



Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

2025



BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

Kata Pengantar

Badan Pusat Statistik Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berkomitmen untuk menyediakan data statistik yang berkualitas untuk semua pihak. Oleh karena itu, Survei Kebutuhan Data (SKD) diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan pengguna data. SKD 2025 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2025 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang, analisis gap, dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data SKD 2025 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan data, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indikator Kinerja Utama (IKU).

Selain itu 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 yang 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 yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan

BPS. Ketersediaan data dan informasi statistik yang dibutuhkan oleh pengguna data perlu dikaji guna menghasilkan data dan informasi statistik yang berkualitas serta mencapai visi BPS sebagai pelopor data statistik terpercaya untuk semua.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Sesuai dengan komitmen BPS untuk menghasilkan statistik yang baik, kami terbuka dalam menerima saran dan kritik dalam penyempurnaan publikasi ini. Lebih lanjut, kami akan melakukan perbaikan berkelanjutan atas kualitas data dan kinerja pelayanan kami.

Martapura, 2 Maret 2026
Plt. Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur



Agus Sutopo

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkungan BPS

maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat yang terintegrasi dengan Survei Hasil Kebutuhan Data. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud Dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

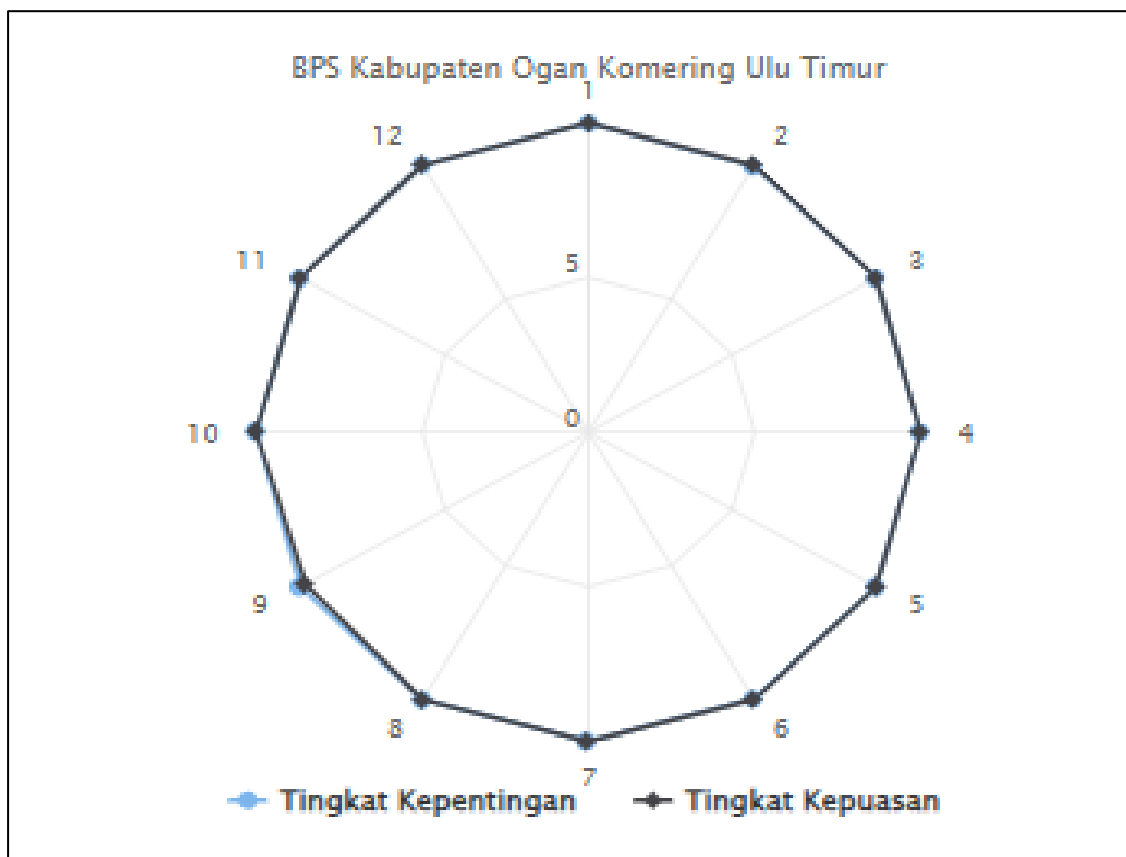
Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

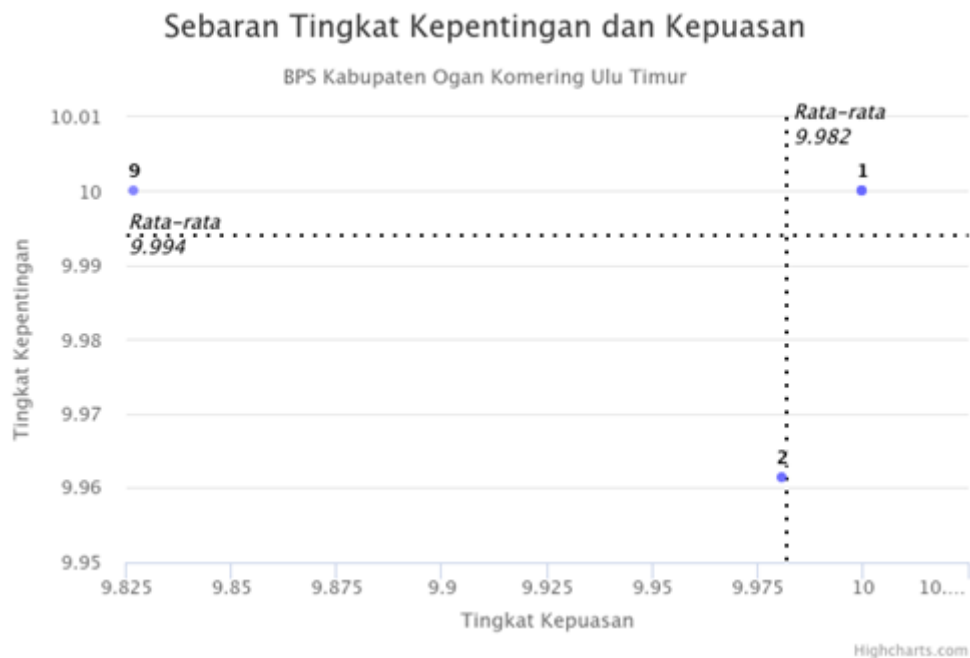
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Kepuasan konsumen tersebut dianalisis lebih lanjut dengan gap analysis untuk memotret tingkat kepentingan (harapan) konsumen dibandingkan dengan tingkat kepuasan (kinerja) konsumen terhadap pelayanan BPS. Gap analysis menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.



Gambar 1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur



Gambar 2. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Keterangan:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
3. Waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
6. Sarana dan prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
7. Kemudahan akses data dari fasilitas utama yang digunakan
8. Respon petugas pelayanan
9. Kejelasan informasi petugas pelayanan online
10. Kemudahan fasilitas pengaduan
11. Kemudahan proses penanganan pengaduan

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 2, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas utama oleh PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah Respon Petugas Pelayanan. Kemudian, atribut yang perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah yakni terdapat pada 2 atribut pelayanan, yakni :

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan
2. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Atribut pelayanan lainnya sudah berada pada kuadran B yang dimana berarti nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Atribut pelayanan perlu dipertahankan kinerjanya, yaitu :

1. Informasi Pelayanan disediakan
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
3. Waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
5. Sarana dan prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
6. Kemudahan akses data dari fasilitas utama yang digunakan
7. Kejelasan informasi petugas pelayanan online
8. Kemudahan fasilitas pengaduan
9. Kemudahan proses penanganan pengaduan

Berdasarkan data di atas, terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan. Kerangka rencana tindak lanjut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD Tahunan 2025
BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur**

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2025

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	25	Tahun 2026											Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Prioritas Utama															
1	Respon Petugas Layanan	Melakukan evaluasi terhadap mekanisme pelayanan yang berjalan, penguatan pemahaman petugas mengenai standar pelayanan, serta optimalisasi sarana komunikasi pelayanan													TIM DLS BPS Kab. OKU Timur
Prioritas Rendah															
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Melakukan evaluasi terhadap kemudahan persyaratan pelayanan dan menyediakan informasi persyaratan dengan jelas, mudah dipahami, dan sesuai ketentuan													TIM DLS BPS Kab. OKU Timur
2	Kesesuaian Produk Pelayanan	Dilaksanakan peninjauan kesesuaian produk pelayanan untuk memastikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan													TIM DLS BPS Kab. OKU Timur

Martapura, 22 Januari 2026

Plt. Kepala BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur


Agus Sutopo, S.ST.

Respon Petugas Pelayanan

BPS senantiasa memberikan pelayanan prima kepada konsumen. Salah satunya dengan tersedianya petugas pelayanan yang *responsive* serta memberikan pelayanan sesuai dengan kode etik pelayanan yang telah ditetapkan.

1

Melakukan evaluasi terhadap mekanisme pelayanan yang berjalan, penguatan pemahaman petugas mengenai standar pelayanan, serta optimalisasi sarana komunikasi pelayanan



2

Melakukan internalisasi bagi petugas layanan dan seluruh pegawai mengenai budaya pelayanan prima yang diterapkan di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur



Kemudahan Persyaratan Pelayanan

BPS senantiasa memberikan pelayanan prima kepada konsumen. Salah satunya dengan persyaratan yang diberikan harus sederhana mungkin tetapi tidak menyalahi SOP yang berlaku.

1

Memperbarui SOP mengenai persyaratan pelayanan yang tersedia di PST BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur



2

Melakukan evaluasi terhadap kemudahan persyaratan pelayanan dan menyediakan informasi persyaratan dengan jelas, mudah dipahami, dan sesuai ketentuan



Kesesuaian Produk Pelayanan

Kesesuaian produk pelayanan mencerminkan sejauh mana produk atau layanan yang ditawarkan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna data. Dengan memastikan kesesuaian produk pelayanan, BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dapat mempertahankan kepuasan pengguna data.

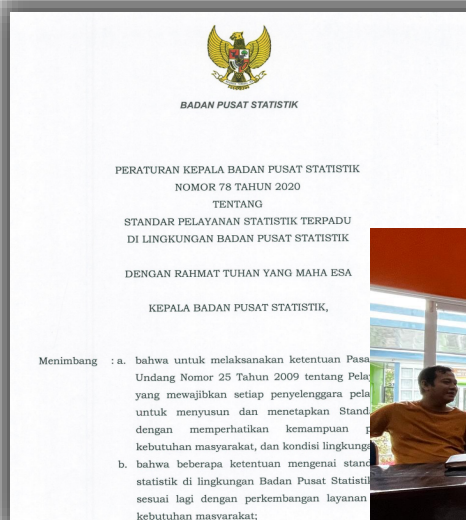
1

Produk pelayanan yang diberikan ke pengguna layanan disesuaikan peraturan yang telah diterbitkan



2

Melakukan peninjauan kesesuaian produk pelayanan untuk memastikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan



BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

No	Unsur Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Tantangan/ Hambatan
1	Respon Petugas Pelayanan	Evaluasi terhadap mekanisme pelayanan yang berjalan, penguatan pemahaman petugas mengenai standar pelayanan, serta optimalisasi sarana komunikasi	- Melakukan evaluasi terhadap mekanisme pelayanan yang berjalan - Melakukan internalisasi bagi petugas layanan dan seluruh pegawai mengenai budaya pelayanan prima	
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Dilakukan evaluasi terhadap kemudahan persyaratan pelayanan dan menyediakan informasi persyaratan dengan jelas, mudah dipahami, dan sesuai ketentuan	- Memperbarui SOP mengenai persyaratan pelayanan yang tersedia di PST BPS Kabupaten OKU Timur - Melakukan evaluasi terhadap kemudahan persyaratan pelayanan dan menyediakan informasi persyaratan dengan jelas, mudah dipahami, dan sesuai ketentuan	
3	Kesesuaian Produk Pelayanan	Dilakukan peninjauan kesesuaian produk pelayanan untuk memastikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan	- Produk pelayanan yang diberikan ke pengguna layanan disesuaikan dengan peraturan yang diterbitkan - Melakukan peninjauan kesesuaian produk pelayanan untuk memastikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan	Peraturan terbaru tidak dipublikasikan

Martapura, 2 Maret 2026

Plt. Kepala BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur


Agus Sutopo

BUKTI TINDAK LANJUT

Deskripsi Tindak Lanjut	Bukti Tindak Lanjut
- Melakukan evaluasi terhadap mekanisme pelayanan yang berjalan - Melakukan internalisasi bagi petugas layanan dan seluruh pegawai mengenai budaya pelayanan prima	https://drive.google.com/drive/folders/1850LYKA22i9xqZApyFQJdso8cbZYBee?usp=drive_link
- Memperbarui SOP mengenai persyaratan pelayanan yang tersedia di PST BPS Kabupaten OKU Timur - Melakukan evaluasi terhadap kemudahan persyaratan pelayanan dan menyediakan informasi persyaratan dengan jelas, mudah dipahami, dan sesuai ketentuan	https://drive.google.com/drive/folders/1OnW3zCUtVSjnSo-qyK1QG9Gf0XJldXL2?usp=drive_link
- Produk layanan yang diberikan ke pengguna layanan disesuaikan dengan peraturan yang diterbitkan - Melakukan peninjauan kesesuaian produk pelayanan untuk memastikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan	https://drive.google.com/drive/folders/1Oy3z4xCYOI3jTt4elAiEzmvo3UsZkCPc?usp=drive_link

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Diseminasi dan Layanan Statistik BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut pada semua unsur atau aspek pelayanan yang perlu perbaikan sebanyak 100%.
2. Untuk memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	Unsur Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Respon Petugas Layanan	Melakukan evaluasi terhadap mekanisme pelayanan yang berjalan	Selama Tahun 2026	Tim DLS	Tim DLS Provinsi
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Melakukan briefing ke petugas layanan mengenai alur pelayanan agar dapat lebih efektif dalam memberikan pelayanan	Selama Tahun 2026	Tim DLS	Tim DLS Provinsi
3	Kesesuaian Produk Pelayanan	Melakukan reviu semua petugas layanan mengenai produk pelayanan yang tersedia	Selama Tahun 2026	Tim DLS	Tim DLS Provinsi

Martapura, 2 Maret 2026

Plt. Kepala BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur


Agus Sutopo

