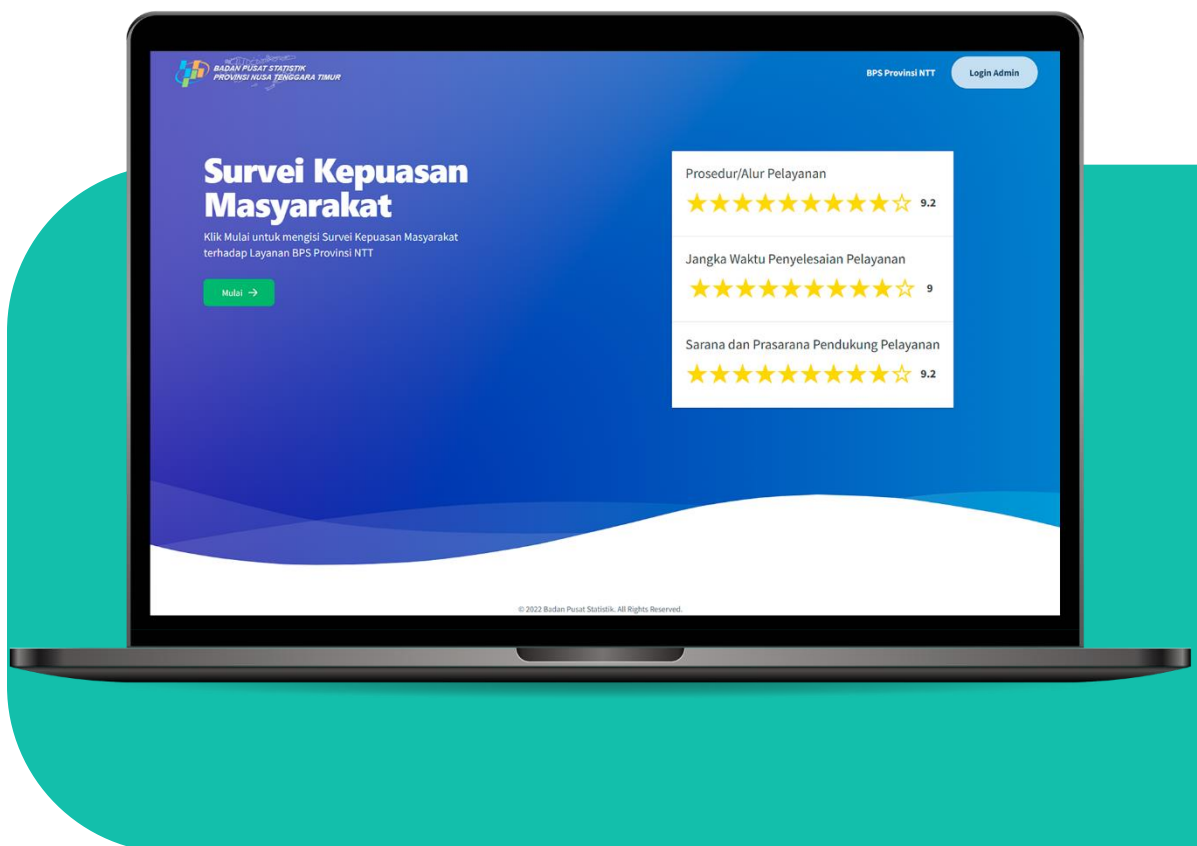


Laporan Pelaksanaan

Website Survei Kepuasan Masyarakat

Triwulan I 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 menyebarluaskan 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*. Pada Triwulan I 2023 jumlah pengguna layanan yang mengisi survei kepuasan masyarakat berjumlah 27 responden. Berikut adalah karakteristik pengguna layanan BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur pada Triwulan I 2023:

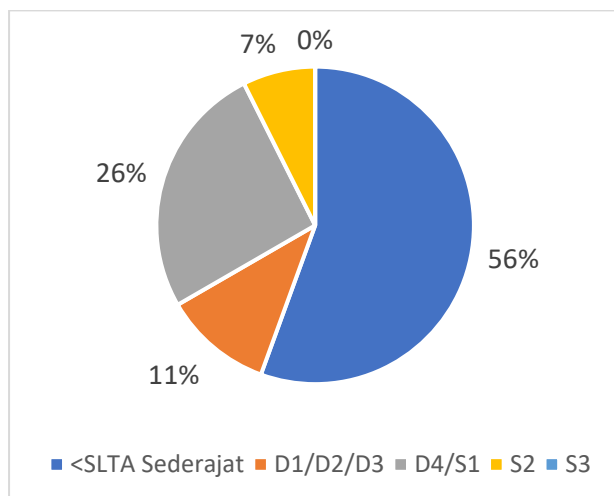
1. Jenis Kelamin



Berdasarkan data pada Triwulan I 2023 pengguna layanan BPS Provinsi NTT didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 67%

Gambar 1. Persentase pengguna layanan menurut jenis kelamin

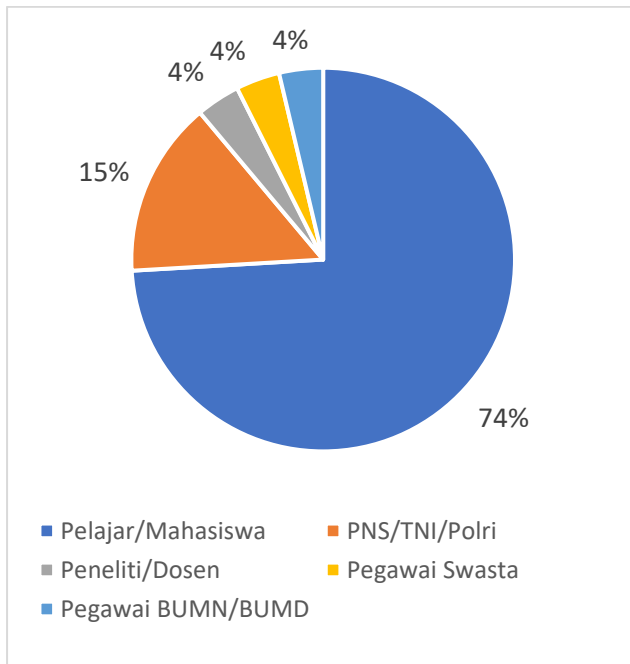
2. Pendidikan Tertinggi



Pengguna Layanan pada Triwulan I 2023 didominasi oleh pendidikan SLTA Sederajat. Hal ini disebabkan oleh mayoritas pengguna layanan yang merupakan mahasiswa.

Gambar 2. Persentase pengguna layanan menurut pendidikan tertinggi

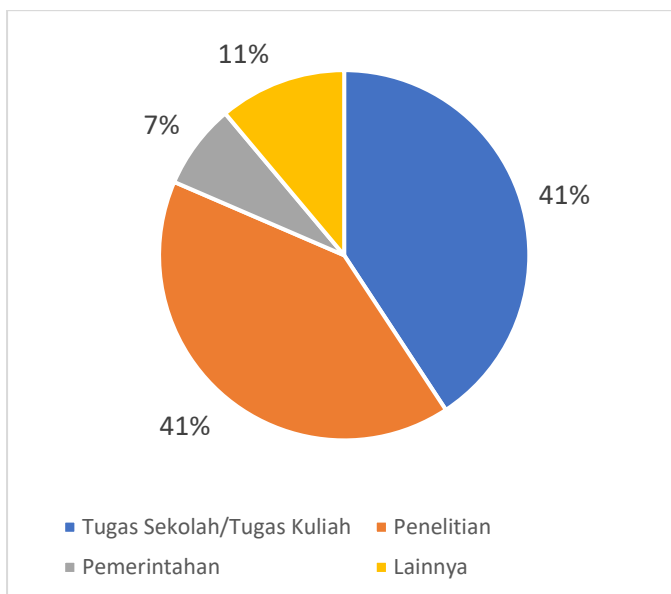
3. Pekerjaan Utama



Pengguna layanan pada Triwulan I 2023 didominasi oleh Pelajar/Mahasiswa dengan persentase sebesar 74%. Kemudian pada peringkat kedua adalah PNS/TNI/Polri dengan persentase sebesar 15%.

Gambar 3. Persentase pengguna layanan menurut pekerjaan utama

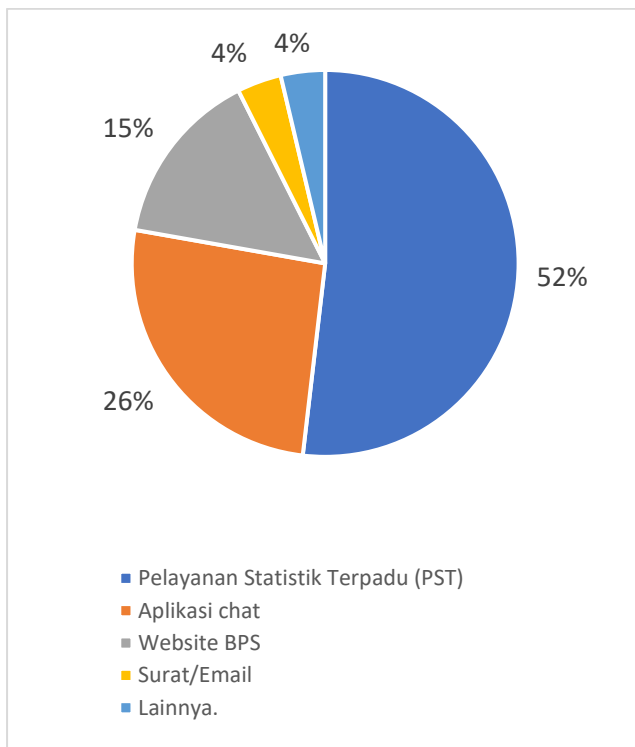
4. Pemanfaatan Utama



Mayoritas pengguna layanan pada Triwulan I 2023 menggunakan data BPS untuk keperluan Tugas Sekolah/Tugas Kuliah dan Penelitian yaitu masing-masing sebanyak 41%.

Gambar 4. Persentase pengguna layanan menurut pemanfaatan utama

5. Jenis Layanan



Pengguna Layanan pada Triwulan I 2023 didominasi oleh mayoritas menggunakan jenis layanan Pelayanan Statistik Terpadu yaitu sebesar 52%. Selanjutnya dengan persentase sebesar 26% adalah pengguna layanan yang menggunakan aplikasi chat konsultasi statistik. Adapun pengguna layanan melalui surat/email dan lainnya memiliki persentase terkecil yaitu masing-masing 4%

Gambar 5. Persentase pengguna layanan menurut jenis layanan

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 I 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	93,70
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	91,85
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai yang ditetapkan	91,48
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	92,22
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	90,74
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	92,59
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	91,48
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	94,44
9	Petugas Pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	94,44
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	93,33
11	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	94,44
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	95,93
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	97,41
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	94,81
15	Tidak ada praktik pencaloan dalam pelayanan	93,70
Rata-Rata Skor		93,51

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa rata-rata skor kepuasan pengguna layanan pada Triwulan I 2023 adalah 93,51 yaitu berada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pengguna layanan BPS Provinsi NTT sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Namun demikian jika dilihat lebih detail pada masing-masing indikator terdapat beberapa indikator yang sedikit lebih rendah dibanding indikator lainnya, diantaranya adalah indikator “Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan”. Hal tersebut kemungkinan besar dikarenakan beberapa pengguna layanan tidak bisa mendapatkan data yang sesuai dengan keperluan mereka, mengingat terbatasnya data yang tersedia di BPS. Indikator tersebut mendapat skor 90,74 paling kecil diantara indikator lainnya.

Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan penghitungan kepuasan pelayanan pada 12 indikator, dibuat rencana tindak lanjut dan evaluasi terhadap beberapa indikator yang dirasa masih belum maksimal. Berikut adalah 3 indikator yang pada Triwulan I 2023 memiliki skor kepuasan paling rendah beserta rencana rekomendasi dan tindak lanjut pada triwulan berikutnya:

Tabel 3.

Rekomendasi dan Tindak Lanjut Indikator Terendah

No	Indikator	Skor	Rekomendasi dan Tindak Lanjut
1	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai yang ditetapkan	91,48	Membuat postingan/sosialisasi tentang jangka waktu pelayanan di sosial media dan website
2	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	91,48	Membuat brosur dan poster terkait media akses data BPS
3	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	90,74	Membuat brosur dan poster terkait jenis-jenis layanan yang tersedia di BPS