

**LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

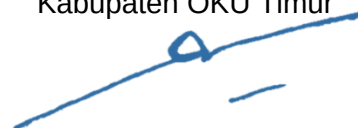
Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik melalui unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) memberikan layanan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. BPS telah menyelenggarakan SKM secara berkala setiap tahun terintegrasi dengan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPS, selain itu bertujuan juga untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Hasil SKD disampaikan kepada penanggung jawab setiap jenis pelayanan dalam bentuk surat rekomendasi perbaikan untuk ditindaklanjuti dengan menyusun rencana tindak lanjut, melakukan perbaikan sesuai yang direncanakan dan membuat laporan hasil tindak lanjut perbaikan yang sudah dilakukan.

Laporan ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Besar harapan kami bahwa laporan ini dapat bermanfaat dalam kontinuitas perbaikan kualitas data dan kinerja pelayanan BPS. Saran dan masukan yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan ke depan.

Martapura, 18 September 2023
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten OKU Timur



Ir. Budiriyanto, M.A.P

KESESUAIAN JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

sebagai Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat 2023



Salah satu sasaran mutu PST BPS Tahun 2023 adalah standar pelayanan tercapai sesuai target, termasuk target waktu penyelesaian pelayanan. Pada tahun 2021 telah dilakukan audit eksternal surveilans ISO 9001:2015 pada PST BPS dan didapatkan hasil bahwa PST BPS masih dapat mempertahankan ISO yang diperoleh pada tahun 2021

TINDAK LANJUT

01

Penetapan reuiu
Standar Waktu
Pelayanan bagi
konsumen data
yang yang
membutuhkan data
olahan yang
besumber dati raw
data maupun mikro
data

02

Monitoring dan
evaluasi waktu
penyelesaian
pelayanan oleh
petugas layanan

KEMUDAHAN FASILITAS PENGADUAN

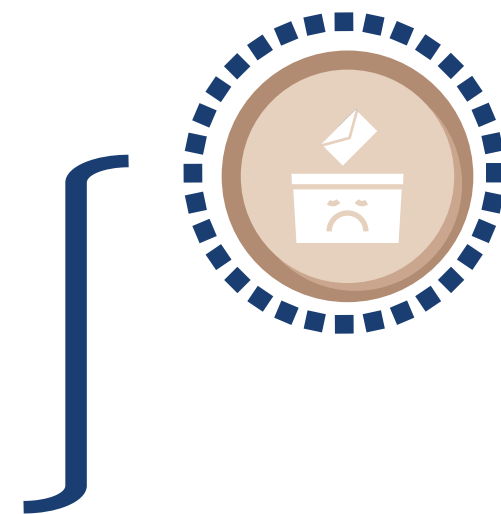
sebagai Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat 2023



Fasilitas pengaduan disediakan BPS sebagai wadah penyampaian saran, masukan, kritik maupun pengaduan dari konsumen ke BPS. Beberapa fasilitas pengaduan yang disediakan BPS meliputi: Chat WA khusus pengaduan dan link lapor.go.id

TINDAK LANJUT

Penyediaan hotline khusus pengaduan secara online melalui nomor WA khusus pengaduan serta integrasi layanan pengaduan melalui link lapor.go.id yang dikelola Kemenpan-RB dan Ombudsman dan diinformasikan melalui media sosial BPS Kabupaten



KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN

sebagai Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat 2023



BPS senantiasa memberikan pelayanan prima kepada konsumen. Salah satunya dengan penetapan persyaratan pelayanan yang mudah dipenuhi konsumen melalui Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan BPS

TINDAK LANJUT



Penyusunan Standar Pelayanan Publik yang sudah direviu dan diinformasikan melalui running text website dan SPP cetak di ruang pelayanan statistik terpadu

KESESUAIAN PRODUK LAYANAN

sebagai Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat 2023



BPS sebagai penyedia jasa bagi seluruh masyarakat Indonesia selalu berusaha menyediakan data yang sesuai dengan permintaan data masyarakat yang selalu berkembang seiring perubahan zaman.

TINDAK LANJUT



Penyediaan nomor layanan WA chat aktif dalam rangka komunikasi dan konfirmasi terkait produk layanan tersedia

SARANA PRASARANA

sebagai Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat 2023



Sarana Prasarana merupakan bagian penting dari pelayanan kepada konsumen data. Sarana Prasarana yang memuaskan akan membuat pengguna data leluasa dan nyaman berada di ruang PST.

TINDAK LANJUT

01



Penataan sarana dan prasarana serta ruang pst baru hasil revitalisasi gedung kantor tahun 2023 lainnya