi Tata Lingkungan merupakan unit eselon 2 yang mempunyai visi dan misi yang salah satunya memberikan layanan dan rekomendasi layanan. Dari tujuan ini untuk mengukur dan mengetahui seberapa efektif pelayanan yang diberikan dimana masyarakat sebagai penerima manfaat.

Untuk menjamin pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta dapat memenuhi pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi (wbk) dan wilayah birokrasi bersih melayani (wbbm). Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan informasi melalui website, Jurnal ilmiah, Perpustakaan berupa katalog koleksi, rektek yaitu rekomendasi teknis air tanah, dan geo portal yang berisi data spasial hasil dari pusat air tanah dan geologi tata lingkungan serta laporan hasil penelitiannya.

Sebagai pelayanan yang menjadi tolak ukur unit pelayanan ini menjadi unggulan yang harus selalu di monitor dan di evaluasi yang mana hasilnya harus dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Target Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM) tahun 2016 yang ditetapkan oleh Pelayanan Publik Pusat Air Tanah dan geologi Tata Lingkungan adalah sebesar 90,00

### **I.2. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud survey kepuasan pelanggan adalah sebagai acuan dan standar bagi Pelayanan Pusat Air tanah dan Geologi Tata Lingkungan dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang terdiri dari 5 pelayanan publik yaitu Pelayanan Website, Perpustakaan, jurnal, geo portal, dan rektek (Rekomendasi Teknis).

Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan mengetahui kinerja pelayanan diatas.

### **I.3. MANFAAT**

Manfaat survey kepuasan pelanggan di antaranya :

- Mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM)
- Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan
- Sebagai acuan perbaikan kinerja
- Menunjukkan komunikasi dan komitmen terhadap pelanggan

### **I.3. METODE**

Metode penilaian dilakukan dengan cara menyiapkan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan jasa yang dapat dijadikan sebagai indikator kepuasan pelanggan, antara lain data pelanggan, pelayanan, lingkungan kantor dalam bentuk jawaban pilihan untuk memudahkan pelanggan dalam memberikan penilaian dan komentar tambahan atau saran untuk meningkatkan pelayanan.

Adapun survey kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- Memberikan formulir kuesioner pada saat pelanggan mengambil sertifikat hasil pengujian.
- Mengirimkan/menitipkan formulir kuesioner melalui pengirim sampel kepada pelanggan
- Kunjungan langsung ke pelanggan

Data yang diperoleh dievaluasi dengan menggunakan rumus perhitungan metode *freeman* mengikuti prosedur yang telah ditentukan oleh Kepmen PAN no. 25 tahun 2004.

## BAB II PENGUMPULAN DATA

Jumlah pelanggan pada semester I (juli- desember 2016) tahun 2016 mencapai kurang lebih 400 pelanggan. Jumlah kuesioner yang disebarakan ke pelanggan 150 eksemplar. Jumlah kuesioner yang direspon oleh pelanggan sebanyak 40. Hasil pengumpulan survey kepuasan pelanggan semester II tahun 2016 disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan

Pertanyaan	Jawaban			
	Memuaskan	Baik	Cukup	Kurang
Sistem dan prosedur Pelayanan masih berpeluang meminulkan KKN	12	18	10	0
Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses diluar prosedur	11	26	3	0
petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan diluar prosedur	17	23	0	0
Terdapat Praktek Percaloan	16	23	1	0
Biaya Pelayanan jelas dan terbuka	26	14	0	0
Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses diluar tarif resmi	6	30	4	0
Petugas menerima pelayanan untuk mempercepat proses diluar tarif resmi	9	31	0	0
petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayan diluar tarif resmi	8	31	1	0
petugas meminta imbalan berupa uang/barang diluar tarif resmi	19	21	0	0
petugas menerima imbalan berupa uang/barang diluar tarif resmi	19	21	0	0
petugas menuntut imbalan berupa uang atau barang	23	17	0	0
Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan	9	29	2	0
sarana pengaduan KKN tersedia	4	20	7	9
Terdapat kesamaan perlakuan pelayanan	5	28	7	0

Tabel 2 Hasil Perhitungan Hasil Survei Pelayanan Publik Tahun 2016 Semester 2

No	Identitas Responden	Unsur yang dinilai															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	Nomor Pertanyaan	6	7	8	9	10	16	19	20	21	22	23	26	28	41	44	45
1	Joko Arif	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
2	sulistia Matifa	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	2	1	1
3	Renald Rinaldi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	yosi Sunarti	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
5	Suhendra	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	2	1	1
6	Yuliani	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3
7	Oki Mulyadi	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Sarah olivia	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
9	Eko Budianto	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
10	Agus Triatna	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
11	Nanda Atika	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	2	1	1
12	Hasibuan Simajuntak	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	Ridwan afandi	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
14	Yusuf Fitriadi	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3
15	Alam Nurdiandi	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	Taat Sumarlan	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
17	Bakri Lkadjong	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
18	Siti Hafifah	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
19	Mulya Arif	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
20	Budiman Arif	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	2	1	1
21	Sulis Naftita	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
22	Nisa Arifa	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
23	Nurul Pitriandi	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	2	1	1

No	Identitas Responden	Unsur yang dinilai															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	Nomor Pertanyaan	6	7	8	9	10	16	19	20	21	22	23	26	28	41	44	45
24	Ronald Hasibuan	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3
25	Sofia Pratiwi	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	Lalattia kurnia	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
27	Tia ningrung	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
28	Tri anggi	2	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
29	Setefani Putri	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	2	1	1
30	Khomarudin	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
31	hasbi	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
32	Suwarjo akbar	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
33	diki arland	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	oktavia	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3
35	fathila murni	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
36	budi ansari	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
37	asep hidayat	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	Matifa yulaini	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
39	Elisa Hasan	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
40	Asep syaipullah	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	1	3





### BAB III EVALUASI

Kuesioner yang telah diisi dievaluasi per semester (satu kali dalam enam bulan). Pengukuran IKM mengikuti prosedur yang telah ditentukan oleh Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, dengan menggunakan rumus perhitungan metode *Freeman*.

Hasil perhitungan tercantum dalam tabel 3 di bawah ini:

Nilai unsur	122	128	137	135	146	122	129	127	139	139	143	127	99	118	107	112
Nilai rata-rata tiap unsur	3,05	3,20	3,43	3,38	3,65	3,05	3,23	3,18	3,48	3,48	3,58	3,18	2,48	2,95	2,68	2,80
Nilai rata-rata kali nilai timbang	0,22	0,23	0,24	0,24	0,26	0,22	0,23	0,23	0,25	0,25	0,25	0,23	0,18	0,21	0,19	0,20
Nilai rata-rata Tertimbang/Unsur	3,60															
Nilai Indeks IKM	90,08															
Nilai NRR	A															

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Pelayanan Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Laboratorium Pengujian untuk semester 2 tahun 2016 adalah 90,08. Nilai ini diperoleh dari 40 responden dan masuk dalam kategori baik (A). Dengan ini, sudah memenuhi target IKM yang ditetapkan yaitu 90.00.

Nilai IKM semester II tahun 2016 dibandingkan dengan nilai IKM semester I tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 0,12 (Tabel 3).

Tabel 3. Perbandingan Nilai Unsur Pelayanan Tahun 2015 Semester 2 dan 2016 Semester 1

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA		KETERANGAN
		2015-II	2016-I	
1	Sistem dan prosedur Pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN	3,35	3,05	Penurunan Nilai Sebesar = 0,3
2	Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses diluar prosedur	3,45	3,2	Penurunan Nilai Sebesar = 0,25
3	petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan diluar prosedur	2,8	3,425	Penambahan Nilai Sebesar = 0,625
4	Terdapat Praktek Percaloan	3,6	3,425	Penurunan Nilai Sebesar = 0,175
5	Biaya Pelayanan jelas dan terbuka	2,9	3,65	Penambahan Nilai Sebesar = 0,75
6	Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses diluar tarif resmi	3,35	3,025	Penurunan Nilai Sebesar = 0,325
7	Petugas menerima pelayanan untuk mempercepat proses diluar tarif resmi	3,25	3,225	Penurunan Nilai Sebesar = 0,025
8	petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayan diluar tarif resmi	3,35	3,225	Penurunan Nilai Sebesar = 0,125
9	petugas meminta imbalan berupa uang/barang diluar tarif resmi	3,1	3,475	Penambahan Nilai Sebesar = 0,375
10	petugas menerima imbalan berupa uang/barang diluar tarif resmi	3,1	3,475	Penambahan Nilai Sebesar = 0,375
11	petugas menuntut imbalan berupa uang atau barang	3,55	3,575	Penambahan Nilai Sebesar = 0,025
12	Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan	3,25	3,175	Penurunan Nilai Sebesar = 0,075
13	sarana pengaduan KKN tersedia	1,55	2,475	Penambahan Nilai Sebesar = 0,925
14	Terdapat kesamaan perlakuan pelayanan instansi ini merupakan lembaga yang menuju bebas korupsi	1,5	2,975	Penambahan Nilai Sebesar = 1,475
15	pelayanan publik pada instansi ini sudah berjalan dengan baik	1,5	2,675	Penambahan Nilai Sebesar = 1,175
16		1,65	2,8	Penambahan Nilai Sebesar = 1,15

Keterangan :

Nilai

- 4 = Sangat baik
- 3 = Baik
- 2 = Cukup
- 1 = Kurang baik

Beberapa penyebab IKM tidak tercapai dan mengalami penurunan nilai unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Belum maksimalnya pelanggan yang memberikan tanggapan terhadap kuesioner, dari 100 eksemplar yang disampaikan ke pelanggan hanya 40 pelanggan yang menyampaikan tanggapan.
2. Harapan/kebutuhan pelanggan mengenai ketepatan waktu penyampaian informasi dan update data belum semuanya bisa dipenuhi karena keterbatasan personil dan kendala kerusakan peralatan.
3. Kunjungan langsung ke pelanggan dalam rangka mendapatkan umpan balik pelanggan belum berjalan optimal.

Selain pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan jawabannya dalam bentuk pilihan, terdapat pula isian berupa komentar tambahan atau saran untuk peningkatan pelayanan. Dari 40 kuesioner yang diterima terdapat beberapa komentar tambahan yang disampaikan oleh pelanggan dengan rincian komentar/saran ditampilkan dalam Tabel 4 di bawah ini.

NO	PELAYANAN JASA	PELAYANAN KANTOR	LAIN-LAIN	KETERANGAN
1	Data dan informasi harus update	-	-	WEBSITE
2	terkadang mati	-	-	WEBSITE
3	Daerah tidak cepat menginputkan data	-	-	REKTEK
4	informasi baik	-	-	REKTEK
5	-	staff susah di temui	-	REKTEK
6	baik	-	-	Jurnal
7	baik	-	-	Jurnal
8	baik	-	-	Jurnal
9	sudah bagus	-	-	Jurnal
10	-	staff susah di temui	-	Jurnal
11	dafatr registrasi sebagai penulis lama	-	-	Jurnal
12	-	email terkadang lama di balas	-	Jurnal
13	informasi tidak jelas tidak update	-	-	WEBSITE

NO	PELAYANAN JASA	PELAYANAN KANTOR	LAIN-LAIN	KETERANGAN
14	Data dan informasi harus update	-	-	geoportal
15	susah di akses dan lambat	-	-	geoportal
16	kadang erro untuk download data	-	-	geoportal
17	petujuk penggunaan tidak ada	-	-	geoportal
18	-	staf menangani langsung tidak ada jadi susah untuk kordinasi		geoportal
19	-	-	perlu penambahan fitur untuk kemudahan	geoportal
20	-	sarana untuk berkunjung lebih baik lagi	-	Jurnal
21	baik	baik	-	geoportal
22	baik	baik	-	Jurnal
23	suash mendapatkan media cetak nya	-	-	Jurnal
24	informasi tidak jelas tidak update	-	-	WEBSITE
25	Data dan informasi harus update	-	-	geoportal
26	susah di akses dan lambat	-	-	geoportal
27	kadang erro untuk download data	-	-	geoportal
28	petujuk penggunaan tidak ada	-	-	geoportal
29	-	staf menangani langsung tidak ada jadi susah untuk kordinasi	-	geoportal
30	-	-	perlu penambahan fitur untuk kemudahan	geoportal
31	-	sarana untuk berkunjung lebih baik lagi	-	Jurnal
32	baik	baik	-	geoportal
33	baik	baik	-	Jurnal
34	suash mendapatkan media cetak nya	-	-	Jurnal
35	sering offline	-	-	geoportal
36	berita tidak uptodate	-	-	WEBSITE

NO	PELAYANAN JASA	PELAYANAN KANTOR	LAIN-LAIN	KETERANGAN
37	proses registrasi agak membingungkan	-	-	Jurnal
38	tidak ada informasi lebih	-	-	WEBSITE
39	baik	-	-	geoportal
40	-	baik	-	Jurnal

Ditinjau dari jumlah kuesioner yang disebar yaitu sebanyak 100 eksemplar, pengunjung dan tamu yang mengisi dan mengembalikan kuesioner hanya 40 pelanggan, jumlah ini belum cukup memadai/representatif untuk dilakukan evaluasi bila dibandingkan dengan jumlah pelanggan yang mencapai 500. Namun berdasarkan fakta yang ada, maka hasil evaluasi menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengujian mendapat nilai terendah yaitu 2,60 untuk kuesioner dengan jawaban pilihan. Demikian juga untuk komentar tambahan dan saran, sebagian besar memberikan komentar mengenai pelayanan permintaan data serta kotak pengaduan yang hanya bersiwat elektronik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **3.1. Kesimpulan**

1. Capaian sasaran Pelayanan tahun semester I 2016 diperoleh IKM 90,08 dengan kategori sangat baik dengan nilai unsur pelayanan antara 2,60 sampai 3,65
2. Hasil evaluasi kepuasan pelanggan semester II tahun 2016 terdapat beberapa peningkatan capaian dibandingkan dengan semester I tahun 2016, yaitu indeks kepuasan masyarakat dan beberapa nilai unsur pelayanan.
3. Berdasarkan komentar tambahan dan saran, pada umumnya memberikan komentar mengenai ketersediaan data waktu akses buka website serta update data yang diberikan.

#### **3.2. Saran**

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan, maka perlu dilakukan evaluasi kinerja personil dan peralatan pendukung untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan terutama ketersediaan data serta kemudahan akses dan kapasitas bandwidth untuk akses pengunjung yang lebih banyak lagi terutama pelayan peta melalui geoportal mengiat data yang di tampilkan besar.

Bandung, 27 Desember 2016  
Kepala Pusat Air Tanah dan  
Geologi Tata Lingkungan



Rudy Suhendar  
NIP 19600531 198903 1 001

**Lampiran**