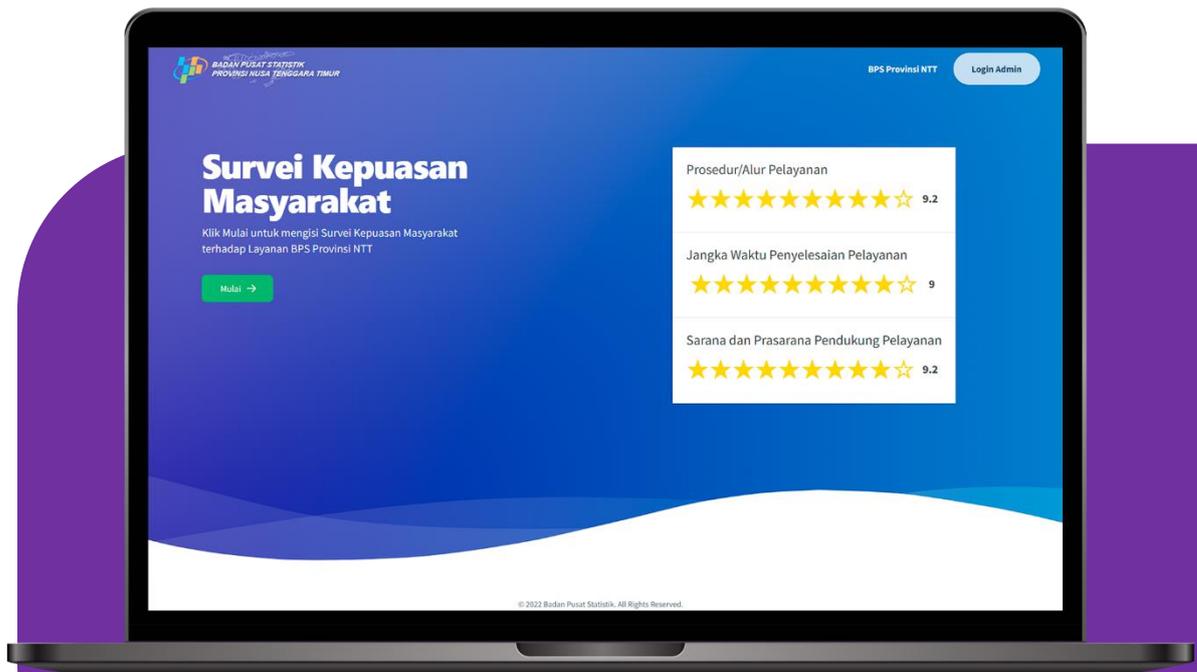


Laporan Pelaksanaan

# Website Survei Kepuasan Masyarakat

## Triwulan IV 2023



## Pendahuluan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dalam menyebarkan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Pemantauan pelayanan di unit pelayanan BPS perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan. Oleh sebab itu, BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei untuk mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Survei tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu kegiatan yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan (masyarakat) terhadap pelayanan BPS Provinsi NTT. Survei ini diberikan kepada seluruh pengguna layanan BPS, terutama pengguna layanan permintaan data dan rekomendasi statistik. Melalui survei ini, BPS Provinsi NTT dapat dengan lebih baik memetakan aspek-aspek pelayanan mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelayanan data dimasa mendatang.

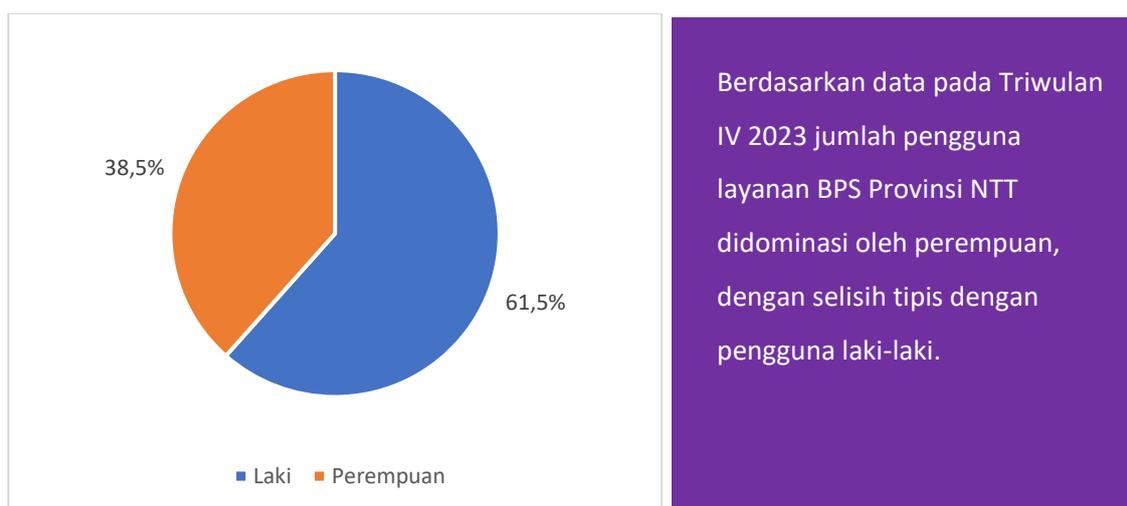
Sejatinya BPS Provinsi NTT telah rutin melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sejak tahun 2020, namun Survei tersebut masih dilakukan dengan moda pencacahan *Pen and Paper Interviewing* (PAPI). Evaluasi internal menunjukkan bahwa metode tersebut semakin kurang relevan mengingat sebagian besar pengguna layanan data BPS Provinsi NTT mengakses layanan BPS secara online. Sehingga BPS Provinsi NTT melakukan inisiasi untuk membentuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berupa website. Dengan demikian pengguna layanan BPS dapat mengisi SKM lebih leluasa.

Website SKM merupakan website yang memuat Survei Kepuasan Masyarakat. Penerapan website SKM di BPS Provinsi NTT sejatinya baru memasuki tahap awal, yaitu tahap awal penerapan ke pengguna layanan. Penggunaan Website SKM baru dimulai pada Februari 2023, sehingga website ini masih perlu beberapa penyempurnaan.

## Gambaran Umum Survei Kepuasan Masyarakat

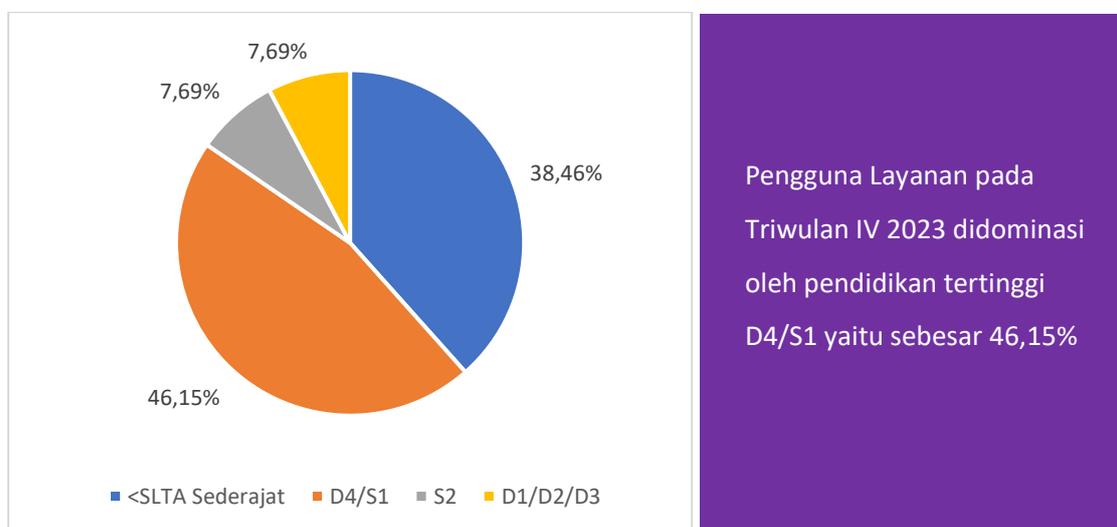
Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur untuk mendapatkan indikator terkait kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh BPS. Unit observasi dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh pengguna layanan yang telah memanfaatkan layanan BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur pada periode waktu tertentu. Layanan BPS yang dimaksud diantaranya adalah Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST), Akses data pada Website BPS, dan konsultasi statistik melalui aplikasi chat. Survei dilakukan dengan moda CAWI (Computer Web Assisted Interview) melalui tautan *skm.bpsntt.id*. Berikut adalah karakteristik pengguna layanan BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur pada Triwulan IV 2023:

### 1. Jenis Kelamin



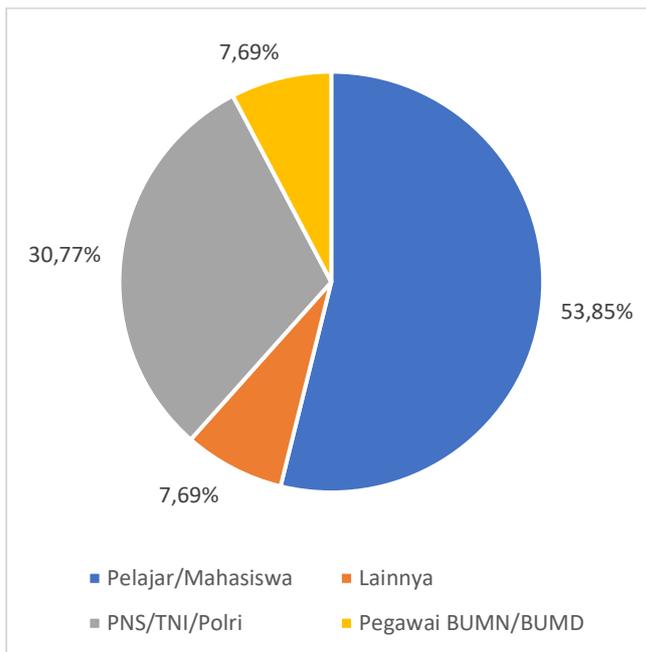
Gambar 1. Persentase pengguna layanan menurut jenis kelamin

### 2. Pendidikan Tertinggi



Gambar 2. Persentase pengguna layanan menurut pendidikan tertinggi

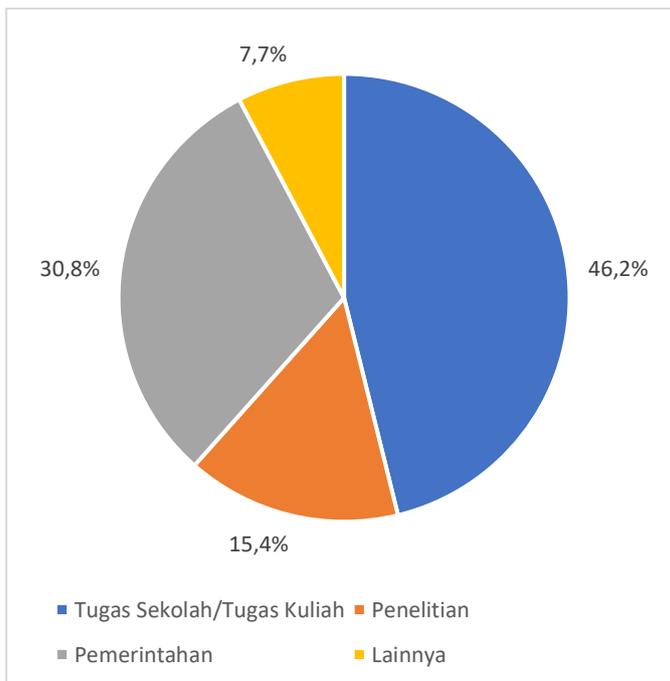
### 3. Pekerjaan Utama



Pengguna layanan pada Triwulan IV 2023 didominasi oleh Pelajar/Mahasiswa dengan persentase sebesar 53,8%. Kemudian pada peringkat kedua adalah PNS/TNI/Polri dengan persentase sebesar 30,7%.

Gambar 3. Persentase pengguna layanan menurut pekerjaan utama

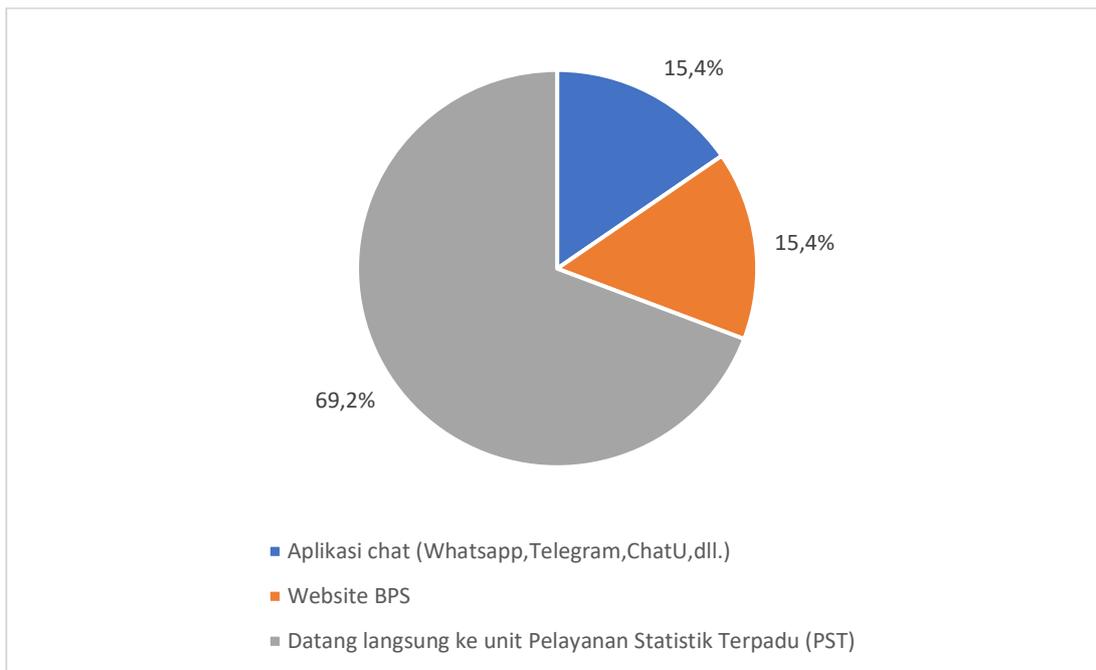
### 4. Pemanfaatan Utama



Mayoritas pengguna layanan pada Triwulan IV 2023 menggunakan data BPS untuk keperluan Pemerintahan sedangkan peringkat dua diduduki oleh Tugas Sekolah/Tugas Kuliah.

Gambar 4. Persentase pengguna layanan menurut pemanfaatan utama

## 5. Jenis Layanan



Gambar 5. Persentase pengguna layanan menurut jenis layanan

Pengguna Layanan pada Triwulan IV 2023 didominasi oleh Datang langsung ke unit pelayanan statistik terpadu (PST) dengan persentase 69,2%. Pada peringkat kedua adalah jenis layanan website BPS dan aplikasi chat dengan persentase 15,4%

## Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Penilaian kepuasan dilakukan melalui 15 indikator pelayanan. Pemilihan indikator tersebut mengikuti Survei Kebutuhan Data 2022 yang sebelumnya telah dilaksanakan secara serentak oleh BPS seluruh Indonesia. Dari 12 indikator tersebut pengguna layanan menilai dari skala 1-10, dimana skala 1 berarti tidak baik dan 10 berarti sangat baik. Adapun dalam keperluan analisis, digunakan pengkategorian berdasarkan PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut:

Tabel 1.

## Kategori Sekala Likert Survei Kepuasan Masyarakat BPS Provinsi NTT

Nilai	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada Triwulan IV 2023 pada BPS Provinsi NTT didapati hasil sebagai berikut:

Tabel 2.

## Hasil SKM Triwulan 2023 menurut Indikator

No	Indikator	Skor
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/ disiapkan oleh konsumen	95,38
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	96,15
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai yang ditetapkan	94,62
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	95,38
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	95,38
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	96,15
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	96,15
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	95,38
9	Petugas Pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	96,15
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	95,38
11	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	94,62
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	97,69
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	94,62
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	96,92
15	Tidak ada praktik pencaloan dalam pelayanan	96,15
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>95,74</b>

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa rata-rata skor kepuasan pengguna layanan pada Triwulan III 2023 adalah 95,74 yaitu berada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pengguna layanan BPS Provinsi NTT sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Skor tersebut mengalami penurunan dibanding Triwulan II 2023 yang sebesar 96,18.