

2017

**Laporan Monitong dan
Evaluasi Hasil Suvei
Kepuasan 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 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 2017

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 di pertanggung jawabkan 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 2017 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. 14 tahun 2017.

BAB II PENGUMPULAN DATA

Jumlah pelanggan pada semester I (juli- desember) tahun 2017 mencapai kurang lebih 400 pelanggan. Jumlah kuesioner yang disebarakan ke pelanggan 150 eksemplar. Jumlah kuesioner yang direspon oleh pelanggan sebanyak 45. Hasil pengumpulan survey kepuasan pelanggan semester II tahun 2017 disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan

Pertanyaan	Jawaban			
	Memuaskan	Baik	Cukup	Kurang
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	10	35	0	0
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	11	32	2	0
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	10	33	2	0
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	29	15	1	0
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	15	30	0	0
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	21	24	0	0
Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	10	34	1	0

Tabel 2 Hasil Perhitungan Hasil Survei Pelayanan Publik Tahun 2017 Semester 2

No	Identitas Responden	Unsur yang dinilai								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Nomor Pertanyaan	6	7	8	9	10	16	19	20	21
1	fatahelah mahmud	3	3	3	4	3	3	3	2	3
2	Daniel	4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	Yatin Suwarno	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	I Made Hadi Susila	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	Brl Endri Yousie	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	Brahmo Enianto	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	Agus Saepudin	4	3	3	4	3	3	4	4	3
8	YAYAT SUPRIATNA	3	4	3	3	3	3	3	3	3
9	BENHUR A. SIMAMOR	3	3	4	3	3	4	3	2	3
10	Bakri	3	3	3	3	3	4	3	3	3
11	Sulka Wijaya	3	4	4	4	3	3	4	3	3
12	Saefudin	3	2	2	4	3	3	3	2	3
13	fraid fadly	4	3	2	3	3	4	2	3	2
14	Klemens Suri	3	3	3	2	3	3	3	3	3
15	Fitrial Reftogustadinata	4	3	3	4	4	4	3	4	3
16	Siti Rabiatal Adawiah	3	4	3	3	3	3	3	3	3

No	Identitas Responden	Unsur yang dinilai								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Nomor Pertanyaan	6	7	8	9	10	16	19	20	21
35	nurwahid arifin	3	3	3	4	4	4	3	3	3
36	edho arif	3	3	3	4	4	4	4	4	3
37	hasibuan pasaribu	3	3	3	4	4	3	4	3	3
38	alif handoko	3	4	3	3	3	4	3	3	3
39	dwiraharjo putra	3	3	3	4	3	4	4	3	4
40	iin suryani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	maria butarbutar	3	3	3	4	3	4	3	3	3
42	dahlan hidayat	3	3	3	4	4	3	3	3	3
43	budi satria	3	3	3	3	3	4	4	4	3
44	suteja hidayat	3	3	3	4	4	3	3	3	3
45	miranti ayu	3	4	3	3	3	3	3	3	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. 14 tahun 2017, dengan menggunakan rumus perhitungan metode yang dijelaskan pada kepmen PAN RB No.14 tahun 2017 .

Hasil perhitungan tercantum dalam tabel 3 di bawah ini:

Nilai unsur	145	144	143	163	150	156	150	145	144
Nilai rata-rata tiap unsur	3,22	3,20	3,18	3,62	3,33	3,47	3,33	3,22	3,20
Nilai rata-rata kali nilai timbang	0,35	0,35	0,35	0,40	0,37	0,38	0,37	0,35	0,35
Nilai rata-rata Tertimbang/Unsur	3,28								
Nilai Indeks IKM	81,89								
Nilai NRR	B								

Nilai Interval Konversi IKM	Pelayanan Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
65,00-76,60	C	Kurang Baik
76,61-88,30	B	Baik
88,31-100,00	A	Sangat Baik

Indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Laboratorium Pengujian untuk semester 2 tahun 2017 adalah 81,89. Nilai ini diperoleh dari 45 responden dan masuk dalam kategori baik (B). Dengan ini, tidak memenuhi target IKM yang ditetapkan yaitu 90.00.

Nilai IKM semester II tahun 2017 dibandingkan dengan nilai IKM semester I tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 8,12 hal ini dikarenakan adanya perbedaan unsur penilai dan hasil perhitungan yang berbeda dari peraturan penilaian yang dikeluarkan kepmen PAN RB No. 14 Tahun 2017

Tabel 3. Perbandingan Nilai Unsur Pelayanan Tahun 2017 Semester 2 dan 2017 Semester 1

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA		KETERANGAN
		2017-I	2017-II	
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	-	3,22	Tidak dapat di bandingkan dengan sebelum nya karena unsur penilai beda
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	-	3,20	Tidak dapat di bandingkan dengan sebelum nya karena unsur penilai beda
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	-	3,18	Tidak dapat di bandingkan dengan sebelum nya karena unsur penilai beda
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	-	3,62	Tidak dapat di bandingkan dengan sebelum nya karena unsur penilai beda
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	-	3,33	Tidak dapat di bandingkan dengan sebelum nya karena unsur penilai beda
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	-	3,47	Tidak dapat di bandingkan dengan sebelum nya karena unsur penilai beda
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	-	3,33	Tidak dapat di bandingkan dengan sebelum nya karena unsur penilai beda
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	-	3,22	Tidak dapat di bandingkan dengan sebelum nya karena unsur penilai beda
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	-	3,20	Tidak dapat di bandingkan dengan sebelum nya karena unsur penilai beda

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 45 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 45 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	Sumur Bor	-	Air Kurang bersih	
2	Sumur Bor	-	Air Payau minta teknologi untuk mengatasi air payau	
3	REKTEK	Pelayanan proses dapat lebih mudah lagi	-	REKTEK
4	Informasi baik	-	-	REKTEK
5	Perpustakaan	Staff lebih ramah lagi dan bisa kerja lebih cepat	-	PERPUS

Ditinjau dari jumlah kuesioner yang disebar yaitu sebanyak 100 eksemplar, pengunjung dan tamu yang mengisi dan mengembalikan kuesioner hanya 45 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 3,18 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 2017 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 2017 terdapat beberapa peningkatan capaian dibandingkan dengan semester I tahun 2017, 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 2017
Kepala Pusat Air Tanah dan
Geologi Tata Lingkungan



Andiani
NIP 19650803 199103 2001

Lampiran