Katalog BPS : 1399013.1275

ANALISIS HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA
BPS KOTA MEDAN
2023

https://medankota.bps.go.id

BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MEDAN

https://medankota.bps.go.id

ANALISIS HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA
BPS KOTA MEDAN
2023

https://medankota.bps.go.id

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA
BPS KOTA MEDAN 2023

ISSN : 3025-7336
No. Publikasi : 1275.2337
Katalog : 1399013.1275
Ukuran Buku : 17,6 cm X 25 cm
Jumlah Halaman: xii + 92 halaman

Naskah:
Badan Pusat Statistik Kota Medan

Penyunting:
Badan Pusat Statistik Kota Medan

Gambar Kulit:
Badan Pusat Statistik Kota Medan

Diterbitkan oleh:
© Badan Pusat Statistik Kota Medan

Dicetak oleh:
CV. E'Karya

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

https://medankota.bps.go.id

TIM PENYUSUN

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KOTA MEDAN 2023

Pengarah:
Suri Juwita Ananda

Penanggung Jawab Teknis:
Elia Wesley Sukarno

Penyunting:
Elia Wesley Sukarno

Penulis:
Arifah Astining Cahya

Cover dan Infografis:
Siti Aisyah HE Hutagalung

https://medankota.bps.go.id

https://medankota.bps.go.id

KATA PENGANTAR

Survei Kebutuhan Data (SKD) dilakukan untuk memperhatikan kepuasan serta kualitas pelayanan kepada pengguna data yang mencari data statistik. BPS selalu berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Oleh karena itu, dipandang perlu untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tingkat kepuasan pengguna data melalui Survei Kebutuhan Data (SKD).

SKD sudah dilaksanakan sejak tahun 2005 dan mulai tahun 2014, pelaksanaan SKD diperluas cakupannya hingga BPS kabupaten/kota. Hasil kegiatan SKD 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik pengguna data, analisis kebutuhan data, dan analisis performa unit pelayanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) BPS Kota Medan.

Besar harapan kami, publikasi ini dapat bermanfaat khususnya untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan data dan informasi di lingkungan BPS. Kami mengharapkan kritik dan saran untuk menuju pada kesempurnaan.

https://medankota.bps.go.id

Medan, Desember 2023

Plt Kepala Badan Pusat Statistik

Kota Medan

Suri Juwita Ananda

https://medankota.bps.go.id

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR xi
I. PENDAHULUAN 3
1.1. Latar Belakang 3
1.2. Tujuan dan Manfaat 4
1.3. Landasan Teori 4
1.4. Metodologi 9
1.5. Sistematika Penulisan 17
II. SEGMENTASI KONSUMEN 19
2.1. Realisasi Pengumpulan Data 21
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik 22
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan 26
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan 27
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS 28
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan 29
III. ANALISIS KEPUASAN LAYANAN 31
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan 33
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data 34
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana 34
3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan ... 35
3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS 36
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS 40

https://medankota.bps.go.id

IV. ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI 41
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS 43
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS..... 43
4.3. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan ... 45
V. ANALISIS KEBUTUHAN DATA..... 47
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data..... 50
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data 50
5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data..... 51
5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data 52
VI. ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA..... 59
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS 61
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data 71
VII. PENUTUP 63
7.1. Kesimpulan 65
7.2. Rekomendasi 67

https://medankota.bps.go.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....15
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan 16
Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Medan.....40
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Medan 41
Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Medan.....45
Tabel 4.2. Nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) menurut wilayah PST di Kota Medan Hasil SKD.....46

https://medankota.bps.go.id

https://medankota.bps.go.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram ***Cartesius Importance and Performance Analysis*** 13
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Kelompok Umur 22
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan dan Jenis Kelamin 23
Gambar 2.3. Persentase konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Pendidikan Teringgi yang ditamatkan 24
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Pekerjaan Utama 25
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Instansi/Institusi 26
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Pekerjaan Utama 27
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Penggunaan Jenis Layanan 28
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS 29
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan 29
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan 33
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS di PST BPS Kota Medan 34
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kota Medan 35
Gambar 3.4. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan 37
Gambar 3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan PST BPS Kota Medan 40
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Medan terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Kontribusi 44
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Level Data 50
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Periode Data 51
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Jenis Perolehan 52
Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Jenis Data Statistik 53
Gambar 5.5. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Sosial di PST BPS Kota Medan Menurut Perolehan Data 54

https://medan.bps.go.id

Gambar 5.6. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Produksi di PST BPS Kota Medan Menurut Perolehan Data 55
Gambar 5.7. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Distribusi di PST BPS Kota Medan Menurut Perolehan Data 55
Gambar 5.8. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Neraca Wilayah dan Analisis Statistik di PST Kota Medan Menurut Perolehan Data 56
Gambar 5.9. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam data IPDS di PST BPS Kota Medan Menurut Perolehan Data 57
Gambar 5.10. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kota Medan Menurut Jenis Sumber Data 57
Gambar 6.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data 61

https://medankota.bps.go.id

BAB 1
PENDAHULUAN

https://medankota.bps.go.id

LOKUS

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS KOTA MEDAN

INSTRUMEN

KUESIONER VKD23

RESPONDEN

KONSUMEN PENERIMA LAYANAN PST BPS KOTA MEDAN

ANALISIS

ANALISIS DESKRIPTIF, ANALISIS TABULASI SILANG, ANALISIS KESENJANGAN, ANALISIS KUADRAN

WAKTU

TAHUN 2023

https://medankota.bps.go.id

Survei Kebutuhan Data (SKD) dilakukan pertama kali tahun 2005. Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

Monitoring pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (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.

https://medan.bps.go.id

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

1.2. Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

1. mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen;
2. mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;
3. memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;
4. mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS; 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,

https://medankota.bps.go.id

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 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2023 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.

https://medankotabps.go.id

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:

a. Pelayanan Perpustakaan;
b. Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung;
c. Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media online;
d. Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang

https://medankota.bps.go.id

langsung;

e. Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media online;

f. Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media datang langsung;

g. Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media online; dan

h. 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*.

Direktorat Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Pusat senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

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

1.3.3. Kepuasan Layanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

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.

https://medankota.bps.go.id

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 Prasara

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 2023 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 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2023 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 menggunakan dua moda yaitu PAPI (Pencil and Paper Interview)

https://medankota.bps.go.id

dan CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden diwawancari langsung oleh petugas, selanjutnya mengisikan kuesioner secara mandiri melalui media kertas. Penggunaan moda ini diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data dengan moda CAWI, responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui aplikasi berbasis web.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

- Pengumpulan data menggunakan moda PAPI untuk responden yang datang langsung ke PST. Petugas mewawancarai responden pada pertanyaan Blok I dan Blok III kolom 1-10. Selanjutnya responden mengisi secara mandiri untuk pertanyaan yang terkait dengan persepsi kepuasan layanan dan kualitas data.

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

https://medankota.bps.go.id

1.4.3. Metode Analisis Data

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

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. Semakin besar nilai gap maka konsumen semakin puas. Sedangkan nilai gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan. 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,

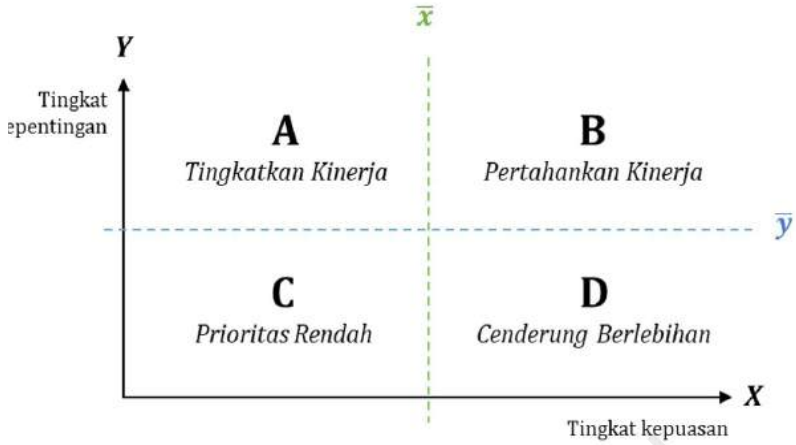
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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.

https://medankota.bps.go.id



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

https://medankota.bps.go.id

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.

https://medankota.bps.go.id

d. Persentase Konsumen yang Puas

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

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2023 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66. Hal ini didasarkan pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik,

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

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

https://medankota.bps.go.id

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

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

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 VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. Menghitung penimbang

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

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

dengan:

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

yi = 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:

xi = 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:

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

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

https://medankota.bps.go.id

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2023

- Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden

SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23

- Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23

- Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23

- Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.

- Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23

- Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Pusat.

https://medankota.bps.go.id

BAB 2

SEGEMENTASI KONSUMEN*

*Pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2023

https://ntt.bps.go.id

KONSUMEN DI PST BPS KOTA MEDAN DIDOMINASI

JENIS KELAMIN

64,71%

PEREMPUAN

kurang dari/sama dengan SLTA

35,29%

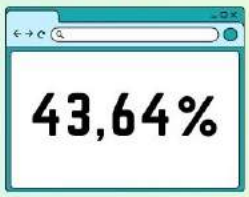
LULUSAN

PROFESI

50%

ASN/TNI/ POLRI

SEBAGIAN BESAR MENGGUNAKAN



43,64%

Layanan Akses Produk Statistik Website BPS

Fasilitas Website BPS / Allstats BPS

43,33%

100%

Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan Nasional

https://medankota.bps.go.id

Pencapaian target pengumpulan SKD 2023 secara keseluruhan terpenuhi, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan. Khusus untuk pencapaian target responden SKD pada PST BPS Kota Medan, terdapat 34 responden dari target 30 responden (113,33 persen).

SEGMENTASI KONSUMEN

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

2.1. Realisasi Pengumpulan Data

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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Khusus untuk pencapaian target responden SKD pada PST BPS Kota Medan, terdapat 34 responden dari target 30 responden (113,33 persen).

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).

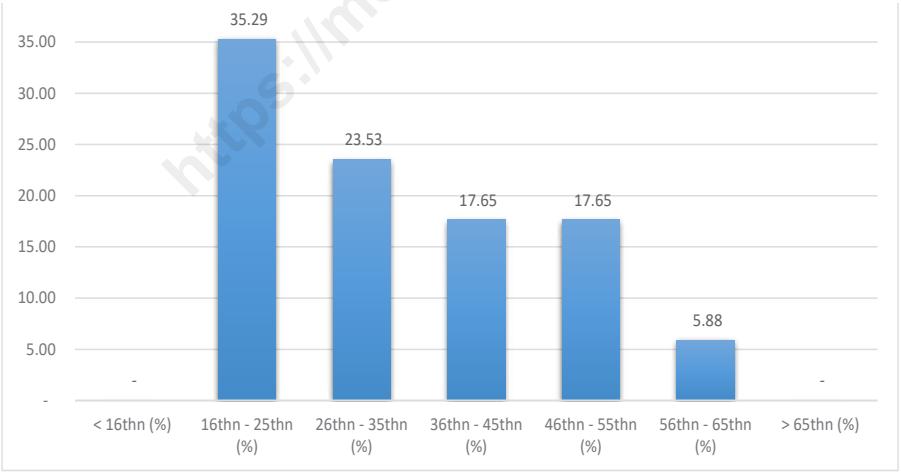
4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui link yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari website maupun media lain (selanjutnya disebut link).

Metode pengumpulan SKD 2023 PST BPS Kota Medan didominasi melalui moda CAWI dengan metode email, PST online ataupun online link sebesar 88,24 Persen. Hal ini menunjukan 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 digunakan yaitu sebesar 11,76 persen. Metode ini dilaksanakan bagi pengunjung yang datang langsung ke PST BPS Kota Medan.

2.2. Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

https://medankota.bps.go.id



Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Kelompok Umur

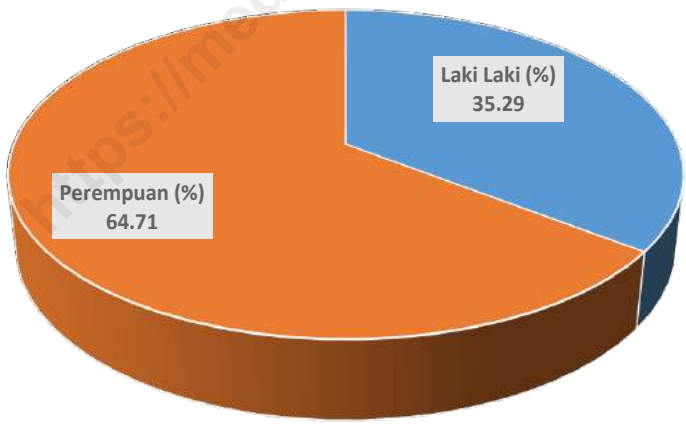
Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.1, konsumen yang menikmati pelayanan PST BPS Kota Medan didominasi oleh konsumen berumur 16-25 tahun sebesar 35,29 persen, disusul konsumen berumur 26-35 tahun sebesar 23.53 persen, konsumen berumur 36-45 tahun dan 46-55 tahun masing-masing sebesar 17,65 persen. Sedangkan konsumen berumur 56-65 tahun sebesar 5,88 persen. Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk dan jasa. Pengunjung PST BPS Kota Medan memang didominasi oleh mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas kuliah maupun tugas akhir.

Jenis Kelamin

Gambar Gambar 2.2 menunjukan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen PST BPS Kota Medan menurut jenis kelamin terdiri dari konsumen Perempuan dengan persentase 64,71 persen dan 35,29 persen konsumen laki-laki.

https://medankota.bps.go.id

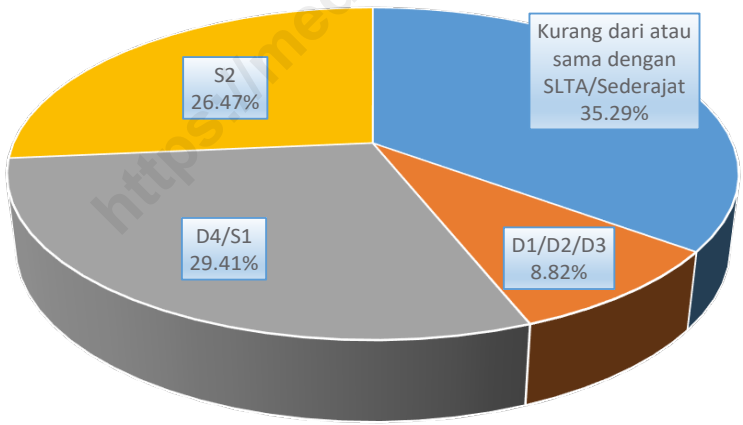


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan dan Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Konsumen BPS berasal dari berbagai jenjang pendidikan. Hal ini dapat digambarkan oleh hasil SKD 2023.

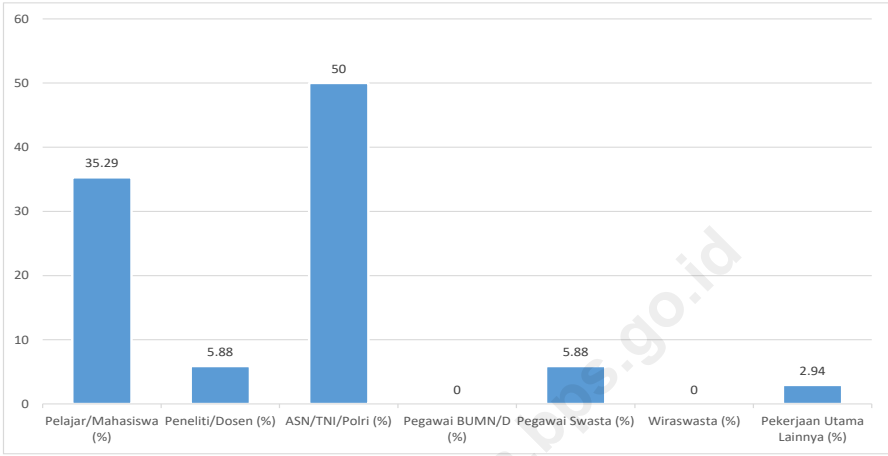
Karakteristik konsumen menurut Pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokan menjadi lima, yaitu kurang dari atau sama dengan SLTA/sederajat, D1/D2/D3 (Diploma), D4/S1 (Sarjana), S2 (Master), dan S3 (Doktor). Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kota Medan didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/sederajat dengan persentase sebesar 35,29 persen. Hal ini memang sesuai dengan kondisi pengunjung PST BPS Kota Medan yang mayoritas merupakan mahasiswa yang ingin mengerjakan tugas kuliah ataupun menyelesaikan tugas akhir mereka baik skripsi maupun tesis. Konsumen dengan pendidikan D4/S1 dengan persentase sebanyak 29,41 persen. Sementara itu ada juga konsumen data yang memiliki tingkat pendidikan master sebanyak 26,47 persen, dan diploma sebesar 8,82 persen.



Gambar 2.3. Persentase konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Pendidikan Teringgi yang ditamatkan

Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta,



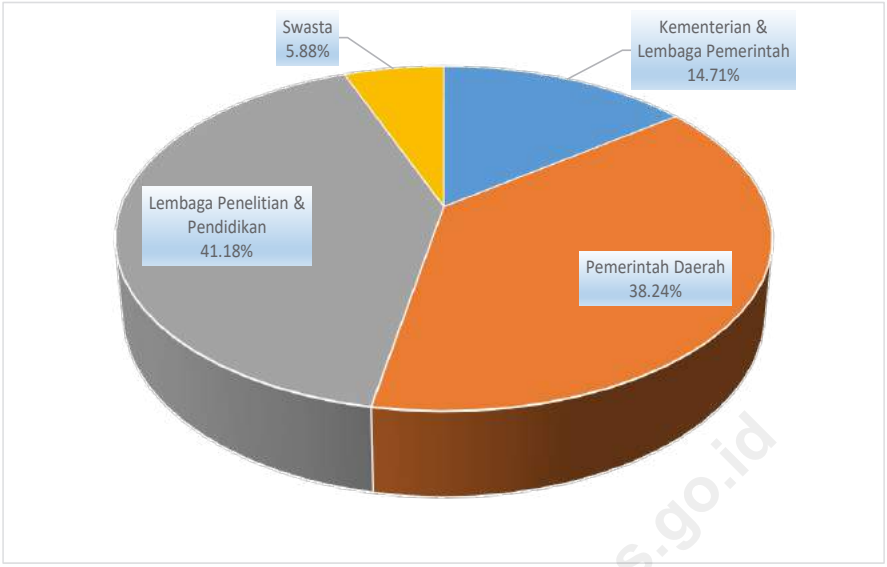
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Pekerjaan Utama

wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Medan adalah PNS/TNI/POLRI sebanyak 50 persen. Hal ini menggambarkan akan pentingnya data untuk perencanaan dan evaluasi pembangunan yang akan dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 35,29 persen, konsumen yang memiliki pekerjaan utama sebagai peneliti/dosen serta pegawai swasta masing-masing sebanyak 5,88 persen. Sedangkan konsumen yang memiliki pekerjaan utama lainnya sebanyak 2,94 persen.

Instansi/Institusi

Konsumen SKD dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang dikelompokkan menjadi 10 kategori, yaitu Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri, Lembaga



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Instansi/Institusi

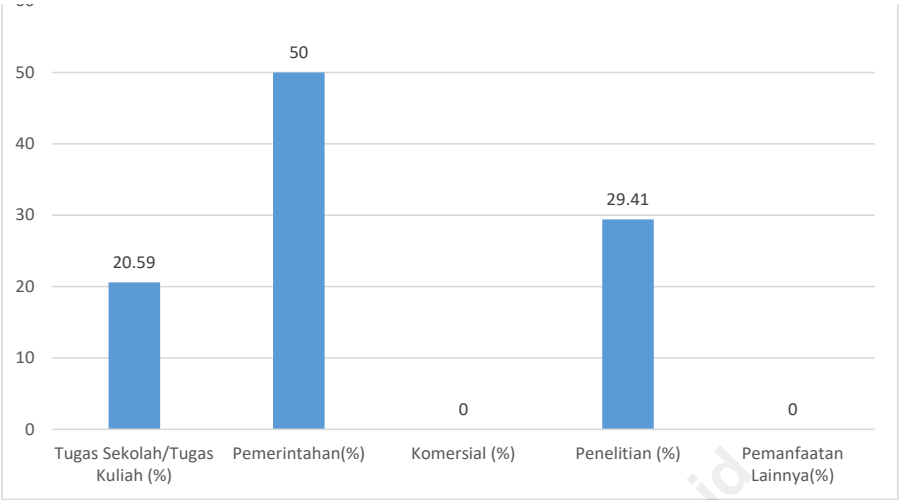
Pendidikan & Penelitian Luar Negeri, Kementerian & Lembaga Pemerintah, Lembaga Internasional, Media Massa, Pemerintah Daerah, Perbankan, BUMN/BUMD, Swasta Lainnya, dan Kategori Instansi Lainnya.

Pada gambar 2.5 terlihat bahwa sebagian konsumen PST BPS Kota Medan berasal dari Lembaga penelitian dan pendidikan 41,18 persen, pemerintah daerah 38,24 persen, kemeterian & lembaga pemerintah 14,71 persen, dan swasta sebanyak 5,88 persen.

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Hasil SKD menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas lima kategori, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Berdasarkan Gambar 2.6, hasil SKD menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kota Medan adalah untuk urusan pemerintahan 50 persen, dan untuk penelitian sebesar 29,41 persen, dan untuk penyelesaian tugas sekolah/ tugas kuliah sebesar 20,59 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS sangat dibutuhkan

https://medankota.bps.go.id



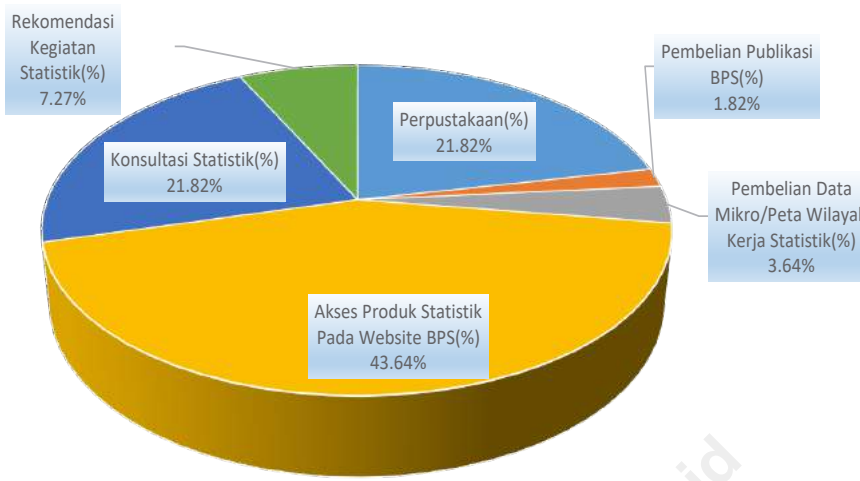
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Pekerjaan Utama

dalam menyelesaikan urusan pemerintahan dan tugas sekolah/ tugas kuliah.

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Medan oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada website BPS 43,64 persen. Hal ini sejalan dengan era digital yang dimana saja dan kapan saja pengguna dapat mengakses data BPS melalui website BPS. Pada posisi kedua, jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah layanan konsultasi statistik dan layanan perpustakaan masing-masing sebesar 21,82 persen. Sementara itu layanan rekomendasi kegiatan statistik, pembelian data mikro/ peta wilayah kerja statistik dan pembelian publikasi BPS masing-masing mencapai 7,27 persen, 3,64 persen dan 1,82 persen.

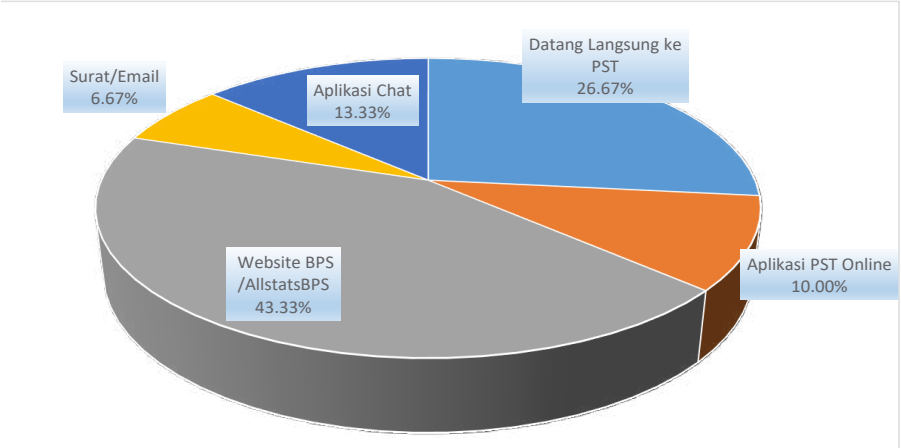


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Penggunaan Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan PST BPS

Pada pelaksanaan SKD ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah Datang Langsung ke PST, Aplikasi pelayanan statistik terpadu online, website BPS/allstats BPS, surat/email, aplikasi chat serta Fasilitas Lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.8, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST Kota Medan mendapatkan data melalui fasilitas Website/Allstats BPS dengan persentase sebesar 43,33 persen. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara datang langsung ke PST 26,67 persen, melalui aplikasi chat 13,33 persen, aplikasi PST Online sebesar 10 persen, melalui surat/email sebesar 6,67 persen. Hal ini sejalan dengan perubahan perilaku pengunjung yang ingin mendapatkan data lebih cepat tanpa harus berkunjung langsung ke PST BPS Kota Medan. Umumnya pengunjung yang datang langsung ke PST BPS Kota Medan ingin melakukan konsultasi statistik terkait data-data yang dibutuhkannya untuk melakukan kajian ataupun Analisa terhadap suatu penelitian.



Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS

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

Pada pelaksanaan SKD terdapat 52,95 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD, terdapat 100 persen diantaranya menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan.

Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

https://medankota.bps.go.id

https://medankota.bps.go.id

BAB 3
ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

https://medankota.bps.go.id

97,87%

KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN

97,06%

KEPUASAN TERHADAP AKSES DATA

98,53%

KEPUASAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA

https://medankota.bps.go.id

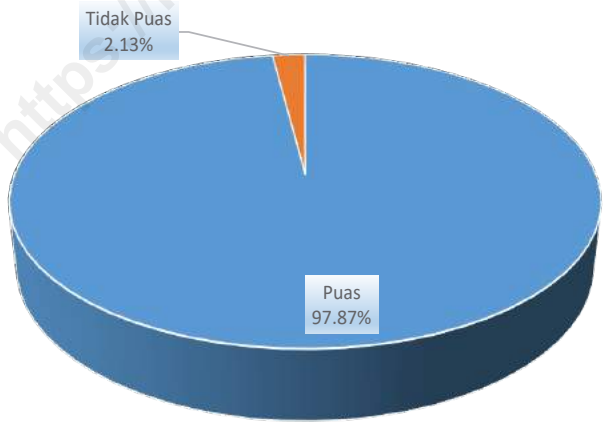
Konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2023 sebesar 97,87 persen. Terdapat 2,23 persen pengunjung PST BPS Kota Medan yang tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas PST.

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan secara umum dan menurut atribut pelayanan yang tergambar dari pelayanan yang diberikan petugas PST kepada pengguna data BPS Kota Medan. 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) terhadap pelayanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

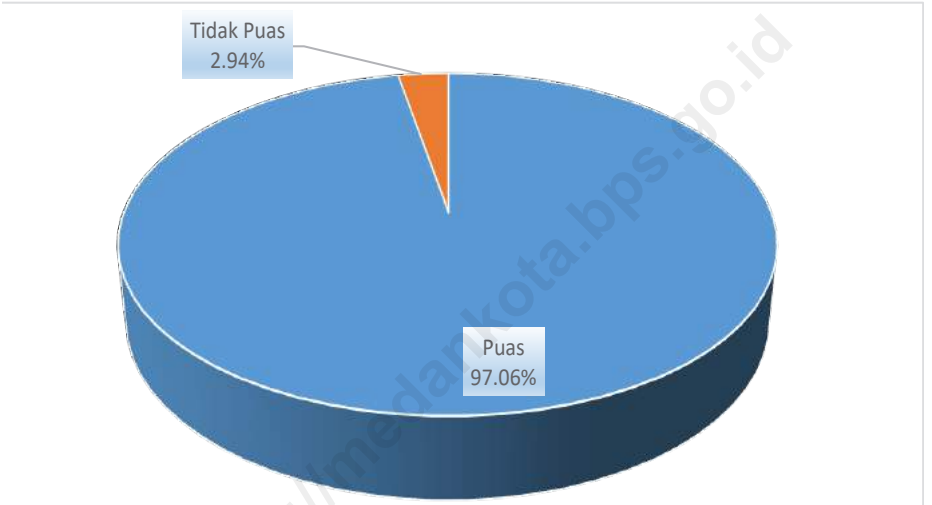
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2023 sebesar 97,87 persen. Terdapat 2,13 persen pengunjung PST BPS Kota Medan yang tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas PST.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kota Medan yang puas terhadap akses data sebesar 97,06 persen, sedangkan 2,94 persen pengunjung tidak puas dalam menggunakan akses data yang ada di BPS.

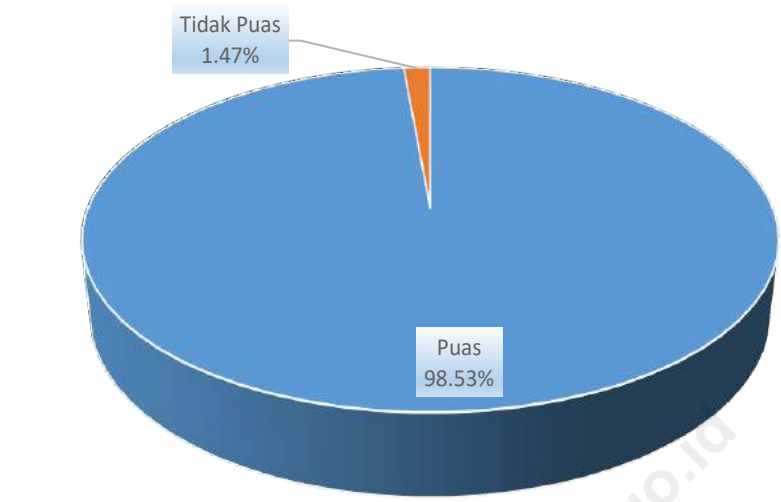


Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS di PST BPS Kota Medan

https://medankota.bps.go.id

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Medan yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 98,53 persen, sedangkan 1,47 persen konsumen di PST Kota Medan merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kota Medan

3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS bergantung 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 gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Medan yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST Kota Medan. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Gambar 3.4 menunjukkan gap yang terjadi antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Kota Medan. Tabel 3.1 juga menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan,

dan gap dari responden menurut atribut pelayanan. Dari gambar tersebut atribut kesesuaian produk pelayanan memiliki gap paling jauh yaitu 0,24. Hal itu berarti kepuasan konsumen dari kemudahan memperolah produk pelayanan masih jauh dari kepentingan yang diharapkan. Sedangkan atribut dengan gap paling dekat ialah kemudahan fasilitas pengaduan yang memiliki gap rendah antara tingkat kepuasan dan kepentingan.

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

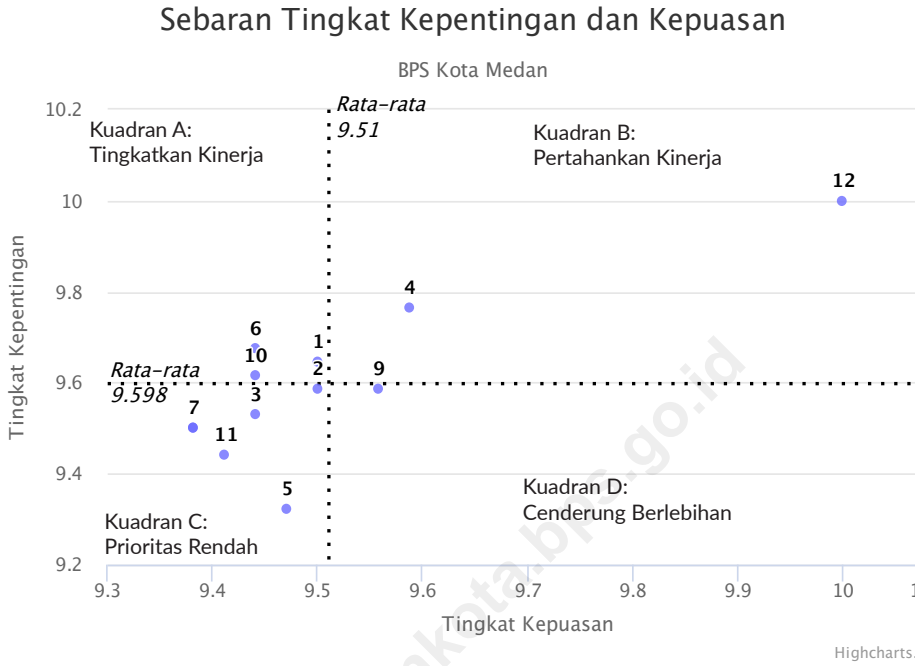
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Medan. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam 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. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai <100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Medan belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan (101,58 persen), sedangkan kesesuaian produk pelayanan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (97,57 persen).

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.4, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Medan adalah Informasi Pelayanan Tersedia, Kesesuaian Produk Pelayanan dan Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online.

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 3.4, atribut pelayanan yang perlu



Gambar 3.4. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan

dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
2. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kota Medan adalah:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Biaya Pelayanan

4. Sarana Prasarana
5. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama
6. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memilki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.4, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D, yaitu respon petugas pelayanan.

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Medan

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia.	9.65	9.50	-0.15
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.59	9.50	-0.09
3	Kemudahan Prosedur	9.53	9.44	-0.09
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.76	9.59	-0.18
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.32	9.47	0.15
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.68	9.44	-0.24
7	Sarana Prasarana	9.50	9.38	-0.12
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.50	9.38	-0.12
9	Respon Petugas Pelayanan	9.59	9.56	-0.03
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.62	9.44	-0.18
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.44	9.41	-0.03
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10.00	10.00	0.00

https://medankotabps.go.id

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

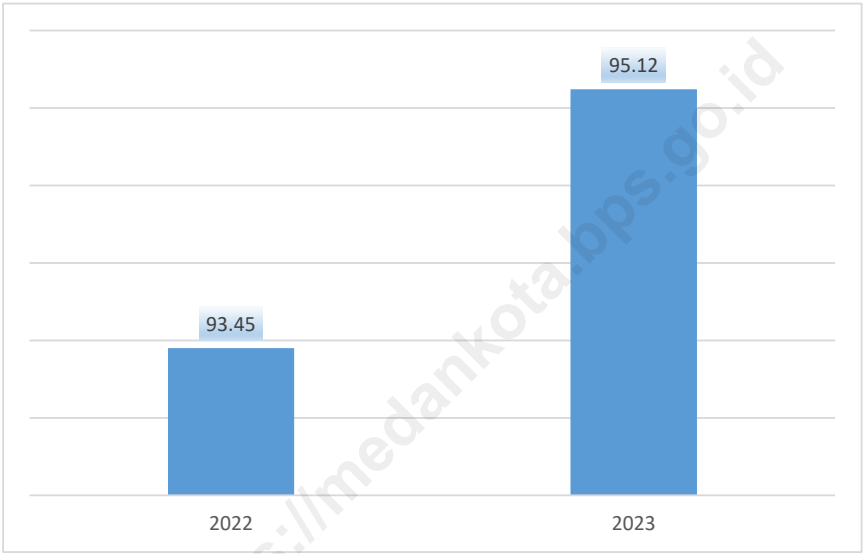
No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia.	9.65	9.50	98.48
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9.59	9.50	99.08
3	Kemudahan Prosedur	9.53	9.44	99.07
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9.76	9.59	98.19
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.32	9.47	101.58
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.68	9.44	97.57
7	Sarana Prasarana	9.50	9.38	98.76
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.50	9.38	98.76
9	Respon Petugas Pelayanan	9.59	9.56	99.69
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.62	9.44	98.17
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.44	9.41	99.69
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10.00	10.00	100.00

https://medankota.bps.go.id

Keterangan
1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakuka
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan
7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
8. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
9. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
10. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
11. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui
12. 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. IKK terhadap pelayanan PST BPS Kota Medan hasil SKD 2023 ialah 95,12. Nilai ini mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2022 sebesar 93,45.



https://medankota.bps.go.id

Gambar 3.5. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan PST BPS Kota Medan

BAB 4
ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

https://medankota.bps.go.id

INDEKS PRILAKU ANTI KORUPSI (IPAK)

Menggambarkan persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS

https://medankota.bps.go.id

Konsumen merasa paling puas dengan penerapan perilaku tidak ada praktek percaloan dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli), tidak ada penerimaan gratifikasi dan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (100 persen), sedangkan tidak ada pelayanan di luar prosedur atau kecurangan pelayanan (97,06 persen).

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kota Medan terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kota Medan. Analisis perilaku 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 PST BPS

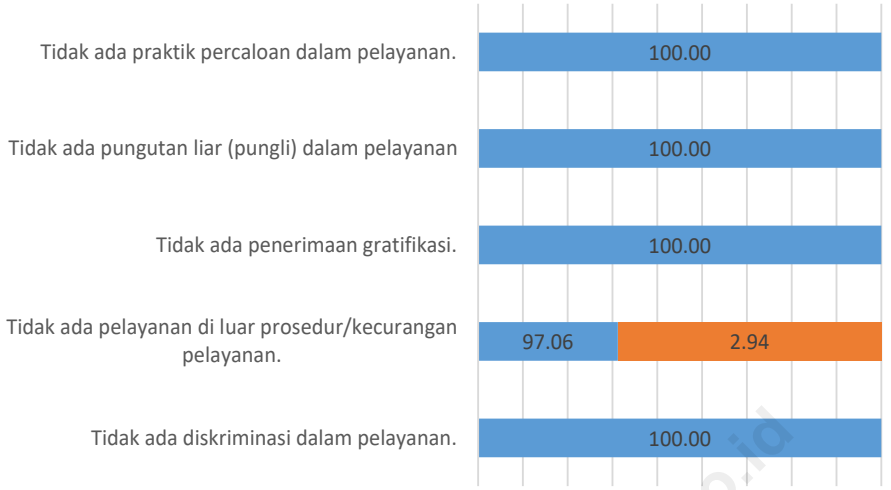
Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar proseur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan..

Gambar 4.1 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kota Medan terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa paling puas dengan penerapan perilaku Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Sedangkan untuk penerapan perilaku tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan sebesar 97,06 persen. Capaian persentase tersebut cukup baik dan dapat dikatakan bahwa sebagian besar konsumen merasa bahwa petugas pelayanan tidak memberikan diskriminasi dalam pelayanan.

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku

https://medankota.bps.go.id



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Medan terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Kontribusi

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

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap positif dan negatif. Dengan nilai range gap 0,02 hingga 0,12, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan sudah memiliki kinerja yang baik tetapi harus tetap ditingkatkan.

Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Medan

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9.71	9.59	-0.12
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	9.59	9.53	-0.06
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	9.62	9.65	0.03
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9.56	9.68	0.12
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	9.71	9.65	-0.06

https://medan.kota.bps.go.id

4.3. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan BPS

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 5 atribut anti korupsi. Berdasarkan Tabel 4.2 IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan tahun 2023 mencapai 96,18. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan. Nilai IPAK ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang bernilai 95,82 pada tahun 2022.

Tabel 4.2. Nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) menurut wilayah PST di Provinsi Sumatera Utara Hasil SKD

No	Wilayah PST	2022	2023
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Sumatera Utara	97.29	97.47
2	Nias	99.14	99.88
3	Mandailing Natal	92.74	95.54
4	Tapanuli Selatan	96.01	99.23
5	Tapanuli Tengah	94.25	96.2
6	Tapanuli Utara	98.23	98.31
7	Toba Samosir	96.92	98.11
8	Labuhanbatu	94.77	96.52
9	Asahan	95.94	96.27
10	Simalungun	95.99	96.57
11	Dairi	98.87	98.53
12	Karo	100	98.2
13	Deli Serdang	92	92.87
14	Langkat	97.25	97.53
15	Nias Selatan	95	96
16	Humbang Hasundutan	95.73	95.94
17	Pakpak Bharat	99.52	99.67
18	Samosir	95.47	94.78
19	Serdang Bedagai	99.03	96.97
20	Batu Bara	97.95	98.43
21	Padang Lawas Utara	96.42	96.47
22	Padang Lawas	97.73	98.84
23	Labuhanbatu Selatan	94.58	98.54
24	Labuhanbatu Utara	97.02	98.39
25	Sibolga	94.76	97.21
26	Tanjungbalai	99.19	95.14
27	Pematangsiantar	92.59	92.67
28	Tebing Tinggi	93.41	94.2
29	Medan	95.82	96.18
30	Binjai	93.51	93.81
31	Padangsidimpuan	95.08	94.26
32	Gunungsitoli	98.92	99.33

https://medankota.bps.go.id

BAB 5
ANALISIS KEBUTUHAN DATA

https://medankota.bps.go.id

84,32%

Data yang dibutuhkan
DIPEROLEH dan SESUAI

https://medankota.bps.go.id

Secara umum, dari 282 orang-data, 85,72 persen mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level Kecamatan 6,97 persen, data level nasional 3,83 persen dan level propinsi dan kelurahan masing-masing 1,74 persen.

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

SKD 2023, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan 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 Kota Medan dan wilayah penyedia data BPS Kota Medan. Wilayah PST BPS Kota Medan digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Medan. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Medan digunakan untuk

https://medankota.bps.go.id

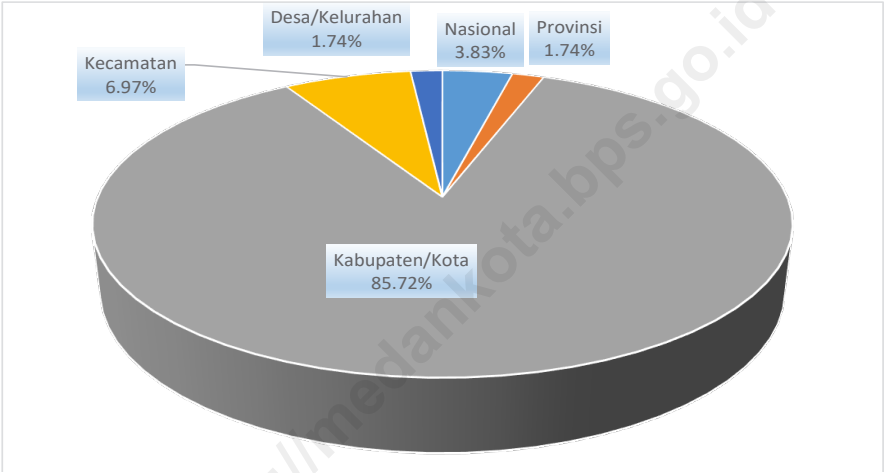
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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.

menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan dari BPS Kota Medan. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Medan seperti pada Gambar 5.1. Penyajian data berdasarkan level data dibagi berdasarkan tujuh level berbeda yaitu level nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya. Secara umum, dari 282 orang-data, 85,72 persen mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah

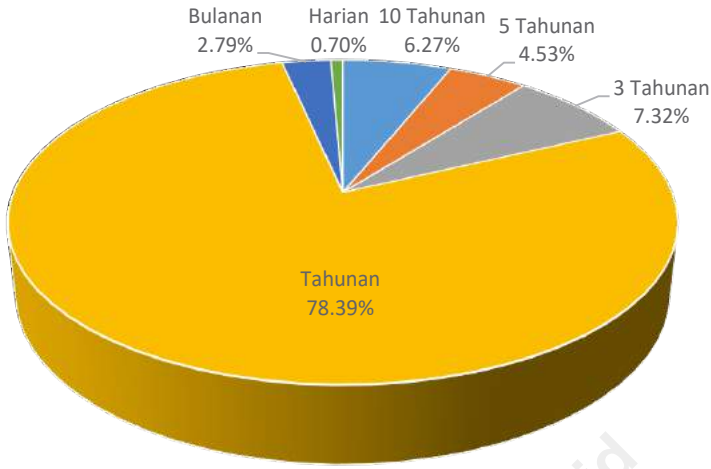


Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Level Data

data level kecamatan 6,97 persen, data level nasional 3,83 persen , level priopinsi dan kelurahan masing-masing 1,74 persen.

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 78,39 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu 3 tahunan yang memiliki persentase 7,32 persen dan periode 10 tahunan sebanyak 6,27



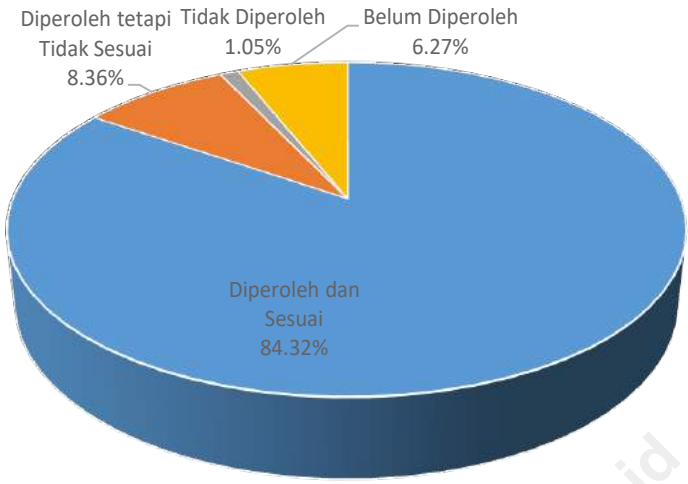
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Periode Data

persen dan periode 5 tahunan sebanyak 4,53 persen. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode bulanan (2,79 persen) dan harian (0,70 persen).

5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh..

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 84,32 persen memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 8,36 persen data diperoleh tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang



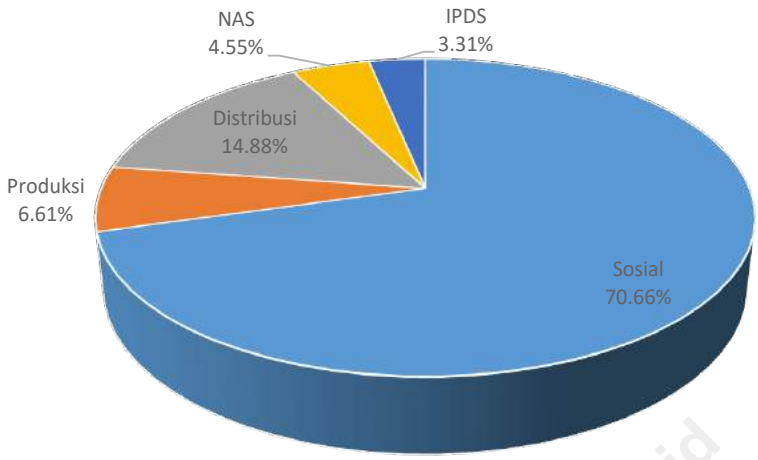
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Jenis Perolehan

sebenarnya dibutuhkan, sementara itu 6,27 persen belum berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 1,05 persen konsumen yang tidak memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

5.4. Jenis Data yang Dibutuhkan dan diperoleh

Jenis data dikelompokkan menurut fungsi yang terdapat di BPS Kota Medan yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data Statistik Sosial, ragam data Statistik Produksi, ragam data Statistik Distribusi, ragam data Neraca dan Analisis Statistik (NAS), dan ragam data Integrasi Pengolahan Data Diseminasi Statistik (IPDS).

Gambar 5.4 menyajikan persentase kebutuhan data di PST BPS Kota Medan menurut jenis data yang dibutuhkan. Jenis data sosial menjadi primadona sebagai data yang paling banyak dibutuhkan. Adapun persentase kebutuhan jenis data sosial yaitu sebesar 70,66 persen. Sementara itu, jenis data Distribusi menjadi data yang dibutuhkan kedua terbanyak setelah jenis data sosial, yaitu sebesar 14,88 persen. Kemudian jenis data statistik produksi, jenis data NAS, dan jenis data IPDS berturut-turut sebesar 6,61 persen, 4,55 persen, dan 3,31 persen.

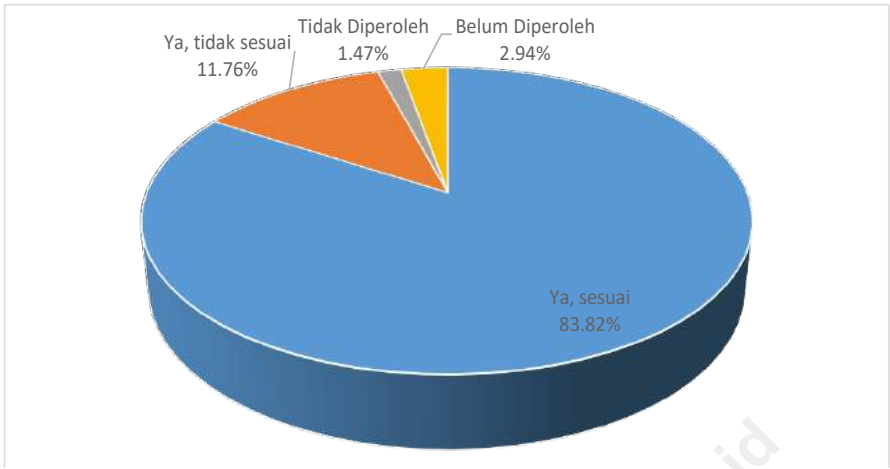


Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Jenis Data Statistik

https://medankota.bps.go.id

Ragam Data Statistik Sosial

Data statistik sosial merupakan data yang paling banyak dibutuhkan konsumen di PST Kota Medan, yaitu sebesar 70,66 persen (Gambar 5.4). Gambar 5.5 menunjukkan 83,82 persen orang-data menyatakan bahwa mereka memperoleh data sesuai dengan kebutuhan. Persentase orang data dimana datanya diperoleh tapi tidak sesuai dengan permintaan awal konsumen sebesar 11,76 persen. Sedangkan, persentase orang data yang belum memperoleh data yang dibutuhkannya sebesar 2,94 persen. Sementara itu masih ada 1,47 persen orang data yang sama sekali tidak memperoleh data yang dibutuhkan.



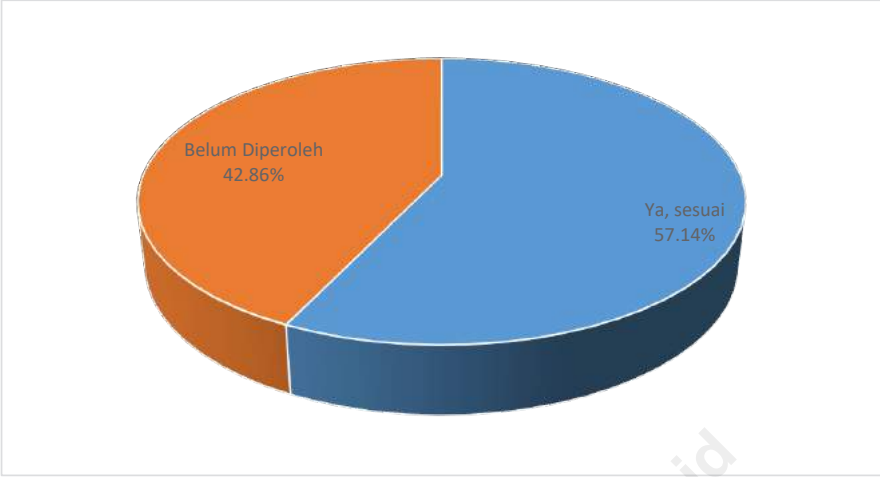
Gambar 5.5. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Sosial di PST BPS Kota Medan Menurut Perolehan Data

Ragam Data Statistik Produksi

Persentase data yang dibutuhkan dari ragam data statistik produksi adalah 6,61 persen dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Kota Medan (Gambar 5.4). Gambar 5.6 menunjukkan bahwa dari seluruh kebutuhan data pada ragam data statistik produksi, 42,86 persen belum memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan. Terdapat 57,14 persen orang data yang menyatakan telah memperoleh data dan sesuai dengan yang dicari mereka. Hal ini disebabkan beberapa data statistik produksi yang dirilis lebih lama dibandingkan ragam data statistik lainnya. Seperti data terkait industri yang memang dirilis dengan lag dua tahun, sehingga sering kali pengguna data yang mencari data tersebut belum memperoleh data terkini yang dicari.

Ragam Data Statistik Distribusi

Data statistik distribusi dan jasa dibutuhkan oleh 13 persen konsumen di PST BPS Kota Medan (Gambar 5.4). Berdasarkan Gambar 5.7, dari seluruh konsumen yang mencari data statistik distribusi dan jasa, 100 persen memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan ragam statistik distribusi terkait inflasi, ekspor impor, dan pariwisata yang banyak diminati pengguna data dan angkanya dirilis setiap bulan. Sehingga

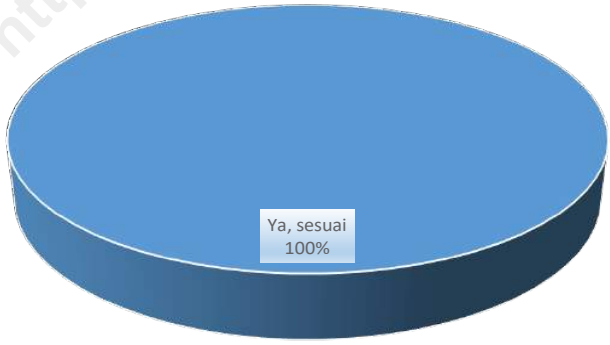


Gambar 5.6. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Produksi di PST BPS Kota Medan Menurut Perolehan Data

pengguna data dapat memperoleh data terkini setiap bulannya.

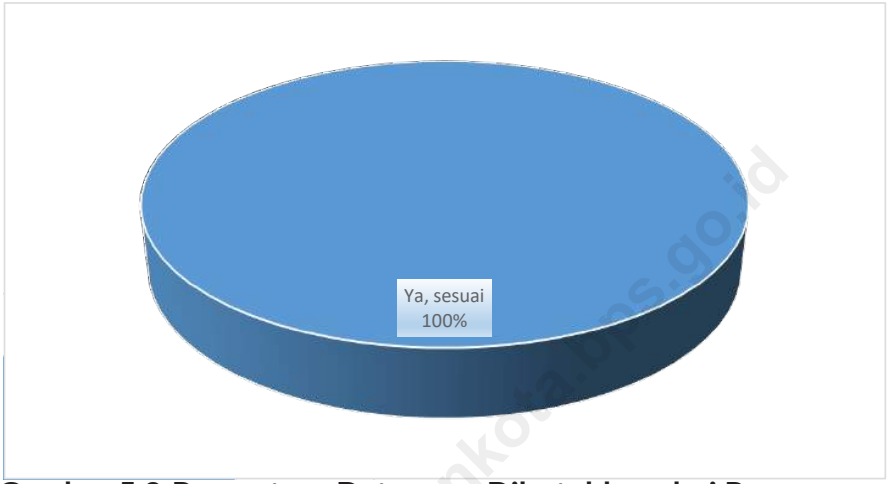
Ragam Data Neraca Wilayah dan Analisis Statistik

Persentase data yang dibutuhkan dari ragam neraca dan analisis statistik adalah 4,55 persen dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Kota Medan (Gambar 5.4). Keperolehan data statistik neraca wilayah dan analisis statistik pada tahun 2023 meliputi data yang "diperoleh dan sesuai" yaitu sebesar 100 persen. Artinya,



Gambar 5.7. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Distribusi di PST BPS Kota Medan Menurut Perolehan Data

sebagian besar konsumen menyatakan telah memperoleh data statistik neraca dan analisis statistik sesuai dengan kebutuhan mereka. Data dari neraca wilayah dan analisis statistik paling dicari yaitu data PDRB (Produk Domestik Regional Bruto) dan pertumbuhan ekonomi. Data ini memang memiliki series yang panjang sehingga pengguna data tidak sulit untuk memperoleh datanya yang terkini.



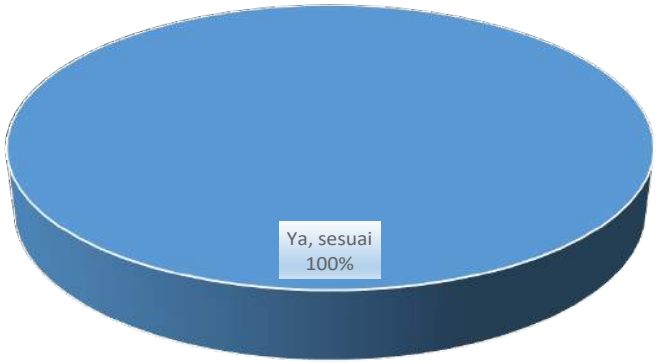
Gambar 5.8. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Neraca Wilayah dan Analisis Statistik di PST Kota Medan Menurut Perolehan Data

Ragam Data IPDS

Kebutuhan data untuk ragam integrasi pengolahan dan diseminasi statistik adalah 3,31 persen dari total data yang dibutuhkan di PST BPS Kota Medan (Gambar 5.4). Berdasarkan Gambar 5.9, sebagian semua konsumen sudah memperoleh data yang sesuai (100 persen). Pada ragam data IPDS yang paling sering dicari adalah data pada publikasi Kota Medan Dalam Angka yang membuat berbagai macam data mulai dari data statistik dasar sampai data statistik sektoral.

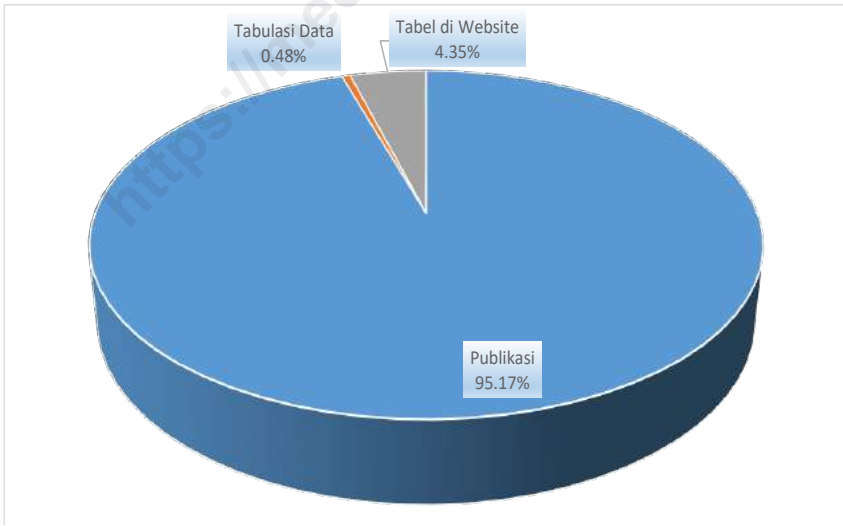
5.5. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS didiseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.10



Gambar 5.9. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam data IPDS di PST BPS Kota Medan Menurut Perolehan Data

menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kota Medan menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, sebagian besar konsumen memperoleh data melalui sumber data publikasi (95,17%). Sementara itu, 0,48 persen data diperoleh konsumen melalui sumber data tabulasi data. Selanjutnya data yang diperoleh konsumen melalui sumber data tabel di website sebanyak 4,35 persen.



Gambar 5.10. Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kota Medan Menurut Jenis Sumber Data

https://medankota.bps.go.id

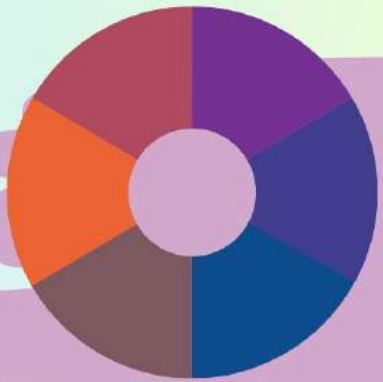
BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) 2023 sebesar

95,12

Nilai ini meningkat dibandingkan dengan tahun 2022 sebesar 93.45



Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas data ini disajikan menurut dimensi kualitas data. Dari hasil SKD 2023 sebanyak 100 persen pengguna data merasa puas terhadap kualitas data yang disajikan di PST BPS Kota Medan.

https://medankota.bps.go.id

100 persen pengguna data merasa puas terhadap kelengkapan data yang disajikan BPS.

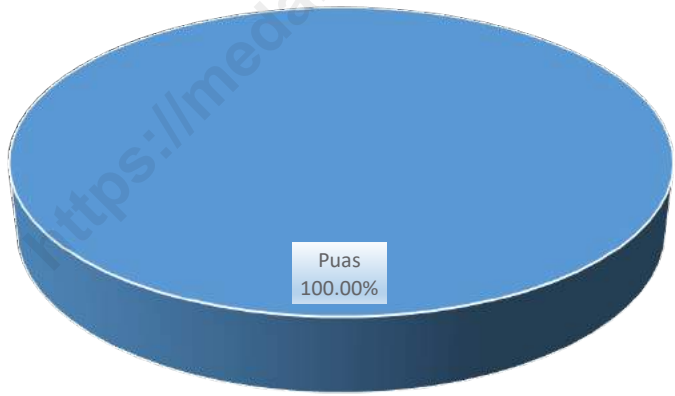
ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Pada Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Medan. 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

Pada Gambar 6.1 dapat dilihat bahwa 100 persen pengguna data merasa puas terhadap kualitas data yang disajikan di PST BPS Kota Medan.

https://medankota.bps.go.id



Gambar 6.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data

https://medankota.bps.go.id

BAB 7

PENUTUP

Pelayanan PST BPS Kota Medan yang menjadi prioritas utama perbaikan (Kuadran A) :

- Informasi Pelayanan Tersedia
- Kesesuaian Produk Pelayanan
- Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan online

Perbaikan juga dilakukan pada atribut dengan prioritas perbaikan rendah (Kuadran C) yaitu :

- Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- Kemudahan Prosedur
- Kesesuaian Biaya Pelayanan
- Sarana Prasarana
- Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama
- Kemudahan Fasilitas Pengaduan

https://medankota.bps.go.id

https://medankota.bps.go.id

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

PENUTUP

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan. SKD 2023 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota. Cakupan wilayah untuk Provinsi Sumatera Utara terdiri dari 1 unit PST BPS Provinsi Sumatera Utara dan 31 PST BPS Kabupaten/Kota dari 33 kabupaten/kota yang ada di Provinsi Sumatera Utara.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2022 di PST BPS Kota Medan berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang melebihi target, yaitu 113,33 persen.

Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis gap, *Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI).*

Berdasarkan hasil analisis SKD 2023, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Provinsi Sumatera Utara didominasi oleh konsumen dengan rentang usia di bawah 16-25 tahun yaitu sebanyak 35,29 persen. Dilihat dari sisi pendidikan konsumen mayoritas berpendidikan Kurang dari atau sama dengan SLTA/ Sederajat (35,29 persen). Pekerjaan utama pengguna data yang mayoritas masih PNS/TNI/Polri, yaitu sebanyak 50 persen. Dilihat berdasarkan pemanfaatan data BPS yang akan digunakan oleh pengguna data memang sejalan dengan hal tersebut dikarenakan

sebagian besar pengguna layanan PST, yaitu menggunakan data BPS untuk pemerintahan sebanyak 52,95 persen.

2. Jenis layanan PST yang paling banyak digunakan adalah layanan akses produk statistik melalui website BPS yaitu 43,64 persen. Sementara itu jika dilihat berdasarkan fasilitas utama yang digunakan sebagian besar (43,33 persen) menikmati layanan yang menggunakan website BPS. Hal ini dikarenakan Hal ini sejalan dengan era digital yang dimana saja dan kapan saja pengguna dapat mengakses data BPS melalui website BPS.

3. Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan BPS Provinsi Kota Medan yaitu sebanyak 97,87 persen. Hal ini berarti hanya sebagian kecil konsumen yang masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BPS Kota Medan. Sementara itu 97,06 persen pengguna data puas terhadap akses data BPS dan 98,53 persen pengguna data yang puas terhadap sarana dan prasarana PST BPS Kota Medan.

4. Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Kota Medan. Konsumen merasa paling puas dengan penerapan perilaku tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (100 persen) dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (100 persen). Capaian persentase tersebut cukup baik dan dapat dikatakan bahwa sebagian besar konsumen merasa bahwa petugas pelayanan tidak memberikan diskriminasi dalam pelayanan.

5. Level data yang paling sering dicari oleh pengguna PST adalah pada level kabupaten/kota yaitu sebanyak 85,72 persen. Sementara menurut periode data yang ada, pengguna PST paling sering mencari data tahunan yaitu 78,39 persen. Namun masih terdapat beberapa data yang dicari oleh pengguna PST namun tidak tersedia pada PST BPS Kota Medan. Hal ini ditunjukkan melalui persentase perolehan data yang sesuai dengan kebutuhan konsumen sebesar 84,32 persen.

6. Kualitas data yang baik saat ini menjadi tuntutan konsumen yang menggunakan data BPS. Terdapat 100 persen konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS Kota Medan. Jika dilihat secara keseluruhan nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ Customer

https://medan.bps.go.id

Satisfaction Index (CSI) terhadap kualitas data BPS sebesar 95,12.

7.2. Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2023 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah berdasarkan nilai IPA (Importance and Performance Analysis) memetakan 13 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X.

Berdasarkan hasil IPA, 2 atribut pelayanan di PST BPS Kota Medan menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu:

1. Informasi Pelayanan Tersedia
2. Kesesuaian Produk Pelayanan
3. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah (kuadran C), yaitu:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Biaya Pelayanan
4. Sarana Prasarana
5. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
6. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

https://medankota.bps.go.id

https://medankota.bps.go.id

Lampiran

https://medankota.bps.go.id

https://medankota.bps.go.id

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^{4} x_i$ Dengan: Y= Total jumlah responden xi= Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana i = 1 (manual), 2 (email), 3 (PST), dan 4 (link)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut wilayah PST BPS tertentu.

https://medan.kota.bps.go.id

Metadata Indikator

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

https://medankota.bps.go.id

Metadata Indikator

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

https://medankota.bps.go.id

Metadata Indikator

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

https://medankota.bps.go.id

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/ kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: Pi= Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i Xi= Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i y= Jumlah seluruh konsumen i= 1 (Pustaka Tercetak), 2 (Pustaka Digital), 3 (Penjualan Publikasi), 4 (Data Mikro), 5 (Konsultasi Data Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

https://medankota.bps.go.id

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama artinya penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: Pi= Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama Xi= Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama y=Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

https://medankota.bps.go.id

Metadata Indikator

Nama Indikator: Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi: Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/ Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya. Monitoring yaitu mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan:

$$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$

Pi= Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi

Xi= Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi

y=Jumlah seluruh konsumen

Interpretasi: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat: Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring , dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS

https://medan.bps.go.id

Metadata Indikator

Nama Indikator: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data

Konsep : Kepuasan konsumen

Definisi: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di wilayah penyedia data tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan: $$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$

Dengan:

Pi= Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i

Xi= Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-i

y= Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh 1 (Kualitas data secara umum); 2 (Kelengkapan); 3 (Akurasi); 4 (Kemutakhiran)

Interpretasi: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

Manfaat: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

https://medankota.bps.go.id

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen

Definisi: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Pelayanan data dan informasi statistik diukur dari 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, dan (13) Proses penanganan pengaduan.

Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Dengan:

P= Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan

x= Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS

y= Jumlah seluruh konsumen

Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

https://medankota.bps.go.id

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen

Definisi: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.

Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Dengan:

P= Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS

x= Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS

y= Jumlah seluruh konsumen data

Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

https://medankota.bps.go.id

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen

Definisi: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan bernilai >7,66. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.

Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Dengan:

P= Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS

X= Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS

Y= Jumlah seluruh konsumen data

Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

https://medankota.bps.go.id

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen

Definisi: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner SKD.

Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = ((\sum_{i=1}^{13} x_i) x100)/y$

Dimana:

xi = rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i

x_i=w_i×z_i

wi = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan

zi = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i

y = skala maksimum penilaian

Interpretasi:
Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas pelayanan BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:

1. 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik
2. 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik
3. 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik
4. 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik

Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

https://medankota.bps.go.id

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen

Definisi: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.

Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	-(skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = ((\sum_{i=1}^{13} x_i) x100)/y$

Dimana:

xi = rata-rata kepuasan tertimbang unsur kualitas ke-i

x_i=w_i×z_i

wi = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan

zi = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i

y = skala maksimum penilaian

Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas data BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:

1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik
2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik
3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik
4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik

Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

https://medankota.bps.go.id

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Persepsi anti korupsi
Definisi	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IPAK = ((\sum_{i=1}^{4} x_i) x100)/y$ Dimana: xi = rata-rata kepuasan tertimbang unsur penilaian persepsi anti korupsi ke-i xi=wi×zi wi = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah ratarata skor kepentingan zi = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i y = skala maksimum penilaian
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

https://medankota.bps.go.id

Lampiran 1. Kuesioner

RAHASIA

VKD23

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

SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2023

Pengantar

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

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

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

https://ntb.bps.go.id

RAHASIA

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

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VKD23

Keterangan Pencacahan *(diisi oleh petugas)*

Pencacah		Pemeriksa		Nomor Responden :
	Nama :		Nama :	*Kode Wilayah* / *Nomor Urut*
	Tanggal :		Tanggal :	

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama :

2 Tahun lahir :

3 *E-mail* :

4 Nomor *handphone* * :
**untuk keperluan survei ini*

5 Jenis kelamin :
- Laki-laki - 1
- Perempuan - 2

6 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan :
Pilih salah satu jawaban
- ≤ SLTA/Sederajat - 1
- D1/D2/D3 - 2
- D4/S1 - 3
- S2 - 4
- S3 - 5

7 Pekerjaan utama :
Pilih salah satu jawaban
- Pelajar/Mahasiswa - 1
- Peneliti/Dosen - 2
- ASN/TNI/Polri - 3
- Pegawai BUMN/BUMD - 4
- Pegawai Swasta - 5
- Wiraswasta - 6
- Lainnya (.....) - 7

8 Kategori instansi :
Pilih salah satu jawaban
- Lembaga Negara - 1
- Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2
- TNI/Polri/BIN/Kejaksaan - 3
- Pemerintah Daerah - 4
- Lembaga Internasional - 5
- Lembaga Penelitian & Pendidikan - 6
- BUMN/BUMD - 7
- Swasta - 8
- Lainnya (.....) - 9

9 Nama instansi :

10 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan :
Pilih salah satu jawaban
- Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1
- Pemerintahan - 2
- Komersial - 3
- Penelitian - 4
- Lainnya (.....) - 5

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2023 s.d. saat pengisian kuesioner

11 Jenis layanan yang digunakan :
Boleh pilih lebih dari satu jawaban
- Perpustakaan - 1
- 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

12 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS :
Boleh pilih lebih dari satu jawaban
- Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung - 1
- Pelayanan Statistik Terpadu *online* (pst.bps.go.id) - 2
- Website BPS / AllStats BPS - 4
- Surat/*E-mail* - 8
- Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) - 16
- Lainnya (.....) - 32

13 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)? :
- Ya - 1
- Tidak - 2

https://medankota.bps.go.id

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	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Keberadaan **fasilitas pengaduan PST** mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, *website* https://pengaduan.bps.go.id, *e-mail* bpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	*Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R13 berkode 1)* Proses **penanganan pengaduan PST** mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

https://unedan.ac.id/repo

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)				
						Sumber Data			Jika Blok I Rincian 8 berkode 1, 2, 3, atau 4	Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data
	Rincian data beserta wilayah datanya *Misal:* *- Kependudukan Provinsi Bengkulu* *- Ketenagakerjaan Kabupaten Semarang* *- dll*	Sesuai isian kolom (2)			Ya, sesuai -1 Ya, tidak sesuai -2 Tidak diperoleh -3 Belum diperoleh -4	Jenis Sumber Data Publikasi -1 Data Mikro -2 Peta Digital -3 Wilkerstat Tabulasi Data -4 Tabel di *Website* -5	Judul Sumber Data *Misal:* *- Provinsi Jambi Dalam Angka* *- Data Mikro Potensi Desa* *- Peta Indonesia per Desa* *- Website BPS Provinsi Jambi* *- dll*	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah? Ya -1 Tidak -2	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Sangat tidak puas* *Sangat puas*
		Tahun Data	Level Data[1)]	Periode Data[2)]						
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									

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

[2)] **Kode periode data kolom (5)**
1. Sepuluh tahunan 4. Tahunan 7. Bulanan 10. Lainnya (sebutkan .....)
2. Lima tahunan 5. Semesteran 8. Mingguan
3. Tiga tahunan 6. Triwulanan 9. Harian

https://medankota.bps.go.id

Blok IV. Catatan Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS	

https://medankota.bps.go.id

Lampiran

BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MEDAN

Nomor : B-1695A/1275/VS.560/12/2023 Medan, 05 Desember 2023
Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.
Pelaksana Pelayanan Publik
di BPS Kota Medan

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

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

Demikian disampaikan, mohon agar segera ditindaklanjuti oleh satuan kerja terkait.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Plt. Kepala Badan Pusat Statistik
Kota Medan

SURIYUWITA ANANDA, SE, M.Si

https://medankota.bps.go.id

Lampiran 1

Nomor : B-1695A/1275/VS.560/12/2023

Tanggal : 05 Desember 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2023

Pertahankan Kinerja
1. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian 2. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
Prioritas Utama: 1. Informasi Pelayanan Tersedia 2. Kesesuaian Produk Pelayanan 3. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online Aspek Pelayanan Lain 1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan 2. Kemudahan Prosedur 3. Kesesuaian Biaya Pelayanan 4. Sarana Prasarana 5. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama 6. Kemudahan Fasilitas Pengaduan 7. Respon petugas pelayanan

https://medankota.bps.go.id

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2024											Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prioritas Utama																
1	Informasi pelayanan tersedia.	Penyediaan Infografis Layanan PST		X												Suri Juwita Ananda, SE, M.Si
2	Kesesuaian Produk Pelayanan	Penyediaan Infografis Standar Pelayanan		X												Suri Juwita Ananda, SE, M.Si
3	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*	Penyediaan Popup Informasi Layanan PST di Website BPS Kota Medan		X												Suri Juwita Ananda, SE, M.Si
Prioritas Rendah																
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Penyediaan Infografis Layanan PST		x												Suri Juwita Ananda, SE, M.Si
2	Kemudahan Prosedur	Penyediaan Infografis Layanan PST		x												Suri Juwita Ananda, SE, M.Si
3	Kesesuaian Biaya Pelayanan	Penyediaan Infografis Layanan PST		X												Suri Juwita Ananda, SE, M.Si
4	Sarana Prasarana	Penyediaan Identifikasi Kebutuhan Sarpras PST		X												Suri Juwita Ananda, SE, M.Si
5	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	Penyediaan Infografis Layanan PST		X												Suri Juwita Ananda, SE, M.Si
6	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Penyediaan Infografis Layanan Pengaduan		X												Suri Juwita Ananda, SE, M.Si

Medan, 05 Desember 2023

Plt Kepala BPS Kota Medan

Suri Juwita Ananda, SE, M.Si

https://medankota.bps.go.id

https://medankota.bps.go.id

ST2023
SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

DATA
MENCERDASKAN BANGSA

https://medankota.bps.go.id

BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MEDAN
Jl. Gaperta No. 311 Helvetia, Medan 20124
Telp. (061) 8449285, Fax. (061) 8449270
Homepage: https://medankota.bps.go.id
Email: bps1275@bps.go.id

ISSN 3025-7336
9 773025 733000