

HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PST

Januari-Mei 2022

Realisasi Responden Menurut Jenis Instrumen

No.	Jenis Instrumen	Pencapaian
1.	Survei Kepuasan Pengguna Layanan PST	13
2.	Survei Kepuasan Pengunjung PST (Survei Mini)	8
3.	Kotak Saran	2
4.	Three Colors Survey	14
Total		37

Persentase Konsumen Menurut Jenis Instrumen dan Jenis Kelamin

No.	Jenis Instrumen	Jumlah (orang)	Laki Laki (%)	Perempuan (%)
1.	Survei Kepuasan Pengguna Layanan PST	13	53,85	46,15
2.	Survei Kepuasan Pengunjung PST (Survei Mini)	8	62,50	37,50

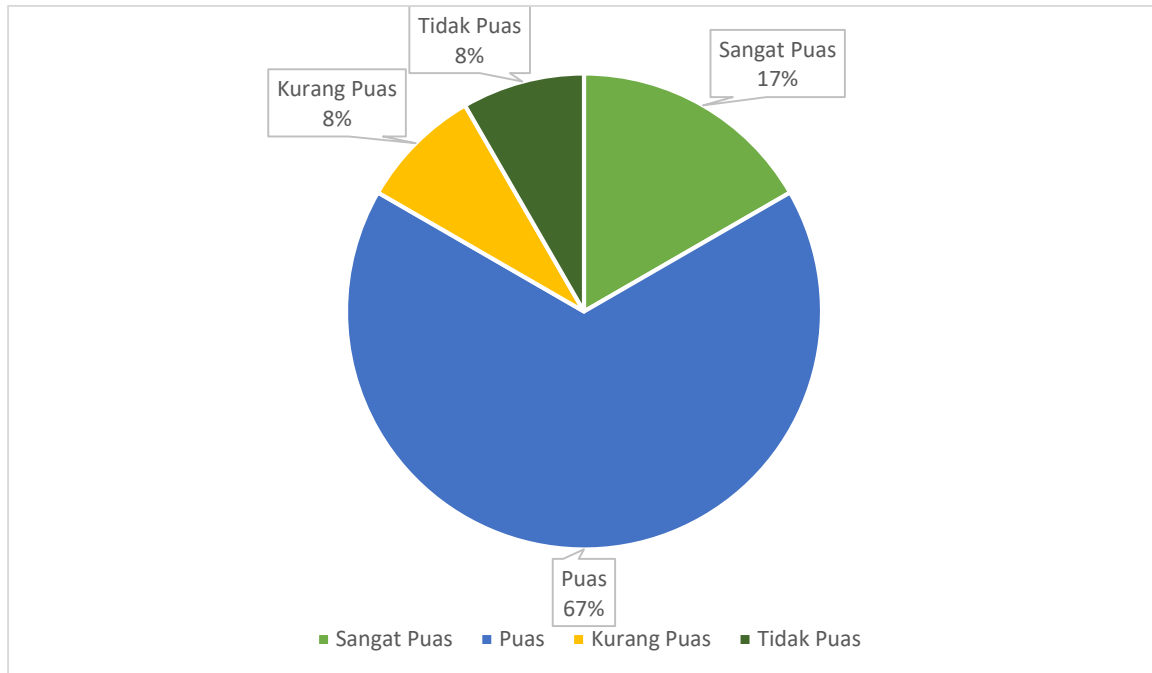
Persentase Kepuasan Konsumen Hasil Survei Kepuasan Pengunjung PST (Survei Mini) Menurut Atribut Layanan

No.	Atribut Layanan	Kurang Baik (%)	Cukup Baik (%)	Baik (%)
1.	Sarana dan Prasarana	0,00	25,00	75,00
2.	Kualitas Data	0,00	22,50	87,50
3.	Pelayanan	0,00	22,50	87,50
4.	Sikap Petugas	0,00	25,00	75,00

Hasil Kotak Kritik dan Saran

No.	Kritik dan Saran
1.	Sarana dan Prasarana sudah sangat baik, nyaman, tetapi wifi sering putus nyambung dan tidak terlalu kencang
2.	Tolong perbanyak variasi data, banyak data sektoral yang belum terkumpul dan tersedia di BPS

Persentase Kepuasan Konsumen Hasil *Three Colors Survey*



Importance and Performance Analysis (IPA) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, Gap, dan Kuadran menurut Atribut Pelayanan di PST Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan PST

NO	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap	Kuadran
1	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	84.000	91.429	0.7429	C
2	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	84.714	91.571	0.6857	D
3	Ruangan PST yang nyaman dan bersih	85.143	91.714	0.6571	B
4	Buku/Publikasi tersusun rapih	84.857	91.714	0.6857	D
5	Komputer/katalog tersedia untuk pengunjung dan layak digunakan.	84.857	91.857	0.7000	D
6	Tersedia fasilitas untuk fotocopy	85.000	91.571	0.6571	D
7	Fasilitas parkir mudah diakses.	83.913	91.304	0.739	C
8	Toilet pengunjung nyaman dan bersih	86.000	91.714	0.5714	B
9	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	86.000	91.714	0.5714	B
10	Fasilitas Khusus Penyandang Difabel tersedia dan berfungsi dengan baik	86.000	91.714	0.5714	B
11	Petugas ramah melayani pengunjung	85.000	91.571	0.6571	D
12	Petugas peduli terhadap keluhan pengunjung	86.000	91.714	0.5714	B

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan tabel diketahui bahwa tidak ada satupun atribut pelayanan yang berada di Kuadran A.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Ruangan PST yang nyaman dan bersih
2. Toilet pengunjung nyaman dan bersih
3. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui
4. Fasilitas Khusus Penyandang Difabel tersedia dan berfungsi dengan baik
5. Petugas peduli terhadap keluhan pengunjung

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada Kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada Kuadran A. berdasarkan Gambar, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah :

1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
2. Fasilitas parkir mudah diakses.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada Kuadran D sudah melebihi harapan pengguna data. Berdasarkan Gambar, atribut pelayanan PST BPS dengan kinerja pelayanan sudah melebihi harapan pengguna data adalah:

1. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan
2. Buku/Publikasi tersusun rapih
3. Tersedia fasilitas untuk fotocopy
4. Petugas ramah melayani pengunjung