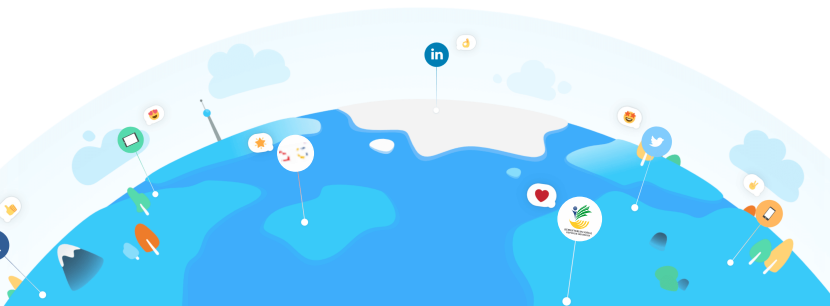




Hasil Survey Kepuasan Layanan Data

Sekretariat Jenderal
Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial
Tahun 2019



Pendahuluan

Pelayanan publik yang difasilitasi oleh Pusdatin Kesos dapat dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya adalah dengan datang langsung, melalui telepon, surat atau email, media sosial, aplikasi Frequently Ask Questions (FAQ), Helpdesk dan lain-lain. Sasaran pelayanan publik Pusdatin Kesos adalah Dinas Sosial, DPRD, Sekretariat Daerah, BAPPEDA, Dinas Kesehatan baik di tingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota, dan lain-lain.

Pusdatin Kesos memberikan pelayanan publik dengan unsur pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia **Nomor 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur pelayanan tersebut adalah persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya yang harus dikeluarkan, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, pengaduan, saran dan masukan. Unsur-unsur tersebut dapat diketahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pelayanan publik yang diberikan dapat diketahui melalui survei tingkat kepuasan.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Pusdatin Kesos sebagai unit satuan kerja yang mempunyai tugas memberikan pelayanan data. Pada tahun 2018 Pusdatin Kesos telah melakukan kegiatan survei kepuasan layanan data. Survei ini merupakan survei pertama yang dilakukan oleh Pusdatin Kesos terkait dengan kepuasan layanan data. Sasaran survei ini hanya kepada Instansi/lembaga yang datang langsung ke Pusdatin Kesos.

Tujuan

- Tujuan pelaksanaan survei kepuasan layanan data adalah:
- mendapatkan bahan evaluasi dari pemangku kepentingan sebagai penerima layanan data;
 - mengidentifikasi kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan data;
 - memberikan informasi kepada penyelenggara layanan data untuk meningkatkan kualitas layanan data;

Metodologi

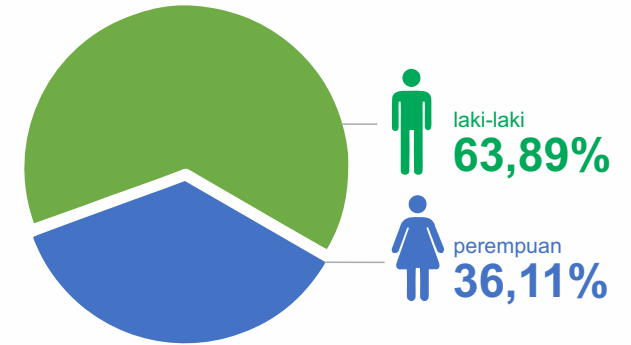
Metodologi dalam survei ini dibedakan antara metodologi pengumpulan data dan metodologi analisis data, yaitu :

- Metode Pengumpulan Data dimana Penerima layanan data mengisi kuesioner kepuasan layanan data diakhir waktu kunjungan mereka di Pusdatin Kesos. Adapun jumlah responden Survei Kepuasan Layanan Data adalah 72 orang penerima layanan data.
- Metode Analisis Data dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis gap, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

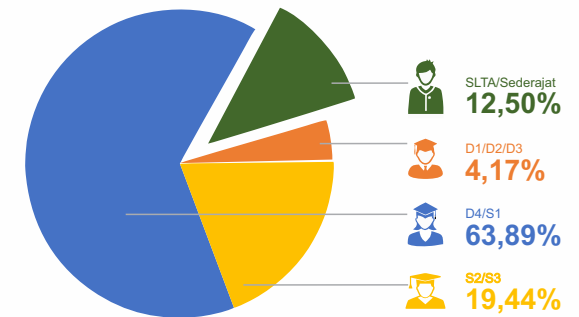
Waktu pelaksanaan Survei : bulan Maret s/d Juli 2018

Deskripsi Penerima Layanan Data menurut Karakteristik

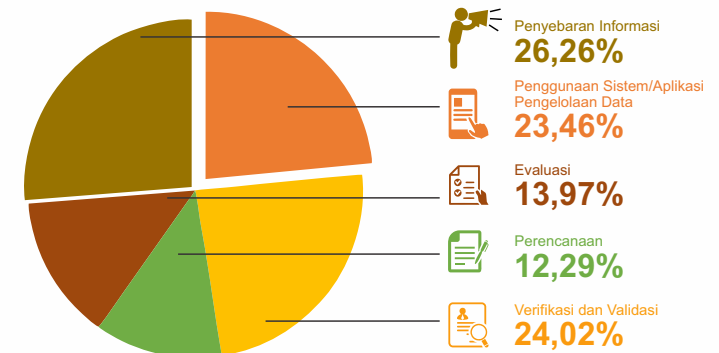
Persentase Penerima Layanan Data di Pusdatin Kesos menurut Jenis Kelamin Tahun 2018



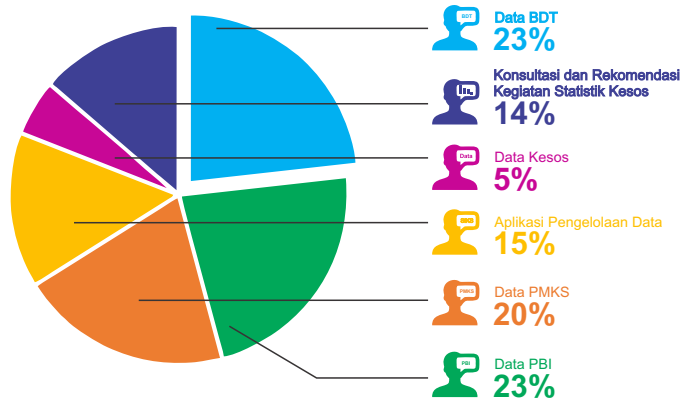
Persentase Penerima Layanan Data di Pusdatin Kesos menurut Pendidikan Terakhir yang ditamatkan Tahun 2018



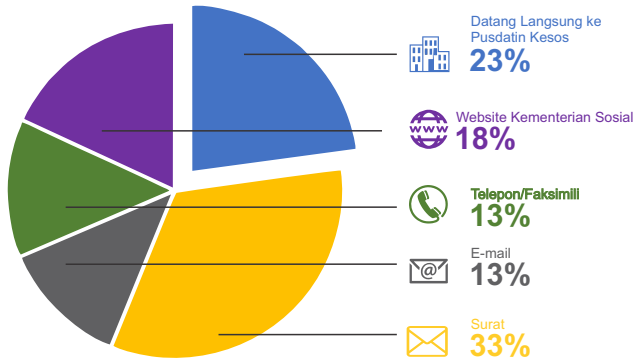
Persentase Penerima Layanan Data di Pusdatin Kesos menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Tahun 2018



Persentase Penerima Layanan Data di Pusdatin Kesos menurut Jenis Layanan yang Digunakan Tahun 2018

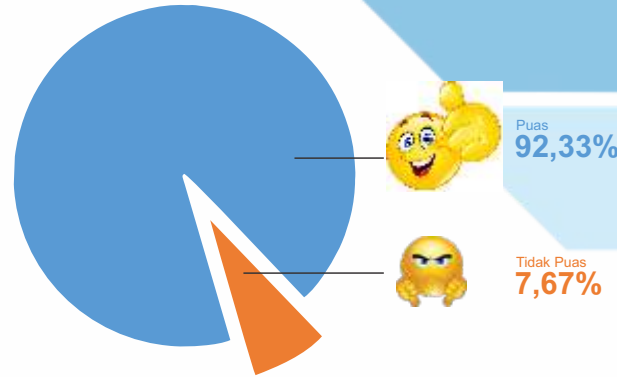


Persentase Penerima Layanan Data di Pusdatin Kesos menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Tahun 2018



Analisis Kepuasan Layanan

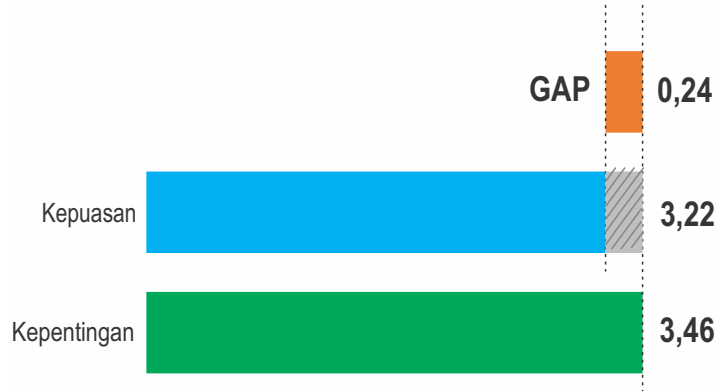
Persentase Kepuasan Penerima Layanan Data terhadap Pelayanan Pusdatin Kesos Tahun 2018



Kepuasan penerima layanan data Pusdatin Kesos dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar diatas atribut pelayanan dengan persentase penerima layanan data yang puas tertinggi terdapat pada kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan dengan persentase sebesar 97,22%. Sementara itu, persentase pengguna data yang puas terendah terdapat pada kenyamanan ruang pelayanan dengan persentase sebesar 83,33%.

Analisis GAP Kepuasan

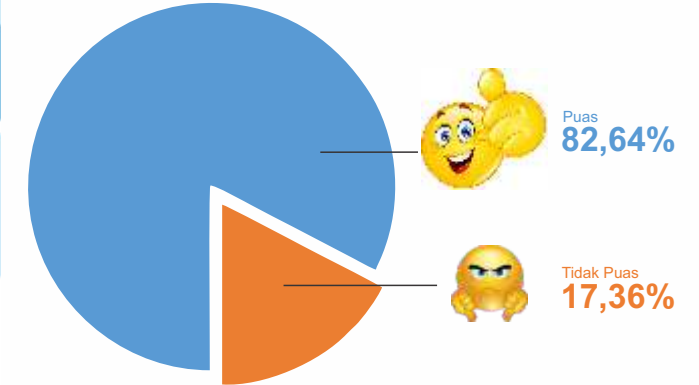
Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di Pusdatin Kesos Tahun 2018



GAP antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penerima layanan data terhadap pelayanan Pusdatin Kesos sebesar 0,24. Artinya, pelayanan Pusdatin Kesos sudah memuaskan penerima layanan data, namun kepuasan tersebut belum sesuai dengan harapan penerima layanan data

Kepuasan Penerima Layanan Data terhadap Kualitas

Persentase Kepuasan Penerima Layanan Data terhadap Kualitas Data Pusdatin Kesos Tahun 2018



Pada gambar diatas menunjukkan gambaran umum kepuasan penerima layanan data terhadap data yang diperoleh dari Pusdatin Kesos menurut dimensi kualitas data (kelengkapan data, akurasi data, ketepatan waktu, relevansi, koherensi dan komparabilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, dan aktualitas dan ketepatan waktu). Berdasarkan gambar tersebut terlihat bahwa 82,64% penerima layanan data merasa puas terhadap data Pusdatin Kesos.

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan penerima layanan data terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pusdatin Kesos. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan (tingkat kepentingan) dan kinerja (tingkat kepuasan) pelayanan. Penghitungan IKK dilakukan terhadap 23 atribut pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan diperoleh IKK terhadap pelayanan Pusdatin Kesos tahun 2018 sebesar 93,03. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Pusdatin Kesos masuk dalam kategori sangat memuaskan sampai dengan Juli 2018. Hasil survei kepuasan layanan data dianalisis dan disajikan dalam bentuk laporan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Survey

KEPUASAN LAYANAN DAN KUALITAS DATA

