

# Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa: studi kasus pada unit pelayanan informasi wilayah pertambangan Direktorat Jenderal Geologi Dan Sumber Daya Mineral

Gultom, Gushka, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71157&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Unit Informasi Wilayah Pertambangan Direktorat Jenderal Geologi Sumber Daya Mineral menggunakan sistem informasi yang berbasis geografi dalam menata administrasi peta-peta yang selama ini tersebar dalam bentuk lembaran yang tidak seragam menjadi bentuk rupa digital. Manfaat menggunakan sistem tersebut diantaranya, dapat mempersingkat waktu dan proses dalam pengelolaan KK (Kontrak Karya), PKP2B (Perjanjian Kerjasama Pengusahaan Pertambangan Batubara) dan KP (Kuasa Pertambangan), mempermudah koordinasi dan integrasi data kewilayahan serta informasi terkait lainnya, karena bereferensi geografis dengan sistem koordinat yang berlaku secara global. Sehingga pengguna jasa dapat mengoptimalkan sumberdaya informasi yang terdapat pada unit untuk kepentingan investasi di sektor pertambangan mineral dan batubara. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa Unit Informasi Wilayah Pertambangan, namun demikian keseluruhan dimensi pelayanan jasa Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy, dapat diandalkan sebagai alat untuk menganalisa pelayanan jasa (Zeithaml, Valerie A., et al., 1990). Dimensi tersebut cukup bermanfaat digunakan sebagai pisau analisis dalam menganalisa dan memperbaiki Kepuasan Pengguna Jasa Informasi Wilayah Pertambangan. Hasil analisis penelitian mengindikasikan, bahwa indikator rasa aman, bebas risiko terhadap kualitas informasi dalam dimensi Assurance berperan dalam menunjang kepuasan, dengan skor kepuasan tertinggi. Sedangkan pada kelompok sampel bahan galian mineral dan batubara, terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang cukup signifikan, terutama sekali terhadap indikator sikap simpatik petugas, pelayanan pencetakan peta, ketanggapan petugas, kesiapan melayani, pemutakhiran data, knowledge petugas, perangkat sistem dan informasi serta kualitas informasi.

Pada kelompok sampel tahapan kegiatan penambangan, terdapat perbedaan yang cukup signifikan terutama sekali terhadap indikator perangkat sistem informasi dan terhadap penerimaan personal yang mengindikasikan tahapan penyelidikan umum dan eksplorasi mempunyai tingkat kepuasan lebih baik, erat kaitannya dengan pencadangan wilayah. Pada kelompok sampel jenis ijin juga terdapat indikasi yang cukup ekstrim perbedaan tingkat kepuasannya seperti yang ditunjukkan oleh hasil analisis Uji Anova terhadap indikator pelayanan pencetakan peta, kesiapan melayani dan kualitas informasi.

Secara keseluruhan dari dimensi pelayanan tersebut dimensi Assurance menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi dan dimensi Responsiveness menunjukkan tingkat kepuasan yang paling rendah. Hasil analisis faktor dengan teknik principal components analysis mengkonfirmasi kembali faktor yang mempengaruhi kualitas sistem informasi seperti kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas jasa (DeLone & McLean; 1993), yang implisit didalamnya kepuasan pengguna jasa informasi wilayah dimensi Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

Terbentuknya 3 faktor baru hasil konfirmasi tersebut adalah: Faktor 1 yang terbentuk dinamakan Kualitas Sistem (dimensi Tangibility dan Assurance), berkaitan dengan perangkat keras dan perangkat lunak yang mendukung sistem GIS pada UPIWP. Faktor 2 yang terbentuk dinamakan Kualitas Informasi (dimensi

Responsiveness, Empathy dan Assurance) lebih kearah kelengkapan layer-layer data spatial dan a spatial, kualitas informasi sangat mendukung tingkat kepuasan pengguna jasa yang menginginkan informasi yang cepat, realtime dan akurat. Faktor 3 yang terbentuk dinamakan Kualitas Jasa (dimensi Reliability dan Assurance) yang erat kaitannya dengan pelayanan yang mudah, mudah, cepat dan transparan yang mampu menarik minat untuk berinvestasi dalam industri pertambangan mineral dan batubara di Indonesia.