2018

Laporan Monitong dan Evaluasi Hasil Suvei Kepuasaan Masyarakat Semester 2

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 kehadirat-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami, sehingga kami dapat menyelesaikan makalah ilmiah tentang limbah dan manfaatnya untuk masyarakat.

Kegiatan Monotoring dan evaliuasi 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 masyarakan ini dapat memberikan manfaat maupun inpirasi terhadap pembaca.

Bandung, Desember 2018

BAB I
PENDAHULUAN

I.1. LATAR BELAKANG

Pusat Air Tanah dan geologi Tata Lingkungan merupakan unit eselon 2 yang mempunya visi dan minisi yang salah satu nya memberikan layanan dan rekomedasi layan. Dari tujuan ini untuk mengukur dan mengetahui seberapa efektif pelayanan yang diberikan dimana masyarakat sebagai penerima manfaat.

Untuk menjamin pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan serta dapat memenuhi pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi (wbk) dan wilayah birokrasi bersih melayani (wbbm). Pelayan yang diberikan meliputi pelayanan informasi melaui 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 penelitian nya.

Sebagai pelayan yang menjadi tolak ukur unit pelayan ini menjadi ungulan yang harus selalui di monitor dan di evaluasi yang mana hasilnya harus dapat meningkatkan pelayanan kepada masyrakat.

Target Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM) tahun 2018 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 public yang terdiri dari 5 pelayanan publik yaitu Pelayan Website, Perpustakaan, jurnal, geo portal, dan rektek(Rekomendasi Teknis) serta bantuan sumur bor.

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. 14 tahun 2017.

BAB II
PENGUMPULAN DATA

Jumlah pelanggan pada semester 2 (Juli- Desember) tahun 2018 mencapai kurang lebih 400 pelanggan. Jumlah kuesioner yang disebarkan ke pelanggan 150 eksemplar. Jumlah kuesioner yang direspon oleh pelanggan sebanyak 113. Hasil pengumpulan survey kepuasan pelanggan semester 2 tahun 2018 disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan

Pertanyaan	Jawaban			
	Kurang	Cukup	Baik	Memuaskan
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	0	0	10	103
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	0	0	10	103
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	0	0	9	104
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	0	0	10	103
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	0	0	7	106
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	0	0	6	107
Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	0	0	7	106
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	0	0	11	102
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	0	0	11	102

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
	Nomor Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Fitrial Reftogustadinata	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2	Siti Rabiatul Adawiah	3	4	3	3	4	4	4	3	4
3	Sahrin Siregar	4	3	3	4	4	3	4	3	3
4	Mashfufah	4	3	4	4	4	4	3	3	4
5	Edi Wahyono	4	4	4	4	4	4	3	3	4
6	Ahmad Arif Nazori	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Alif Andri	3	4	3	4	3	4	4	4	4
8	Muslin	4	4	4	3	4	4	4	3	3
9	Rahman	4	4	3	4	4	3	4	4	4
10	Iin Hanifah	4	4	3	4	4	4	4	3	4
11	Surya Ali	4	3	3	4	3	3	3	4	4
12	M.Mahmud	3	3	4	4	4	4	4	4	4
13	Ali Budiandri	4	4	4	4	3	4	4	4	4
14	Solihin	3	4	3	4	4	4	4	4	4
15	Khasbillah	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Identitas Responden	Unsur yang dinilai								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Nomor Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16	Ali Joko Susanto	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	Rahmi Afriza	4	4	4	4	4	3	4	3	4
18	Nadia Putri	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	Kasbirin	4	4	3	4	3	4	4	3	4
20	Akhmad	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Fatma Widiyaningsih	3	3	4	4	3	4	4	4	4
22	Aep Saepudin	4	4	3	4	4	4	4	3	4
23	Riko	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	Debby Rumambi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Dian Hadiyansyah	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	Ikhwan Maulani	3	3	2	4	3	4	4	3	4
27	Dewi Wulandari	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	Farida	3	3	3	4	3	4	3	4	4
29	Drs. Moch. Sholeh, ST, MM	3	4	4	4	3	3	3	3	4
30	Agus Sugiharto	3	3	3	4	4	4	3	3	4
31	Rahmi Abdullah	4	4	4	4	4	3	3	4	4
32	Suryadi	4	3	4	4	4	3	3	3	3

No	Identitas Responden	Unsur yang dinilai								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Nomor Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
33	Elsa Sadrafle	3	4	4	3	3	4	4	3	4
34	Muhtar Jalaluddin	3	3	4	4	3	3	3	3	3
35	Inzuddin	4	4	4	3	3	3	4	3	3
36	Reni Pamara	3	4	4	4	3	3	3	3	4
37	Siswoprasojo	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	Yenni Tri Dharmawanti	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	Dewi Iriyanti	4	3	2	4	3	3	3	4	4
40	Muhammad Aziz Affandy	3	2	3	4	3	3	3	3	3
41	Thomas Triadi Putranto	3	3	4	3	3	3	3	3	3
42	Idham Arsyad	4	3	4	4	4	4	4	4	4
43	Mega Novi Pratiwi	4	4	4	4	3	4	4	4	4
44	Agus Saryanto	4	3	3	4	3	3	3	4	4
45	Agus Rahman Hakim	3	4	4	4	4	3	4	3	4
46	Fitriana	4	4	3	4	4	4	3	3	4
47	Anang Fahrurozi	3	3	4	4	4	4	4	3	4
48	Ernawati	4	3	3	4	3	3	3	3	3
49	Yustina Ika Kurniawati	4	4	3	4	3	3	3	3	4

No	Identitas Responden	Unsur yang dinilai								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Nomor Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
50	Irwan Iskandar	4	3	3	3	4	3	3	3	3
51	Fadilah	3	4	4	4	3	3	4	4	4
52	Taufik Sandria	3	3	3	4	3	3	4	3	4
53	I Wayan Sujana	3	3	3	4	3	3	4	3	4
54	Rubijanto Pambudi	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	Agus M. Ramdhan	4	4	4	3	3	3	3	4	4
56	Dodi Hadi Suyono	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	Ayi Wahyu P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	Dicky Muslim	4	4	4	3	3	3	4	4	4
59	Iwan Yulianto	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	Iwan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	Eko Saputro	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	Mochamad Nursiyam Barkah	3	3	3	4	3	2	3	3	3
63	Faiz Muhammad Eka Putra	3	4	3	4	3	4	4	4	4
64	Dasapta Erwin Irawan	4	4	3	3	4	4	3	4	2
65	Rachmat Fajar Lubis	3	3	3	3	3	3	4	3	1
66	Ervina Puri Utami, S.T.	3	3	4	4	3	3	3	3	3

No	Identitas Responden	Unsur yang dinilai								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Nomor Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
67	Ayu Rizki Ananda	4	4	3	4	4	3	3	4	4
68	Gatra Purwatmaja Setyadi	3	4	4	4	3	4	4	4	4
69	Moehammad Taufiqurrahman	3	4	4	4	3	3	4	3	4
70	Agus Marwanto	3	4	4	4	4	4	3	4	3
71	Adyatma Cakri Pratama	3	3	4	3	3	4	3	3	4
72	Danang	3	3	3	4	4	4	4	3	4
73	Risman A	4	4	3	3	4	3	3	4	4
74	Try Rahadi	3	3	4	4	3	4	3	4	4
75	Berdi	3	3	4	4	4	3	4	3	4
76	Anang Asdriargo	4	4	4	4	4	4	3	3	4
77	Mohammad Andri Syahrir	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	Yuri	3	3	3	4	3	4	4	4	4
79	Adhitya Ari Nugroho	4	4	4	4	4	3	3	4	4
80	Irvan Aditya	4	3	4	3	4	3	4	3	4
81	Lilik Eko Widodo	4	4	4	4	4	4	4	4	3
82	Nugroho	4	4	4	3	3	4	3	3	3
83	Dasryanto	3	3	3	3	3	4	3	3	4

No	Identitas Responden	Unsur yang dinilai								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Nomor Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
84	Arie Yulfa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Jance Murdjani Supit	3	3	3	2	4	3	3	3	4
86	Said Karim	3	4	3	4	3	3	3	3	3
87	David Victor Mamengko	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	Arnold	4	2	2	3	4	3	3	4	2
89	Elite	3	4	4	4	3	4	4	3	4
90	Tb. Solihuddin	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	Muh.Alie	4	4	4	4	2	3	4	4	4
92	Unggul Barito	4	4	3	3	4	4	3	3	4
93	Harsono	4	3	3	4	3	4	4	3	3
94	Neni Indriyani	4	3	4	4	4	3	3	4	4
95	Ahmad Rofiq	3	3	3	3	4	3	3	4	4
96	Ahmadi	3	4	3	4	3	4	4	4	4
97	Rommeyr Yulius Darius Arwam	4	4	3	4	3	4	4	4	4
98	Doddy MY	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Raisa Maulani	3	3	4	4	3	4	4	4	4
100	Ghea Cahya Yulitha	4	3	4	4	4	4	4	4	4

No	Identitas Responden	Unsur yang dinilai								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Nomor Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
101	Dadi Setiadi	4	4	4	4	3	4	3	3	3
102	Adi Sinaga	4	3	4	4	4	4	3	4	4
103	Agus Sugiarto	3	3	4	4	3	3	3	4	3
104	Hamsiah Monoarfa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
105	Herfien Samalehu,St,M.Eng	3	3	3	4	3	3	4	4	4
106	Putri	4	3	3	4	4	4	4	3	4
107	Arief	4	4	4	4	3	3	3	4	3
108	Elke Wahyu Nurmaya	3	3	3	2	4	4	3	4	4
109	Gregorius Klau	4	4	4	4	4	4	4	3	4
110	M. Ainul Labib	4	4	4	4	3	4	4	4	4
111	Haviz Damar	4	4	4	3	3	3	3	3	3
112	Talenta Patricia	3	4	4	4	4	4	3	4	4
113	Rizka Maria	4	3	4	4	4	4	4	4	4

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	442	442	443	442	445	446	445	441	441
Nilai rata-rata tiap unsur	3,91	3,91	3,92	3,91	3,94	3,95	3,94	3,90	3,90
Nilai rata-rata kali nilai timbang	0,43	0,43	0,44	0,43	0,44	0,44	0,44	0,43	0,43
Nilai rata-rata Tertimbang/Unsur	3,92								
Nilai Indeks IKM	98								
Nilai NRR	**A**								

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Pelayanan Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2,6-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
3,5325-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Pusat Air Tanah dan geologi tata lingkungan untuk semester 2 tahun 2018 adalah 98. Nilai ini diperoleh dari 113 responden dan masuk dalam kategori Sangat baik (A). Denagan ini, sudah memenuhi target IKM yang ditetapkan yaitu 90.00.

Nilai IKM semester 1 tahun 2018 dibandingkan dengan nilai IKM semester 2 tahun 2018 mengalami kenaikan sebesar 9,45 (Tabel 3).

Tabel 3. Perbandingan Nilai Unsur Pelayanan Tahun 2018 Semester 1 dan 2018 Semester 2

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA		KETERANGAN
		2018-I	2018-II	
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,32	3,53	kenaikan Nilai Sebesar = 0,21
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,32	3,50	kenaikan Nilai Sebesar = 0,47
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,32	3,50	kenaikan Nilai Sebesar = 0,18
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,32	3,79	kenaikan Nilai Sebesar = 0,47
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,45	3,46	Kenaikan Nilai Sebesar = 0,01
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,67	3,52	Penurunan Nilai Sebesar = 0,15
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,52	3,51	Penurunan Nilai Sebesar = 0,01
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,47	3,48	kenaikan Nilai Sebesar = 0,1
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,61	3,73	kenaikan Nilai Sebesar = 0,12

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 150 eksemplar yang disampaikan ke pelanggan hanya 113 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
4. Sistem kuisoner onlien yang membutuhkan koneksi data sangat sulit di isi jika responden berada jauh tinggal dikota dan belum tersedia jaringan data

Selain pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan jawabannya dalam bentuk pilihan, terdapat pula isian berupa komentar tambahan atau saran untuk peningkatan pelayanan. Dari 113 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	Harap ditingkatkan lagi pelayanannya.	Harap ditingkatkan lagi pelayanannya.		
2	Perlu perbaikan agar lebih memuaskan pelanggan	Perlu perbaikan agar lebih memuaskan pelanggan		
3	Pelayanan sangat baik..perlu dipertahankan			
4	Lebih ditingkatkan lagi koordinasi dengan Kabupaten/Kota penerima bantuan			
5		Agar pelayanan lebih ditingkatkan.		
6	Perlu diadakan bimbingan teknis yang berkesinambungan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, supaya dapat meningkatkan kapasitas aparatur dalam memberikan layanan teknis ke masyarakat			
7	Sebaiknya kalau ada kegiatan di daerah/kabupaten dilibatkan dalam tim, dan			

NO	PELAYANAN JASA	PELAYANAN KANTOR	LAIN-LAIN	KETERANGAN
	penentuan tititk sumur yang tidak sesuai dengan hasil penelitian/geolistrik harus ada kesepatakan dari semua pihak/tim di buat berita acara.			
8	Lanjutkan program air bersihnya			
9	Pelayanan hendaknya selalu diti gkatkan			
10	Semoga program ini berkelanjutan krn sangat membantu daerah dan masyarakat	Untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mempermudah akses dari daerah terutama di luar Jawa Barat, sebaiknya ada laboratorium sejenis. Terima kasih		
11	Perlu menambah SDM yg kompeten dan pelayanan terus ditingkatkan			
12	Tingkatkan bantuan sumur bor untuk kab kota			
13	Sebaiknya untuk rekomendasi izin atau izin perpanjangan yg masa berlakunya pendek diberikan skala prioritas untuk didahulukan karena berkaitan dengan pembangunan gedung yang jadwalnya sudah ditentukan.			
14	Pelayanannya sdh maksimal walaupun kadang kita hrs menunggu ttetapia tidak masalah... Cuma terkadang air PDAM nya keruh dan coklat ... Tidak jernih			
15	Pelayanan sdh berjalan dengan baik, namun kecepatanya perlu ditingkatkan, tanpa mengurangi esensi kaidah hukum/ aturan yg berlaku			
16	sebaiknya bantuan sarpras sumur bor diperhitungkan kedalaman dan keakuratan dlm pengeboran sehingga hasilnya mengena k masyarakat yg benar2 membutuhkan air bersih yg layak pakai			

NO	PELAYANAN JASA	PELAYANAN KANTOR	LAIN-LAIN	KETERANGAN
17	perlu meningkatkan layanan secara on line dan pelimpahan kewenangan ke daerah secara bertahap dgn supervisi ketat.			
18		Koordinasi yang lebih intens antara Bidang Air Tanah dengan Bagian Tata Usaha, terutama dalam penyediaan dokumen sumur bor dalam		
19		Perbaikan pada website http://siat.geologi.esdm.go.id/ karena banyak menu yang tidak bisa dibuka khususnya database peta, SI Air Tanah.		
20		Satpam PAT yang perlu dibenahi sehingga lebih koperatif dan tidak over protektif terhadap pengunjung yang membutuhkan informasi terutama terkait dengan Riset dan pendidikan		
21	Mohon dijelaskan di awal, apa saja jenis layanan yg disediakan. Bagus.			
22	Mohon dijelaskan di awal, apa saja jenis layanan yg disediakan. Bagus.			

Ditinjau dari jumlah kuesioner yang disebar yaitu sebanyak 150 eksemplar, pengunjung dan tamu yang mengisi dan mengembalikan kuesioner hanya 126 pelanggan, jumlah ini belum cukup memadai/representatif untuk dilakukan evaluasi bila dibandingkan dengan jumlah pelanggan yang mencapai 700. Namun berdasarkan fakta yang ada, maka hasil evaluasi menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengujian mendapat nilai terendah yaitu 3,46 untuk semua pertanyaan kuisoner. Demikian juga untuk komentar tambahan dan saran, sebagian besar memberikan komentar mengenai pelayanan permintaan data serta kotak pengaduan yang hanya bersiwat elektronik dan kinerja pelayanan dan sdm yang harus lebih kompeten lagi.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. Kesipulan

1. Capaian sasaran Pelayanan tahun semester 2 2018 diperoleh IKM 98 dengan kategori sangat baik dengan nilai unsur pelayanan dengan nilai yang berfariasi dengan nilai terendah di 3,46 dan tertinggi di 3,79
2. Hasil evaluasi kepuasan pelanggan semester 2 tahun 2018 terdapat beberapa peningkatan capaian dibandingkan dengan semester I tahun 2018, yaitu indeks kepuasan masyarakat dan beberapa nilai unsur pelayanan tapi secara keseluruhan nilai naik sebesar 9,45.
3. Berdasarkan komentar tambahan dan saran, pada umumnya memberikan komentar mengenai ketersedian 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 ketersedian data serta kemudahan akses dan kapasitas bandwith untuk akses pengunjung yang lebih banyak lagi terutama pelayan peta melalu geoportal mengiat data yang di tampilkan besar.

Bandung, 31 Desember 2018
Kepala Pusat Air Tanah dan
Geologi Tata Lingkungan

Andiani
NIP 19650803 199103 2001

Lampiran