

Katalog: 1399013.1212

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

2022



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN DELI SERDANG**

Katalog: 1399013.1212

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data

2022



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN DELISERDANG**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022

ISSN:

Nomor Publikasi:

Katalog: 1399013.1212

Ukuran Buku: 21 cm x 29,7 cm

Jumlah Halaman: xiv + 82 halaman

Naskah:

BPS Kabupaten Deli Serdang

Penyunting:

BPS Kabupaten Deli Serdang

Desain Kover:

BPS Kabupaten Deli Serdang

Diterbitkan oleh:

© BPS Kabupaten Deli Serdang

Dicetak oleh:

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik.

TIM PENYUSUN

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Deli Serdang 2022

Pengarah:

Robby Hasan Pangaribuan, SST, MT.

Penanggung Jawab:

Ir. Sawaluddin Naibaho, M.Si.

Editor:

Lely, S.Si

Penulis:

Derma Jaya Putra Waruwu, SST.

Desain Layout dan Infografis:

Dwi Nissa Ananda, S.Tr.Stat.

Valensius Ginting, A.Md.

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.

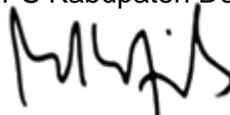
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD).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

Laporan hasil pelaksanaan SKD 2022 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2022”. Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS 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. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima kasih dan selamat membaca.

Lubuk Pakam, Desember 2022
Kepala BPS Kabupaten Deli Serdang



Ir. Sawaluddin Naibaho, M.Si.

Daftar Isi

Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori.....	5
1.4. Metodologi	9
1.5. Sistematika Penulisan	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	21
2.1. Realisasi Pengumpulan Data.....	23
2.2. Gambaran Umum Konsumen	25
2.3. Konsumen Menurut Karakteristik	26
2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	31
2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	32
2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	33
2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	34
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	36
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	38
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	39
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	40
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	40
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	43
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	47
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	49
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	51
4.2. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	52

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	54
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data	56
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	57
5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data	58
5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	59
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	61
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	63
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	64
Bab 7 Penutup	66
7.1. Kesimpulan	68
7.2. Rekomendasi	69
Daftar Pustaka	71
Lampiran	73

Daftar Tabel

Tabel 1.2.	Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	17
Tabel 2.1	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	34
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.....	42
Tabel 3. 2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.....	43
Tabel 3.3	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	47
Tabel 4.1	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST SKD 2022.....	51
Tabel 5. 1	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Ragam Dat.....	59
Tabel 5. 2	Jumlah Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Sumber Data.....	59
Tabel 6.1	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data.....	64

Daftar Gambar

Gambar 1.1	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis	13
Gambar 2. 1	Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data	25
Gambar 2. 2	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama SKD 2022	26
Gambar 2.3	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur SKD 2022.....	27
Gambar 2.4	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin SKD 2022	28
Gambar 2.5	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan SKD 2022	28
Gambar 2. 6	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama SKD 2022.....	29
Gambar 2.7	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi.....	30
Gambar 2.8	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	31
Gambar 2.9	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	32
Gambar 2.10	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS.....	33
Gambar 3.1	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST.....	38
Gambar 3.2	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST.....	39
Gambar 3.3	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST	40

Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.....	41
Gambar 3.5	Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	45
Gambar 4.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di BPS Kabupaten Deli Serdang	52
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data.....	57
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data	58
Gambar 6.1	Persentase Konsumen yang puas Terhadap Kelengkapan, Akurasi dan Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	63

Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Realisasi Responden di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Wilayah PST	74
Lampiran 2.	Pesentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	75
Lampiran 3.	Pesentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Jenis Kelamin.....	75
Lampiran 4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Kelompok Umur	75
Lampiran 5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	75
Lampiran 6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Pekerjaan Utama	75
Lampiran 7.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Kategori Instansi	76
Lampiran 8.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	76
Lampiran 9.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Jenis Layanan yang Digunakan	76
Lampiran 10.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS.....	77
Lampiran 11.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan	77
Lampiran 12.	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.....	77
Lampiran 13.	Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	77

Lampiran 14. Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	77
Lampiran 15. Jumlah Perolehan Data Menurut Jenis Sumber Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	78
Lampiran 16. Kuesioner VKD22	79

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

BAB 1

PENDAHULUAN SKD 2022

1

Pemilihan Sampel

+



Pengumpulan dan
Validasi Data

2

3

Analisis dan
Publikasi

+



+

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang tertuang dalam 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.

Salah satu upaya evaluasi terhadap kualitas pelayanan BPS dapat dilakukan lewat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dengan memperoleh tingkat kepuasan konsumen terhadap data BPS. Di samping itu, BPS sebagai instansi pelopor data statistik terpercaya juga perlu mengidentifikasi kebutuhan data masyarakat yang dilaksanakan lewat Survei Kebutuhan Data (SKD). Dikarenakan cakupan responden SKD dan SKM saling beririsan, yakni sama-sama dilakukan terhadap pengguna data BPS, maka pelaksanaan SKM diintegrasikan ke SKD yang dilaksanakan secara rutin setiap tahunnya di PST BPS.

SKD adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan *pilot project* atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. 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 2022 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2022 sebagai berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen;
2. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;

3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;
4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; dan
5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. 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.

- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. 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, *email*, 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 melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://www.bps.go.id>.

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:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

d. 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).

e. 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.

f. 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*.

g. 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*.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. 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 dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode *sampling*, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

1.4.1. Metode *Sampling*

SKD 2022 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2022 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan 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 dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (kombinasi antara wawancara dengan swacacah) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dan dilanjutkan pengisian mandiri, dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*) yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web*

Interviewing), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

- Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).
- *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.

b. Di PST BPS Pusat:

- *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 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).

a) 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.

b) 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.

c) 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 mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). 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:

1. 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 kesesuaian,

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan,

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

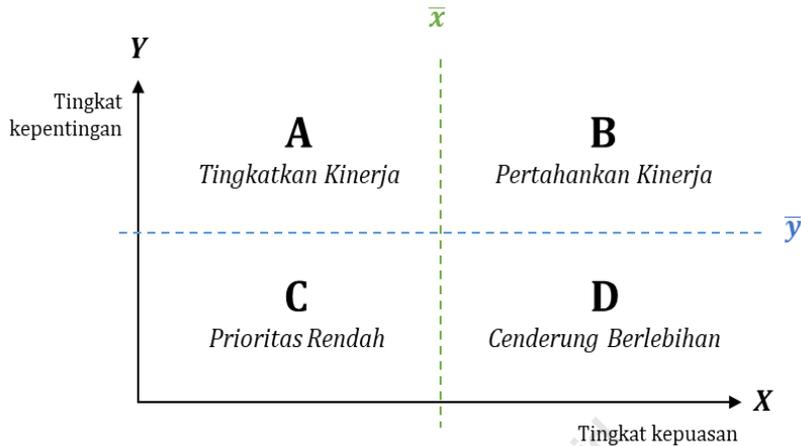
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen.

2. 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 Analysis*

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.

d) Persentase Konsumen yang Puas

Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2022 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD22, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 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).

e) 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 dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah (1)	IKK Pelayanan PST (2)	IKK Kualitas Data (3)
<p>1. Menghitung Penimbang</p>	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
<p>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
<p>3. Menghitung IKK</p>	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>	

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 1.2.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai (1)	Kinerja Unit Pelayanan (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

f) 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 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2022.

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:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$

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

$i = 1,2,3,4$

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

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK' :

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i$$

dengan:

\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi 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.

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 2022

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD22

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN



99,67%

konsumen menggunakan data BPS sebagai **rujukan utama**

KAREKTERISTIK KONSUMEN



56,67%

konsumen merupakan
Lulusan D4/S1



63,33%

konsumen merupakan
Perempuan



66,67%

konsumen bekerja sebagai
PNS/TNI/Polri

PENGUNAAN FASILITAS DAN JENIS LAYANAN

Konsumen yang **Datang Langsung** ke PST maupun melalui **Website/AllstatsBPS** masing-masing sebanyak

36,84%

39,58%

konsumen menggunakan layanan PST **Perpustakaan**



Bab 2

Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Deli Serdang. 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 2022. 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 dimana memiliki jumlah target 150 responden.

Pelaksanaan SKD 2022 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2022. Pencapaian target pengumpulan SKD 2022 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru

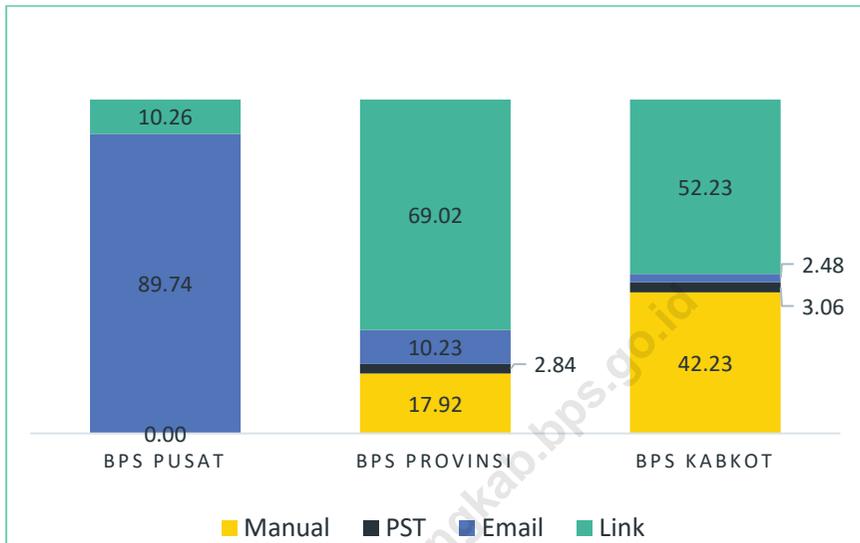
yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

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*).

Metode pengumpulan SKD 2022 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online*

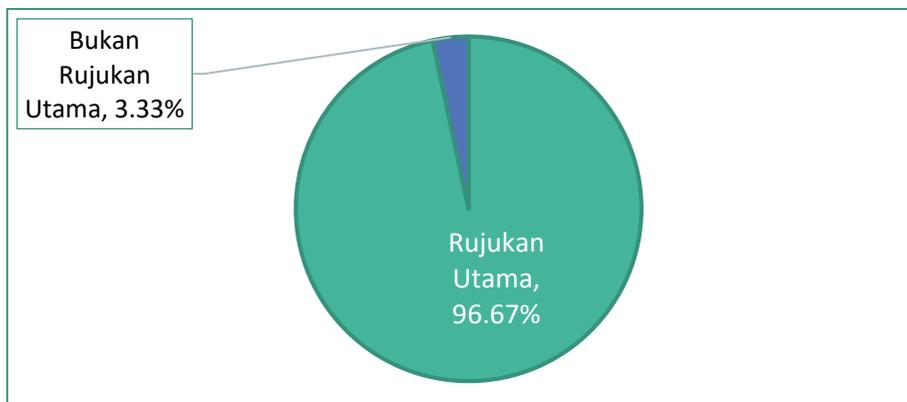
link merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



Gambar 2. 1 Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

2.2. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.



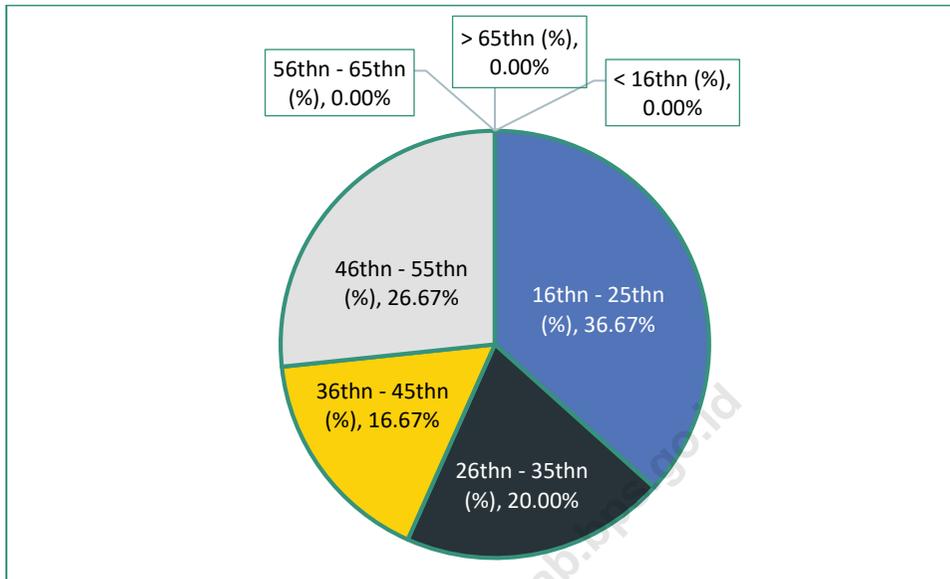
Gambar 2. 2 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama SKD 2022

Gambar 2. 1 diatas menyajikan persentase konsumen PST BPS Kabupaten Deli Serdang yang menggunakan data BPS Kabupaten Deli Serdang sebagai rujukan utama berdasarkan hasil SKD 2022. Terlihat bahwa mayoritas responden mempergunakan data BPS Kabupaten Deli Serdang sebagai rujukan utama, dengan persentase sebesar 99,67%. Fenomena ini membuktikan bahwa data statistik yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Deli Serdang telah dipercaya dengan baik oleh kebanyakan konsumen PST.

2.3. Konsumen Menurut Karakteristik

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

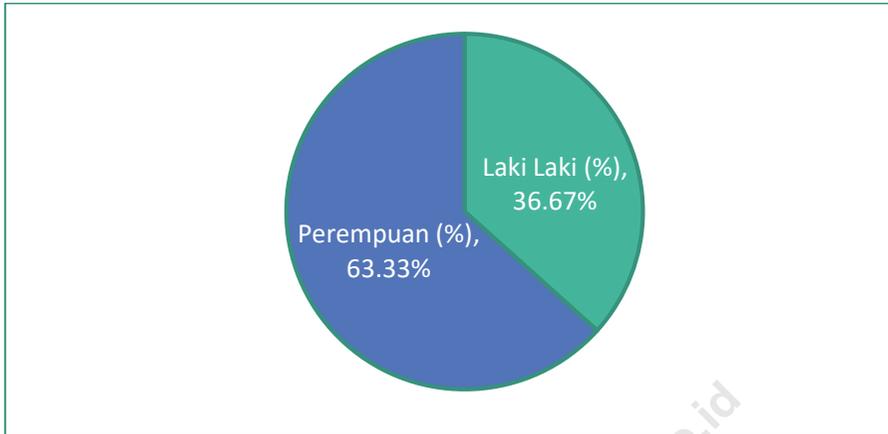
Kelompok Umur



Gambar 2.3 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur SKD 2022

Gambar 2.3 diatas menunjukkan persentase konsumen PST BPS Kabupaten Deli Serdang menurut kelompok umur berdasarkan hasil SKD 2022. Konsumen PST BPS Kabupaten Deli Serdang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak berada pada kelompok umur 16-25 tahun (36,67%), kemudian diikuti oleh kelompok umur 46-55 tahun (26,67%), disusul kelompok umur 26-35 tahun (20,00%), serta kelompok umur 36-45 tahun (16,67%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk dan jasa.

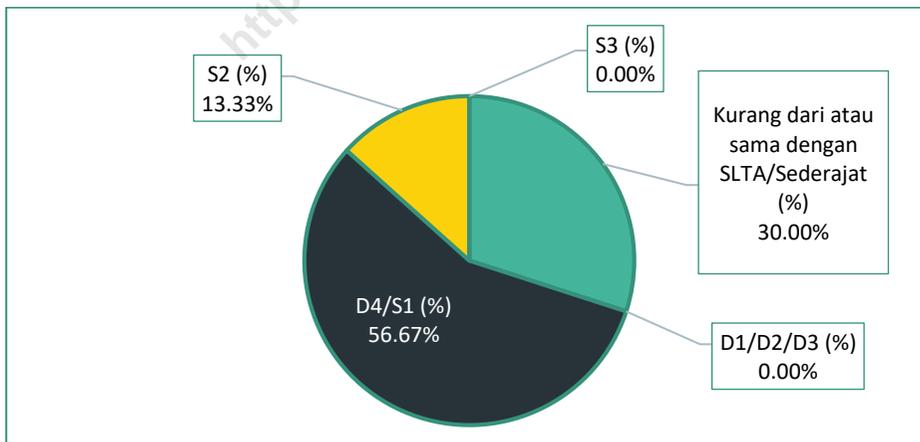
Jenis Kelamin



Gambar 2.4 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin SKD 2022

Gambar 2.4 diatas menunjukkan persentase konsumen PST BPS Kabupaten Deli Serdang menurut jenis kelamin berdasarkan hasil SKD 2022. Dari grafik tampak bahwa konsumen PST BPS Kabupaten Deli Serdang ternyata didominasi oleh Perempuan, yaitu sebanyak 63.33% konsumen.

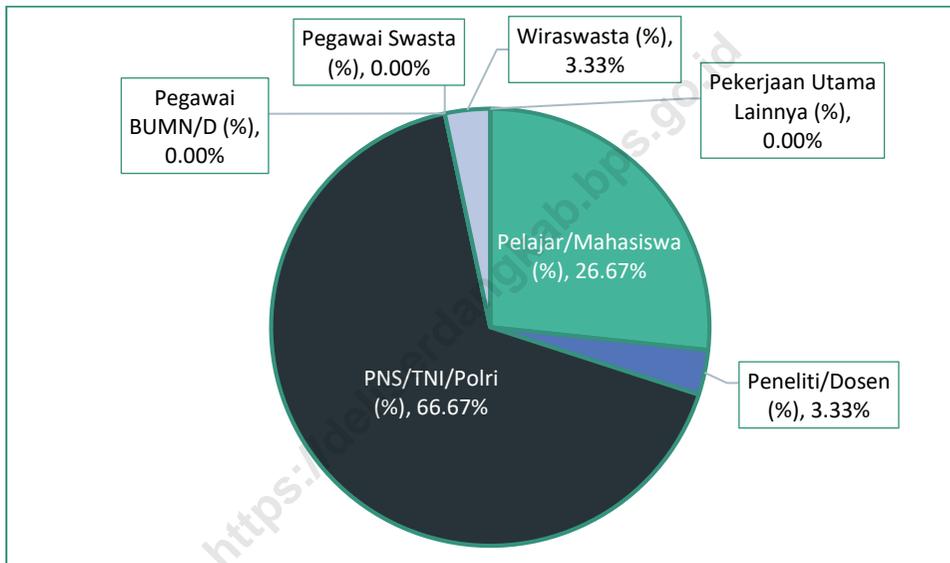
Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan



Gambar 2.5 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan SKD 2022

Kesadaran akan pentingnya data dalam mendukung perencanaan, seharusnya juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan seseorang individu. Gambar 2.5 diatas menunjukkan persentase konsumen PST BPS Kabupaten Deli Serdang menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan. Berdasarkan hasil SKD, terlihat bahwa konsumen PST BPS Kabupaten Deli Serdang didominasi oleh tamatan D4/S1, dengan persentase sebesar 56,67%.

Pekerjaan Utama

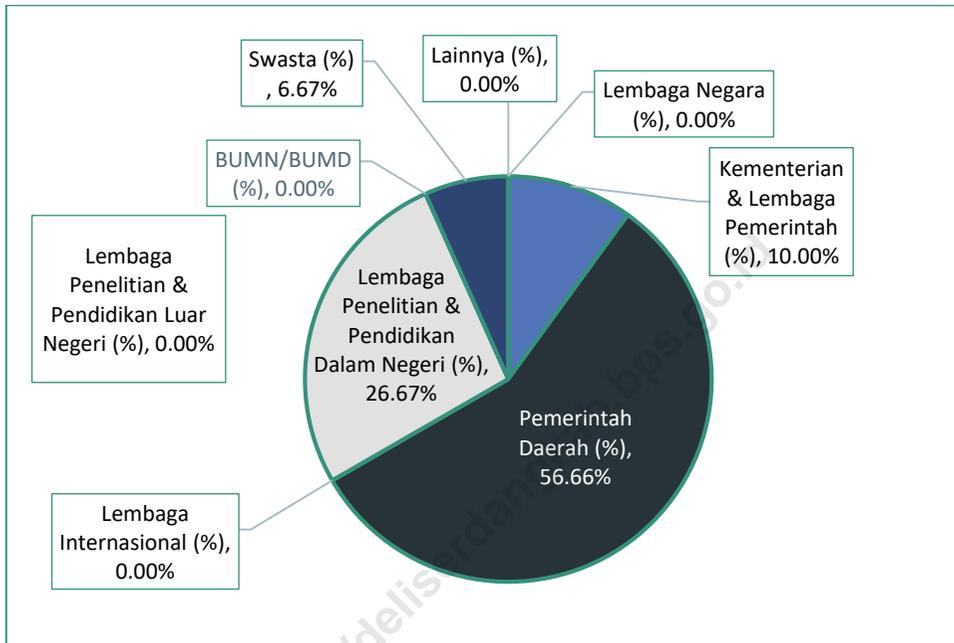


Gambar 2. 6 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama SKD 2022

Pada bagian ini, dijelaskan persentase konsumen PST di BPS Kabupaten Deli Serdang menurut pekerjaan utama. Pekerjaan utama yang dimaksud dalam SKD 2022 adalah pekerjaan dengan rentang waktu paling lama, atau pekerjaan dengan penghasilan paling besar yang dilakukan oleh konsumen pada saat pencacahan. Adapun jenis pekerjaan utama dalam SKD 2022 dikelompokkan kedalam tujuh kategori, diantaranya: Pelajar/Mahasiswa, Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/BUMD, Pegawai Swasta, Wiraswasta dan Lainnya. Dari Gambar 2. 6, tampak bahwa

mayoritas konsumen PST di BPS Kabupaten Deli Serdang ternyata bekerja sebagai PNS/TNI/Polri, yaitu sebanyak 66,67%.

Instansi/Institusi

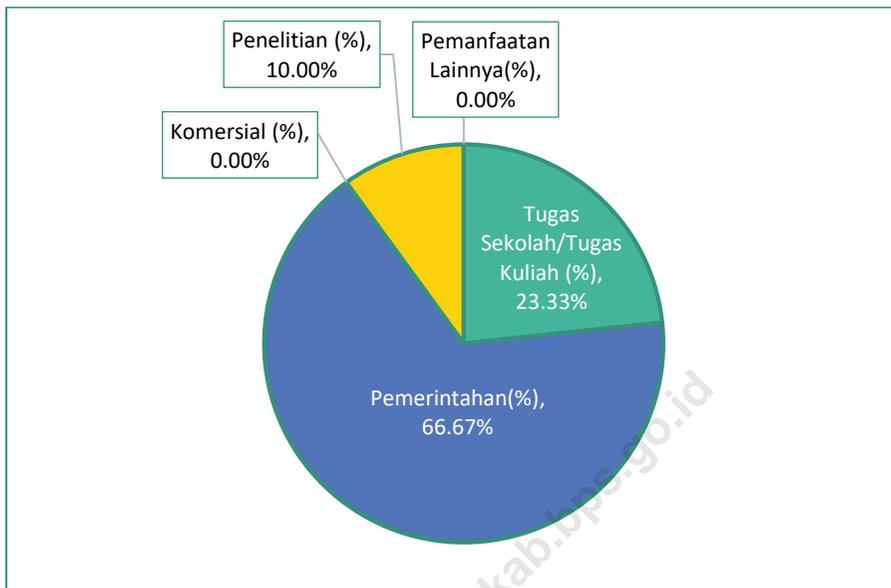


Gambar 2.7 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi

Bagian ini menjelaskan persentase konsumen menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama konsumen sesuai dengan kelembagaannya. Berdasarkan hasil SKD 2022, terdapat empat jenis kelembagaan utama tempat responden PST di BPS Kabupaten Deli Serdang bekerja, diantaranya Pemerintah Daerah, Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri, Kementerian dan Lembaga Pemerintah, serta Swasta.

Dari Gambar 2.7, terlihat bahwa mayoritas konsumen bekerja untuk Pemerintah Daerah (56,66%). Hal ini sejalan dengan data karakteristik pekerjaan utama konsumen PST yang juga banyak bekerja sebagai PNS/TNI/Polri. Ternyata data statistik BPS Kabupaten Deli Serdang banyak diperlukan di kalangan ASN pemerintah daerah untuk berbagai pemanfaatan.

2.4. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan



Gambar 2.8 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

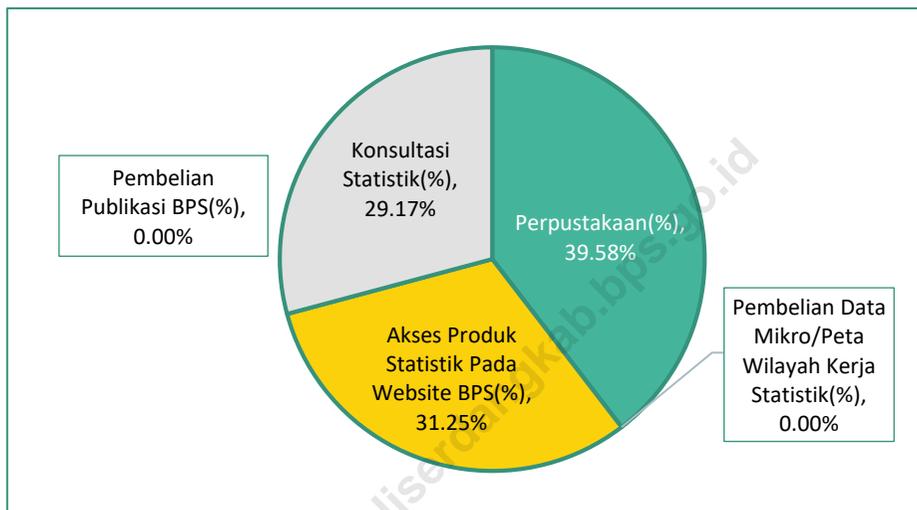
Beragam data statistik yang diperoleh dari hasil kunjungan, baik berupa akses layanan maupun konsultasi statistik, dimanfaatkan oleh konsumen PST untuk berbagai kepentingan. Bagian ini akan menjelaskan bagaimana sebaran konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang berdasarkan hasil SKD 2022.

Dari Gambar 2.8, tampak bahwa mayoritas konsumen PST BPS Kabupaten Deli Serdang ternyata memanfaatkan hasil kunjungan untuk melaksanakan tugas dan fungsi dari lembaga pemerintahan (66,67%). Jika dibandingkan dengan analisis sebelumnya, data ini sejalan dengan karakteristik pekerjaan utama maupun instansi dari pekerjaan utama konsumen, yang mayoritas juga bekerja sebagai ASN di Pemerintah Daerah.

Disamping itu, konsumen PST ternyata juga memanfaatkan hasil kunjungan untuk menyelesaikan Tugas Sekolah/Kuliah (23,33%), serta Penelitian (10,00%). Jika dibandingkan dengan analisis sebelumnya, data ini didukung oleh cukup banyaknya karakteristik pekerjaan utama konsumen PST yang masih berstatus sebagai Pelajar/Mahasiswa, dengan persentase

sebesar 26,67%. Hal ini menunjukkan bahwa hasil kunjungan yang diperoleh dari BPS Kabupaten Deli Serdang memegang peranan yang tak kalah penting bagi keperluan pendidikan dan penelitian, sebagai upaya dalam mencetak sumber daya manusia yang berkualitas bagi bangsa.

2.5. Konsumen Menurut Jenis Layanan



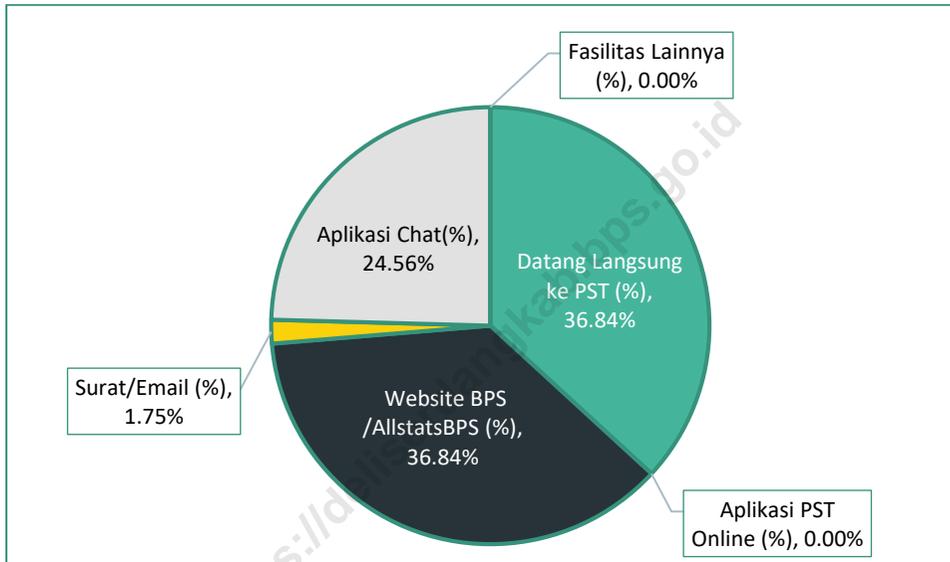
Gambar 2.9 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Sebagai sebuah lembaga pemerintahan, BPS Kabupaten Deli Serdang berkewajiban untuk terus memberi pelayanan prima bagi setiap konsumen yang datang. Salahsatu wujud nyata dari pelayanan tersebut adalah tersedianya Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Jenis pelayanan tersebut dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan konsumen. Adapun jenis layanan yang tersedia meliputi: Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses produk statistik pada *website* BPS, Konsultasi Statistik, serta Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Sebaran konsumen menurut jenis layanan berdasarkan hasil SKD 2022, disajikan dalam Gambar 2.9. Dari grafik tersebut, terlihat bahwa jenis layanan PST di BPS Kabupaten Deli Serdang yang paling banyak digunakan konsumen untuk mengakses produk-produk BPS adalah Perpustakaan yaitu

sebesar 39,58%. Pada posisi kedua, diduduki oleh Akses Produk Statistik Pada Website BPS dengan persentase sebesar 31,25%. Sementara jenis layanan Konsultasi Statistik hanya digunakan oleh sebanyak 29,17% konsumen.

2.6. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS



Gambar 2.10 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS

BPS juga memberi berbagai kemudahan bagi konsumen untuk mengakses layanan statistik. Sehingga konsumen tidak harus datang langsung ke PST, akan tetapi juga bisa mengakses produk lewat berbagai *platform*. Statistik segmentasi konsumen menurut fasilitas utama untuk memperoleh layanan di BPS Kabupaten Deli Serdang berdasarkan hasil SKD 2022, disajikan lewat Gambar 2.10. Dimana mayoritas konsumen mengaku mendapatkan data melalui fasilitas Datang Langsung ke PST serta mengakses *Website* BPS / aplikasi AllstatsBPS dengan persentase yang sama banyaknya, yaitu 36,84%. Ini mengindikasikan bahwa penggunaan *website* dan aplikasi BPS sebenarnya sudah cukup optimal untuk memenuhi

kebutuhan data konsumen. Meski begitu, tetap ada responden yang menyenangi penggunaan Aplikasi *Chat* dengan persentase 24,56%. Sementara 1,75% sisanya lebih memilih mengakses layanan lewat Surat/Email.

2.7. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Tabel 2.1 Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Kode Daerah	Nama Daerah	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
(1)	(2)	(3)
1212	DELI SERDANG	95

Bagi responden yang berasal dari Kementrian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah, ditanyakan pula mengenai penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan. Ternyata, dari 20 responden, ditemukan bahwa 95% diantaranya mengaku menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Fenomena ini mengindikasikan pentingnya data BPS Kabupaten Deli Serdang bagi perencanaan kebijakan pemerintahan.

BAB 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

BPS KABUPATEN DELI SERDANG



IKK = 88,75

Indeks kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan BPS Kabupaten Deli Serdang tergolong **Sangat Baik**

Kepuasan Konsumen



99,34%

konsumen puas terhadap
Pelayanan BPS



100,00%

konsumen puas terhadap
Akses data BPS



96,67%

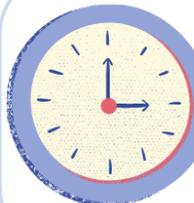
konsumen puas terhadap
Sarana & Prasarana BPS

Harapan dan Persepsi



Kemudahan Fasilitas PST

Merupakan atribut pelayanan yang **paling jauh** melebihi harapan konsumen



Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian

Merupakan satu-satunya atribut pelayanan yang **masih dibawah** harapan konsumen

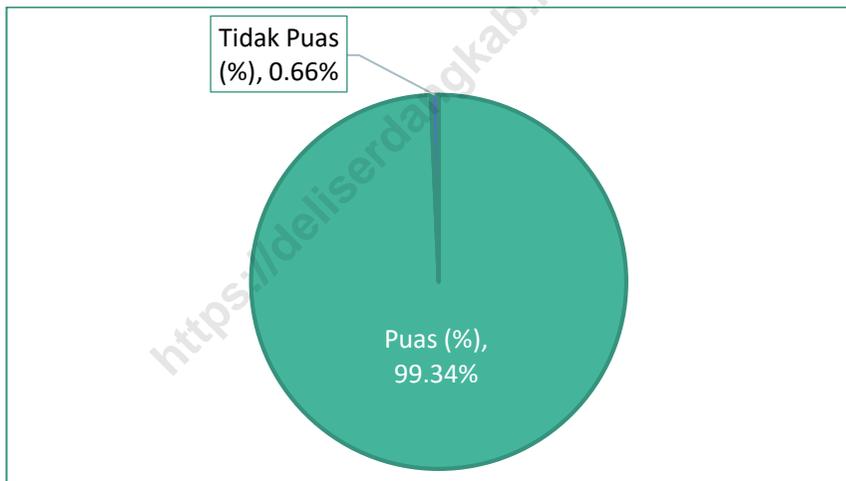


Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Deli Serdang 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

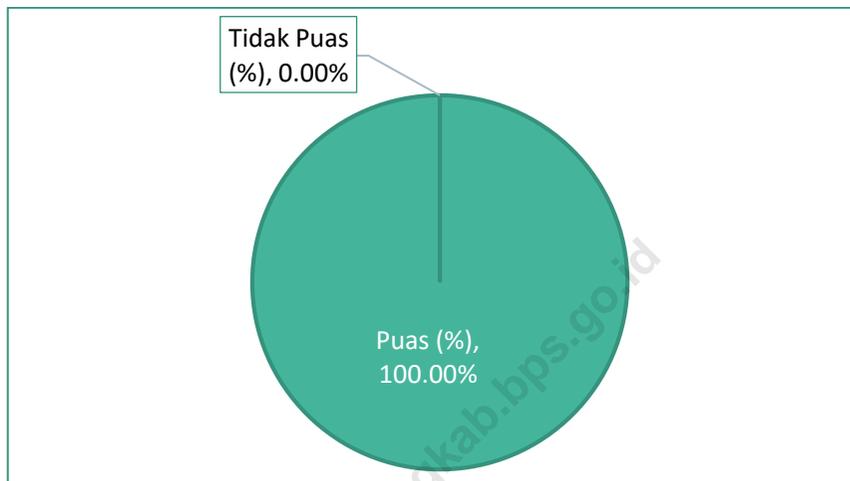


Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Kebaikan pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang dapat diukur dengan menghitung persentase jawaban responden yang mengaku puas terhadap setiap atribut pelayanan. Gambar 3.1 diatas menyajikan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang berdasarkan hasil SKD 2022. Ternyata 99,34% konsumen mengaku puas dengan pelayanan di BPS, yang mengindikasikan bahwa

secara keseluruhan pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang telah berhasil memberi kepuasan bagi sebagian besar konsumen.

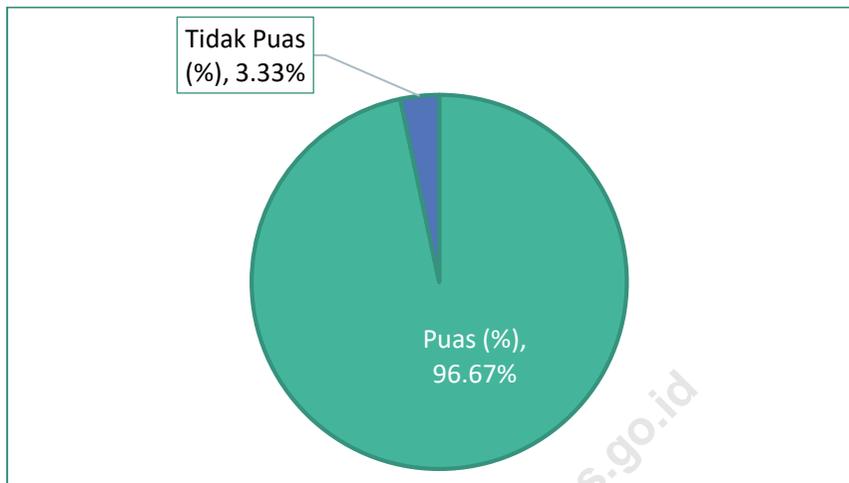
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data



Gambar 3.2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Selain itu, diukur pula kepuasan konsumen terhadap akses data di BPS Kabupaten Deli Serdang. Sebagaimana yang terlihat pada Gambar 3.2, seluruh responden mengaku puas terhadap akses data BPS Kabupaten Deli Serdang. Ini berarti fasilitas utama yang digunakan untuk mengakses data, mulai dari kunjungan langsung ke PST sampai penggunaan *webiste* BPS dapat diakses dengan mudah oleh konsumen.

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana



Gambar 3.3 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

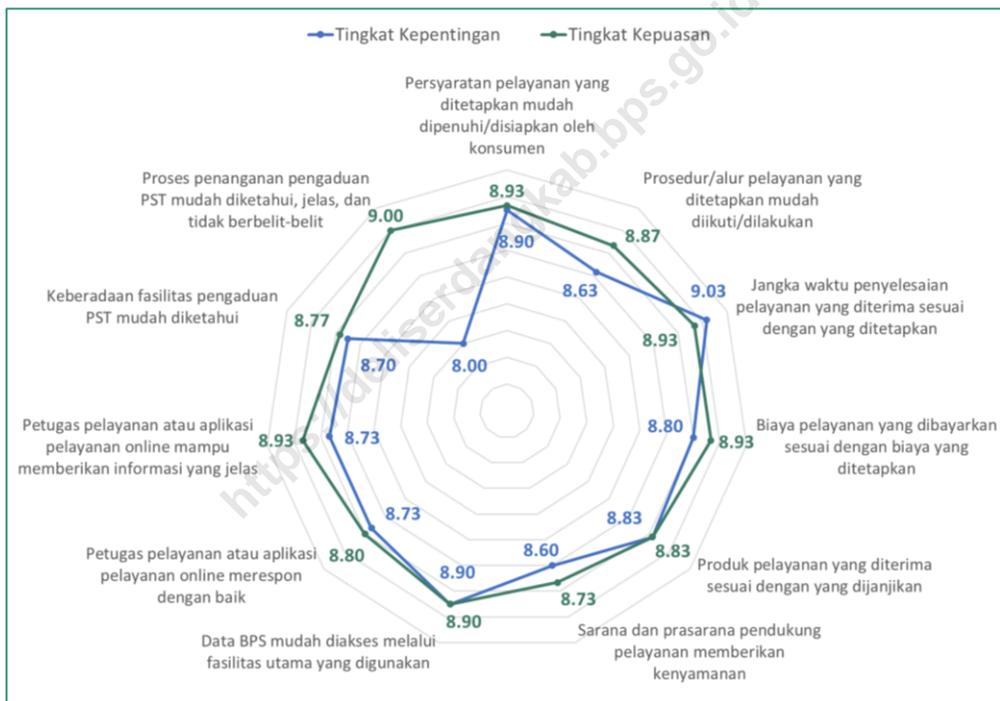
Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, tampak bahwa mayoritas konsumen menyatakan puas terhadap Sarana dan Prasarana di BPS Kabupaten Deli Serdang, yakni sebanyak 96,67%, sementara 3,33% sisanya masih merasa tidak puas. Artinya, baik ketersediaan fasilitas pengaduan, maupun sarana dan prasarana dinilai telah memadai oleh sebagian besar konsumen PST.

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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 Kabupaten Deli

Serdang 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 Kabupaten Deli Serdang. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan, memiliki nilai gap terkecil yaitu -0,10. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.

Sementara itu, atribut dengan gap terbesar ialah Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (1,00).

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang memiliki gap 1 sampai -0,10. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun atribut Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun atribut tersebut sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	8.90	8.93	0.03
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	8.63	8.87	0.23
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9.03	8.93	-0.10
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8.80	8.93	0.13
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	8.83	8.83	0.00
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8.60	8.73	0.13
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	8.90	8.90	0.00
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	8.73	8.80	0.07
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	8.73	8.93	0.20
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	8.70	8.77	0.07
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8.00	9.00	1.00

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

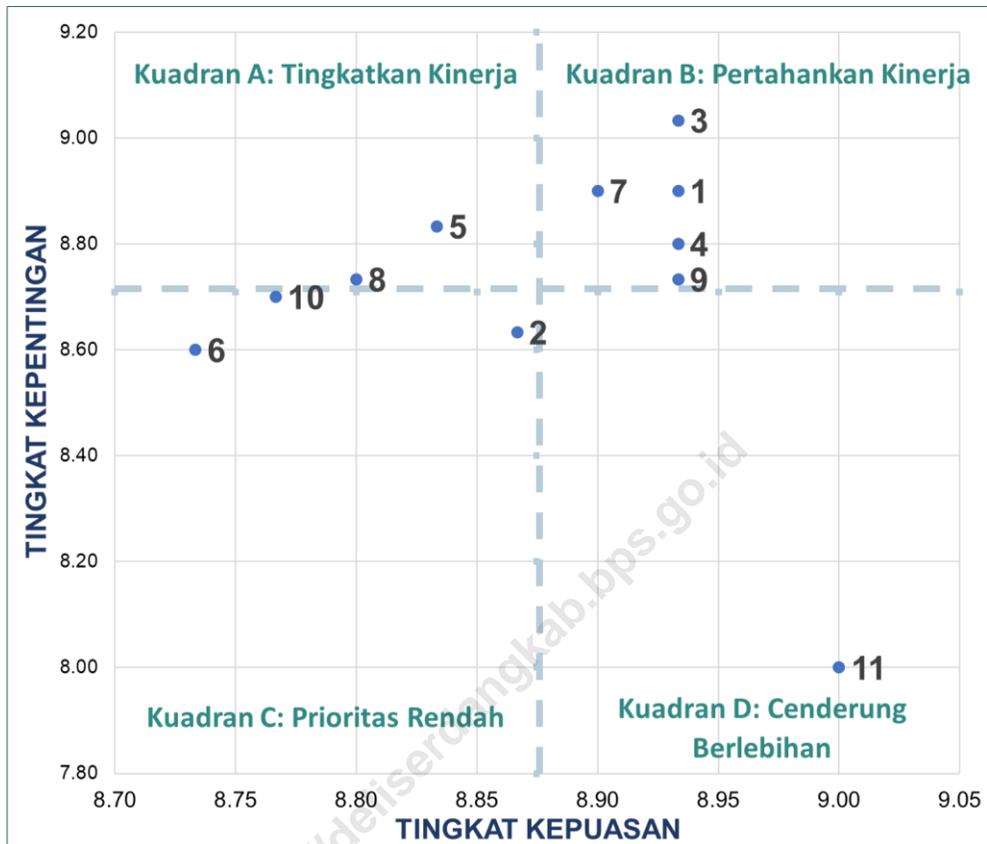
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Kabupaten Deli Serdang dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA 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 Kabupaten Deli Serdang

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	8.90	8.93	100.37
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	8.63	8.87	102.70
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9.03	8.93	98.89
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8.80	8.93	101.52
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	8.83	8.83	100.00
6.	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8.60	8.73	101.55
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	8.90	8.90	100.00
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	8.73	8.80	100.76
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online	8.73	8.93	102.29

	mampu memberikan informasi yang jelas			
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	8.70	8.77	100.77
11.	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8.00	9.00	112.50

Tabel 3. 2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Terdapat satu atribut kepuasan yang memiliki nilai tingkat kesesuaian <100%, yaitu Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. Artinya, pelayanan untuk atribut tersebut masih belum berhasil memenuhi harapan konsumen. Kemudian atribut Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan, secara tepat telah memenuhi harapan konsumen. Sedangkan sembilan atribut lainnya, telah melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit (112,50%), dan atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan (98.89%). Itu berarti BPS perlu meningkatkan lagi jangka waktu penyelesaian pelayanan ketika memenuhi permintaan konsumen BPS Deli Serdang.



- Keterangan :**
- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen 2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan 4. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan 5. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan | <ol style="list-style-type: none"> 6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan 7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan 8. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik 9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas 10. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui 11. Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit |
|--|--|

Gambar 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

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

prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Deli Serdang adalah:

1. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan
2. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik

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 Kabupaten Deli Serdang adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
3. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan
4. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas

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 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Deli Serdang adalah:

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
2. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
Data pada website BPS mudah dicari
3. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui

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 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Deli Serdang yang termasuk dalam kuadran D adalah aspek Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index*(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten Deli Serdang. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Deli Serdang tahun 2022 sebesar 88,75, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Deli Serdang masuk kategori Sangat Baik.

Tabel 3.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK
(1)	(2)	(3)
1212	DELI SERDANG	88.75

BAB 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

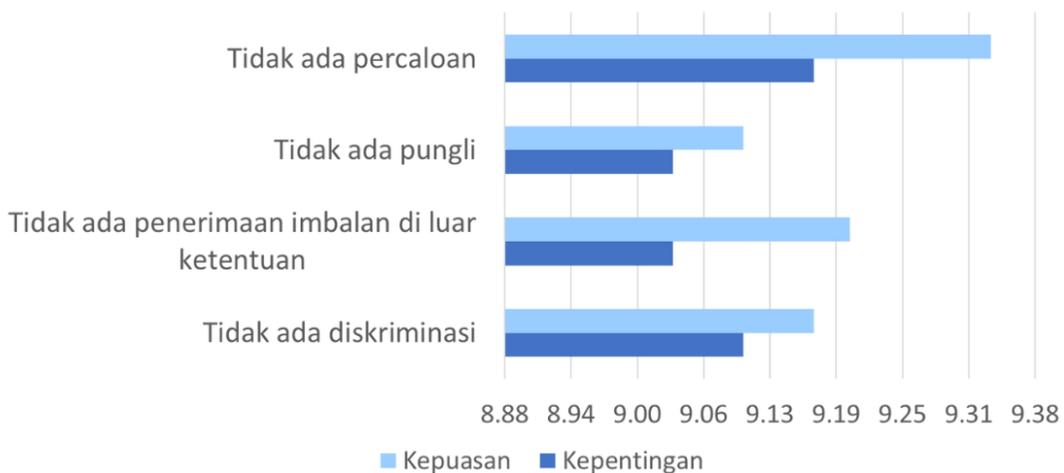
IPAK BPS KABUPATEN DELI SERDANG :

92,00



Artinya perilaku anti korupsi **sudah sangat baik** diterapkan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Kepuasan pada tiap atribut anti korupsi



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST Kabupaten Deli Serdang. 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

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

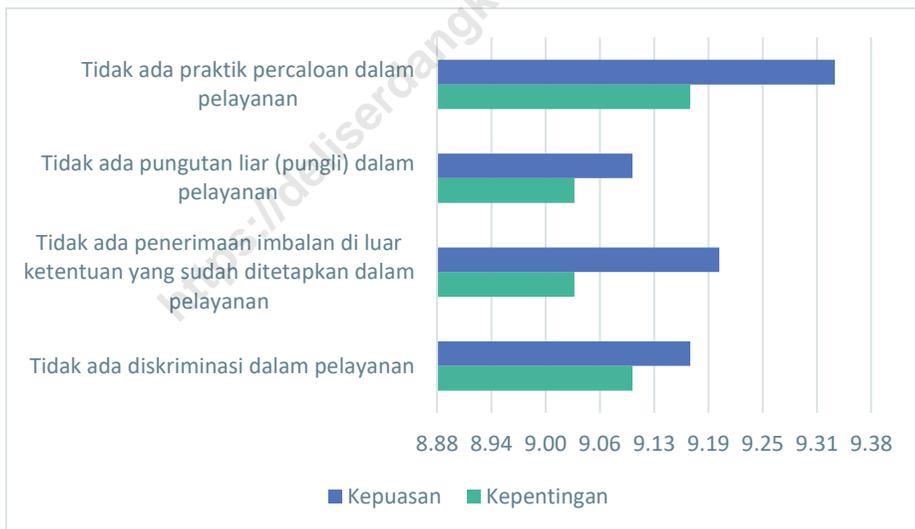
Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Nilai IPAK berskala 1-100, dimana semakin nilai indeks mendekati 100, menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS. Berdasarkan Tabel 4.1, nilai IPAK untuk pelayanan PST di BPS Kabupaten Deli Serdang tahun 2022 sebesar 92, yang artinya perilaku anti korupsi sudah sangat baik diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.

Tabel 4.1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST SKD 2022

Kode Daerah	Nama Daerah	IPAK
1212	DELI SERDANG	92

4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Analisa selanjutnya dilakukan dengan mengukur *gap* antara tingkat kepentingan dengan kepuasan dari 4 atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.1, terlihat bahwa seluruh atribut anti korupsi memiliki gap positif, yang artinya konsumen PST telah puas dengan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Gap terbesar ditunjukkan oleh atribut, sedangkan gap terkecil ditunjukkan oleh atribut Tidak ada pungutan liar dalam pelayanan serta Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan. Sementara atribut dengan gap terbesar adalah Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan serta Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.



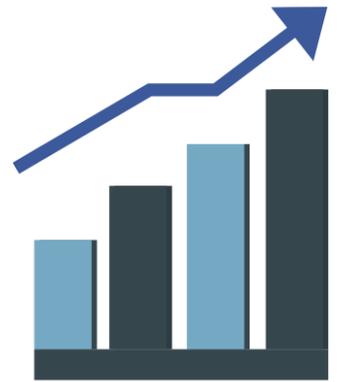
Gambar 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di BPS Kabupaten Deli Serdang



BAB 5

ANALISIS

KEBUTUHAN DATA



Data Terbanyak yang Dicari



LEVEL DATA
Kabupaten



PERIODE DATA
Tahunan



RAGAM DATA
Sosial



SUMBER DATA
Publikasi



Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2022, 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 menjabarkan 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 Kabupaten Deli Serdang dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Deli Serdang. Wilayah PST BPS Kabupaten Deli Serdang digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Deli Serdang digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Deli Serdang. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

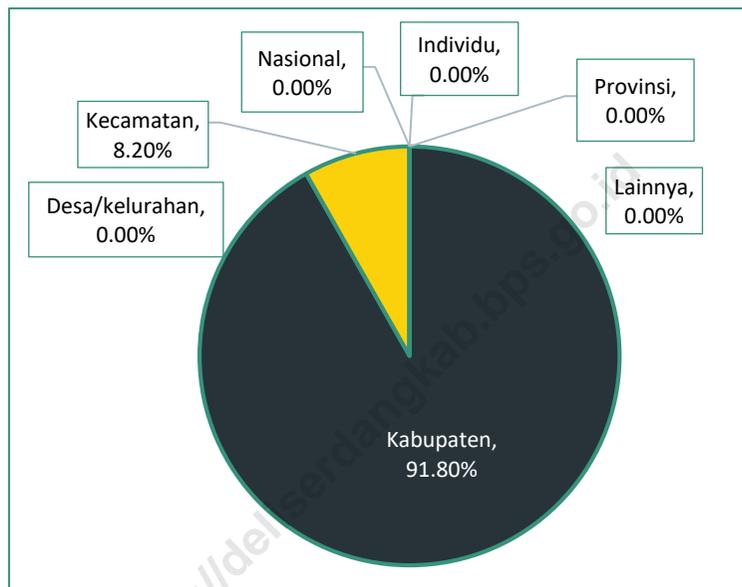
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.

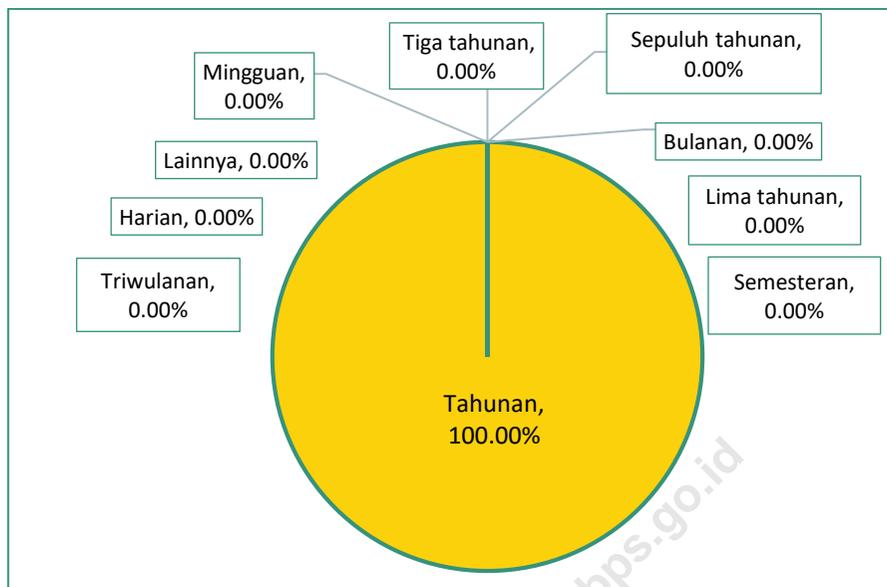
Secara umum, dari 61 orang data, 91,80% mencari data pada level kabupaten serta data pada level kelurahan (8,20%). Pencarian pada setiap level data tidak tersebar secara lengkap. Tidak ada responden SKD 2022 yang mengaku pernah mencari data di level Nasional, Provinsi, Desa/Kelurahan maupun Individu di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan 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. Dari Gambar 5.2 tampak bahwa seluruh responden SKD 2022 di BPS Kabupaten Deli Serdang mengaku mencari data untuk periode tahunan. Sedangkan untuk periode data lainnya tidak pernah dicari oleh responden SKD di BPS Kabupaten Deli Serdang pada tahun ini.



Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Tabel 5.1 memperlihatkan jumlah orang data menurut ragam data yang dicari oleh konsumen di BPS Kabupaten Deli Serdang. Data yang dicari oleh konsumen dapat dikelompokkan dalam enam kategori ragam data, diantaranya ragam data tata usaha (TU), data statistik sosial (Sosial), data statistik produksi (Produksi), data statistik distribusi (Distribusi), data neraca dan analisis statistik (NAS), serta data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS). Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa ragam data terbanyak yang dicari adalah Sosial, yaitu sebanyak 44 orang data. Sedangkan ragam data yang paling sedikit dicari oleh konsumen adalah IPDS, yaitu dengan 1 orang data. Untuk data TU pada SKD 2022 tidak ada responden yang mengaku pernah mencari ragam data tersebut.

Tabel 5. 1 Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Ragam Data

Kode Daerah	Ragam Data	Jumlah Orang Data	Persentase (%)			
			Ya, sesuai	Ya, tidak sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1212	TU	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Sosial	44	100.00	0.00	0.00	0.00
	Produksi	8	100.00	0.00	0.00	0.00
	Distribusi	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	NAS	8	100.00	0.00	0.00	0.00
	IPDS	1	100.00	0.00	0.00	0.00
Total		61	100.00	0.00	0.00	0.00

Pada Tabel 5. 1 diperlihatkan pula persentase perolehan data dari setiap ragam data. Perolehan ragam data tersebut dikelompokkan dalam empat kategori, diantaranya sudah diperoleh dan sesuai, sudah diperoleh dan tidak sesuai, tidak diperoleh, serta belum diperoleh. Berdasarkan hasil SKD 2022 di BPS Kabupaten Deli Serdang seluruh responden mengaku sudah memperoleh data sesuai dengan yang dicari. Untuk memperoleh data yang diinginkan reponden dapat mengaksesnya lewat berbagai sumber data.

5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Pada SKD 2022, dikumpulkan juga informasi mengenai sumber data untuk mendapatkan data BPS. Sumber data dikelompokkan kedalam lima kategori, diantaranya publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, serta tabel di website. Tabel 5. 2 menyajikan jumlah perolehan data menurut wilayah penyedia data dan jenis sumber data berdasarkan hasil SKD 2022. Berdasarkan tabel tersebut, tampak bahwa perolehan sumber data seluruhnya didapat dari Publikasi, yaitu sebanyak 61 orang data.

Tabel 5. 2 Jumlah Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Sumber Data

Kode Daerah	Nama Daerah	Publikasi	Data Mikro	Peta	Tabulasi Data	Tabel di Website
1212	DELI SERDANG	61	0	0	0	0

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN DATA

IKK : 89,67

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS **Sangat Baik**

PERSENTASE KONSUMEN YANG PUAS :)

**Kemutakhiran
Data**

100%

**Akurasi
Data**

100%

**Kelengkapan
Data**

100%



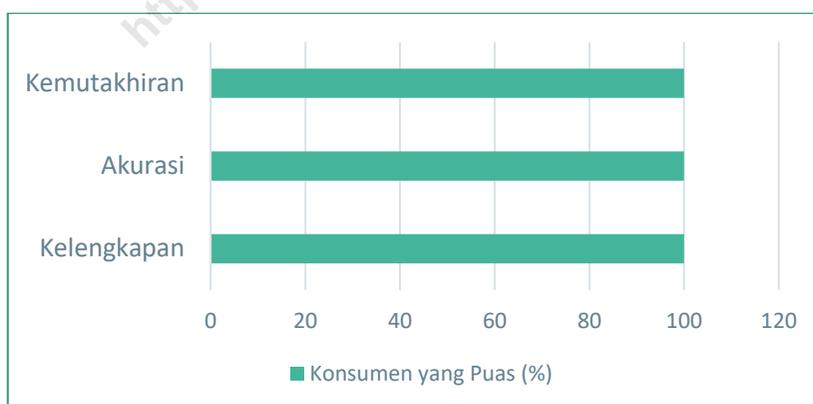
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Deli Serdang. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen data, juga dapat dilihat melalui kepuasan terhadap data yang telah diperoleh. Untuk itu dalam SKD 2022 terdapat pertanyaan tentang kualitas data yang didapatkan. Kualitas data dinilai menggunakan tiga indikator, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data sebagaimana yang terlihat pada Gambar 6.1.



Gambar 6.1 Persentase Konsumen yang puas Terhadap Kelengkapan, Akurasi dan Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Dari grafik di atas, terlihat bahwa seluruh perolehan data BPS Kabupaten Deli Serdang dinilai memuaskan oleh responden, baik dilihat dari segi kelengkapan, akurasi maupun kemutakhiran data, dengan tingkat kepuasan untuk masing-masing indikator bernilai 100%. Ini menjadi sebuah prestasi yang harus dijaga untuk tahun berikutnya bagi BPS Kabupaten Deli Serdang dalam memberi pelayanan prima kepada konsumen.

6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS

Tabel 6.1 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data

Kode Daerah	Nama Daerah	IKK DATA
(1)	(2)	(3)
1212	DELI SERDANG	89.67

Selain itu, tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS juga dapat digambarkan menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI). IKK berskala 1-100, dimana semakin mendekati 100, artinya tingkat kualitas data BPS semakin baik. Diperoleh skor kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Kabupaten Deli Serdang sebesar 89,67, yang berarti kualitas data BPS Kabupaten Deli Serdang masuk ke kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen sangat puas terhadap kualitas data di BPS Kabupaten Deli Serdang.

Bab 7 Penutup

IKK
Pelayanan

88,75



IKK
Kualitas
Data

89,67



IPAK

92,00



Bab 7

Penutup

7.1. Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) merupakan kegiatan rutin yang dilakukan BPS. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi dari konsumen demi perbaikan kualitas pelayanan BPS Kabupaten Deli Serdang dikemudian hari. SKD 2022 di BPS Kabupaten Deli Serdang telah berhasil dilakukan dengan mengumpulkan data dari 30 responden terverifikasi.

Terdapat berbagai indikator yang dianalisis dari hasil SKD 2022, diantaranya segmentasi konsumen, analisis kepuasan layanan, analisis perilaku anti korupsi, analisis kebutuhan data, serta analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat ditarik kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD di BPS Kabupaten Deli Serdang dikatakan berhasil, yang ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang mencapai target (100%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang digambarkan melalui responden SKD, dimana sebagian besar konsumen menggunakan data BPS sebagai rujukan utama (99,67%).
3. Konsumen di BPS Kabupaten Deli Serdang didominasi oleh Lulusan D4/S1 (56,67%) serta memiliki pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri (39,58%)
4. Mayoritas konsumen menggunakan fasilitas utama dengan Datang Langsung ke PST dan lewat Website/AllstatsBPS, dengan persentase masing-masing sebanyak 36,84%

5. Secara keseluruhan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan di BPS Kabupaten Deli Serdang sudah sangat baik (IKK Kualitas Pelayanan = 88,75)
6. Semua atribut pelayanan telah memenuhi harapan konsumen, kecuali pada atribut Kesesuaian Jangka Waktu Pelayanan yang masih memiliki gap sebesar 0.1 dibawah harapan konsumen
7. Perilaku anti korupsi sudah sangat baik diterapkan di lingkungan BPS Kabupaten Deli Serdang, terlihat dari nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) sebesar 92,00, serta seluruh atribut anti korupsi telah melebihi harapan konsumen.
8. Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang paling banyak mencari data untuk level kabupaten, periode tahunan, ragam data sosial serta sumber data dari publikasi.
9. Penilaian konsumen terhadap kualitas data di BPS Kabupaten Deli Serdang masuk pada kategori Sangat Baik (IKK Kualitas data = 89,67).

7.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisa terhadap kepuasan dan kepentingan, berikut adalah beberapa hal yang direkomendasikan demi perbaikan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang:

Pertahankan Kinerja:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
3. Kesesuaian Biaya Pelayanan
4. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
5. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
6. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan:

- Prioritas Utama

1. Kesesuaian Produk Pelayanan
 2. Respon Petugas Pelayanan
- Aspek Pelayanan Lain
 1. Kemudahan Prosedur
 2. Sarana Prasarana
 3. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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

Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 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

serdangkab.bps-go.id

Lampiran 1. Realisasi Responden di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Wilayah PST

Target SKD	Pencapaian SKD	Pencapaian SKD (%)
30	30	100.00

Lampiran 2. Pesentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Sebagai Rujukan Utama (%)	Bukan Rujukan Utama (%)
96.6667	3.3333

Lampiran 3. Pesentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Jenis Kelamin

Persentase (%)		Total
Laki-laki	Perempuan	
36.67	63.33	100.00

Lampiran 4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Kelompok Umur

< 16thn	16thn - 25thn	26thn - 35thn	36thn - 45thn	46thn - 55thn	56thn - 65thn	> 65thn
0.00	36.67	20.00	16.67	26.67	0.00	0.00

Lampiran 5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

≤SLTA /Sederajat (%)	D1/D2/D3 (%)	D4/S1 (%)	S2 (%)	S3 (%)
30	0	56.67	13.33	0

Lampiran 6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Pekerjaan Utama

Pelajar/Mahasiswa (%)	Peneliti /Dosen (%)	PNS/TNI /Polri (%)	Pegawai BUMN/D (%)
26.67	3.33	66.67	0.00

Pegawai Swasta (%)	Wiraswasta (%)	Pekerjaan Utama Lainnya (%)
0.00	3.33	0.00

Lampiran 7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Kategori Instansi

Lembaga Negara (%)	Kementerian & Lembaga Pemerintah (%)	Pemerintah Daerah (%)	Lembaga Internasional (%)
0.00	10.00	56.67	0.00

Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri (%)	Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri (%)	BUMN/ BUMD (%)	Swasta (%)	Lainnya (%)
26.67	0.00	0.00	6.67	0.00

Lampiran 8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Tugas Sekolah/Tugas Kuliah (%)	Pemerintahan (%)	Komersial (%)	Penelitian (%)	Pemanfaatan Lainnya (%)
23.33	66.67	0.00	10.00	0.00

Lampiran 9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

Perpustakaan (%)	Pembelian Publikasi BPS (%)	Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik (%)	Akses Produk Statistik Pada Website BPS (%)	Konsultasi Statistik (%)	Rekomendasi Kegiatan Statistik (%)
39.58	0.00	0.00	31.25	29.17	0.00

Lampiran 10. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS

Datang Langsung ke PST (%)	Aplikasi PST Online (%)	Website BPS /AllstatsBPS (%)	Surat/Email (%)	Aplikasi Chat(%)	Fasilitas Lainnya (%)
36.84	0.00	36.84	1.75	24.56	0.00

Lampiran 11. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan

Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
95.00

Lampiran 12. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Puas terhadap Pelayanan (%)
99.34

Lampiran 13. Persentase Pencarian Data Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Nasional (%)	Provinsi (%)	Kabupaten/ Kota (%)	Kecamatan (%)	Desa/ Kelurahan (%)	Individu (%)	Lainnya (%)
0	0	91.80	8.20	0	0	0

Lampiran 14. Persentase Pencarian Data Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

10 Tahunan (%)	5 Tahunan (%)	3 Tahunan (%)	Tahunan (%)	Semester an (%)
0	0	0	100.00	0

Triwulanan (%)	Bulanan (%)	Mingguan (%)	Harian (%)	Lainnya (%)
0	0	0	0	0

Lampiran 15. Jumlah Perolehan Data Menurut Jenis Sumber Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Publikasi	Data Mikro	Peta	Tabulasi Data	Tabel di Website
60	0	0	0	0

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

Lampiran 16. Kuesioner VKD22

RAHASIA

VKD22



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2022

Dasar hukum:
 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 Unit Pelayanan Publik
 4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____	Pemeriksa	Nama : _____ Tanggal : _____	Nomor Responden :	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table> <i>Kode Wilayah</i>					<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table> <i>Nomor Urut</i>				

Blok I. Keterangan Responden

<p>1 Nama : _____</p> <p>2 Tahun lahir : <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr></table></p> <p>3 E-mail : _____</p> <p>4 Nomor handphone* *untuk keperluan survei ini : _____</p> <p>5 Jenis kelamin : Laki-laki - 1 <input type="checkbox"/> Perempuan - 2 <input type="checkbox"/></p> <p>6 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan : ≤ SLTA/Sederajat - 1 <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 - 2 <input type="checkbox"/> Pilih salah satu jawaban D4/S1 - 3 S2 - 4 S3 - 5</p> <p>7 Pekerjaan utama : Pelajar/Mahasiswa - 1 <input type="checkbox"/> Pilih salah satu jawaban Peneliti/Dosen - 2 PNS/TNI/Polri - 3 Pegawai BUMN/BUMD - 4 Pegawai Swasta - 5 Wiraswasta - 6 Lainnya (.....) - 7</p> <p>8 Kategori instansi/institusi : Lembaga Negara - 1 <input type="checkbox"/> Pilih salah satu jawaban Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2 Pemerintah Daerah - 3 Lembaga Internasional - 4 Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri - 5 Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri - 6 BUMN/BUMD - 7 Swasta - 8 Lainnya (.....) - 9</p>					<p>9 Nama instansi/institusi : _____</p> <p>10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan : Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1 <input type="checkbox"/> Pemerintahan - 2 Pilih salah satu jawaban Komersial - 3 Penelitian - 4 Lainnya (.....) - 5</p> <p><i>Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2022 s.d. saat pengisian kuesioner</i></p> <p>11 Jenis layanan yang digunakan : Perpustakaan - 1 <input type="checkbox"/> Boleh pilih lebih dari satu jawaban Pembelian Publikasi BPS - 2 Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik - 4 Akses produk statistik pada Website BPS - 8 Konsultasi Statistik - 16 Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32</p> <p>12 Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS : Datang langsung ke unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) - 1 <input type="checkbox"/> Boleh pilih lebih dari satu jawaban Aplikasi pelayanan statistik terpadu <i>online</i> (pst.bps.go.id) - 2 Website BPS (bps.go.id) /AllStats BPS - 4 Surat/Email - 8 Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) - 16 Lainnya (.....) - 32</p> <p>13 Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama? : Ya - 1 <input type="checkbox"/> Tidak - 2</p> <p>14 Apakah pernah melakukan pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST)? : Ya - 1 <input type="checkbox"/> Tidak - 2</p>

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:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sangat tidak penting /tidak puas

Sangat penting /puas

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan																				
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
4	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
5	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
6	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
7	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
8	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas.	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
10	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, <i>website</i> https://pengaduan.bps.go.id , <i>e-mail</i> bpsq@bps.go.id)	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
11	<i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R14 berkode 1),</i> Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
12	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
13	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan.	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
15	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														

Blok III. Kebutuhan Data

Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)

Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?	Diisi jika data sudah diperoleh (Kolom (6) berkode 1 atau 2)				Tingkat Kepuasan ³⁾																					
						Sumber Data			Jika Blok I Rincian 8 berkode 1, 2 atau 3	Sesuai persepsi responden terhadap jenis data yang diperoleh																					
	Jenis Data Tuliskan jenis data beserta wilayah datanya <i>Misal: Kependudukan Provinsi Bengkulu, Ketenagakerjaan Kabupaten Semarang, dll</i>	Tahun Data	Level Data ¹⁾	Periode Data ²⁾		Ya, sesuai -1 Ya, tidak sesuai -2 Tidak diperoleh -3 Belum diperoleh -4	Jenis Sumber Data Publikasi -1 Data Mikro -2 Tabulasi Data -4 Tabel di Website -5	Judul Sumber Data <i>Misal: Provinsi Jambi Dalam Angka, Potensi Desa, Website BPS Provinsi Jambi, Peta Indonesia per Kabupaten, dll</i>	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional? Ya -1 Tidak -2	<table border="1" style="font-size: small;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">Sangat tidak puas</td> <td colspan="5" style="text-align: center;">Sangat puas</td> </tr> </table>			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Sangat tidak puas					Sangat puas		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																						
Sangat tidak puas					Sangat puas																										
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)																			

¹⁾ Kode level data kolom (4)
 1. Nasional 3. Kabupaten/kota
 2. Provinsi 4. Kecamatan
 5. Desa/kelurahan 6. Individu
 7. Lainnya (sebutkan)

²⁾ Kode periode data kolom (5)
 1. Sepuluh tahunan 4. Tahunan
 2. Lima tahunan 5. Semesteran
 3. Tiga tahunan 6. Trivulanan
 7. Bulanan 10. Lainnya (sebutkan)

³⁾ Definisinya kolom (11) - (13)
 Kelengkapan : Data lengkap terhadap aspek cakupan wilayah atau tahun data.
 Akurasi : Data mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya atau sesuai fenomena yang terjadi pada periode referensi
 Kemutakhiran : Data terbaru yang dapat menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi pada periode referensi data (up to date)

Blok IV. Catatan

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN DELI SERDANG**

Jl. Karya Utama Kompleks Pemkab Deli Serdang Lubuk Pakam - 20514

No telp/Fax : (061) 7951326, Email : bps1212@bps.go.id

Homepage : <https://deliserdangkab.bps.go.id>