

**2019**  
**SEMESTER 2**

**Laporan Indeks  
Kepuasan  
Masyarakat**



**KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA 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 Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2019.

Kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pusat Air Tanah dan Geologi Tata Lingkungan ini dapat terlaksana dengan baik tak lepas dari bantuan berbagai pihak terutama para pelanggan atau penerima layanan publik yang telah bersedia mengikuti survei kepuasan masyarakat ini. Untuk itu, kami mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini.

Terlepas dari semua itu, Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan publik Pusat Air Tanah dan Geologi Tata Lingkungan. Oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik kami.

Bandung, Februari 2020

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pusat Air Tanah dan Geologi Tata Lingkungan merupakan unit eselon 2 yang mempunyai visi dan misi salah satunya adalah memberikan layanan dan rekomendasi layanan. Sebagai dasar untuk mengukur dan mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Pusat Air Tanah dan Geologi Tata Lingkungan kepada masyarakat sebagai penerima manfaat maka dibuatlah survei kepuasan masyarakat.

Selain itu, survei kepuasan masyarakat ini juga dapat dijadikan dasar untuk menjamin pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta dapat memenuhi aspek pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). Pelayanan yang diberikan Pusat Air Tanah dan Geologi Tata Lingkungan kepada masyarakat meliputi pelayanan Data dan Informasi, Jasa Konsultasi, Penyediaan Narasumber, Rekomendasi Teknis Air Tanah (Rektek), Evaluasi Peta Zona Konservasi Air Tanah, Evaluasi KBAK (Kawasan Bentang Alam Karst) dan Evaluasi KCAG (Kawasan Cagar Alam Geologi) serta pelayanan sumur bor.

Sebagai pelayan masyarakat yang menjadi tolak ukur unit pelayanan agar menjadi pelayanan publik unggulan, salah satunya harus selalu memonitor dan mengevaluasi kegiatan pelayanan publik yang mana hasilnya harus dapat memberikan dampak positif bagi peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Target Indeks Kepuasan Masyarakat atau Pelanggan (IKM) tahun 2019 yang ditetapkan oleh Pusat Air Tanah dan Geologi Tata Lingkungan adalah sebesar 90,00.

### **I.2. DASAR HUKUM**

Survei kepuasan masyarakat dilakukan untuk melihat gambaran pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat/pengguna berlandaskan pada :

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **I.3. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud survei kepuasan masyarakat 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 7 pelayanan publik yaitu pelayanan Data dan Informasi, Jasa Konsultasi, Penyediaan Narasumber, Rekomendasi Teknis Air Tanah (Rektek), Evaluasi Peta Zona Konservasi Air Tanah, Evaluasi KBAK (Kawasan Bentang Alam Karst) dan Evaluasi KCAG (Kawasan Cagar Alam Geologi) serta sumur bor.

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

### **I.4. MANFAAT**

Manfaat survei 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.5. PELAKSANA SURVEI**

Pelaksana survei kepuasan pelanggan ini dilakukan oleh Pusat Air Tanah dan Geologi Tata Lingkungan secara swakelola.

## **BAB II**

### **METODE PELAKSANAAN SURVEI**

#### **II.1. METODE SURVEI**

Metode survei yang dilakukan adalah dengan metode kuesioner. Kuesioner tersebut berbentuk *google form* dan disebarikan kepada pelanggan PATGTL. Pertanyaan dalam kuesioner ini terdiri dari 9 pertanyaan yang telah mencakup 9 unsur survei kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

#### **II.2. JADWAL PELAKSANAAN**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat semester 2 Tahun 2019 ini dilakukan pada awal tahun 2020.

#### **II.3. RESPONDEN**

Jumlah kuesioner yang disebarikan pada semester 2 Tahun 2019 ini berjumlah 150 kuesioner dan yang mendapatkan umpan balik sebanyak 129 kuesioner atau responden.

#### **II.4. METODE PENGOLAHAN DATA**

Metode pengolahan data yang dilakukan mengikuti metode pengolahan data yang tertuang dalam Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 yaitu:

1. Nilai persepsi

Bentuk jawaban dari pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari kurang, cukup, baik dan memuaskan. Pembagian jawaban tersebut kemudian dikonversi menjadi nilai persepsi sebagai berikut:

- a. Kurang, nilai persepsi 1
- b. Cukup, nilai persepsi 2
- c. Baik, nilai persepsi 3
- d. Memuaskan, nilai persepsi 4

2. Perhitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan

Setelah jawaban dikonversi menjadi nilai persepsi maka dihitunglah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai rata-rata ini merupakan hasil penjumlahan nilai yang telah diisi responden dibagi dengan jumlah responden yang telah mengisi kuesioner.

3. Bobot nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan

Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus:

$$N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Jumlah unsur yang digunakan dalam perhitungan ini adalah 9 unsur, sehingga bobot nilai rata-rata tertimbang tiap unsur adalah 0,11.

4. Nilai rata-rata tertimbang

$NRRT = \sum (\text{Nilai rata – rata per unsur pelayanan} \times \text{bobot nilai rata – rata tertimbang})$

5. Nilai indeks pelayanan

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Berikut merupakan tabel interpretasi indeks kepuasan masyarakat

Tabel II.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

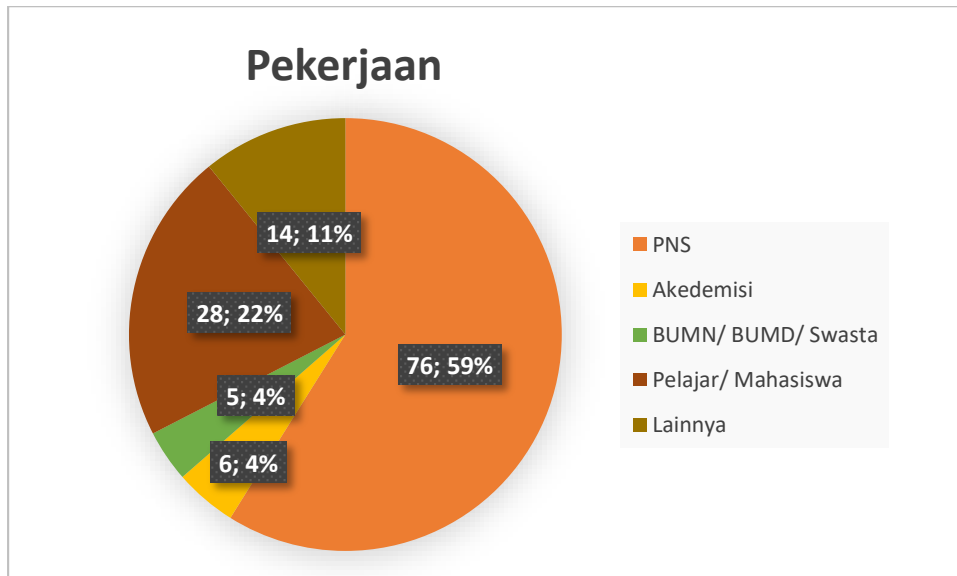
<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## BAB III

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### III.1. PROFIL RESPONDEN

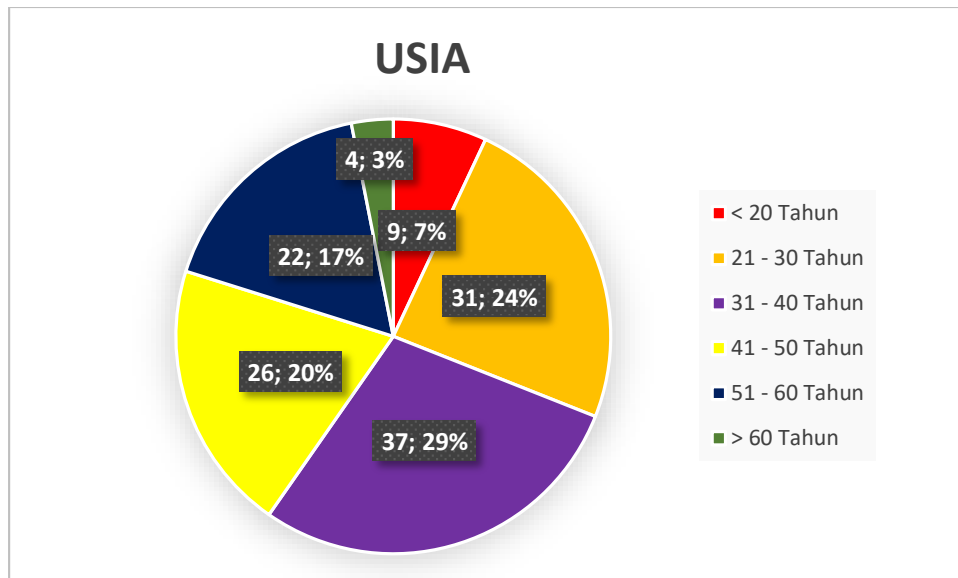
Responden survei kepuasan masyarakat terdiri dari berbagai kalangan atau pekerjaan dengan prosentase terbesar merupakan Aparatur Sipil Negara. Hal ini dikarenakan sebagian besar (>50%) pelanggan atau penerima pelayanan publik di lingkungan Pusat Air Tanah dan Geologi Tata Lingkungan merupakan Pemerintah Daerah / Kementerian Negara / Lembaga lain. Selain ASN, pelajar atau mahasiswa merupakan pelanggan atau penerima pelayanan publik terbanyak kedua dan diikuti dengan pekerjaan lain seperti akademisi, BUMN/BUMD/Swasta dan lainnya.



Gambar III.1. Grafik pekerjaan responden

Rentang usia responden cukup bervariasi, dari usia 16 tahun sampai 68 tahun. Usia responden terbanyak adalah dengan rentang usia antara 31 – 40 tahun dan jenis kelamin responden sebagian besar merupakan laki-laki.





Gambar III.2. Grafik usia responden

### III.2. HASIL SURVEI

Berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden, berikut merupakan ringkasan hasil pengumpulan survei kepuasan pelanggan Semester 2 Tahun 2019 (Tabel III.1).

Tabel III.1. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

Pertanyaan	Kode Unsur	Jawaban			
		Kurang	Cukup	Baik	Memuaskan
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	A	0	0	64	65
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	B	0	3	65	61
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	C	0	3	71	55
Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dibebankan jika dibandingkan dengan layanan yang diberikan	D	0	0	11	118
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	E	0	1	64	64

Pertanyaan	Kode Unsur	Jawaban			
		Kurang	Cukup	Baik	Memuaskan
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	F	0	1	43	85
Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	G	0	0	35	94
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	H	0	3	81	45
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	I	0	2	79	48

Berdasarkan hasil di atas, secara garis besar banyak dari responden yang memberikan penilaian baik dan memuaskan pada tiap-tiap unsur. Namun masih terdapat beberapa responden yang masih memberikan penilaian cukup pada unsur sistem, mekanisme, prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi, sarana prasarana dan penanganan pengaduan.

### III.3. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil penilaian responden, maka data penilaian tersebut diolah dan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel III.2. Hasil Nilai IKM Semester 2 Tahun 2019

Kode Unsur	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Nilai Rata-Rata Tiap Unsur	3,50	3,45	3,40	3,91	3,49	3,65	3,73	3,33	3,36
Nilai Rata-Rata Tertimbang	3,54								
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	88,39								
Mutu Pelayanan	A								
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik								

## **BAB IV PENUTUP**

Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pusat Air Tanah dan Geologi Tata Lingkungan tergolong sudah sangat baik. Namun hal tersebut masih membutuhkan perhatian pada beberapa unsur yang mendapatkan penilaian rendah. Saran/masukan pelanggan untuk peningkatan kualitas maupun kinerja pelayanan publik PATGTL sangat membantu kami dalam memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik selama ini. Oleh karena itu, partisipasi masyarakat umum dalam upaya peningkatan pelayanan publik Pusat Air Tanah dan Geologi Tata Lingkungan sangat diperlukan.