

## LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PST BPS PROV. SULAWESI TENGGARA TRIWULAN II TAHUN 2023



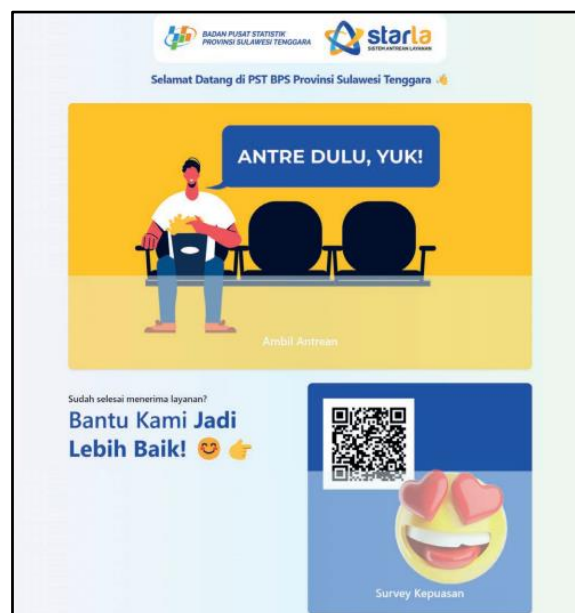
## Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

### 1. Pendahuluan

Survei kepuasan masyarakat merupakan instrumen penting untuk mengukur sejauh mana Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Sulawesi Tenggara dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Survei ini dirancang untuk mengevaluasi berbagai aspek pelayanan yang disediakan oleh PST BPS sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Adapun indikator penilaian kepuasan yang diukur dalam SKM PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara diantaranya:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur/alur Pelayanan
3. Jangka Waktu Pelayanan yang diterima
4. Biaya Pelayanan
5. Produk Pelayanan yang diterima
6. Sarana dan Prasarana
7. Petugas Pelayanan
8. Keberadaan Fasilitas Pengaduan
9. Diskriminasi Pelayanan
10. Pungutan Liar dalam Pelayanan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini terintegrasi dengan Inovasi PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara yaitu Sistem Antrean Layanan (Starla). Penggunaan aplikasi ini diharapkan agar setiap pengguna layanan setiap meninggalkan PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara dapat memberikan penilaian.

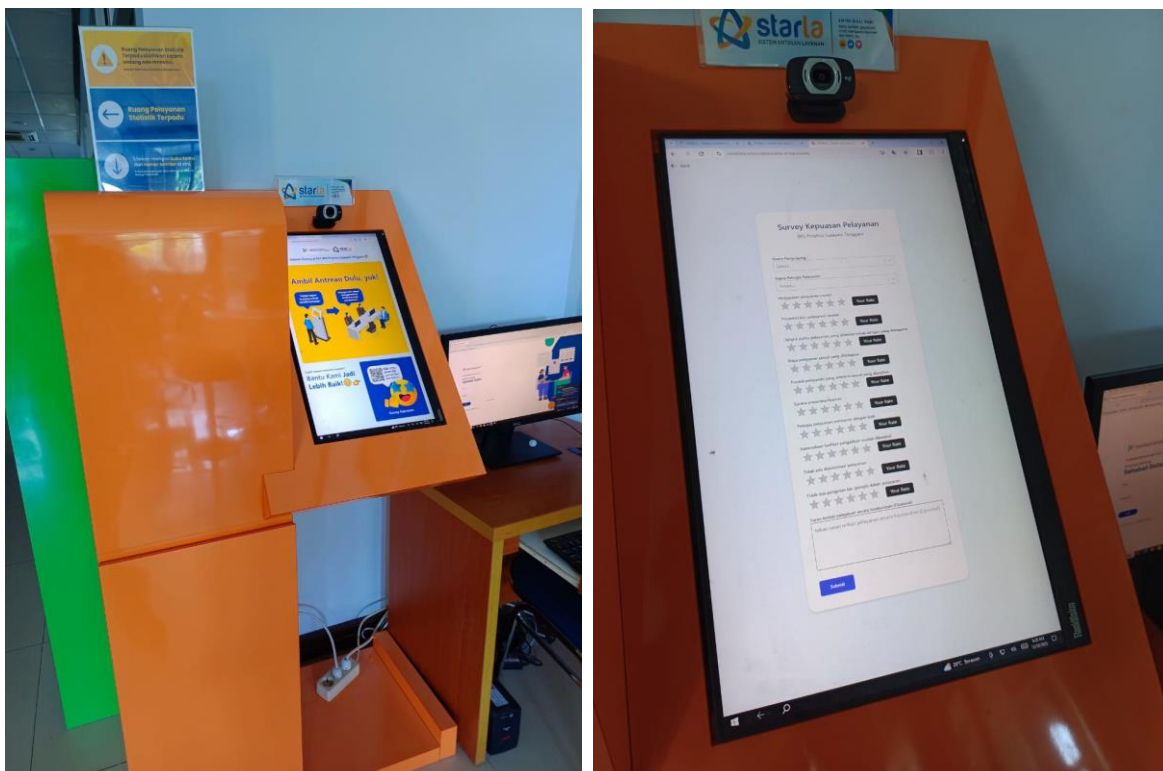


Tampilan Sistem Antrean Layanan

Hasil survei diharapkan mampu memberikan pemahaman yang mendalam tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Temuan survei dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan layanan, serta membantu dalam merancang strategi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, informasi yang diperoleh dari survei ini dapat menjadi acuan bagi BPS Provinsi Sulawesi Tenggara dalam merancang kebijakan dan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas data statistik yang disediakan oleh PST BPS.

## 2. Mekanisme pelaksanaan

Dalam upaya mengetahui kondisi pelayanan dari waktu ke waktu mengingat survei kepuasan masyarakat BPS hanya dilaksanakan 1 kali dalam 1 tahun. Penggunaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Sistem Antrean Layanan (STARLA) PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara telah dilaksanakan sejak tahun 2022 dengan melakukan ujicoba terhadap beberapa pengunjung. Sejak tahun 2023 penggunaan Survei Kepuasan Masyarakat telah menjadi bagian dari prosedur pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Setiap pengunjung memberikan penilaian terhadap indikator pelayanan rentang nilai 1-6, dimana nilai 1 menunjukkan ketidakpuasan paling rendah dan 6 menunjukkan kepuasan paling tinggi.



Tampilan Survei Kepuasan Masyarakat

### 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Rekap Rata-rata penilaian per Indikator hasil Survei Kepuasan Masyarakat PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara Periode Triwulan II 2023

| <b>Indikator</b>                     | <b>April</b> | <b>Mei</b> | <b>Juni</b> |
|--------------------------------------|--------------|------------|-------------|
| Persyaratan Pelayanan                | 6            | 5,75       | 6           |
| Prosedur/alur Pelayanan              | 6            | 5,75       | 6           |
| Jangka Waktu Pelayanan yang diterima | 6            | 5,75       | 6           |
| Biaya Pelayanan                      | 6            | 5,75       | 6           |
| Produk Pelayanan yang diterima       | 6            | 5,75       | 6           |
| Sarana dan Prasarana                 | 6            | 5,5        | 6           |
| Petugas Pelayanan                    | 6            | 5,5        | 6           |
| Keberadaan Fasilitas Pengaduan       | 6            | 5,5        | 5,86        |
| Diskriminasi Pelayanan               | 6            | 5,5        | 6           |
| Pungutan Liar dalam Pelayanan        | 6            | 5,75       | 6           |
| <b>Total Pengunjung</b>              | <b>2</b>     | <b>4</b>   | <b>7</b>    |

\*rentang nilai 1-6

Selama periode Triwulan II 2023, kualitas pelayanan publik pada PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara sudah sangat baik. terlihat dari hasil survei kepuasan masyarakat rata-rata penilaian untuk seluruh indikator berada diantara 5-6. Hal ini berarti seluruh pengunjung yang datang selama triwulan II merasa puas dengan pelayanan yang ada. Namun jika dilihat pada bulan mei dan juni 2023, nilai kepuasan tidak maksimal yang berarti terdapat pengunjung yang belum secara maksimal puas. Hal ini tentu perlu ditingkatkan agar kedepan seluruh pengunjung dapat merasa puas secara maksimal saat menggunakan layanan pada PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.

Beberapa aspek yang perlu diperhatikan diantaranya aspek sarana dan prasarana, petugas pelayanan, keberadaan fasilitas pengaduan, dan diskriminasi pelayanan.

#### **4. Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara perlu mempertahankan kinerja dan meningkatkan kualitas pada aspek sarana dan prasarana, petugas pelayanan, keberadaan fasilitas pengaduan, dan diskriminasi pelayanan. Evaluasi terkait aspek tersebut harus dilakukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Kendari, 5 Juli 2023

Kepala BPS Provinsi Sulawesi Tenggara



Agnes Widiastuti, S.Si., ME