Laporan Hasil Survey Kepuasan Layanan Data

Kementerian Sosial Republik Indonesia
Sekretariat Jenderal - Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial
Tahun 2018

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN LAYANAN DATA
PUSAT DATA DAN INFORMASI KESEJAHTERAAN SOSIAL
TAHUN 2018

TIM PENYUSUN

Penasehat	:	Kepala Pusat Data dan Informasi kesejahteraan Sosial
Penanggungjawab	:	Kepala Bidang Diseminasi Data
Tim Penyusun	:	

1. Desmawati
2. Titin Yulia
3. Ruslan Yusuf
4. Dewi Jasmina
5. Prayudi Hastawibowo
6. Dicksan Ferdian
7. Trima Mustofa
8. Andayani

Desain Cover & Layout	:	Nawir Daming

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadhirat Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan hidayah-Nya Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial dapat menyelesaikan laporan survei kepuasan layanan data. Pusdatin Kesos sebagai unit satuan kerja eselon II di lingkungan Kementerian Sosial RI, mempunyai tugas memberikan pelayanan khususnya layanan data. Pada tahun 2018 Pusdatin Kesos melakukan kegiatan survei kepuasan layanan data, survei ini merupakan yang pertama dilakukan oleh Pusdatin Kesos terkait dengan kepuasan layanan data, pada periode sebelumnya tidak pernah dilakukan survei sejenis ini. Sasaran survei ini sementara hanya kepada Instansi/lembaga yang datang langsung ke Pusdatin Kesos.

Survei kepuasan layanan data ini merupakan implementasi dari 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 layanan data tersebut adalah persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya yang harus dikeluarkan, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, pengaduan, saran dan masukan.

Survei kepuasan layanan data tahun 2018 dilakukan selama 5 (lima) bulan, yaitu dari bulan Maret 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).

Laporan ini terwujud berkat kerja sama yang baik staf dilingkungan Pusdatin Kesos dan atas bimbingan dari Badan Pusat Statistik (BPS).

Kami berharap laporan ini bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data serta kinerja pelayanan data dilingkungan Pusdatin Kesos.

Jakarta, Nopember 2018
Kepala Pusdatin Kesos

Said Mirza Pahlevi

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik menjadi salah satu indikator dalam reformasi birokrasi pemerintah. Program peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dari masing-masing instansi pemerintah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial (Pusdatin Kesos) merupakan salah satu unit yang mempunyai tugas dan fungsi memberikan pelayanan publik khususnya dalam bidang data kesejahteraan sosial. Data kesejahteraan sosial dimaksud diantaranya adalah data kemiskinan atau Basis Data Terpadu (BDT), data Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS), dan data berbagai program jaminan sosial dan bantuan sosial seperti Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), Data program Keluarga Sejahtera (PKH), Kartu Keluarga Sejahtera/Beras Sejahtera (KKS/Rastra), Kartu Indonesia Sehat (KIS)/Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK), Kartu Indonesia Pintar (KIP) dan lain-lain.

Pelayanan publik yang difasilitasi oleh Pusdatin Kesos dapat dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya adalah datang

langsung, melalui telepon, surat atau email, media sosial, aplikasi Frequently Ask Questions (FAQ) 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. Dari 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 khususnya layanan data, pada tahun 2018 telah melakukan kegiatan survei kepuasan layanan data. Survei ini merupakan survei pertama yang dilakukan oleh Pusdatin Kesos terkait dengan kepuasan layanan data, pada periode sebelum tahun 2018 belum pernah dilakukan survei sejenis ini. Sasaran survei ini baru hanya kepada Instansi/lembaga yang datang langsung ke Pusdatin.

Hasil survei kepuasan layanan data yang dilakukan oleh Pusdatin Kesos pada tahun 2018 secara lebih rinci akan dijelaskan pada laporan ini.

1.2 Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan layanan data adalah:

a. mendapatkan bahan evaluasi dari pemangku kepentingan sebagai penerima layanan data;
b. mengidentifikasi kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan data;
c. memberikan informasi kepada penyelenggara layanan data untuk meningkatkan kualitas layanan data;

1.3 Metodologi

Metodologi dalam survei ini dibedakan antara metodologi pengumpulan data dan metodologi analisis data.

a. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Layanan Data Tahun 2018 dilakukan selama lima bulan, yaitu Maret – Juli 2018. Pengumpulan data dilakukan di Kantor Pusdatin Kesos Lantai 3 melalui Aplikasi Survei Kepuasan Layanan Data. Responden Survei Kepuasan Layanan Data adalah Instansi/*pemangku kepentingan* selaku penerima layanan data yang datang langsung ke kantor Pusdatin Kesos baik dalam rangka konsultasi data ataupun permohonan data. 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.

b. Metode Analisis

Hasil Survei Kepuasan Layanan Data Tahun 2018 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu

analisis deskriptif, analisis gap, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Analisis deskriptif memberikan informasi tentang karakteristik penerima layanan data, pemanfaatan hasil kunjungan, jenis layanan yang digunakan, dan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data kesejahteraan sosial.

Analisis gap adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis gap, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja layanan yang diberikan oleh unit pelayanan. Importance and Performance Analysis (IPA) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). Hasil analisis IPA memberikan kemudahan untuk usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

IKK merupakan variabel yang menggambarkan indeks kepuasan penerima layanan data terhadap pelayanan Pusdatin Kesos. Indeks ini digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan penerima layanan data terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pusdatin Kesos. Aspek yang dihitung dengan menggunakan IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan kinerja pelayanan. Penghitungan IKK dilakukan terhadap 23 atribut

pelayanan (variabel) yang dinilai oleh penerima layanan data dengan menggunakan skala *likert* 1 sampai 4.

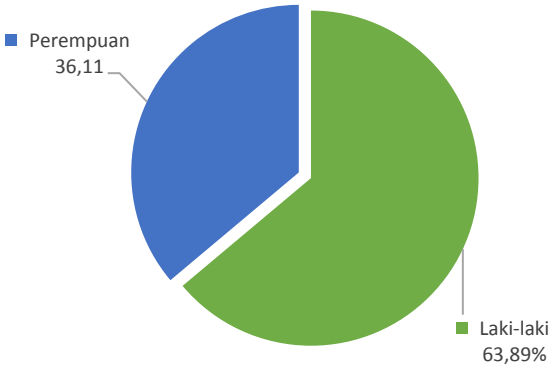
BAB II
DESKRIPSI PENERIMA LAYANAN DATA

Penerima layanan data Survei Kepuasan Layanan Data Tahun 2018 dibedakan menurut karakteristik penerima layanan data, pemanfaatan hasil kunjungan, jenis layanan yang digunakan, dan fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data kesejahteraan sosial.

2. 1 Deskripsi Penerima Layanan Data Menurut Karakteristik

Penerima layanan data Survei Kepuasan Layanan Data Tahun 2018 dapat dibedakan kedalam empat karakteristik penerima layanan data, yaitu jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, dan pekerjaan utama.

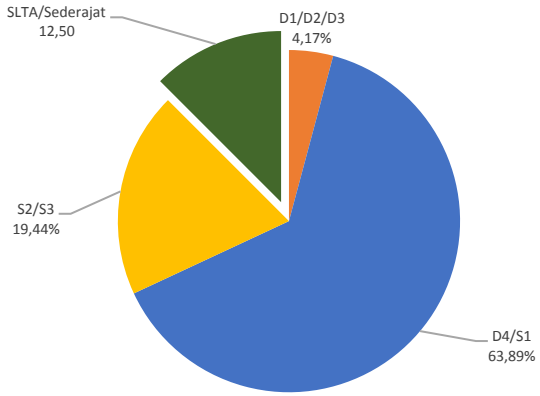
a. Jenis Kelamin



Gambar 2.1 Persentase Penerima Layanan Data di Pusdatin Kesos menurut Jenis Kelamin
Tahun 2018

Berdasarkan Gambar 2.1, terlihat bahwa penerima layanan data dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada perempuan. Hal ini ditunjukkan dengan persentase penerima layanan data berjenis kelamin laki-laki sebesar 63,89%. Sementara itu, 36,11% penerima layanan data adalah perempuan.

b. Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan



Gambar 2.2 Persentase Penerima Layanan Data di Pusdatin Kesos menurut Pendidikan Terakhir yang ditamatkan Tahun 2018

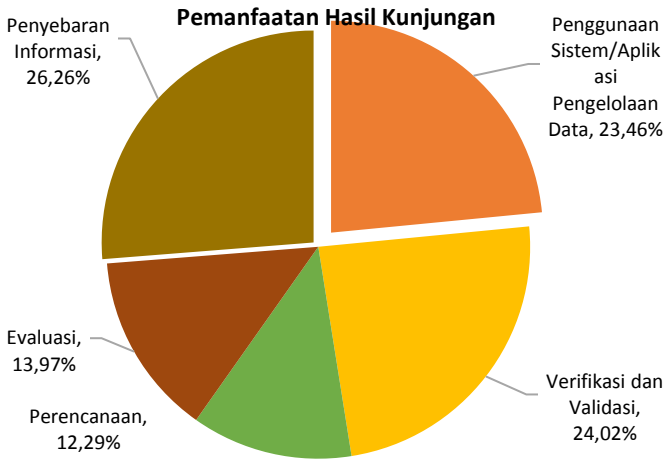
Karakteristik penerima layanan data menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi empat, yaitu SLTA/sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3. Berdasarkan Gambar 2.2, penerima layanan data di Pusdatin Kesos didominasi oleh pengguna data dengan tingkat pendidikan D4/S1 (63,89%). Selebihnya S2/S3 (19,44%), SLTA/sederajat (12,50%), dan D1/D2/D3 (4,17%).

c. Pekerjaan Utama

Sebagian besar penerima layanan data Pusdatin Kesos memiliki pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/POLRI. Hal ini ditunjukkan dengan persentase mencapai 80,56%, sedangkan 19,44% lainnya memiliki pekerjaan utama sebagai Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK),

Koordinator Tenaga Kesejahteraan Sosial (Korteks), dan Aparat Desa. Pada umumnya, penerima layanan data bekerja di Dinas Sosial (98,61%), termasuk TKSK dan Korteks. Sementara itu, 1,39% penerima layanan data bekerja di Pemerintahan Desa.

2. 2 Deskripsi Penerima Layanan Data Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

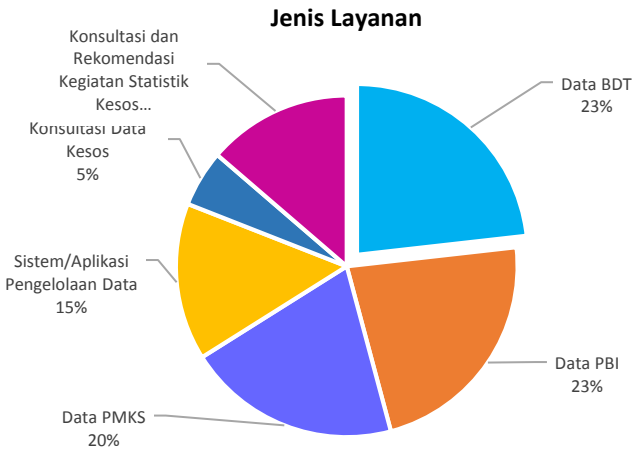


Gambar 2.3 Persentase Penerima Layanan Data di Pusdatin Kesos menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Tahun 2018

Penerima layanan data yang berkunjung ke Pusdatin Kesos pada umumnya bertujuan untuk konsultasi data. Hasil konsultasi ini dimanfaatkan untuk berbagai keperluan yaitu penggunaan sistem/aplikasi pengelolaan data, verifikasi dan validasi, perencanaan, evaluasi dan penyebaran informasi. Berdasarkan Gambar 2.3, terlihat bahwa hasil konsultasi paling

banyak dimanfaatkan untuk penyebaran informasi (26,26%). Selain itu, hasil konsultasi dimanfaatkan untuk verifikasi dan validasi (24,02%), penggunanaan sistem/aplikasi pengelolaan data (23,46%), evaluasi (13,97%) dan perencanaan (12,29%).

2. 3 Deskripsi Pengguna Data Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

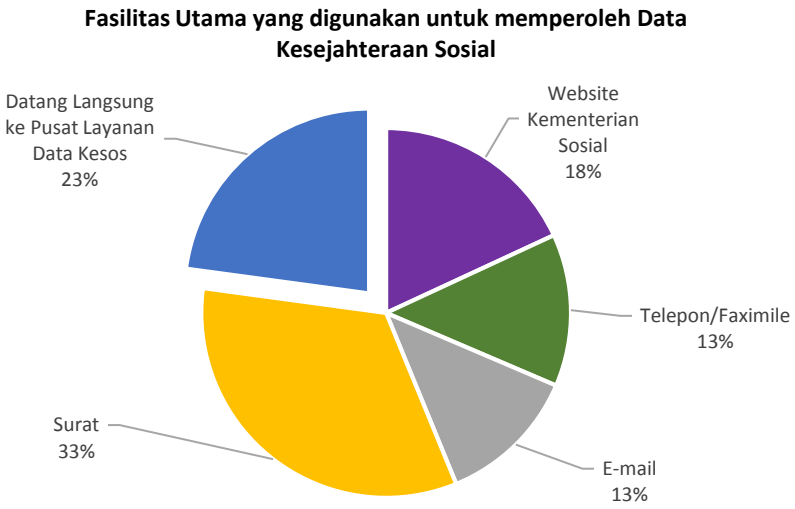


Gambar 2.4 Persentase Penerima Layanan Data di Pusdatin Kesos menurut Jenis Layanan yang Digunakan Tahun 2018

Pusdatin Kesos menyediakan berbagai jenis layanan meliputi layanan Basis Data Terpadu (BDT), layanan data Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK), layanan data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), layanan

sistem/aplikasi pengelolaan data, layanan konsultasi data kesos, dan layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik kesos. Berdasarkan Gambar 2.4, distribusi penggunaan jenis layanan tersebut cukup merata yang ditunjukkan dengan nilai persentase yang tidak berbeda secara signifikan. Jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah BDT (23,21%). Jenis layanan selanjutnya adalah PBI (22,62%), PMKS (20,24%), Sistem/aplikasi pengelolaan data (14,88%), konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik kesos (13,69%), dan konsultasi data kesos (5,36%).

2. 4 Deskripsi Pengguna Data Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan



Gambar 2.5 Persentase Penerima Layanan Data di Pusdatin Kesos menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Tahun 2018

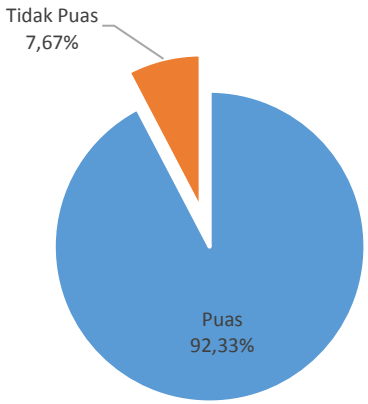
Pusdatin Kesos menyediakan berbagai fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data kesejahteraan sosial meliputi Website Kementerian Sosial, telepon/faximile, e-mail, surat, dan datang langsung ke Pusat Layanan Data Kesos. Berdasarkan Gambar 2.5, fasilitas utama yang paling banyak digunakan untuk memperoleh data kesos adalah surat (33,33%). Fasilitas utama lainnya yang digunakan adalah datang langsung ke Pusat Layanan Data Kesos (22,86%), Website Kementerian Sosial (18,10%), telepon/faximile (13,33%), dan e-mail (12,38%).

BAB III
ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

3.1 Analisis Kepuasan Layanan

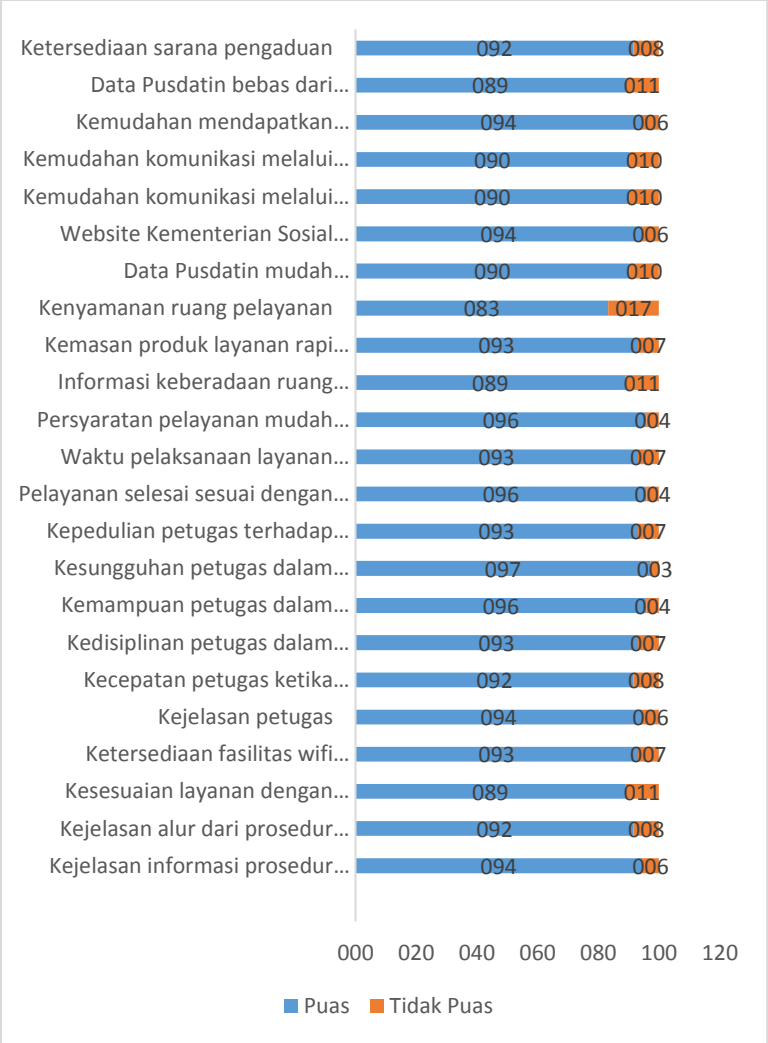
a. Persentase Kepuasan Penerima Layanan Data terhadap Pelayanan Pusdatin Kesos

Keberhasilan pelayanan Pusdatin Kesos dapat diukur dengan persentase kepuasan penerima layanan data terhadap pelayanan Pusdatin Kesos. Berdasarkan Gambar 3.1, penerima layanan data yang merasa puas dengan pelayanan Pusdatin Kesos tahun 2018 sebesar 92,33%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pusdatin Kesos sudah sangat baik.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Penerima Layanan Data terhadap Pelayanan Pusdatin Kesos Tahun 2018

Kepuasan penerima layanan data Pusdatin Kesos dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berdasarkan Gambar 3.2, 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%.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Penerima Layanan Data terhadap Pelayanan Pusdatin Kesos menurut Atribut Pelayanan Tahun 2018

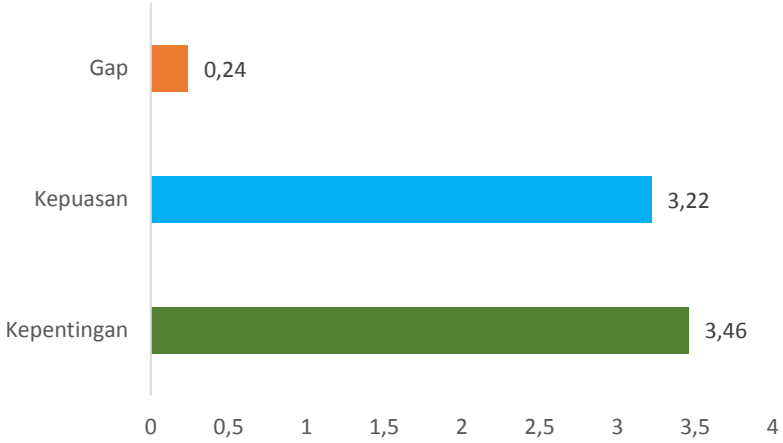
b. Analisis Gap Kepuasan Penerima Layanan Data terhadap Pelayanan Pusdatin Kesos

Kepuasan penerima layanan data terhadap pelayanan Pusdatin Kesos tergantung pada kepentingan pelayanan Pusdatin Kesos bagi penerima layanan data tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi penerima layanan data akan berpengaruh pada seberapa puas penerima layanan data terhadap kualitas pelayanan tersebut. Selanjutnya akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penerima layanan data terhadap pelayanan Pusdatin Kesos. Penerima layanan data yang dicakup dalam analisis ini adalah penerima layanan data Pusdatin Kesos yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan Pusdatin Kesos.

Kepuasan penerima layanan data tersebut dianalisis lebih lanjut dengan analisis gap untuk menggambarkan tingkat kepentingan (harapan) penerima layanan data dibandingkan dengan tingkat kepuasan (kinerja) penerima layanan data terhadap pelayanan Pusdatin Kesos. Analisis gap menganalisis kesenjangan antara harapan penerima layanan data dengan kinerja pelayanan Pusdatin Kesos. Dalam analisis gap, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Bahkan, jika perlu,tidak ada kesenjangan yang terjadi pada kinerja pelayanan tahun berikutnya.

Berdasarkan Gambar 3.3, 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.

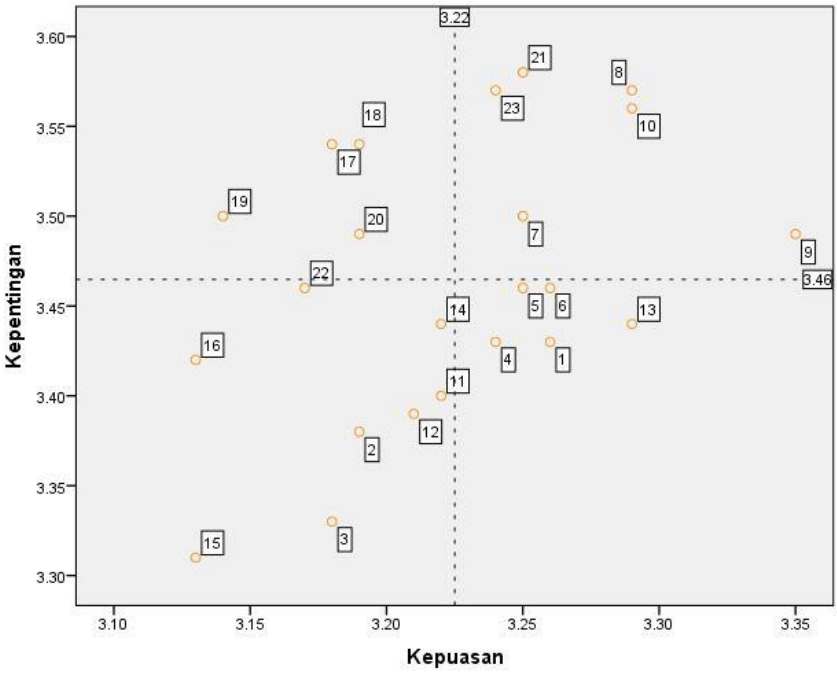


Gambar 3.3 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di Pusdatin Kesos
Tahun 2018

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA) Kepuasan Penerima Layanan Data terhadap Pelayanan Pusdatin Kesos.

Bagian ini menganalisis kepuasan penerima layanan data terhadap pelayanan Pusdatin Kesos berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di Pusdatin Kesos. IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Berdasarkan pemetaan

atribut pelayanan ini, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh Pusdatin Kesos dapat dianalisis. Dalam IPA, upaya perbaikan kinerja dilakukan dalam rangka mencapai target nilai kinerja sesuai dengan rata-rata kinerja hasil penilaian penerima layanan data serta mencapai target nilai harapan sesuai dengan rata-rata harapan yang diinginkan penerima layanan data.



Keterangan:

1: Kejelasan informasi prosedur pelayanan

13: Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi

2: Kejelasan alur dari prosedur pelayanan
3: Kesesuaian layanan dengan maklumat
4: Ketersediaan fasilitas wifi Pusdatin
5: Kejelasan petugas
6: Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan
7: Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
8: Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi
9: Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan
10: Kepedulian petugas terhadap keluhan
11: Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan
12: Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan
14: Informasi keberadaan ruang pelayanan jelas
15: Kemasan produk layanan rapi dan formal
16: Kenyamanan ruang pelayanan
17: Data Pusdatin mudah ditemukan melalui website Kementerian Sosial
18: Website Kementerian Sosial mudah diakses
19: Kemudahan komunikasi melalui email
20: Kemudahan komunikasi melalui telepon/facsimile
21: Kemudahan mendapatkan produk Pusdatin
22: Data Pusdatin bebas dari intervensi pihak lain
23: Ketersediaan sarana pengaduan

Gambar 3.4 *Importance and Performance Analysis* Pelayanan Pusdatin Kesos Tahun 2018

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut

pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.4, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh Pusdatin Kesos adalah:

1. Kemudahan komunikasi melalui email
2. Data Pusdatin bebas dari intervensi pihak lain
3. Data Pusdatin mudah ditemukan melalui website Kementerian Sosial
4. Website Kementerian Sosial mudah diakses
5. Kemudahan komunikasi melalui telepon/facsimile

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan penerima layanan data sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.4, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh Pusdatin Kesos adalah:

1. Ketersediaan sarana pengaduan
2. Kemudahan mendapatkan produk Pusdatin
3. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
4. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi
5. Kepedulian petugas terhadap keluhan
6. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan.

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 3.4, atribut pelayanan yang harus

diperbaiki dengan prioritas rendah oleh Pusdatin Kesos adalah:

1. Kenyamanan ruang pelayanan
2. Kemasan produk pelayanan rapi dan formal
3. Kesesuaian layanan dengan maklumat
4. Kejelasan alur dari prosedur pelayanan
5. Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memilki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan penerima layanan data. Berdasarkan Gambar 3.4, atribut pelayanan Pusdatin Kesos dengan kinerja pelayanan sudah melebihi harapan pengguna data adalah:

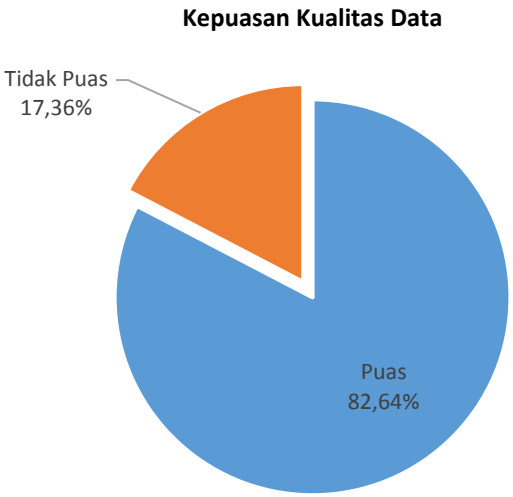
1. Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan
2. Informasi keberadaan ruang pelayanan jelas
3. Ketersediaan fasilitas wifi pusdatin
4. Kejelasan petugas
5. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan
6. Kejelasan informasi prosedur pelayanan
7. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi

d. Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Pusdatin Kesos.

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.

3.2 Analisis Kepuasan Kualitas Data



Gambar 3.5 Kepuasan Penerima Layanan Data terhadap Kualitas

Data Gambar 3.5 menunjukkan gambaran umum kepuasan penerima layanan data terhadap data yang diperoleh dari

Pusdatin Kesos menurut dimensi kualitas data (kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, relevansi, koherensi dan komparibilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, dan aktualitas dan ketepatan waktu). Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa 82,64% penerima layanan data merasa puas terhadap data Pusdatin Kesos.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

4. 1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Layanan Data Tahun 2018 yang dilaksanakan oleh Pusdatin Kesos adalah dalam rangka untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima layanan data terhadap pelayanan Pusdatin Kesos. Hasil survei ini akan dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik ke arah yang lebih baik serta peningkatan kualitas data Pusdatin Kesos.

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Layanan Data Tahun 2018, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penerima layanan data Pusdatin Kesos pada umumnya mempunyai profesi sebagai PNS/TNI/POLRI (80,56%) yang bekerja di Dinas Sosial (98,61%) dan sebagian besar berlatar pendidikan D4/S1 (63,89%). Hasil kunjungan ke Pusdatin dimanfaatkan untuk penyebaran informasi (26,26%), verifikasi dan validasi (24,02%), penggunaan sistem/aplikasi pengelolaan data (23,46%), evaluasi (13,97%), dan perencanaan (12,29%). Adapun jenis layanan yang banyak digunakan adalah layanan BDT (23,21%) dan PBI (22,62%). Sementara itu, untuk memperoleh data kesejahteraan sosial, penerima layanan data Pusdatin Kesos banyak menggunakan

fasilitas surat (33,33%) dan datang langsung ke Pusdatin Kesos (22,86%).

2. Pada umumnya pelayanan Pusdatin Kesos sudah memenuhi harapan dari penerima layanan data yang ditunjukkan dengan 92,33% penerima layanan data merasa puas terhadap pelayanan Pusdatin Kesos. Hal ini juga didukung dengan nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) yang mencapai 93,03 yang berarti pelayanan Pusdatin Kesos sangat memuaskan. Hasil analisis gap juga menunjukkan bahwa penerima layanan data puas terhadap pelayanan Pusdatin Kesos yang ditunjukkan dengan nilai gap sebesar 0,24.

3. Sebanyak 82,64% penerima layanan data merasa puas terhadap data yang diperoleh dari Pusdatin Kesos. Data dimaksud terdiri dari dimensi kualitas data yaitu, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, relevansi, koherensi dan komparibilitas, aksesibilitas, interpretabilitas, dan aktualitas dan ketepatan waktu.

4. 2 Saran

Hasil analisis survei kepuasan layanan data tahun 2018 menunjukkan bahwa penerima layanan data merasa puas terhadap pelayanan Pusdatin Kesos, namun demikian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terdapat beberapa hal yang perlu mendapat perhatian, yaitu:

1. Berdasarkan *Importance and Performance Analysis* (IPA), atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh Pusdatin Kesos adalah:

a. Kemudahan komunikasi melalui email;
b. Data Pusdatin bebas dari intervensi pihak lain;
c. Data Pusdatin mudah ditemukan melalui website Kementerian Sosial;
d. Website Kementerian Sosial mudah diakses; dan
e. Kemudahan komunikasi melalui telepon/facsimile.

Sementara itu atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh Pusdatin Kesos adalah:

a. Kenyamanan ruang pelayanan.
b. Kemasan produk pelayanan rapi dan formal.
c. Kesesuaian layanan dengan maklumat.
d. Kejelasan alur dari prosedur pelayanan.
e. Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan.

2. Kuesioner Survei Kepuasan Layanan Data yang akan digunakan untuk periode survei tahun berikutnya, sebaiknya perlu disederhanakan sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Dalam hal penyederhanaan kuesioner ini, sebaiknya atribut pelayanan tidak mengalami banyak perubahan karena agar memudahkan dalam mencari keterbandingan variabel antar tahun, khususnya dalam menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

DAFTAR PUSTAKA