

Analisis Hasil
**SURVEI
KEBUTUHAN
DATA**
BPS PROVINSI SULAWESI UTARA
2023

Volume 05, 2023



Analisis Hasil
SURVEI
KEBUTUHAN
DATA
BPS PROVINSI SULAWESI UTARA
2023

Volume 05, 2023

<https://sulut.bps.go.id>



ANALISIS HASIL

SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS

PROVINSI SULAWESI UTARA 2023

Volume 05, 2023

Katalog : 1399013.71
ISSN : 3025-5538
Nomor Publikasi : 71000.2342

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xiv+100 Halaman

Penyusun Naskah:

Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara

Pembuat Kover:

Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara

Penerbit:

© Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara

Sumber Ilustrasi:

freepik.com

Dilarang mereproduksi dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara



TIM PENYUSUN

**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
BPS Provinsi Sulawesi Utara 2023**

Volume 05, 2023

Pengarah:

Asim Saputra, SST. M.Ec.Dev.

Penanggung Jawab:

Indira Anastasia Lolowang, SE.

Penyunting:

Frisda Arisanti Tarigan, SE.

Penulis Naskah:

Muhammad Iqbal, S.Stat.

Pengolah Data:

Muhammad Iqbal, S.Stat.

<https://sulut.bps.go.id>

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 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) Provinsi Sulawesi Utara, sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS Provinsi Sulawesi Utara 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 Provinsi Sulawesi Utara, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS Provinsi Sulawesi Utara.

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Sulawesi Utara 2023". Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Utara serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS. Indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini mencakup Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Utara. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima kasih dan selamat membaca.

Manado, Desember 2023
Kepala BPS Provinsi Sulawesi Utara



Asim Saputra, SST., M.Ec.Dev.

DAFTAR ISI

**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data
BPS Provinsi Sulawesi Utara 2023**
Volume 05, 2023

Tim Penyusun	iii
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xiii
BAB 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	3
1.3. Landasan Teori.....	4
1.3.1. Konsep dan Definisi	4
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu.....	5
1.3.3. Kepuasan Layanan.....	6
1.4. Metodologi.....	7
1.4.1. Metode Sampling.....	7
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	8
1.4.3. Metode Analisis Data.....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	14
BAB 2 Segmentasi Konsumen	15
2.1. Realisasi Pengumpulan Data	17
2.2. Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD.....	19
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	22
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	23
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS Provinsi Sulawesi Utara.....	24
2.6. Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	24

BAB III Analisis Kepuasan Layanan	27
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	29
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	30
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	31
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Utara	31
3.5. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Utara.....	33
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Utara	36
BAB IV Analisis Persepsi Anti Korupsi.....	37
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Utara.....	39
4.2. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Utara	40
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Utara	40
BAB V Analisis Kebutuhan Data.....	43
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data.....	45
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	46
5.3. Kebutuhan Data Menurut Perolehan Data.....	47
5.4. Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh	48
5.5. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	49
BAB VI Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	51
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Sulawesi Utara .	53
BAB VII Penutup.....	55
7.1. Kesimpulan.....	57
7.2. Saran.....	59
Lampiran	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	12
Tabel 2.1	Realisasi Jumlah Responden SKD 2023 menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Sulawesi Utara	17
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara.....	33
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara.....	34
Tabel 4.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara	40
Tabel 5.1	Tiga Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Utara menurut Ragam Data	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Importance and Performance</i>	10
Gambar 2.1	Persentase Responden PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Metode Pengumpulan Data	18
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Kelompok Umur	19
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Jenis Kelamin	20
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	20
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	21
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Instansi/Institusi	22
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	22
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Jenis Layanan.....	23
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	24
Gambar 2.10	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	25
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Terhadap Pelayanan	29
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan.....	30
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Terhadap Akses Data	30
Gambar 3.4	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Terhadap Sarana dan Prasarana	31
Gambar 3.5	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara	32

Gambar 3.6	<i>Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara</i>	35
Gambar 3.7	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara.....	36
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi	39
Gambar 4.2	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara	41
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Level Data	46
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Periode Data.....	46
Gambar 5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Ragam Data	47
Gambar 5.4	Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Utara menurut Jenis Sumber Data	49
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Sulawesi Utara.....	53
Gambar 6.2	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Ragam Data	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	66
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	68
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	70
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	72
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan memperoleh Data BPS	74
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST	76
Lampiran 7	Persentase Data yang Dibutuhkan menurut Wilayah PST dan Jenis Jenis Perolehan Datanya	78
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	80
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	82
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	84
Lampiran 11	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	86
Lampiran 12	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	88
Lampiran 13	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	90
Lampiran 14	Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik	92
Lampiran 15	Matriks Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	94
Lampiran 16	Kuesioner VKD23	96

01

PENDAHULUAN

Survei Kebutuhan Data

survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik

LOKUS & WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
di satuan kerja BPS Provinsi Sulawesi Utara



Mei – Juli 2023



RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima Layanan dari unit PST BPS Provinsi Sulawesi Utara sejak

1 Januari 2023 – akhir periode pencacahan

ANALISIS

- Analisis Deskriptif
- Analisis Tabulasi Silang (*cross tab analysis*)
- Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)
- Analisis Kuadran (*importance & performance analysis*)

diperkaya dengan:

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

INSTRUMEN

Kuesioner VKD23

- **Hardcopy**
Pencacahan manual dengan *print out* kuesioner
- **Softcopy**
Pencacahan elektronik menggunakan sistem *online-e-mail*, *online-link*, dan *online-PST*

1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebarluasan data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diselenggarakan BPS melalui PST perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan Tahun 2005 di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS pusat dan lima BPS provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Tahun 2009–2010, SKD dilaksanakan di BPS pusat dan sebelas BPS provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

Dari sisi metode pengumpulan data, pada Tahun 2019 untuk pertama kalinya SKD dilaksanakan melalui CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Dengan metode CAWI, responden melakukan perekaman tanggapan/respons secara mandiri melalui aplikasi yang berbasis *website*. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*). Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online* sehingga adaptasi dan perubahan pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKD 2023 secara umum adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD 2023 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan serta kualitas data dan informasi statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen.
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia.
4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.
5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

Berikut ini adalah beberapa konsep definisi yang disebut beberapa kali dalam publikasi ini, diantaranya:

1. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
2. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
3. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
4. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
5. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
6. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
7. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
8. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/ Kota.
9. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
10. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
11. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
12. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
13. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik, hasil kegiatan sensus dan survei yang telah dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan yang lain. Ragam layanan yang tersedia dalam PST adalah layanan perpustakaan, konsultasi data, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta wilayah kerja statistik.

PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai *one gate service*. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen secara *online* dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka atau *online* tersebut antara lain dapat diakses baik melalui *website* BPS, melalui pst.bps.go.id, aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST meliputi:

1. Pelayanan Perpustakaan
2. Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung
3. Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media *online*
4. Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung
5. Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media *online*
6. Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media datang langsung
7. Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media *online*, dan
8. Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

BPS senantiasa berupaya menyediakan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Di antaranya adalah BPS Provinsi Sulawesi Utara melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS Provinsi Sulawesi Utara atau <https://sulut.bps.go.id>.

Tim Diseminasi, Layanan, dan Metadata Statistik selaku tim yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Provinsi Sulawesi Utara senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan media penunjang layanan. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST BPS Provinsi Sulawesi Utara

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Provinsi Sulawesi Utara, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) Wifi, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Provinsi Sulawesi Utara, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS Provinsi Sulawesi Utara melakukan adaptasi dengan kondisi baru di masa pandemi dengan melakukan pengembangan pelayanan *online*. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Utara tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

1.3.3. Kepuasan Layanan

Berdasarkan 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 dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**
Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis *website*.
7. **Perilaku Pelaksana**
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis *website*.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana**
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. Metodologi

Metodologi yang akan dijabarkan dalam penjelasan berikut akan dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode *non-probability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS menggunakan dua moda yaitu PAPI (*Pencil and Paper Interview*) dan CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden diwawancarai langsung oleh petugas, selanjutnya mengisi kuesioner secara mandiri melalui media kertas. Penggunaan moda ini diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data dengan moda CAWI, responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui aplikasi berbasis web.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

- 1.) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
 - Pengumpulan data menggunakan moda PAPI untuk responden yang datang langsung ke PST. Petugas mewawancarai responden pada pertanyaan Blok I dan Blok III kolom 1-10. Selanjutnya responden mengisi secara mandiri untuk pertanyaan yang terkait dengan persepsi kepuasan layanan dan kualitas data.
 - Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.
- 2.) Di PST BPS Pusat:
 - Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

1.) Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

2.) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap

kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. *Gap* positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, dimana semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan, dimana semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

3.) *Importance and Performance Analysis (IPA)*

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan. IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

i. Tingkat Kesesuaian

Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

$$TK = \frac{\bar{x}}{\bar{y}} \times 100\%$$

dengan:

TK = Tingkat kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

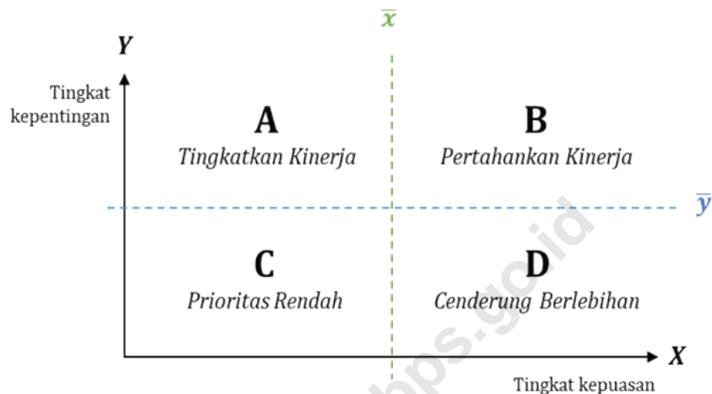
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

ii. Diagram Cartesius

Diagram cartesius merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1 Diagram Cartesius Importance and Performance

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda, yaitu:

- Kuadran A (*high importance and low performance*)

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- Kuadran B (*high importance and high performance*)

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan

oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

- **Kuadran C (*low importance and low performance*)**

Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah atau disebut sebagai Kuadran “Prioritas Rendah”. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- **Kuadran D**

Kuadran “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah mempunyai arti kinerja yang berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya .

4.) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2023 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD23, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, sarana dan prasarana PST BPS dan aspek kualitas data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

5.) Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS. Dengan demikian, IKK yang dihitung dalam SKD 2023 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD23. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut sebagai berikut:

i. Menghitung Penimbang

Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i}$$

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

$$\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$$

\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i
 $i = 1, 2, \dots, 12$

ii. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')

IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan.

Rumus IKK':

$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i$$

dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i

iii. Menghitung IKK

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:

$$IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$$

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori sebagaimana dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Rentang Nilai	Kinerja Unit Layanan
(1)	(2)
25,00 - 64,99	Tidak Baik
65,00 - 76,60	Kurang Baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

6.) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut anti korupsi dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut anti korupsi.

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^5 \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

$$w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-}i, \sum_{i=1}^5 w_i = 1$$

$$\bar{y}_i = \text{rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke-}i$$

$$i = 1,2,3,4,5$$

2. Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK':

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^5 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^5 w_i} = \sum_{i=1}^5 w_i \bar{x}_i$$

dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke- i

3. Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi. IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

$$IPAK = \frac{IPAK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IPAK'}{10} \times 100$$

Nilai IPAK semakin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS Provinsi Sulawesi Utara.

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2023
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23
- **Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara.

02

SEGMENTASI KONSUMEN

Pengguna Data dan/atau Pengguna Layanan yang menjadi Responden SKD 2023

Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara didominasi oleh

■ Jenis Kelamin
Laki-Laki
58,97%



■ Pendidikan Terakhir yang Ditamakan
D4/S1
51,28%



■ Pekerjaan Utama
PNS/TNI/POLRI
69,23%



sebagian besar menggunakan

■ Fasilitas Utama
Website/Allstats BPS
Provinsi Sulawesi Utara
47,86%



■ Penggunaan Data BPS
Perencanaan, Monitoring,
dan Evaluasi Pembangunan
98,11%



Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Provinsi Sulawesi Utara. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1. Realisasi Pengumpulan Data

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat yang memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2023 BPS Provinsi Sulawesi Utara secara keseluruhan berjalan dengan baik. Di BPS Provinsi Sulawesi Utara, total realisasi adalah sebesar 78 responden atau 111,43 persen dari total target yang telah ditetapkan (70 responden). Pada satuan kerja Kabupaten/Kota di seluruh Provinsi Sulawesi Utara juga mencapai target yang telah ditetapkan (30 responden). PST BPS Kota Kotamobagu memperoleh respon paling banyak dengan capaian sebesar 133,33 persen (40 responden).

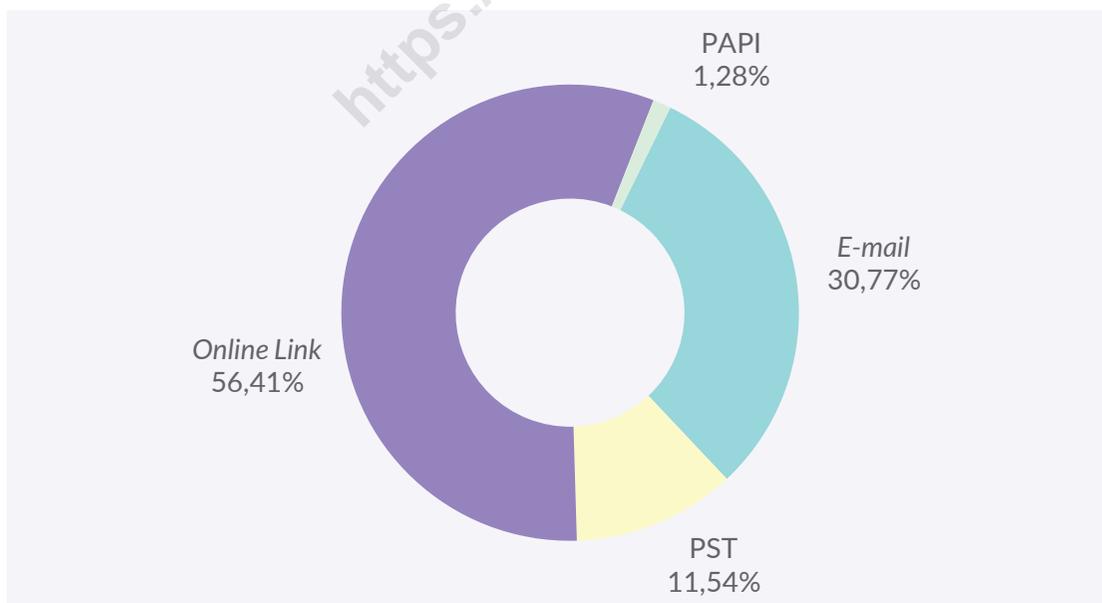
Tabel 2.1 Realisasi Jumlah Responden SKD 2023 menurut Wilayah PST BPS di Provinsi Sulawesi Utara

Wilayah PST	Target SKD	Pencapaian SKD	Pencapaian (persen)
(1)	(2)	(3)	(4)
BPS Provinsi Sulawesi Utara	70	78	111,43
BPS Kabupaten Bolaang Mongondow	30	30	100,00
BPS Kabupaten Minahasa	30	31	103,33
BPS Kabupaten Kepulauan Sangihe	30	39	130,00
BPS Kabupaten Kepulauan Talaud	30	32	106,67
BPS Kabupaten Minahasa Selatan	30	33	110,00
BPS Kabupaten Minahasa Utara	30	30	100,00
BPS Kabupaten Bolaang Mongondow Utara	30	30	100,00
BPS Kabupaten Kepulauan Sitaro	30	36	120,00
Manado	30	35	116,67
Bitung	30	33	110,00
Tomohon	30	31	103,33
Kotamobagu	30	40	133,33

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) lebih banyak digunakan pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara daring atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*).
4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Berdasarkan gambar 2.1 metode pengumpulan SKD 2023 di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara didominasi dengan metode *online-link* sebesar 56,41 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Selanjutnya, metode pengisian secara mandiri yang dikirimkan melalui *e-mail* dan pengisian mandiri oleh responden yang datang langsung pada PST masing-masing sebesar 30,77 persen dan 11,54 persen.



Gambar 2.1 Persentase Responden PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Metode Pengumpulan Data

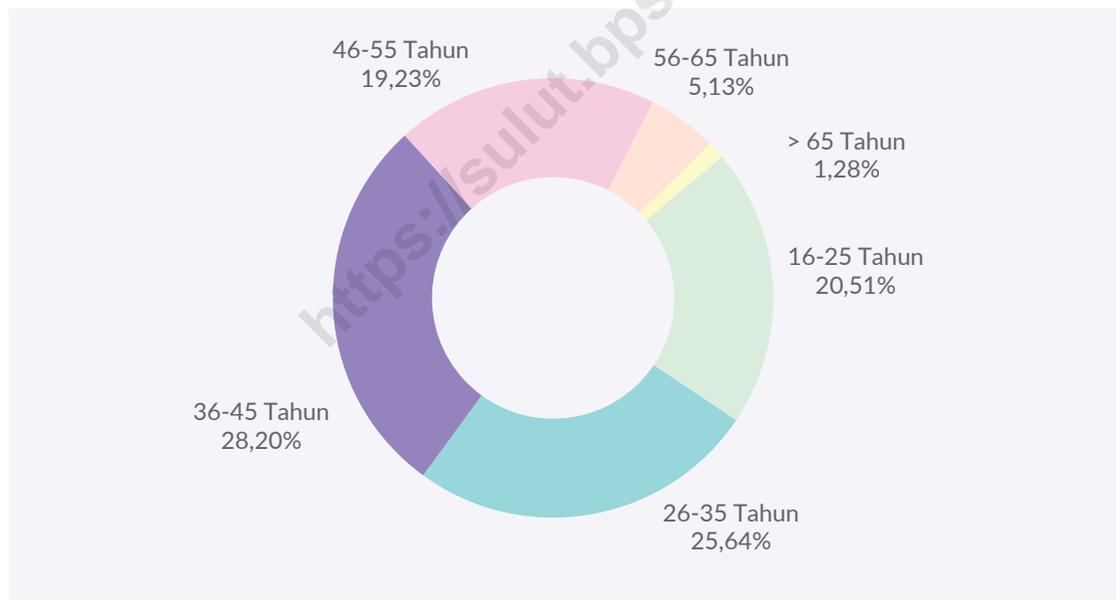
2.2. Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

Pada bagian ini, dibahas mengenai karakteristik konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

a. Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen PST BPS Provinsi Sulawesi Utara didominasi oleh konsumen yang berusia 36-45 tahun, yaitu sebesar 28,20 persen, disusul konsumen berusia 26-35 tahun sebesar 25,64 persen, konsumen berusia 16-25 tahun sebesar 20,51 persen, konsumen berusia 46-55 tahun sebesar 19,23 persen, serta konsumen berusia 56-65 tahun dan > 65 tahun berturut-turut sebesar 5,13 persen dan 1,28 persen.

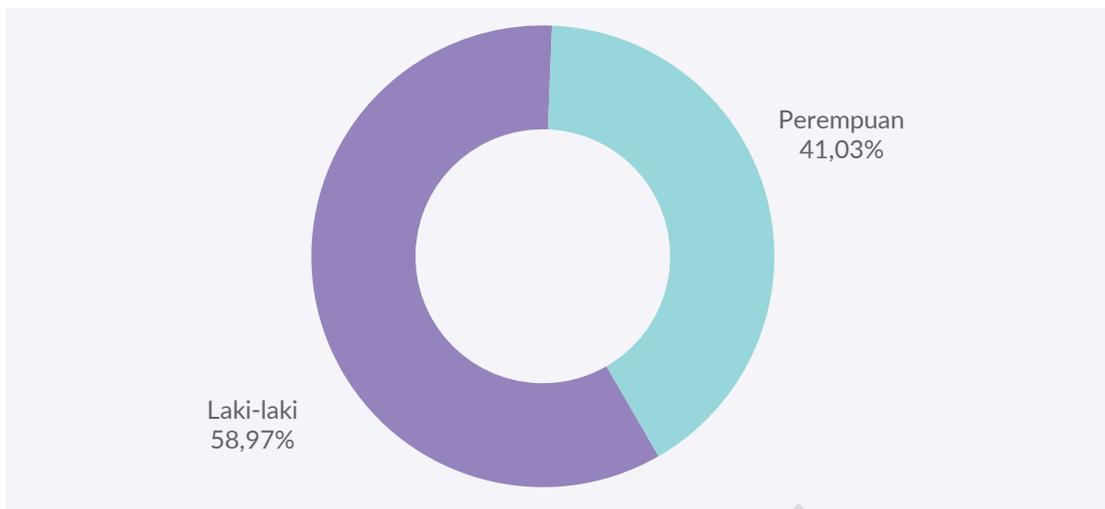
Berdasarkan informasi tersebut konsumen data PST BPS Provinsi Sulawesi Utara merupakan usia produktif (15-64 tahun) yaitu orang yang masih belajar atau bekerja dengan baik untuk memperoleh barang/jasa.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Kelompok Umur

b. Jenis Kelamin

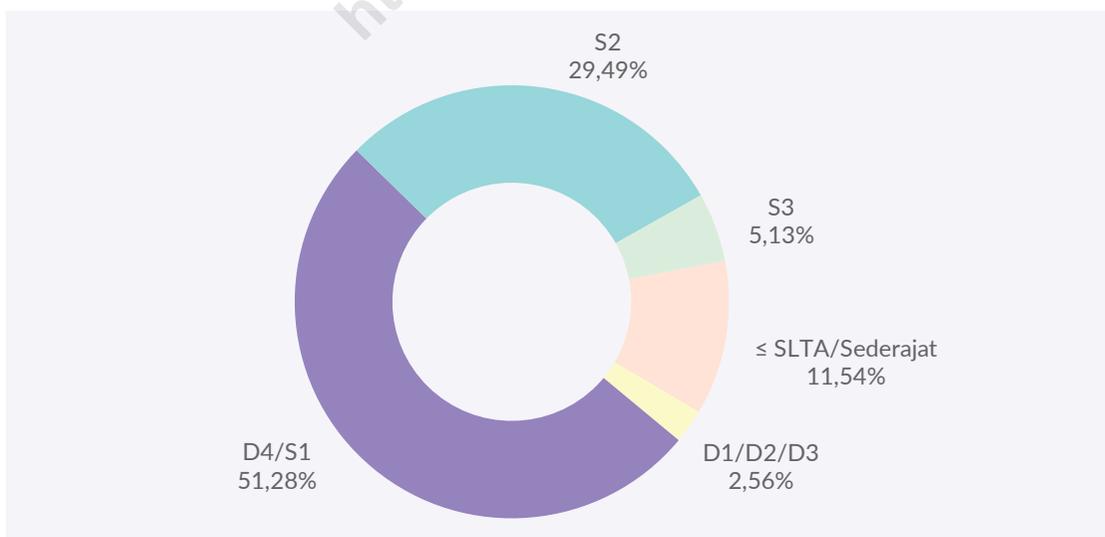
Berdasarkan Gambar 2.3 konsumen data di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara hasil SKD 2023 lebih banyak laki-laki dibandingkan perempuan, yaitu 58,97 persen berbanding 41,03 persen



Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Jenis Kelamin

c. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu ≤SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebesar 51,28 persen, diikuti tingkat pendidikan S2 dan S3 berturut-turut sebesar 29,49 persen dan 5,13 persen.

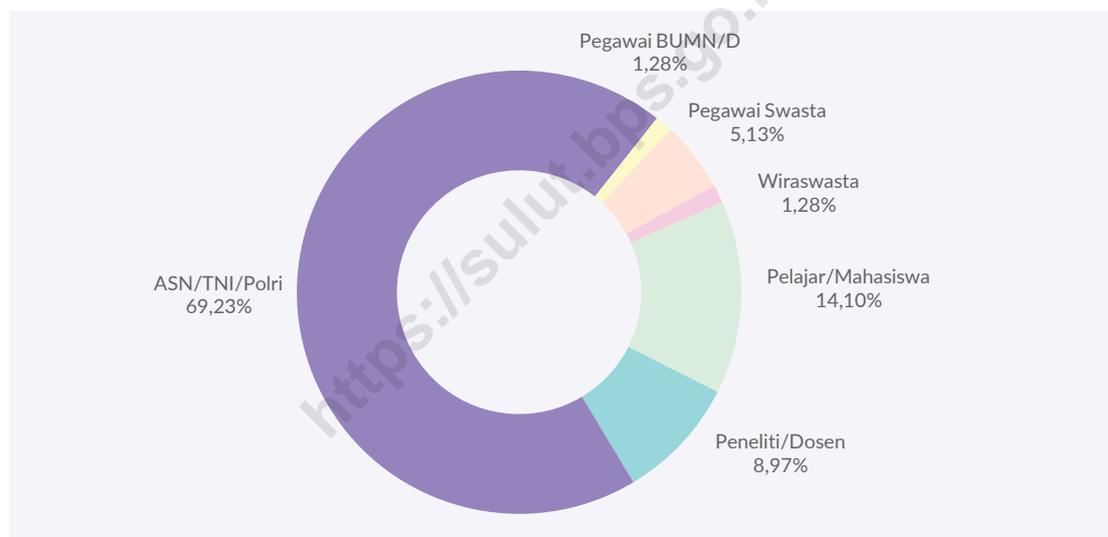


Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

d. Pekerjaan Utama

Pada SKD 2023, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

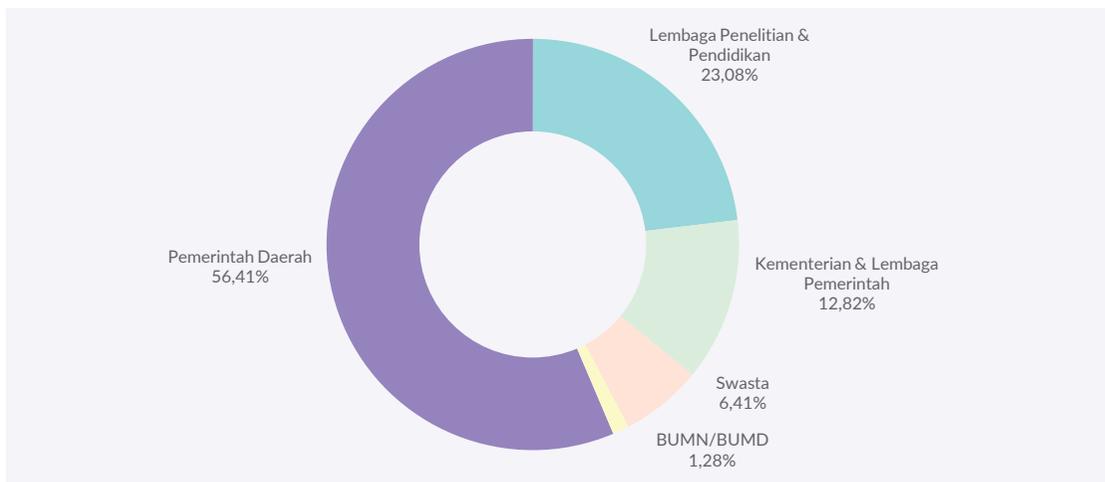
Berdasarkan Gambar 2.5, konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara didominasi oleh ASN/TNI/Polri sebesar 69,23 persen. Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan D4/S1. Adapun kelompok konsumen selanjutnya adalah Pelajar/Mahasiswa dan Peneliti/Dosen dengan persentase berturut-turut sebesar 14,10 persen dan 8,97 persen. Konsumen dengan pekerjaan utama sebagai Pegawai BUMN/D dan Wiraswasta paling sedikit dengan persentase yang sama yaitu 1,28 persen.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

e. Instansi/Institusi

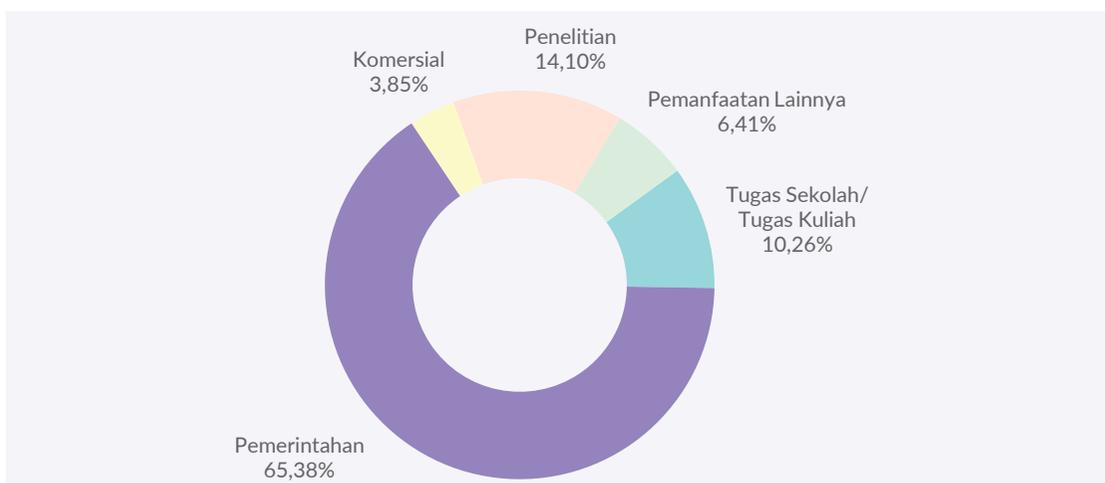
Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara berasal dari Pemerintah Daerah 56,41 persen. Hal ini sejalan dengan uraian sebelumnya yang menunjukkan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 dan pekerjaan utama ASN/TNI/POLRI. Pemerintah daerah memerlukan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi. Selain pemerintah daerah, konsumen data juga ada yang berasal dari Lembaga Penelitian & Pendidikan sebesar 23,08 persen dan Kementerian & Lembaga Pemerintah sebesar 12,82 persen.



Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sulawesi Utara menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Dilihat pada Gambar 2.7 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Provinsi Sulawesi Utara cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Sulawesi Utara paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan sebesar 65,38 persen. Hal ini konsisten dengan uraian sebelumnya yang menunjukkan konsumen didominasi oleh ASN/TNI/Polri.



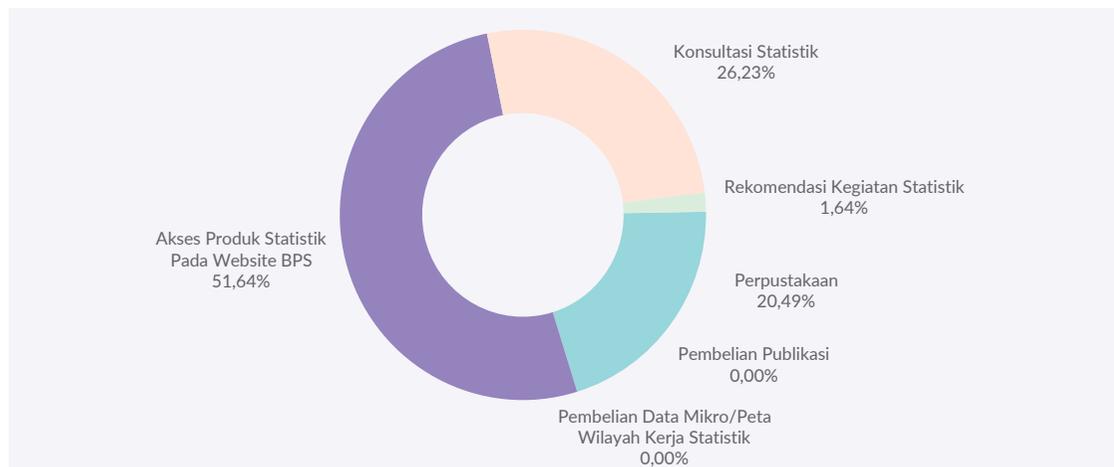
Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi perpustakaan, pembelian publikasi BPS, pembelian data mikro/peta wilayah kerja statistik, akses produk statistik pada *website* BPS, konsultasi statistik, dan rekomendasi kegiatan statistik. Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8.

Setelah pandemi mereda, konsumen telah terbiasa dengan layanan daring tersebut, dilihat dari hasil SKD 2023, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada *website* BPS, 51,64 persen konsumen memilih jenis layanan tersebut. Dengan besarnya proporsi konsumen yang memilih menggunakan jenis layanan tersebut, BPS Provinsi Sulawesi Utara harus terus melakukan pemutakhiran dan melengkapi konten-konten yang dibutuhkan oleh konsumen. Pada urutan kedua, konsultasi statistik dengan persentase sebesar 26,23 persen. Untuk diketahui bahwa layanan konsultasi data dilayani dengan kunjungan langsung atau melalui *online web* statistik, *livechat*, telepon/WA serta melalui *e-mail*. Dengan hasil ini menunjukkan bahwa pengalihan layanan dari tatap muka menjadi *online* sudah cukup berhasil. Layanan secara daring memudahkan konsumen dalam memperoleh data yang diinginkan tanpa harus mengunjungi PST BPS Provinsi Sulawesi Utara.

Publikasi BPS yang memiliki *watermark* dapat diunduh secara gratis di *website* BPS dan dapat dilakukan dimana saja yang memiliki jaringan internet. Jika konsumen ingin mendapatkan publikasi cetak atau file publikasi tanpa *watermark*, maka konsumen diarahkan pada layanan pembelian publikasi. Namun, karena dapat diperoleh secara gratis, tidak ada konsumen yang mengakses layanan penjualan publikasi ditahun ini. Sementara itu ada 20,49 persen konsumen yang memilih mengunjungi perpustakaan untuk mendapatkan layanan yang diinginkan.

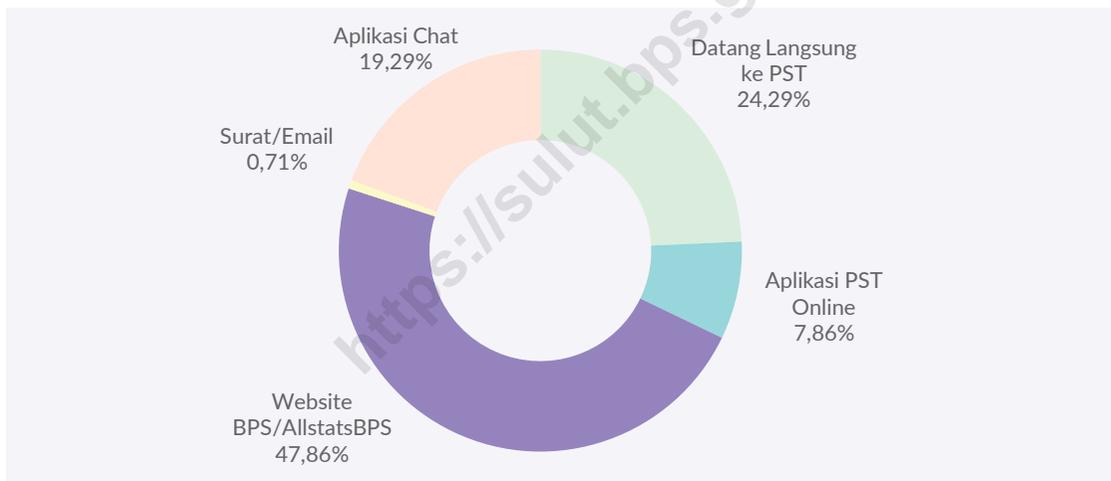


Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS Provinsi Sulawesi Utara

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Provinsi Sulawesi Utara juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS/AllstatsBPS, Surat/E-mail, Aplikasi Chat, dan Fasilitas Lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara mendapatkan data melalui fasilitas Website BPS/AllstatsBPS dengan persentase sebesar 47,86 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada Website BPS Provinsi Sulawesi Utara sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di BPS Provinsi Sulawesi Utara. Walau demikian, 4 dari 10 konsumen masih menggunakan fasilitas Datang Langsung ke PST dengan persentase sebesar 24,29 persen, dan fasilitas yang paling jarang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara adalah melalui Surat/E-mail dengan persentase sebesar 0,71 persen.

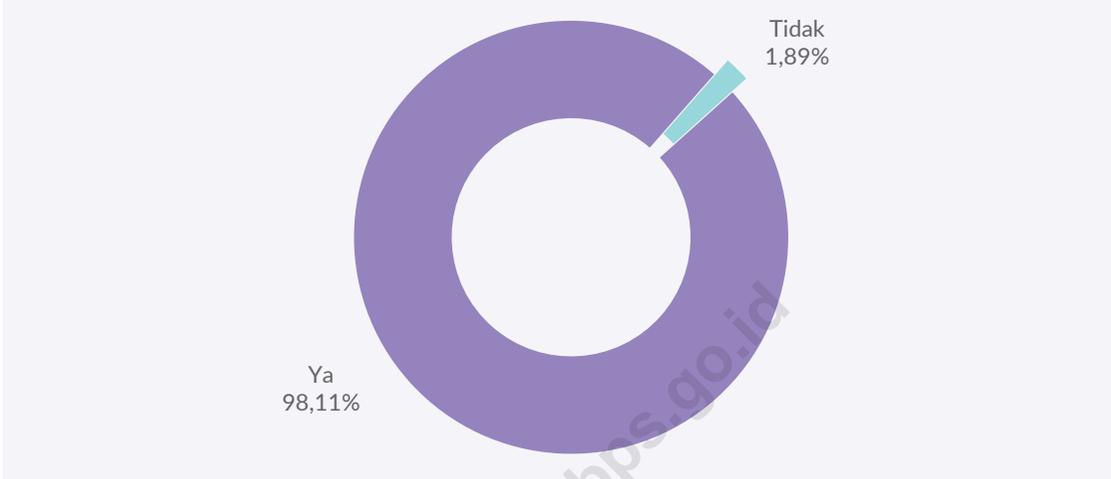


Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

2.6. Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Merujuk pada Gambar 2.6, konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2023, sebesar 98,11 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS Provinsi Sulawesi Utara untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.

Oleh karena itu, BPS Provinsi Sulawesi Utara selalu berusaha menyediakan data yang akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Dengan menggunakan data yang berkualitas, perencanaan dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan, monitoring capaian yang akurat, serta evaluasi terhadap berbagai program kebijakan dan pembangunan agar sesuai dengan tujuan.



Gambar 2.10 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

03

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Indeks Kepuasan Konsumen



IKK merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan konsumen yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat konsumen dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kinerja.

IKK=97,60



Kualitas Pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Utara termasuk kategori Sangat Baik (Skala 100)

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara



Persentase Konsumen yang Puas terhadap



Akses Data BPS
100,00%



Pelayanan BPS
99,54%

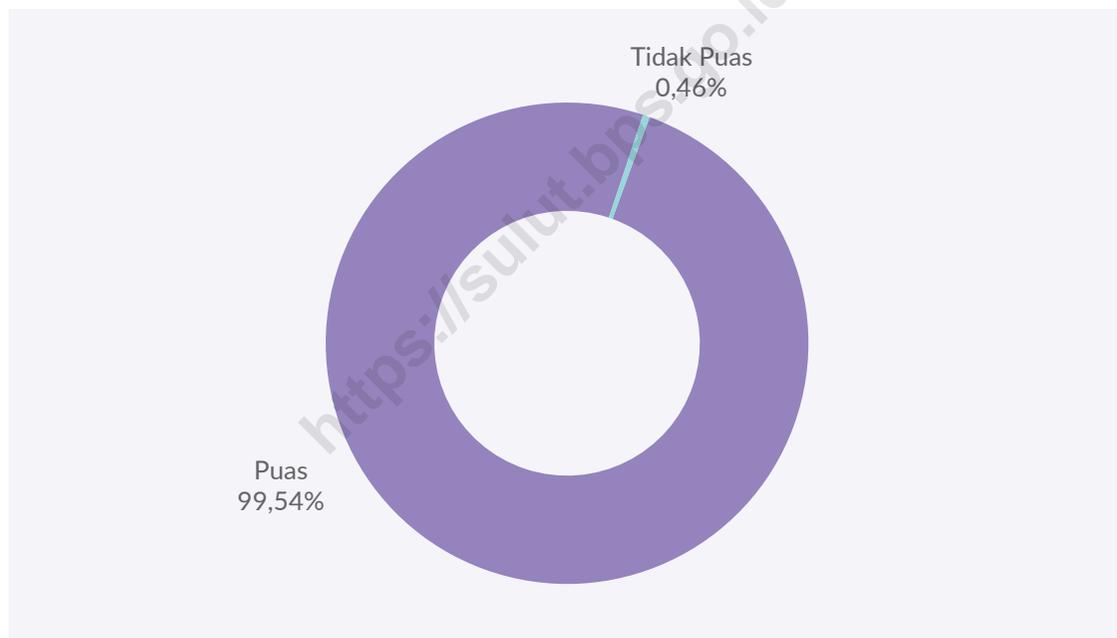


Sarana dan Prasarana
99,36%

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Utara secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara sebesar 99,54 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara masih dalam Kondisi sangat baik.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Terhadap Pelayanan

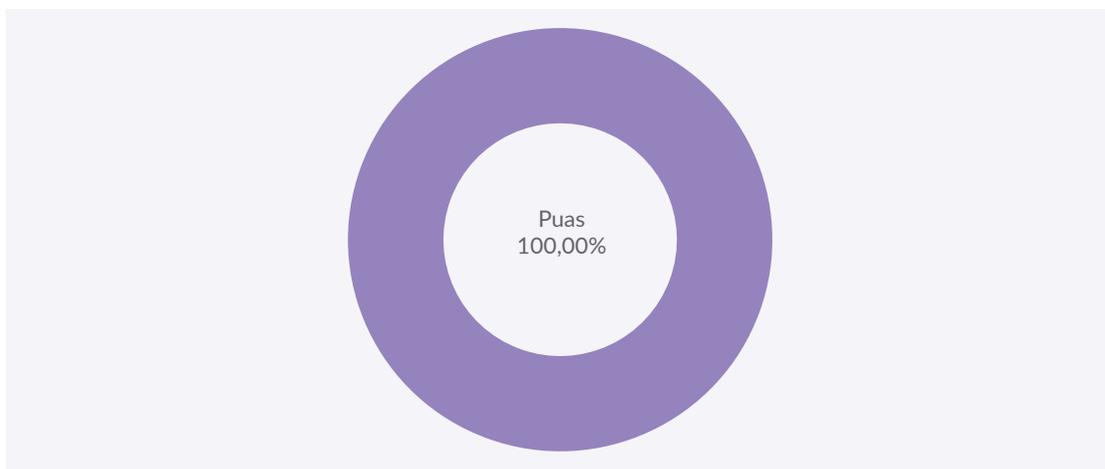
Nilai persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Utara dihitung dari jumlah konsumen yang menyatakan puas terhadap 12 (dua belas) atribut pelayanan, yaitu informasi pelayanan media elektronik dan non elektronik, kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur/alur pelayanan, kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kenyamanan sarana dan prasarana, kemudahan akses data BPS, respon petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keberadaan fasilitas pengaduan, dan proses penanganan pengaduan PST. Hasil SKD 2023 dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

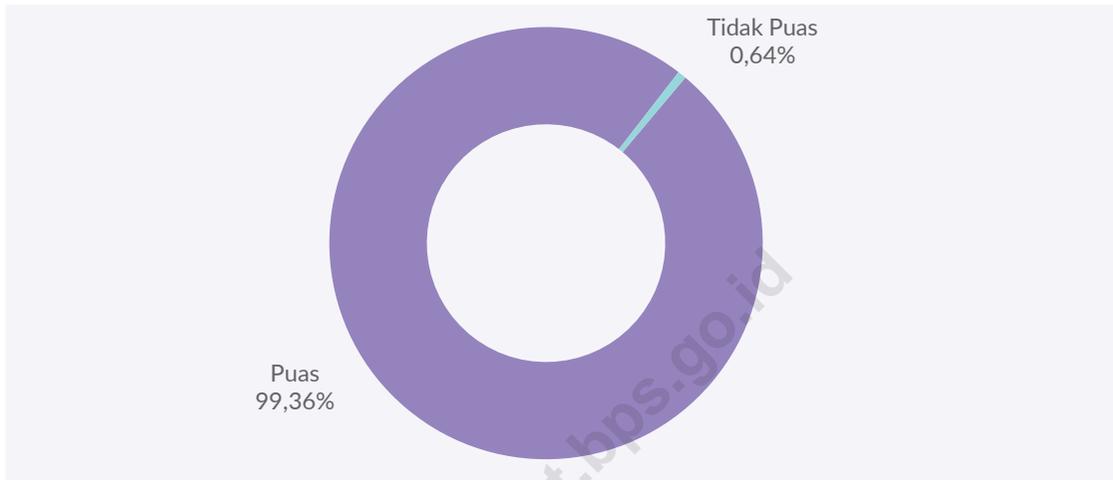
Data yang berkualitas merupakan produk utama dari BPS. Oleh karena itu, kemudahan akses terhadap data-data yang dihasilkan BPS harus diberikan kepada konsumen. Beberapa fasilitas telah disiapkan untuk mengakses data BPS, diantaranya datang langsung ke PST, aplikasi PST *online*, *website* BPS, AllstatsBPS, dan fasilitas lainnya. Dengan beragamnya fasilitas yang disiapkan, diharapkan konsumen semakin mudah mengakses data BPS. Berdasarkan hasil SKD 2023, seluruh konsumen PST BPS Provinsi Sulawesi Utara merasa puas terhadap akses data BPS. Hal ini menunjukkan bahwa berbagai usaha yang telah dilakukan agar data yang dihasilkan mudah diakses bagi siapa saja, kapan saja, dan dimana saja berhasil membantu konsumen dalam mengakses data-data BPS yang dibutuhkannya.



Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 99,36 persen.

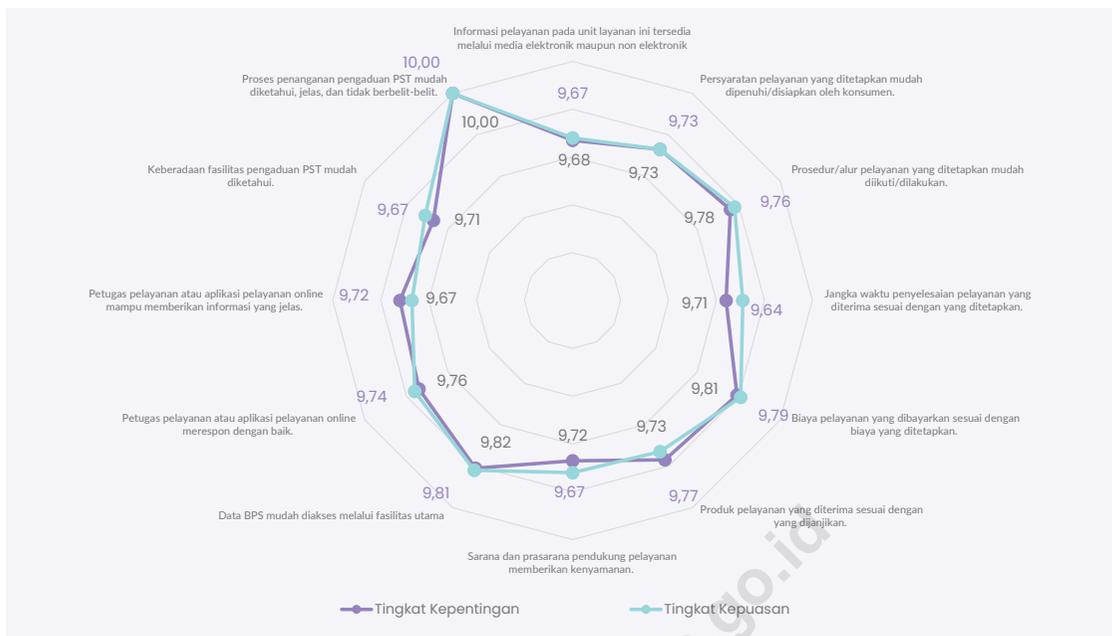


Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Utara

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara memiliki nilai *gap* positif kecuali 2 (dua) atribut yakni Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan (R6) dan Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas (R10). makna dari atribut positif yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan (R4) memiliki nilai gap positif tertinggi yaitu 0,06. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja dari atribut tersebut telah melebihi harapan konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara. Sementara itu, atribut yang tidak memiliki gap atau bernilai 0,00 ialah Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen (R2) dan Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (R12). Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut dikategorikan kepuasan yang diperoleh konsumen telah memenuhi harapannya. Secara umum, pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara hanya memerlukan persyaratan kartu identitas untuk pendaftaran di buku tamu, sedangkan untuk biaya pelayanan semua gratis. Untuk pembelian publikasi, data mikro, atau peta wilayah kerja statistik, jika konsumen berasal dari dinas/OPD/instansi pemerintah, peneliti, akademisi, dan mahasiswa yang menggunakan hasil kunjungannya bukan untuk komersial, maka dapat mengajukan layanan Rp. 0,- (nol rupiah) dengan persyaratan sesuai Peraturan BPS Nomor 2 Tahun 2019. Sementara itu prosedur pelayanan juga cukup mudah, pengunjung yang datang hanya perlu mengisi buku tamu, selanjutnya akan dilayani oleh petugas.

Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara memiliki gap negatif -0,04 sampai -0,05. Walaupun demikian, menurut Parasuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	9,67	9,68	0,01
2.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,73	9,73	0,00
3.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,76	9,78	0,02
4.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,64	9,71	0,06
5.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,79	9,81	0,01
6.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,77	9,73	-0,04
7.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,67	9,72	0,05
8.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	9,81	9,82	0,01
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	9,74	9,76	0,01
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	9,72	9,67	-0,05
11.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,67	9,71	0,04
12.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	10,00	10,00	0,00

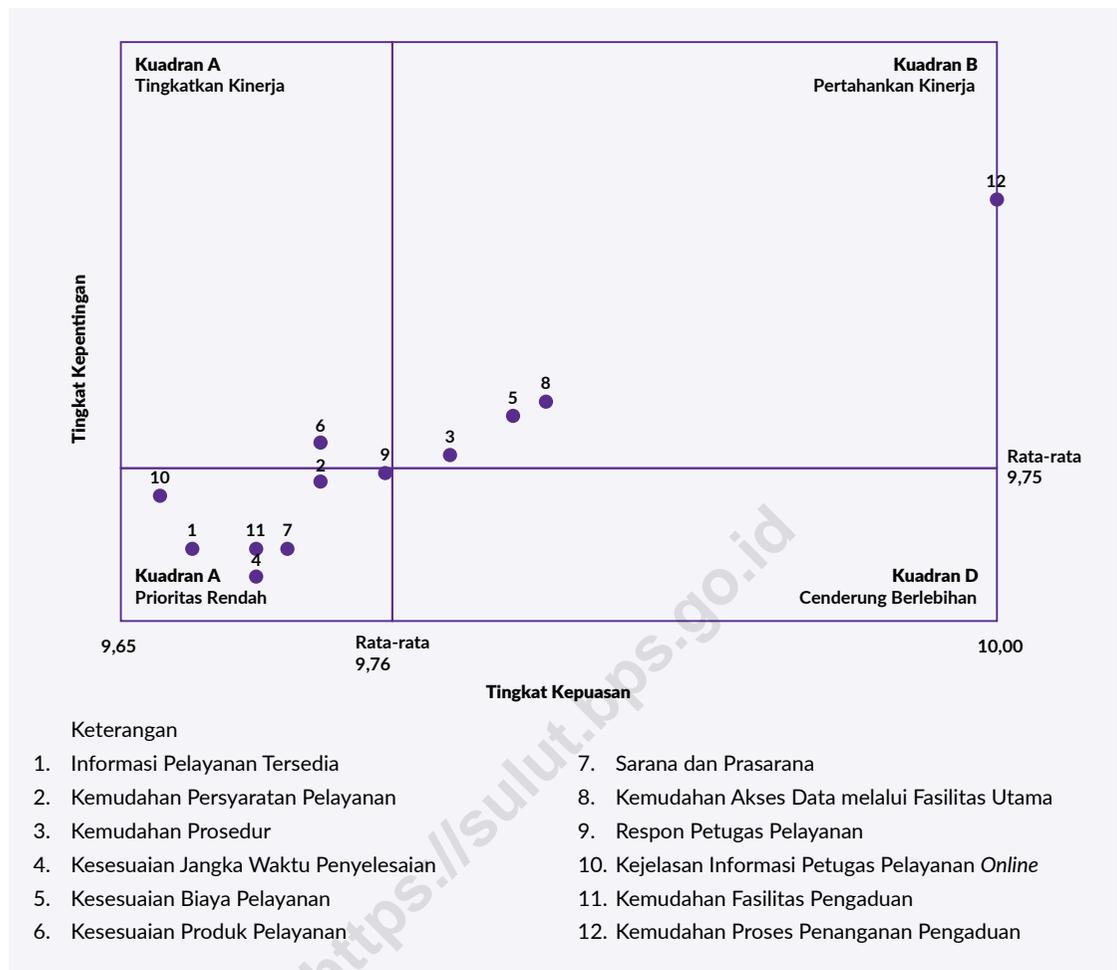
3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Utara*

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Utara. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, 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.

Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian (persen)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	9,67	9,68	100,13
2.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	9,73	9,73	100,00
3.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	9,76	9,78	100,26
4.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	9,64	9,71	100,66
5.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,79	9,81	100,13
6.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	9,77	9,73	99,61
7.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	9,67	9,72	100,53
8.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan.	9,81	9,82	100,13
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	9,74	9,76	100,13
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	9,72	9,67	99,47
11.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,67	9,71	100,40
12.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	10,00	10,00	100,00

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai 99,47-100,66 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara ada yang melebihi harapan konsumen, tetapi ada beberapa kinerja yang belum sesuai harapan konsumen data. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan sebesar 100,66 persen, sedangkan atribut Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas paling rendah sebesar 99,47 persen.



Gambar 3.6 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara

Gambar 3.6 di atas memetakan tingkat kepuasan dan kepentingan setiap atribut pelayanan yang terbagi menjadi empat kuadran. 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. Dilihat bahwa atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Provinsi Sulawesi Utara adalah Kesesuaian Produk Pelayanan.

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 pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Provinsi Sulawesi Utara yakni Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Biaya Pelayanan, Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama, dan Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan.

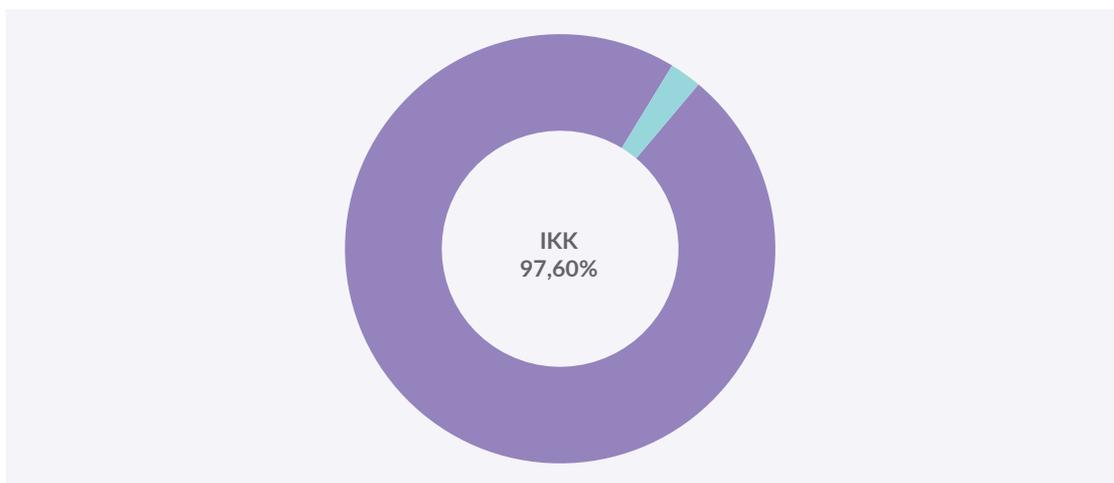
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Provinsi Sulawesi Utara adalah:

- a. Informasi Pelayanan Tersedia,
- b. Kemudahan Persyaratan Pelayanan,
- c. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian,
- d. Sarana dan Prasarana,
- e. Respon Petugas Pelayanan,
- f. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*, dan
- g. Kemudahan Fasilitas Pengaduan.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki 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 konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, tidak ada atribut pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Utara yang termasuk dalam kuadran ini.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Utara

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Sulawesi Utara tahun 2022 sebesar 97,60 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Utara masuk kategori Sangat Baik.



Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara

04

ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

Perilaku Anti Korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara

Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) PST BPS Provinsi Sulawesi Utara sebesar

99,00



Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan 5 atribut anti korupsi

1. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan,
2. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan
3. Tidak ada penerimaan gratifikasi
4. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
5. Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan



Persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di BPS Provinsi Sulawesi Utara

100%



seluruh konsumen yang menjadi responden SKD2023 telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Utara. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Utara

Penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS dapat dilihat dari empat atribut berikut: (1) tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, (2) tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, (3) tidak ada penerimaan gratifikasi, (4) Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan (5) tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Atribut ini digunakan untuk mendapatkan persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Utara.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi didasarkan pada persentase konsumen konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi dari masing-masing atribut. Secara umum seluruh konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara. Hal ini dapat dilihat dari seluruh atribut anti korupsi yang mencapai 100 persen. Sosialisasi dan transparansi yang dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan menjadi faktor dalam menghindari perilaku anti korupsi. Selain itu, BPS Provinsi Sulawesi Utara juga telah menerima predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) sejak tahun 2021.

4.2. **Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Utara**

Tingkat Kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, tidak terdapat atribut pelayanan yang memiliki *gap* negatif. Dengan nilai *range gap* 0,01 hingga 0,09 ini, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan PST di BPS Provinsi Sulawesi Utara memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen.

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,82	9,91	0,09
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/ kecurangan pelayanan	9,83	9,87	0,04
3.	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,88	9,90	0,01
4.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,90	9,92	0,03
5.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,88	9,90	0,01

4.3. **Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Utara**

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi.

Nilai IPAK PST BPS Provinsi Sulawesi Utara berdasarkan hasil SKD 2023 sebesar 99,00 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara.



Gambar 4.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara

05

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



60,57%

Konsumen memperoleh **Data Sesuai** dengan kriteria yang dibutuhkan

Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS menurut **Jenis Sumber Data**



45,79%

Konsumen mencari data di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara pada Level Provinsi

43,12%

Konsumen mencari data dengan Periode Data Tahunan

SKD 2023, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan dijabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Provinsi Sulawesi Utara dan wilayah penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Utara. Wilayah PST BPS Provinsi Sulawesi Utara digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Utara digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Sulawesi Utara. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

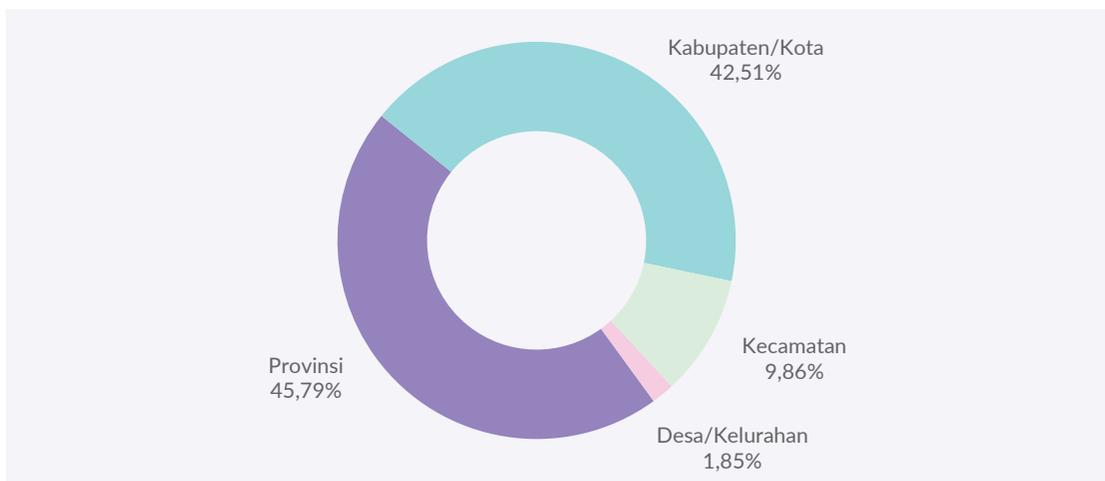
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu series data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

Level data yang dimaksudkan dalam subbab ini adalah tingkat penyajian data yang dibutuhkan oleh konsumen. Level data yang disajikan BPS beragam mencakup nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, atau lainnya. Hasil SKD 2023 dapat digunakan untuk menganalisis segmentasi kebutuhan data dari responden yang menjadi konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara berdasarkan level datanya.

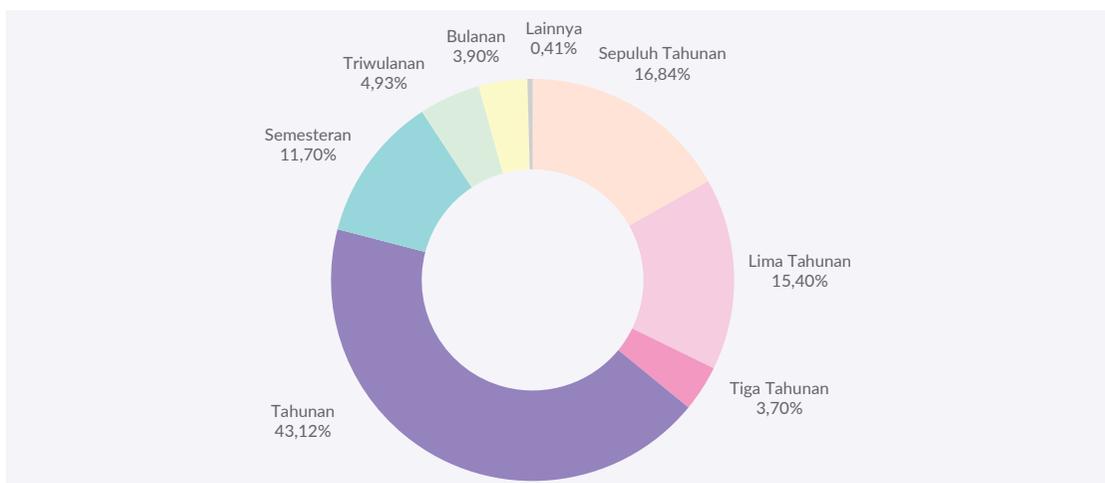
Dari uraian bab sebelumnya, konsumen BPS Provinsi Sulawesi Utara terbesar berasal dari pemerintahan dan menggunakannya sebagai dasar untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan, sehingga membutuhkan level data yang tepat untuk dilakukan analisis. BPS Provinsi Sulawesi Utara lebih banyak menghasilkan data level provinsi dan kabupaten kota, Berdasarkan Gambar 5.1 hasil SKD 2023 secara umum menunjukkan 45,79 persen konsumen mencari data dengan level provinsi dan 42,51 persen mencari data dengan level kabupaten/kota. Hal ini sesuai dengan wilayah kerja BPS Provinsi Sulawesi Utara dan konsumen terbesar yang berasal dari pemerintah daerah.



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

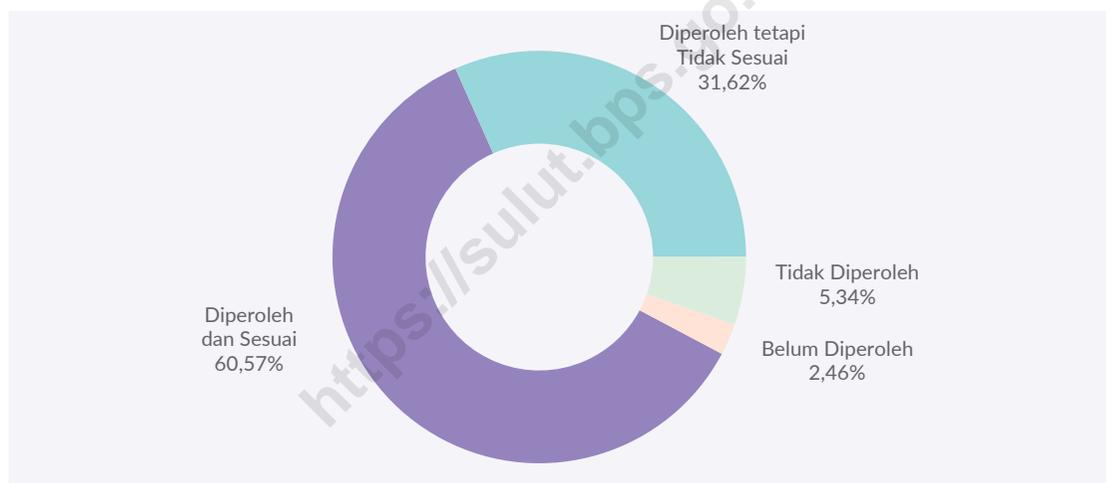
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 43,12 persen. Selanjutnya periode sepuluh tahunan dan periode lima tahunan paling dicari kedua yaitu masing-masing sebesar 16,84 persen dan 15,40 persen. Pencarian data selanjutnya yakni periode semesteran sebesar 11,70 persen, periode triwulanan 4,93 persen, dan periode tiga tahunan 3,70 persen serta periode lainnya sebesar 0,41 persen. Sementara itu, tidak ada pencarian data pada periode mingguan dan harian.



Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data Menurut Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh karena data yang dibutuhkan tidak tersedia, umumnya data yang tidak diperoleh ini merupakan data sektoral yang didesiminasikan oleh K/L/D/I selain BPS. Sementara itu, data belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Provinsi Sulawesi Utara.



Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Ragam Data

Berdasarkan Gambar 5.3 menunjukkan persentase konsumen menurut perolehan data hasil SKD 2023. Dapat dilihat bahwa seluruh konsumen berhasil memperoleh data yang dibutuhkannya, 6 dari 10 konsumen memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan, sementara sisanya memperoleh data tetapi tidak sesuai yang dibutuhkan. Untuk konsumen yang memperoleh data namun tidak sesuai biasanya karena data yang diminta tidak lengkap, atau data yang diinginkan tidak tersedia dan diganti dengan data yang mendekati. Sebagai contoh konsumen yang membutuhkan data pendapatan per kapita Provinsi Sulawesi Utara, data tersebut tidak tersedia dikarenakan keterbatasan data transaksi keluar dan masuk wilayah Provinsi Sulawesi Utara yang biasa melalui bank nasional. Untuk mendekatinya diberikan data produk domestik regional bruto (PDRB) per kapita yang tersedia di BPS Provinsi Sulawesi Utara.

Sebagai catatan, BPS dalam sistem statistik nasional adalah sebagai pembina data dan penyedia data statistik dasar. Selain itu, terdapat beberapa data sektoral yang dikumpulkan oleh BPS melalui pengumpulan data sekunder dari produsen data, akan tetapi masih terdapat data sektoral yang belum tersedia di layanan PST BPS Provinsi Sulawesi Utara. Hal ini dikarenakan data yang diminta tidak tersedia di tingkat produsen data terkait, kerahasiaan data, atau penyebab lainnya. Selain itu, juga terdapat data yang tidak tersedia dikarenakan keterbatasan cakupan dan metodologi, misalnya kemiskinan hingga level kecamatan, inflasi kabupaten, tingkat pengangguran terbuka tingkat kecamatan, dan data lainnya

5.4. Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Tabel 5.1 menyajikan 5 (lima) jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Provinsi Sulawesi Utara berdasarkan ragam data. Pada ragam data statistik sosial, ada 8 jenis data sosial dengan perolehan data sebanyak 239 orang-data. Dari sejumlah tersebut, jenis data di BPS Provinsi Sulawesi Utara yang paling banyak dibutuhkan konsumen adalah jenis data ketenagakerjaan yaitu sebanyak 104 orang-data (43,51 persen) dan kemudian jenis data kependudukan dan kemiskinan masing-masing dengan perolehan data sebanyak 42 orang-data (15,57 persen) dan 37 orang-data (15,48 persen).

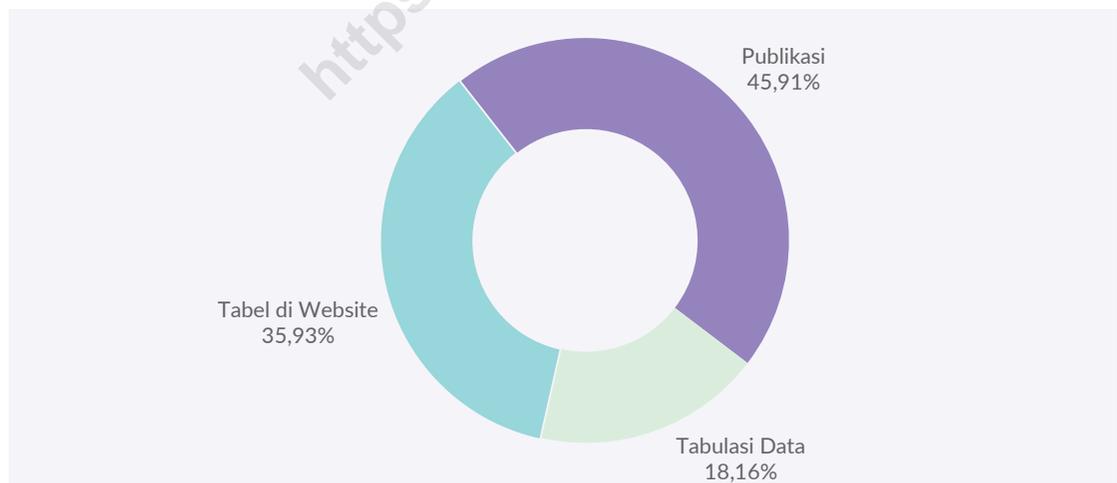
Tabel 5.1 Tiga Jenis Data yang Paling Banyak Dibutuhkan dan Diperoleh dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Utara menurut Ragam Data

No	Ragam Data	Jenis Data yang Paling Banyak Diperoleh
(1)	(2)	(3)
1.	Statistik Sosial	Ketenagakerjaan Kependudukan Kemiskinan
2.	Statistik Produksi	Industri Besar dan Sedang Tanaman Pangan Tanaman Perkebunan
3.	Statistik Distribusi dan Jasa	Pariwisata dan Jasa-Jasa Infansi / Harga Konsumen Ekspor
4.	Neraca dan Analisis Statistik	PDRB Menurut Lapangan Usaha Sistem Neraca Sosial Ekonomi PDRB Menurut Pengeluaran
5.	Metodologi dan Informasi Statistik	Tata Kelola Data

Pada ragam data statistik produksi, ada 6 jenis data dengan total perolehan 42 orang-data. Dari total perolehan tersebut, jenis data yang paling banyak diperoleh dari BPS Provinsi Sulawesi Utara adalah data industri besar dan sedang sebesar 33,33 persen. Sedangkan pada ragam data statistik distribusi dan jasa, ada 6 jenis data dengan total perolehan data sebanyak 54 orang-data. Jenis data yang paling banyak dibutuhkan dan diperoleh dari BPS Provinsi Sulawesi Utara pada ragam data statistik distribusi dan jasa adalah jenis data pariwisata dan jasa-jasa sebesar 29,63 persen. Sementara itu untuk ragam data statistik Neraca dan Analisis Statistik (NAS), perolehan tertinggi pada jenis data PDRB menurut Lapangan Usaha sebesar 43,75 persen, dan pada ragam data Metodologi dan Informasi Statistik (MIS) pada jenis data pengelolaan satu data di daerah yakni tata kelola data.

5.5. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2023 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Berdasarkan Gambar 5.4, sebagian besar perolehan data BPS Provinsi Sulawesi Utara didapatkan konsumen dari sumber data yang berupa publikasi sebesar 45,91 persen. Kemudian 35,93 persen dari total perolehan data BPS Provinsi Sulawesi Utara didapatkan konsumen melalui sumber data yang berupa tabel yang ada di *website* BPS. Selanjutnya, data yang diperoleh konsumen melalui tabulasi data memiliki nilai persentase perolehan sebesar 18,16 persen. Sedangkan tidak ada perolehan data melalui data mikro dan peta.



Gambar 5.4 Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Sulawesi Utara menurut Jenis Sumber Data

06

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

100%

Konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Sulawesi Utara

Jumlah Perolehan Data pada Ragam Data di BPS Provinsi Sulawesi Utara

501

ORANG-DATA



Statistik Distribusi dan Jasa

54

ORANG-DATA



Statistik Sosial

239

ORANG-DATA



Neraca dan Analisis Statistik

160

ORANG-DATA



Statistik Produksi

42

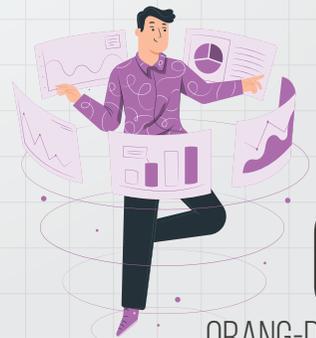
ORANG-DATA



Metodologi dan Informasi Statistik

6

ORANG-DATA



Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang disediakan oleh BPS Provinsi Sulawesi Utara. Bab ini juga menganalisis kepuasan konsumen terhadap kualitas data menurut ragam data yang disediakan oleh BPS Provinsi Sulawesi Utara, mencakup ragam data statistik sosial, statistik produksi, statistik distribusi dan jasa, Neraca dan Analisis Statistik (NAS), serta Metodologi dan Informasi Statistik (MIS). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Sulawesi Utara

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Utara disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Provinsi Sulawesi Utara dengan persentase mencapai 100 persen.

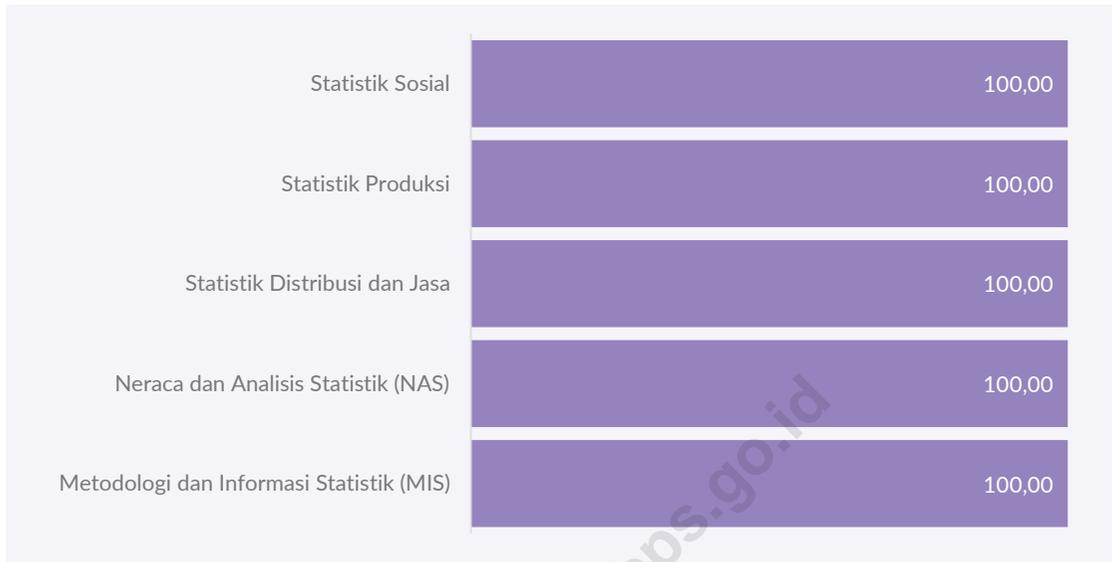


Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Sulawesi Utara

Tingkat kepuasan konsumen terhadap aspek kualitas data BPS Provinsi Sulawesi Utara juga dianalisis secara lebih rinci berdasarkan ragam data. Berikut ini dijabarkan tentang kepuasan konsumen terhadap aspek kualitas data untuk setiap ragam data di BPS Provinsi Sulawesi Utara.

Jumlah perolehan data pada keseluruhan ragam data di BPS Provinsi Sulawesi Utara sebanyak 501 orang-data, masing-masing ragam data dari statistik sosial sebanyak 239 orang-data, statistik produksi sebanyak 42 orang-data, statistik distribusi dan jasa sebanyak 54 orang-data, neraca dan analisis statistik (NAS) sebanyak 160 orang-data, serta metodologi dan informasi statistik (MIS) sebanyak 6 orang-data.

Dari keseluruhan tersebut, konsumen data memberikan nilai lebih besar dari 7,66 yang berarti kualitas data BPS Provinsi Sulawesi Utara termasuk dalam kategori sangat baik.



Gambar 6.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Sulawesi Utara Menurut Ragam Data

07

PENUTUP



KEPUASAN KONSUMEN

di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara Tahun 2023



IKK **
Pelayanan

97,60

KUALITAS DATA

100%

gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap **pelayanan PST** BPS Provinsi Sulawesi Utara

gambaran persentase kepuasan konsumen terhadap **kualitas data** BPS Provinsi Sulawesi Utara



**Indeks Kepuasan Konsumen

Semakin tinggi nilai IKK, maka konsumen semakin puas dengan pelayanan yang diberikan



Persentase konsumen menggunakan data BPS untuk

perencanaan & money



Persentase konsumen puas dengan

sarana prasarana BPS Provinsi Sulawesi Utara



Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

SAY NO TO CORRUPTION



7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2022 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2023 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS Provinsi Sulawesi Utara selama 1 Januari 2023 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Jumlah capaian responden SKD 2023 di BPS Provinsi Sulawesi Utara sebesar 78 responden dari target sebanyak 70 responden. Pengumpulan data SKD 2023 di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara dilakukan dalam kurun waktu Mei–Juli 2023 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan elektronik (*online*) dan wawancara langsung melalui media telepon.

Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara yang melebihi target (111,43%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari pemerintah daerah (56,41%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan (65,38%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen berasal dari pegawai negeri. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah ASN/TNI/Polri (69,23%).
3. Konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Kemudahan layanan yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja menjadi pilihan utama konsumen. Akses produk BPS melalui *website* menjadi alternatif layanan yang banyak digunakan (51,64%). Berikutnya, di posisi kedua dan ketiga berturut-turut adalah layanan konsultasi statistik (26,23%) dan perpustakaan (20,49%). Kecenderungan tersebut sejalan dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* BPS (47,86%).

4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD) menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan data (98,11%).
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,54%. Walaupun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,04 sampai -0,05. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS. Berdasarkan hasil SKD 2023, nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Utara adalah 97,60. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara masuk kategori sangat baik.
7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Provinsi Sulawesi Utara adalah 99,00. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara.
8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Sulawesi Utara sangat beragam. Level provinsi merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen sebesar 45,79%. Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen sebesar 43,12%.
9. Jenis data BPS Provinsi Sulawesi Utara yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen untuk setiap ragam sosial, produksi, distribusi, NAS, dan MIS secara berturut-turut adalah ketenagakerjaan, industri besar dan sedang, pariwisata dan jasa-saja, PDRB menurut lapangan usaha, dan tata kelola data.
10. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Sulawesi Utara yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS mencapai 100%. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data juga disajikan menurut ragam data. Seluruh konsumen merasa puas dengan kualitas masing-masing ragam data yang dibutuhkan dengan memberikan nilai lebih besar dari 7,66.

7.2. Saran

Berdasarkan hasil SKD 2023, saran dan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Utara yang menjadi prioritas utama meliputi peningkatan kesesuaian produk layanan. Selain itu, untuk perbaikan pelayanan dalam kategori prioritas rendah meliputi: (1) kemudahan persyaratan pelayanan, (2) kesesuaian jangka waktu pelayanan, (3) sarana dan prasarana, (4) respon petugas pelayanan, (5) kejelasan informasi petugas pelayanan *online*, (6) kemudahan fasilitas pengaduan, dan (6) informasi pelayanan tersedia.

Dalam menindaklanjuti hasil SKD 2023, perlu dibuat rencana aksi perbaikan pelayanan PST mencakup rincian kegiatan, target waktu, penyelesaian, dan penanggung jawab dari setiap rincian kegiatan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah monitoring perkembangan perbaikan pelayanan PST. Kemudian, perbaikan yang telah dilaksanakan sebaiknya disampaikan ke publik, agar konsumen mengetahui bahwa PST BPS Provinsi Sulawesi Utara telah melakukan perbaikan pelayanan sebagai bentuk tindaklanjut dari hasil penilaian konsumen terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Sulawesi Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Brandt, R.D. 2000. *An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Volume 2, Issue 2, pp. 1-8.*
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. *Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.*
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. *Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.*
- Martinez, CL. 2003. *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.*
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service. New York: The Free Press.*

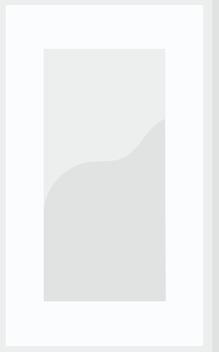


LAMPIRAN

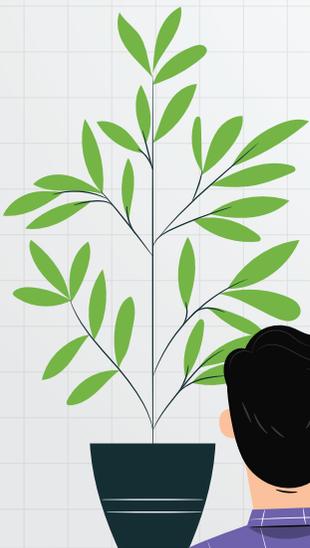
<https://sulut.bps.go.id>

METADATA

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata



Metadata adalah informasi dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk **menggambarkan Data, menjelaskan Data**, serta memudahkan pencarian, penggunaan, dan pengelolaan informasi Data



Lampiran 1 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST (1)	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)
Provinsi Sulawesi Utara	58,97	41,03
Kabupaten		
Bolaang Mongondow	66,67	33,33
Minahasa	64,52	35,48
Kepulauan Sangihe	41,03	58,97
Kepulauan Talaud	53,13	46,88
Minahasa Selatan	69,70	30,30
Minahasa Utara	36,67	63,33
Bolaang Mongondow Utara	50,00	50,00
Siau Tagulandang Biaro	72,22	27,78
Manado	57,14	42,86
Bitung	45,45	54,55
Tomohon	45,16	54,84
Kotamobagu	40,00	60,00

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ Dengan: P _i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x _i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (laki-laki), 2 (perempuan)
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Jenis Kelamin
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti /Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/ D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Provinsi Sulawesi Utara	14,10	8,97	69,23	1,28	5,13	1,28	0,00
Kabupaten							
Bolaang Mongondow	6,67	0,00	86,67	0,00	3,33	0,00	3,33
Minahasa	6,45	6,45	70,97	9,68	0,00	0,00	6,45
Kepulauan Sangihe	2,56	5,13	89,74	0,00	0,00	0,00	2,56
Kepulauan Talaud	12,50	3,13	81,25	0,00	0,00	3,13	0,00
Minahasa Selatan	24,24	18,18	48,48	3,03	3,03	0,00	3,03
Minahasa Utara	13,33	0,00	70,00	3,33	10,00	0,00	3,33
Bolaang Mongondow Utara	3,33	6,67	70,00	6,67	3,33	6,67	3,33
Siau Tagulandang Biaro	5,56	0,00	72,22	0,00	0,00	13,89	8,33
Manado	5,71	14,29	65,71	2,86	8,57	2,86	0,00
Bitung	0,00	6,06	69,70	12,12	3,03	0,00	9,09
Tomohon	12,90	0,00	74,19	3,23	3,23	3,23	3,23
Kotamobagu	0,00	0,00	82,50	7,50	0,00	5,00	5,00

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Pekerjaan Utama
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Provinsi Sulawesi Utara	10,26	65,38	3,85	14,10	6,41
Kabupaten					
Bolaang Mongondow	6,67	90,00	3,33	0,00	0,00
Minahasa	6,45	74,19	9,68	6,45	3,23
Kepulauan Sangihe	0,00	87,18	0,00	10,26	2,56
Kepulauan Talaud	9,38	81,25	0,00	9,38	0,00
Minahasa Selatan	24,24	48,48	0,00	27,27	0,00
Minahasa Utara	3,33	60,00	6,67	16,67	13,33
Bolaang Mongondow Utara	6,67	66,67	0,00	16,67	10,00
Siau Tagulandang Biaro	2,78	77,78	2,78	2,78	13,89
Manado	11,43	51,43	2,86	34,29	0,00
Bitung	3,03	78,79	3,03	6,06	9,09
Tomohon	6,45	70,97	6,45	16,13	0,00
Kotamobagu	0,00	80,00	12,50	0,00	7,50

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ Dengan: P _i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x _i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Tugas Sekolah/Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpus- takaan	Pembe- lian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsultasi Statistik	Rekomen dasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Provinsi Sulawesi Utara	20,49	0,00	0,00	51,64	26,23	1,64
Kabupaten						
Bolaang Mongondow	0,00	0,00	0,00	73,53	26,47	0,00
Minahasa	3,92	0,00	0,00	60,78	29,41	5,88
Kepulauan Sangihe	12,70	1,59	0,00	41,27	44,44	0,00
Kepulauan Talaud	17,95	0,00	0,00	35,90	30,77	15,38
Minahasa Selatan	12,24	2,04	2,04	61,22	20,41	2,04
Minahasa Utara	17,07	0,00	2,44	31,71	43,90	4,88
Bolaang Mongondow Utara	2,94	11,76	0,00	85,29	0,00	0,00
Siau Tagulandang Biaro	24,00	0,00	0,00	60,00	10,00	6,00
Manado	22,00	6,00	2,00	58,00	8,00	4,00
Bitung	11,11	0,00	0,00	69,44	13,89	5,56
Tomohon	18,18	2,27	2,27	22,73	45,45	9,09
Kotamobagu	34,92	0,00	0,00	20,63	11,11	33,33

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Jenis layanan yang dicakup dalam SKD 2023 mencakup Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke- i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke- i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Perpustakaan), 2 (Pembelian Publikasi), 3 (Pembelian Data Mikro/ Peta Wilayah Kerja Statistik), 4 (Akses Produk, Statistik melalui website), 5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Jenis Layanan yang Digunakan
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan memperoleh Data BPS

Satker PST	Fasilitas Utama					
	Datang Langsung ke PST	Aplikasi PST Online	Website BPS/ AllstatsBPS	Surat/ Email	Aplikasi Chat	Fasilitas Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Provinsi Sulawesi Utara	24,29	7,86	47,86	0,71	19,29	0,00
Kabupaten						
Bolaang Mongondow	48,65	0,00	51,35	0,00	0,00	0,00
Minahasa	26,00	0,00	62,00	6,00	6,00	0,00
Kepulauan Sangihe	12,12	0,00	39,39	0,00	48,48	0,00
Kepulauan Talaud	34,21	15,79	31,58	2,63	15,79	0,00
Minahasa Selatan	12,24	14,29	48,98	10,20	14,29	0,00
Minahasa Utara	44,74	5,26	31,58	2,63	13,16	2,63
Bolaang Mongondow Utara	10,53	0,00	73,68	0,00	15,79	0,00
Siau Tagulandang Biaro	28,00	6,00	60,00	0,00	6,00	0,00
Manado	21,74	8,70	65,22	0,00	4,35	0,00
Bitung	2,50	22,50	60,00	2,50	12,50	0,00
Tomohon	30,36	14,29	23,21	8,93	23,21	0,00
Kotamobagu	45,21	10,96	27,40	2,74	12,33	1,37

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan memperoleh Data BPS
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama yang dicakup dalam SKD 2023 mencakup Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS/AllstatsBPS, Surat/Email, Aplikasi Chat, dan Fasilitas Lainnya
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Datang Langsung ke PST), 2 (Aplikasi PST Online), 3 (Website BPS/AllstatsBPS), 4 (Surat/Email), 5 (Aplikasi Chat), 6 (Fasilitas Lainnya)</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Fasilitas Utama yang Digunakan memperoleh Data BPS
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan memperoleh Data BPS.

Lampiran 6 **Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST**

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Provinsi Sulawesi Utara	98,11
Kabupaten	
Bolaang Mongondow	65,22
Minahasa	100,00
Kepulauan Sangihe	100,00
Kepulauan Talaud	96,00
Minahasa Selatan	100,00
Minahasa Utara	100,00
Bolaang Mongondow Utara	100,00
Siau Tagulandang Biaro	100,00
Manado	96,00
Bitung	100,00
Tomohon	100,00
Kotamobagu	96,30

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
Konsep	:	Penggunaan Data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen K/L/OPD menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. Monitoring merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p>P = Persentase pengguna data K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah</p> <p>y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD yang memperoleh data yang dibutuhkan</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS.

Lampiran 7 **Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya**

Satker PST	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Provinsi Sulawesi Utara	60,57	31,62	5,34	2,46
Kabupaten				
Bolaang Mongondow	89,57	0,00	4,35	6,09
Minahasa	86,73	0,47	12,80	0,00
Kepulauan Sangihe	82,49	0,00	1,35	16,16
Kepulauan Talaud	93,28	0,00	0,00	6,72
Minahasa Selatan	84,34	0,00	0,00	15,66
Minahasa Utara	54,38	24,38	15,63	5,63
Bolaang Mongondow Utara	81,73	10,58	0,00	7,69
Siau Tagulandang Biaro	89,19	0,00	0,00	10,81
Manado	91,24	8,76	0,00	0,00
Bitung	35,71	0,00	0,00	64,29
Tomohon	67,42	24,43	0,45	7,69
Kotamobagu	92,31	7,69	0,00	0,00

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya
Konsep	:	Pencarian Data
Definisi	:	Perbandingan jumlah pencarian data menurut jenis perolehan data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Perolehan data menunjukkan kesesuaian antara data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dengan data yang diperoleh. Jenis perolehan data terdiri atas Diperoleh dan Sesuai, Diperoleh tetapi Tidak Sesuai, Tidak Diperoleh, dan Belum Diperoleh
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak orang-data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ Dengan: P_i = Persentase pencarian data dengan kategori tertentu ke- i x_i = Jumlah orang-data dengan kategori tertentu ke- i y = Jumlah seluruh orang-data i = 1 (Diperoleh dan Sesuai), 2 (Diperoleh tetapi Tidak Sesuai), 3 (Tidak Diperoleh), 4 (Belum Diperoleh)
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Jenis Perolehan Data
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi pencarian data menurut jenis perolehan datanya

Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data

Nama Daerah	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Provinsi Sulawesi Utara	100,00
Kabupaten	
Bolaang Mongondow	98,61
Minahasa	99,44
Kepulauan Sangihe	100,00
Kepulauan Talaud	100,00
Minahasa Selatan	100,00
Minahasa Utara	100,00
Bolaang Mongondow Utara	100,00
Siau Tagulandang Biaro	96,92
Minahasa Tenggara	100,00
Bolaang Mongondow Selatan	100,00
Bolaang Mongondow Timur	100,00
Manado	100,00
Bitung	100,00
Tomohon	100,00
Kotamobagu	100,00

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen, Kualitas Data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh BPS terhadap jumlah konsumen yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kualitas data dan informasi statistik BPS.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas dengan kualitas data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh orang-data yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah Penyedia Data
Penyajian	:	
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 9 **Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST**

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Provinsi Sulawesi Utara	99,54
Kabupaten	
Bolaang Mongondow	96,68
Minahasa	100,00
Kepulauan Sangihe	99,07
Kepulauan Talaud	99,72
Minahasa Selatan	100,00
Minahasa Utara	100,00
Bolaang Mongondow Utara	99,10
Siau Tagulandang Biaro	99,75
Manado	100,00
Bitung	98,91
Tomohon	98,26
Kotamobagu	99,77

<https://sulut.bps.go.id>

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen, Pelayanan Data dan Informasi Statistik
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 12 variabel, yaitu (1) Ketersediaan informasi pelayanan, (2) Persyaratan pelayanan, (3) Prosedur/alur pelayanan, (4) Waktu pelayanan, (5) Biaya pelayanan, (6) Kesesuaian produk pelayanan, (7) Sarana dan Prasarana, (8) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (9) Respon petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (10) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan <i>online</i> , (11) Fasilitas pengaduan, dan (12) Proses penanganan pengaduan.
Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan data dan informasi statistik di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Provinsi Sulawesi Utara	100,00
Kabupaten	
Bolaang Mongondow	100,00
Minahasa	100,00
Kepulauan Sangihe	100,00
Kepulauan Talaud	97,44
Minahasa Selatan	100,00
Minahasa Utara	100,00
Bolaang Mongondow Utara	100,00
Siau Tagulandang Biaro	96,67
Manado	100,00
Bitung	100,00
Tomohon	100,00
Kotamobagu	100,00

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen, akses data
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 2 Rincian 8) bernilai >7,66.
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kemudahan akses data BPS.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ <p>Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan akses data BPS y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 11 **Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST**

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Provinsi Sulawesi Utara	99,36
Kabupaten	
Bolaang Mongondow	96,67
Minahasa	100,00
Kepulauan Sangihe	98,72
Kepulauan Talaud	98,44
Minahasa Selatan	100,00
Minahasa Utara	100,00
Bolaang Mongondow Utara	98,33
Siau Tagulandang Biaro	100,00
Manado	100,00
Bitung	100,00
Tomohon	98,39
Kotamobagu	98,75

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
Konsep	:	Kepuasan konsumen, sarana dan prasarana
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.
Interpretasi	:	Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS y = Jumlah seluruh konsumen data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 12 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Provinsi Sulawesi Utara	97,60
Kabupaten	
Bolaang Mongondow	91,59
Minahasa	96,14
Kepulauan Sangihe	96,13
Kepulauan Talaud	96,96
Minahasa Selatan	98,39
Minahasa Utara	96,51
Bolaang Mongondow Utara	96,38
Siau Tagulandang Biaro	96,16
Manado	98,13
Bitung	91,61
Tomohon	94,71
Kotamobagu	95,34

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS
Konsep	:	Kepuasan konsumen
Definisi	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner VKD23.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu: 1) 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik; 2) 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik; 3) 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik; 4) 88,31-100 : Kualitas pelayanan sangat baik
Rumus Penghitungan	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Keterangan rumus: \bar{x}_i = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 12 = 12$ atribut pelayanan PST BPS</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Provinsi Sulawesi Utara	99,00
Kabupaten	
Bolaang Mongondow	94,07
Minahasa	97,49
Kepulauan Sangihe	97,95
Kepulauan Talaud	97,57
Minahasa Selatan	100,00
Minahasa Utara	97,40
Bolaang Mongondow Utara	96,47
Siau Tagulandang Biaro	99,67
Manado	99,20
Bitung	94,31
Tomohon	97,49
Kotamobagu	98,20

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi
Konsep	:	Persepsi Anti Korupsi
Definisi	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS berdasarkan persepsi responden.
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Rumus Penghitungan	:	$IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$ <p>Dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i x_i = penimbang tingkat kepentingan pada atribut persepsi korupsi ke-i y = skala maksimum penilaian (10) i = 1 (diskriminasi), 2 (kecurangan), 3 (gratifikasi), 4 (pungutan liar), 5 (percaloan)</p>
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi	:	Wilayah PST BPS
Penyajian	:	
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

Lampiran 24 Surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik



BADAN PUSAT STATISTIK

Nomor : B-1470/71000/VS.560/09/2023
Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Manado, 20 September 2023

Yth.
Pelaksana Pelayanan Publik
di BPS Provinsi Sulawesi Utara

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2023, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2023 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2023 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

Demikian disampaikan, mohon agar segera ditindaklanjuti oleh satuan kerja terkait. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.


Kepala BPS Provinsi Sulawesi Utara
Asim Sabutra

Lampiran 1

Nomor : B-1470/71000/VS.560/09/2023

Tanggal : 20 September 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2023

Pertahankan Kinerja
<ol style="list-style-type: none">1. Kemudahan Prosedur2. Kesesuaian Biaya Pelayanan3. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama4. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
<p>Prioritas Utama</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kesesuaian Produk Pelayanan <p>Aspek Pelayanan Lain</p> <ol style="list-style-type: none">1. Informasi pelayanan tersedia.2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian4. Sarana Prasarana5. Respon Petugas Pelayanan6. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>7. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

<https://sulut.bps.go.id>

No	Prioritas Unsur	Programi/Kegiatan	Tahun 2023												Penanggung Jawab			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
4	Sarana Prasarana	Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan seperti Tempat Parkir, Ruang Tunggu, Fasilitas Toilet, Fasilitas Layanan Kelompok Rentan, dan Fasilitas <i>Front Office</i>																Indira A. Lolowang
5	Respon Petugas Pelayanan	Melakukan <i>Briefing</i> terkait <i>Product Knowledge</i> kepada Petugas Keamanan yang akan memberikan penjelasan awal kepada Pengguna Layanan yang datang																Indira A. Lolowang
		Melakukan Pemutakhiran Informasi Jadwal Petugas Layanan secara periodik dan ditampilkan pada ruang PST																Indira A. Lolowang
6	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	Petugas Layanan ditekankan untuk <i>login</i> menggunakan akun masing-masing dalam memberikan respon kepada Pengguna Layanan																Indira A. Lolowang
		Menambahkan Informasi Petugas Layanan pada <i>Website</i> penyedia Informasi Pelayanan PST																Indira A. Lolowang
7	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Meletakkan Fasilitas Pengaduan pada tempat yang mudah dilihat/dibaca oleh Pengguna Layanan																Indira A. Lolowang
		Menyampaikan Informasi Fasilitas Pengaduan dalam bentuk Poster baik di Ruang PST maupun di <i>Website</i>																Indira A. Lolowang

Manado, 20 September 2023
 Kepala BPSE Provinsi Sulawesi Utara
 H. Simi Sabutra, S.S.T., M.Ec.Dev

VKD23



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

RAHASIA

Dokumen ini adalah:
 1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
 2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;
 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Ujar Pelayanan Publik
 4. Peraturan Kepala BPS No. 59 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2023 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;
3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;
4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan
5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

SKD pertama kali dilaksanakan pada tahun 2005 dan semenjak itu telah dilaksanakan secara rutin setahun sekali. SKD 2023 dilakukan di BPS seluruh Indonesia. Periode pencacahan/pengumpulan data SKD 2023 dimulai pada 8 Mei 2023 dan akan berakhir pada 7 Juli 2023. Semua data yang Bapak/Ibu berikan untuk SKD 2023 ini akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2023.

Pengantar

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS			
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?			
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>			
<i>Sangat tidak penting / tidak puas</i> <i>Sangat penting/puas</i>			
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1. Rincian 12).	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, website: https://pengaduan.bps.go.id , e-mail: bps@bps.go.id) Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIRJ3 berkode 1)	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>

Blok IV. Catatan

Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS

<https://sulut.bps.go.id>

ST 2023
SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

<http://sulut.bps.go.id>



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SULAWESI UTARA**

Jl. 17 Agustus, Manado, 95119
Telp. (0431) 874047, E-mail: bps7100@bps.go.id
Website: <https://sulut.bps.go.id>

ISSN 3025-5538

