

2020

**Laporan Survei
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 laporan survei kepuasan masyarakat Semester 1 Tahun 2020.

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

Akhir kata kami berharap semoga Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik Pusat Air Tanah dan Geologi Tata Lingkungan.

Bandung, Juni 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).

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 2020 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).

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 secara mandiri oleh Pusat Air Tanah dan Geologi Tata Lingkungan.

BAB II

METODE PELAKSANAAN SURVEI

II.1. METODE SURVEI

Metode survei yang dilakukan adalah dengan metode kuesioner. Kuesioner tersebut berbentuk *google doc* dan disebarakan 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

II.2. JADWAL PELAKSANAAN

Jadwal pelaksanaan survei kepuasan pelanggan pada semester 1 Tahun 2020 ini adalah sebagai berikut:

- Penyebaran kuesioner : April – Mei
- Pengumpulan data : April – Mei
- Analisis : Mei – Juni

II.3. RESPONDEN

Jumlah pelanggan pelayanan PATGTL pada semester 1 Tahun 2020 ini tidak sebanyak pelanggan pelayanan PATGTL semester terdahulu. Hal ini dikarenakan, pada semester 1 ini jumlah pelanggan di awal tahun masih sedikit dan ditambah dengan kondisi Indonesia yang sedang mengalami pandemi. Jumlah kuesioner yang disebarakan pada semester 1 ini berjumlah 50 kuesioner dan yang mendapatkan umpan balik sebanyak 48 kuesioner atau responden.

II.3. 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

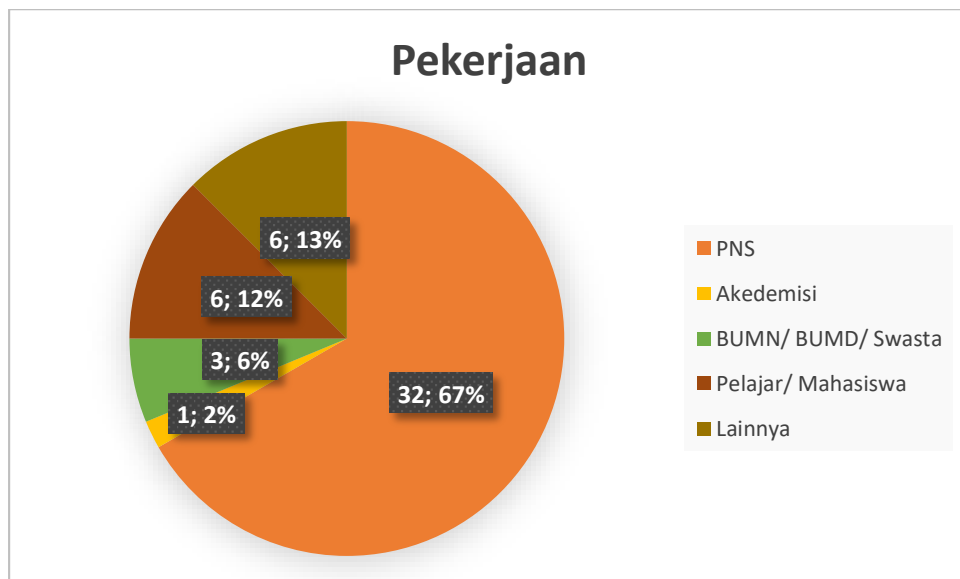
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

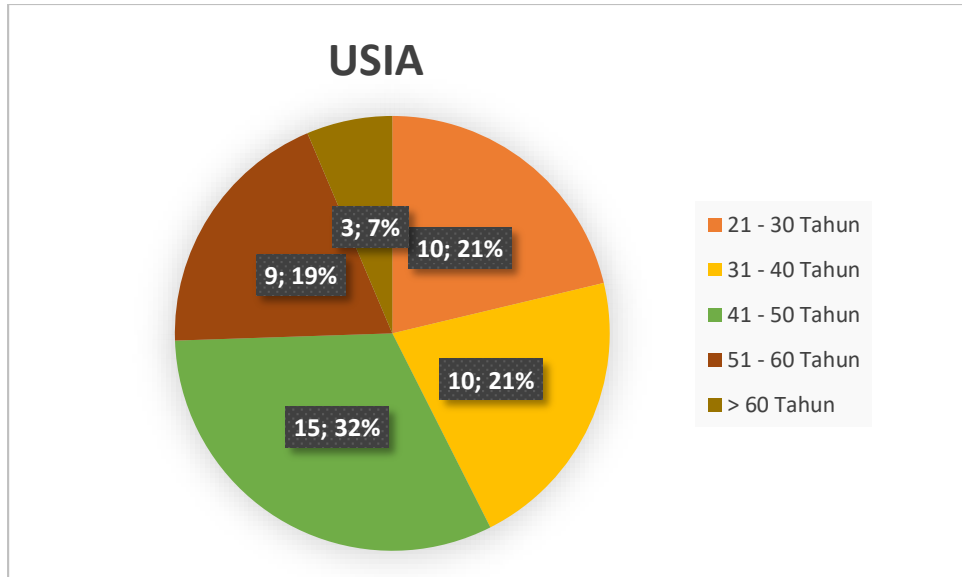
III.1. PROFIL RESPONDEN

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 dan lainnya merupakan pelanggan atau penerima pelayanan publik terbanyak kedua dan diikuti dengan pekerjaan lain seperti BUMN/BUMD/Swasta dan akademisi.

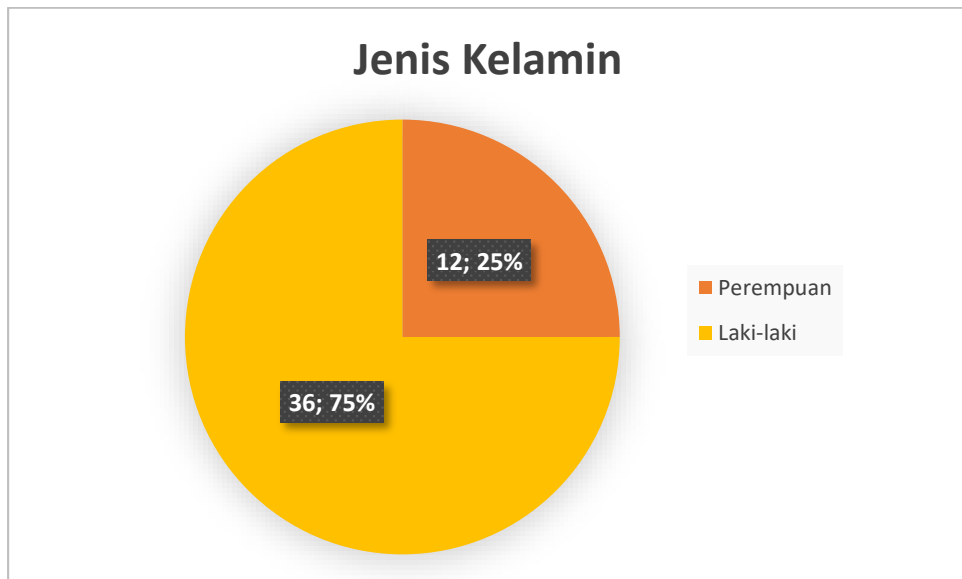


Gambar III.1. Grafik pekerjaan responden

Rentang usia responden cukup bervariasi, dari usia 21 tahun sampai 68 tahun. Usia responden terbanyak adalah dengan rentang usia antara 41 – 50 tahun dan jenis kelamin responden sebagian besar merupakan laki-laki.



Gambar III.2. Grafik usia responden



Gambar III.3. Grafik jenis kelamin responden

III.2. HASIL SURVEI

Berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden, berikut merupakan ringkasan hasil pengumpulan survei kepuasan pelanggan Semester 1 Tahun 2020 (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	2	20	26
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	B	0	2	18	28
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	C	1	3	17	27
Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dibebankan jika dibandingkan dengan layanan yang diberikan	D	0	0	10	38
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	E	0	3	18	27
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	F	0	1	14	33
Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	G	0	1	14	33
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	H	0	4	22	22
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	I	1	2	20	25

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 bahkan kurang pada semua unsur terkecuali unsur biaya.

III.3. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

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

Tabel III.2. Nilai IKM Semester 1 Tahun 2020

Kode Unsur	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Nilai Rata-Rata Tiap Unsur	3,50	3,54	3,46	3,79	3,50	3,67	3,67	3,38	3,44
Nilai Rata-Rata Tertimbang	3,55								
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	88,72								
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.

