

**ANALISIS HASIL**



# **SURVEI KEBUTUHAN DATA**

**2023**

**BPS KOTA LANGSA**



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA LANGSA**



**ANALISIS HASIL** 

# **SURVEI KEBUTUHAN DATA**

**2023**

**BPS KOTA LANGSA**



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA LANGSA**



# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Langsa 2023**

**Katalog** : 1399013.1173

**ISSN** : -

**Nomor Publikasi** : 11730.2309

**Ukuran Buku** : 18,2 cm x 25,7 cm

**Jumlah Halaman** : xiv + 99 halaman

**Penyusun Naskah:**

BPS Kota Langsa

**Penyunting:**

BPS Kota Langsa

**Pembuat Kover:**

BPS Kota Langsa

**Penerbit:**

©BPS Kota Langsa

**Sumber Ilustrasi:**

*Canva*

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

**TIM PENYUSUN**  
**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS**  
**BPS Kota Langsa 2023**

**Pengarah**

Munir Ilyas, S.E.

**Penanggung Jawab**

Aang Saputra, SST., M.Si.

**Penyunting**

Aang Saputra, SST., M.Si.

**Penulis Naskah**

Jasika Lisayoana, S.Tr.Stat.

**Pengolah Data**

Jasika Lisayoana, S.Tr.Stat.

**Penata Letak dan Infografis**

Jasika Lisayoana, S.Tr.Stat.



## KATA PENGANTAR

---

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Langsa, 1 Desember 2023  
Kepala BPS Kota Langsa



Munir Ilyas, S.E.

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

# DAFTAR ISI

## Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Langsa 2023

<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>vi</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Bab 1. Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Landasan Teori.....	5
1.3.1.Konsep dan Definisi .....	5
1.3.2.Pelayanan Statistik Terpadu .....	6
1.3.3.Kepuasan Layanan.....	8
1.4. Metodologi .....	9
1.4.1.Metode <i>Sampling</i> .....	9
1.4.2.Metode Pengumpulan Data .....	10
1.4.3.Metode Analisis Data .....	10
1.5. Sistematika Penulisan .....	18
<b>Bab 2. Segmentasi Konsumen</b> .....	<b>20</b>
2.1. Realisasi Pengumpulan Data.....	22
2.2. Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD .....	23
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	28
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	29
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	30
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	31
<b>Bab 3. Analisis Kepuasan Layanan</b> .....	<b>34</b>

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan .....	36
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data.....	38
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	39
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS .....	40
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS .....	43
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	46
<b>Bab 4. Analisis Perilaku Anti Korupsi .....</b>	<b>49</b>
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS .....	51
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS .....	52
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS .....	54
<b>Bab 5. Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>56</b>
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data .....	59
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	60
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data .....	61
5.4. Kebutuhan Data menurut Sumber Data .....	62
<b>Bab 6. Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>64</b>
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	66
<b>Bab 7 Penutup .....</b>	<b>68</b>
7.1. Kesimpulan .....	70
7.2. Saran .....	72
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>74</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Kinerja Unit Pelayanan .....	16
Tabel 3.1	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Langsa, 2023.....	42
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Langsa, 2023 .....	44
Tabel 4.1	Tingkat Kepuasan dan Persentase Pengguna Data yang Merasa Puas Terhadap Atribut Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Langsa .....	52
Tabel 4.2	Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Langsa .....	53

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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis .....	13
Gambar 2.1 Persentase Pengguna Data BPS menurut Kelompok Umur pada PST BPS Kota Langsa, 2023 .....	24
Gambar 2.2 Persentase Pengguna Data BPS menurut Jenis Kelamin pada PST BPS Kota Langsa, 2023 .....	25
Gambar 2.3 Persentase Pengguna Data BPS menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan pada PST BPS BPS Kota Langsa, 2023.....	26
Gambar 2.4 Persentase Pengguna Data BPS menurut Pekerjaan Utama pada PST BPS BPS Kota Langsa, 2023 .....	27
Gambar 2.5 Persentase Pengguna Data BPS menurut Instansi/Institusi pada PST BPS Kota Langsa, 2023 .....	28
Gambar 2.6 Persentase Pengguna Data BPS menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan ke PST BPS Kota Langsa, 2023 .....	29
Gambar 2.7 Persentase Pengguna Data BPS menurut Jenis Layanan yang Digunakan pada PST BPS Kota Langsa, 2023 .....	30
Gambar 2.8 Persentase Pengguna Data BPS menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS Kota Langsa, 2023 .....	31
Gambar 2.9 Persentase Pengguna Data BPS menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan pada PST BPS Kota Langsa .....	32
Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kota Langsa.....	37

Gambar 3.2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kota Langsa dan Atribut Pelayanan SKD 2023.....	38
Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Pengguna Data di PST BPS Kota Langsa Terhadap Akses Data, 2023 .....	39
Gambar 3.4 Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kota Langsa Terhadap Sarana dan Prasarana, 2023 .....	40
Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa, 2023 .....	41
Gambar 3.6 <i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa, 2023.....	45
Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa, 2019 - 2023.....	47
Gambar 4.1 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa .....	52
Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Langsa Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi, 2023 .....	54
Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Langsa Menurut Level Data, 2023.....	59
Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Langsa Menurut Periode Data, 2023.....	60
Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Langsa menurut Perolehan Data, 2023 .....	61
Gambar 5.4 Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Kota Langsa, 2023.....	62
Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Kota Langsa Secara Umum, 2023 .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data .....	79
Lampiran 2.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	80
Lampiran 3.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....	81
Lampiran 4.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	82
Lampiran 5.	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan .....	83
Lampiran 6.	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST.....	84
Lampiran 7.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data.....	85
Lampiran 8.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST .....	86
Lampiran 9.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST .....	87
Lampiran 10.	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST.....	88
Lampiran 11.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST .....	89
Lampiran 12.	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST.....	90
Lampiran 13.	Kuesioner VKD2023.....	91
Lampiran 14.	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKD 2023 .....	96

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

# PENDAHULUAN

## TUJUAN

Pelaksanaan SKD 2023 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik.



## LOKUS & WAKTU

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di satuan kerja BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.



## RESPONDEN

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST sejak 1 Januari 2023 hingga akhir periode pencacahan.



## ANALISIS

Analisis deskriptif, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan, analisis kuadran. Diperkaya dengan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

## INSTRUMEN KUESIONER VKD23

Pencacahan manual dengan *print out* kuesioner. Pencacahan elektronik menggunakan sistem *online E-mail, online link, dan online PST.*







# Bab 1

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

dilakukan di BPS pusat dan 33 BPS provinsi. Sejak Tahun 2014, pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS kabupaten/kota.

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

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

## 1.3 Landasan Teori

### 1.3.1 Konsep dan Definisi

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

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

13) Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

### 1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

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.

#### 1) Persyaratan

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

#### 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

#### 3) Waktu Penyelesaian

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

#### 4) Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

#### 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis *website*.

#### 7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis *website*.

#### 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

#### 9) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 1.4 Metodologi

Metodologi yang akan dijabarkan dalam penjelasan berikut 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 1 Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang

mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

#### **1.4.2 Metode Pengumpulan Data**

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

##### 1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

##### 2) Di PST BPS Pusat:

- Pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden melalui moda CAWI.

#### **1.4.3 Metode Analisis Data**

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2023 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain:

analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

### **1) Analisis Tabulasi Silang**

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

### **2) Analisis Kesenjangan**

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. *Gap* positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan. 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.

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

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat 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 sebagai berikut.

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

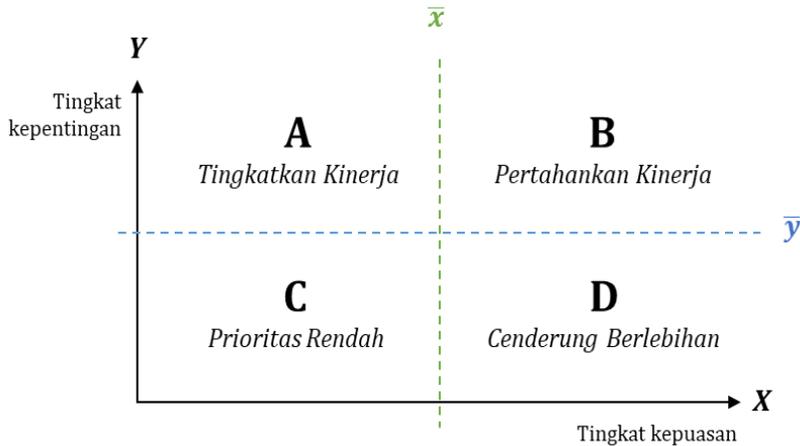
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1. Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (performance improvement). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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

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

layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

- Kuadran D

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

#### 4) Persentase Konsumen yang Puas

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

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

unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dalam skala 10, jika nilai kepuasan diatas 7,66 maka termasuk kategori kinerja yang baik (Tabel 1.2).

## 5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

### i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

$\bar{y}_i$  = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i

$i = 1, 2, \dots, 12$

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

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

Rumus IKK':

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

**Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai (1)	Kinerja Unit Pelayanan (2)
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
7,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,0	Sangat Baik

Sumber: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## 6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD2023.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

ii) Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

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

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

## 1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 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://langsakota.bps.go.id>

# SEGMENTASI KONSUMEN\*

\*pengguna data dan atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2023

Konsumen data di PST BPS Kota Langsa didominasi oleh...



**60%** Berjenis  
Kelamin  
Perempuan



**53.33%**  
Pendidikan  
Terakhir D4/S1



**56.67%**  
Pekerjaan  
Utama  
ASN/TNI/Polri



**53.33%**  
Instansi/Institusi  
Pemerintah  
Daerah





## Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

### 2.1 Realisasi Pengumpulan Data

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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Kota Langsa yang mengikuti survei adalah sebesar 30 responden dari total target sebanyak 30 responden. Pencapaian target pengumpulan SKD 2023 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode CAWI lebih banyak digunakan pada seluruh penyelenggara PST secara nasional. 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 tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 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 BPS Kota Langsa didominasi dengan metode *online link* atau sebesar 96,67persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian, metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 3.33 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*.

Responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Jumlah responden yang mengisi survei melalui *online link* adalah sebanyak 39 orang. Sementara itu, responden yang mengisi survei melalui datang langsung ke PST adalah sebanyak 1 orang. Dengan demikian, tidak terdapat responden SKD 2023 yang mengisi survei melalui *E-mail*.

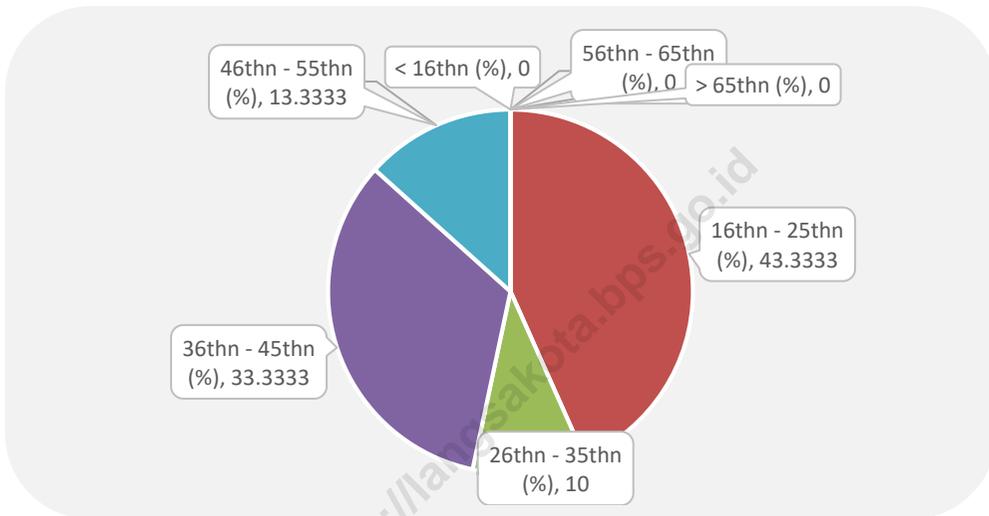
## 2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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.

### **Kelompok Umur**

Konsumen PST BPS Kota Langsa berasal dari kelompok usia produktif (berumur 16-65 tahun) dan pengklasifikasiannya terbagi menjadi 7 (tujuh) kelompok umur. Konsumen PST BPS Kota Langsa pada tahun 2023 didominasi oleh konsumen yang berumur 16-25 tahun (43,33%). Sementara itu, responden

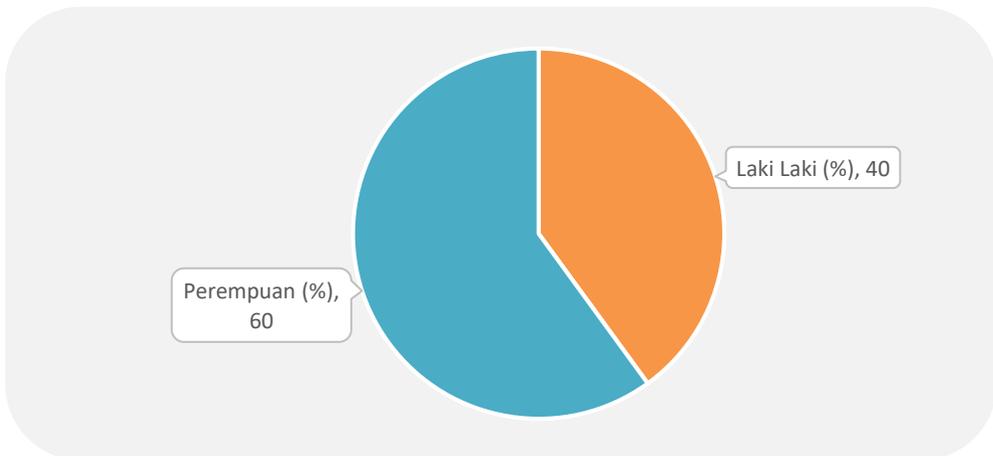
yang berumur 26-35 tahun adalah sebesar 10 persen, lalu responden dengan umur 36-45 yakni sebesar 33,33 persen. Di sisi lain, responden dengan rentang umur 46-55 tahun yakni sebesar 13,33 persen. Dengan demikian, tidak terdapat responden dengan kelompok umur kurang dari 16 tahun, 56-65 tahun, dan di atas 65 tahun. Persentase pengguna data menurut kelompok umur dapat dilihat pada Gambar 2.1. Responden dominan masih sama seperti hasil SKD 2022 dimana hal tersebut sejalan dengan pekerjaan utamanya yakni PNS/TNI/Polri.



**Gambar 2.1 Persentase Pengguna Data BPS Menurut Kelompok Umur pada PST BPS Kota Langsa, 2023**

### Jenis Kelamin

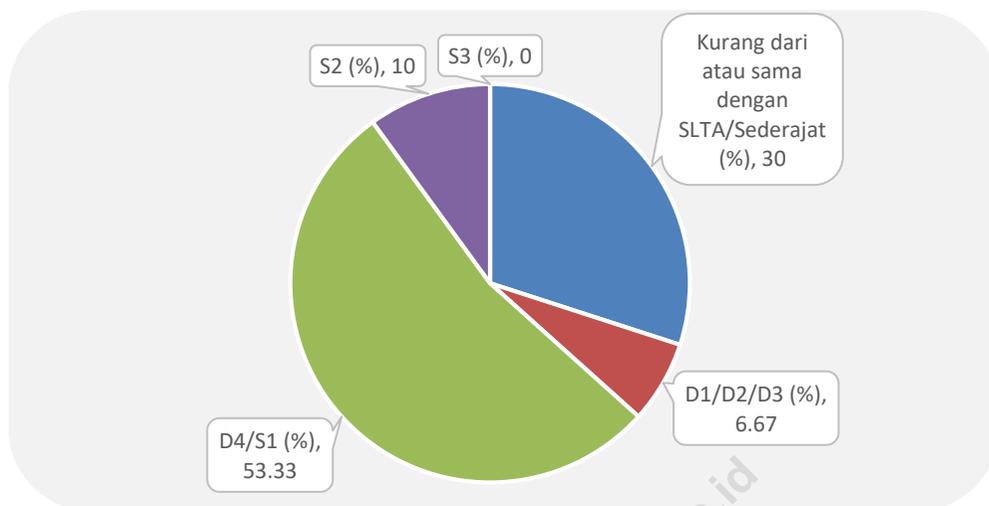
Berdasarkan Gambar 2.2, responden PST BPS Kota Langsa tahun 2023 didominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan yakni sebesar 60 persen, atau 20,61 persen lebih tinggi dibandingkan dengan hasil SKD 2022. Hasil ini tentunya juga berbeda apabila dibandingkan dengan hasil SKD 2022 yang respondennya didominasi oleh jenis kelamin laki-laki. Responden laki-laki yang merupakan konsumen PST BPS Kota Langsa tahun 2023 yakni sebesar 40 persen, nilai tersebut 20,61 persen lebih kecil dibandingkan dengan hasil SKD 2022.



**Gambar 2.2 Persentase Pengguna Data BPS Menurut Jenis Kelamin pada PST BPS Kota Langsa, 2023**

### **Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan**

Berdasarkan Gambar 2.3, dapat dilihat bahwa persentase pengguna data BPS Kota Langsa tahun 2023 didominasi oleh pengguna data yang memiliki tingkat pendidikan tertinggi D4/S1 yaitu sebanyak 53,33 persen. Angka ini lebih tinggi jika dibandingkan dengan hasil SKD 2022 dimana pengguna data dengan tingkat pendidikan D4/S1 pada tahun 2022 di PST BPS Kota Langsa adalah sebesar 39,40 persen. Sementara itu, pengguna data yang tingkat pendidikan tertinggi D1/D2/D3 yaitu sebanyak 6,67 persen dan S2 sebanyak 10 persen. Pengguna data dengan tingkat pendidikan tertinggi D1/D2/D3 meningkat dibandingkan tahun sebelumnya, tetapi pengguna data dengan tingkat pendidikan S2 lebih rendah dibandingkan dengan tahun 2022. Di sisi lain, pengguna data yang tingkat pendidikan tertingginya kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat adalah sebesar 30 persen. Sementara berdasarkan hasil SKD 2022, pengguna data didominasi oleh pengguna dengan tingkat pendidikan tertinggi SLTA/Sederajat yakni sebesar 48,48 persen atau lebih tinggi 18,48 persen dibandingkan dengan tahun 2023.

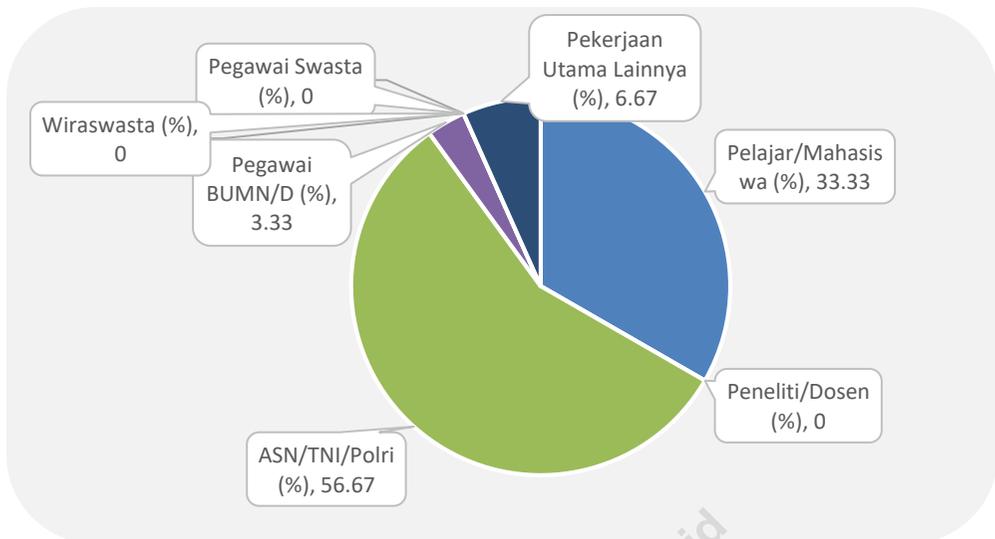


**Gambar 2.3 Persentase Pengguna Data BPS Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan pada PST BPS Kota Langsa, 2023**

### Pekerjaan Utama

Pada survei kebutuhan data (SKD) BPS, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi 7 (tujuh), yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan.

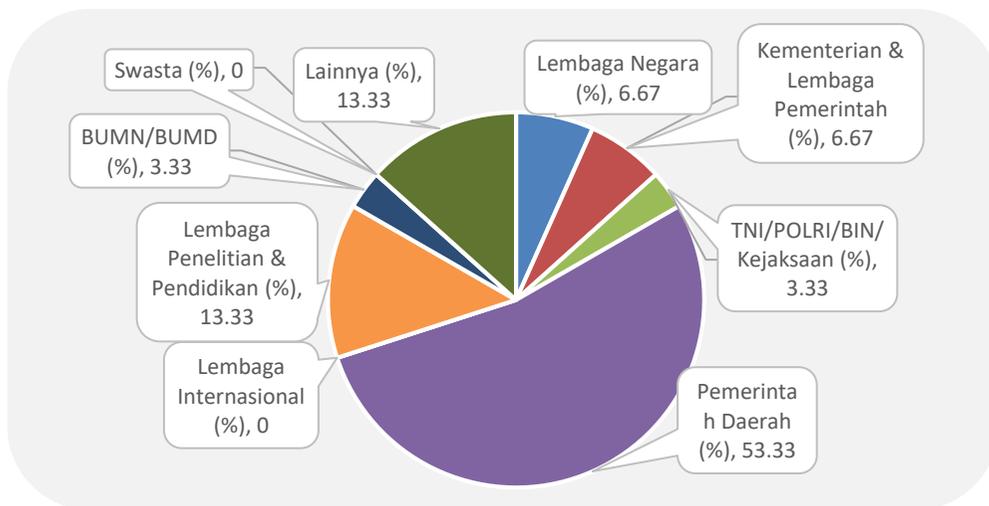
Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Langsa adalah ASN/TNI/Polri yakni sebesar 56,67 persen. Hal ini sejalan dengan pemanfaatan utama data BPS Kota Langsa tahun 2023 yang digunakan untuk kepentingan pemerintahan (60%). Sama seperti hasil SKD 2022, hanya sebagian kecil konsumen berasal dari kelompok pegawai BUMN/BUMD (3,33%). Pengguna data yang berasal dari kelompok pelajar/mahasiswa yaitu sebesar 33,33 persen sedangkan pekerjaan utama lainnya sebanyak 6,67 persen. Sama halnya dengan hasil SKD 2022, tidak ada pengguna data di PST BPS Kota Langsa yang pekerjaannya utamanya peneliti/dosen, pegawai swasta, dan wiraswasta.



**Gambar 2.4 Persentase Pengguna Data BPS Menurut Pekerjaan Utama pada PST BPS Kota Langsa, 2023**

### **Instansi/Institusi**

Gambar 2.5 menunjukkan persentase pengguna data menurut instansi yang dikelompokkan menjadi 9 (sembilan), yaitu Lembaga Negara, Kementerian dan Lembaga Pemerintah, TNI/Polri/BIN/Kejaksaan, Pemerintah Daerah, Lembaga Internasional, Lembaga Penelitian dan Pendidikan, BUMN/D, Swasta, dan Lainnya. Sebagian besar pengguna data di PST BPS Kota Langsa berasal dari Pemerintahan Daerah yakni sebesar 53,33 persen. Hal ini pun sejalan dengan dominasi pengguna data dengan pekerjaan utama ASN/TNI/Polri dan data di PST BPS Kota Langsa yang dimanfaatkan untuk kepentingan pemerintah. Sementara itu, pengguna data yang berasal dari instansi Kementerian/Lembaga yakni sebesar 6,67 persen. Adapun, instansi pemerintah terbagi menjadi dua yaitu Instansi Pemerintah Daerah serta Kementerian dan Lembaga Pemerintah sehingga pengguna data yang berasal dari instansi pemerintah yaitu sebesar 60 persen. Perolehan angka ini lebih tinggi jika dibandingkan dengan angka yang dicapai pada tahun 2022 (45,45%).

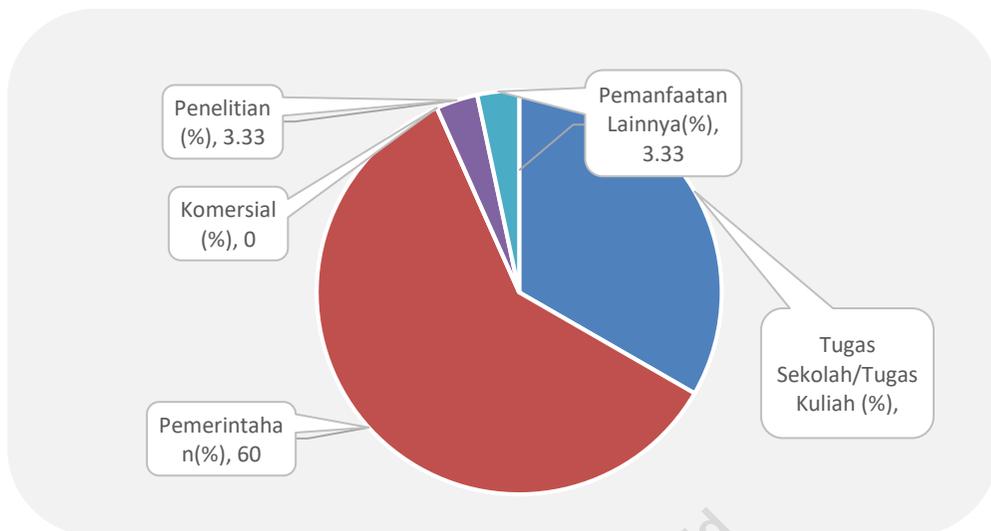


**Gambar 2.5 Persentase Pengguna Data BPS Menurut Instansi/Institusi pada PST BPS Kota Langsa, 2023**

### 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Langsa menggambarkan pemanfaatan utama hasil kunjungan. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya.

Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.6, hasil SKD 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung ke PST BPS Kota Langsa cukup bervariasi. Sejalan dengan pengguna data menurut instistusi/instansi yang didominasi oleh institusi pemerintahan, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Langsa paling banyak dimanfaatkan oleh pengguna data untuk kepentingan Pemerintahan (60%). Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Kuliah dan penelitian menempati posisi kedua dan ketiga, dengan nilai persentase masing-masing sebesar 33,33 persen dan 3,33 persen. Adapun Pemanfaatan Lainnya adalah sama seperti pemanfaatan data untuk Penelitian, yaitu sebesar 3,33 persen. Adapun pada tahun 2023 tidak terdapat pemanfaatan kunjungan ke PST BPS Kota Langsa untuk kepentingan komersial.



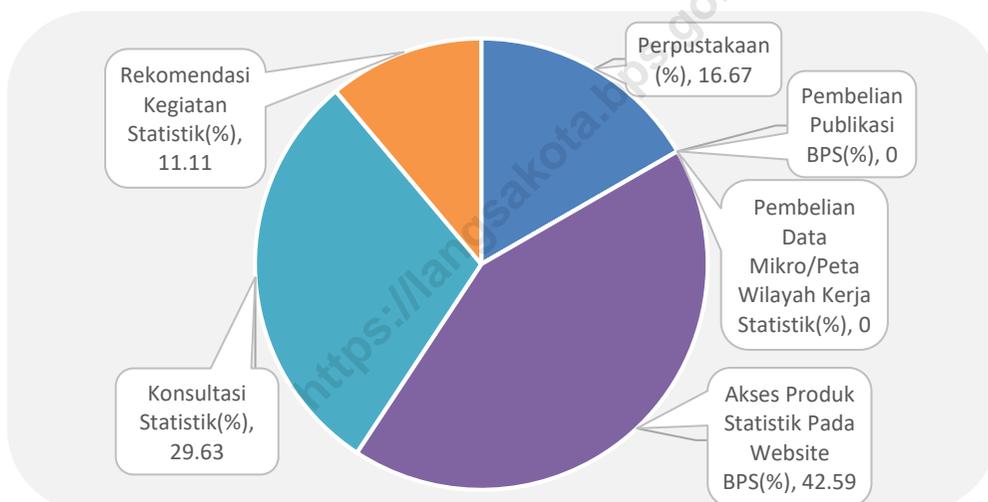
**Gambar 2.6 Persentase Pengguna Data BPS Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan ke PST BPS Kota Langsa, 2023**

#### 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 Langsa oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Layanan Akses Produk Statistik pada Website BPS yakni sebesar 42,59 persen. Pada posisi kedua dan ketiga, konsumen menggunakan layanan Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 29,63 persen dan Layanan Perpustakaan sebesar 16,67%. Sementara itu layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik dan Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, dan Pembelian Publikasi BPS merupakan jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yakni sebesar 11,11 persen, 0 persen, dan 0 persen.

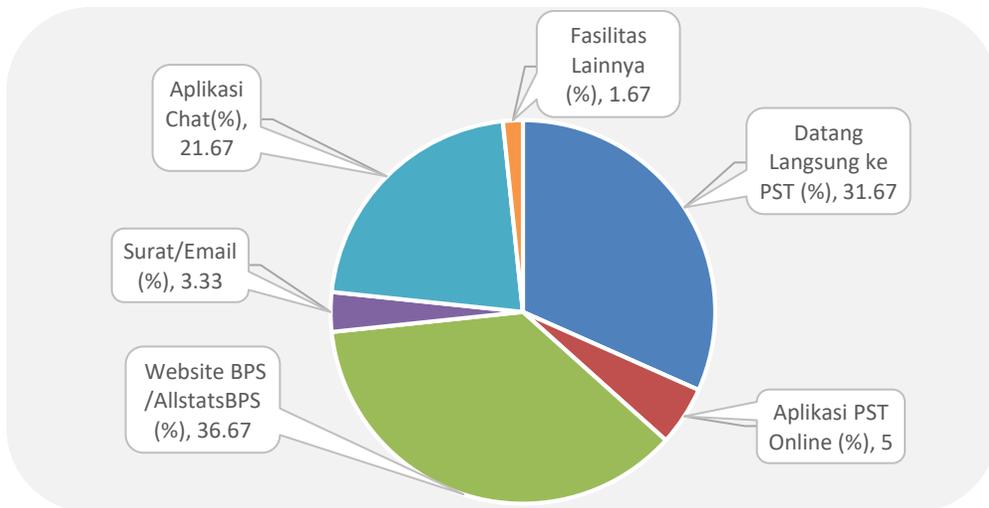
Dari hasil pendataan tersebut, terlihat bahwa layanan Akses Produk Statistik pada Website BPS adalah layanan yang paling banyak digunakan oleh pengguna data. Hal ini dikarenakan pengunjung yang terbanyak adalah dari kalangan instansi pemerintahan yang biasanya melakukan akses data melalui website dan media *online*. Kemudahan konsultasi statistik melalui media *online* juga telah tersedia di PST BPS Kota Langsa via aplikasi Whatsapp, sehingga pengguna data bisa melakukan konsultasi statistik tanpa harus datang langsung ke fasilitas layanan. Layanan *online* lainnya adalah akses data di website BPS Kota Langsa. Layanan *online* juga merupakan salah satu bentuk pelayanan prima. Layanan ini banyak dimanfaatkan oleh pengguna data terutama pada masa pandemi di tahun 2020 dan 2021 lalu.



**Gambar 2.7 Persentase Pengguna Data BPS Menurut Jenis Layanan yang Digunakan pada PST BPS Kota Langsa, 2023**

## 2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut berupa datang langsung ke PST BPS Kota Langsa, aplikasi PST *Online*, *website* BPS/*AllStatsBPS*, Surat/*E-mail*, Aplikasi *Chat*, dan fasilitas lainnya.



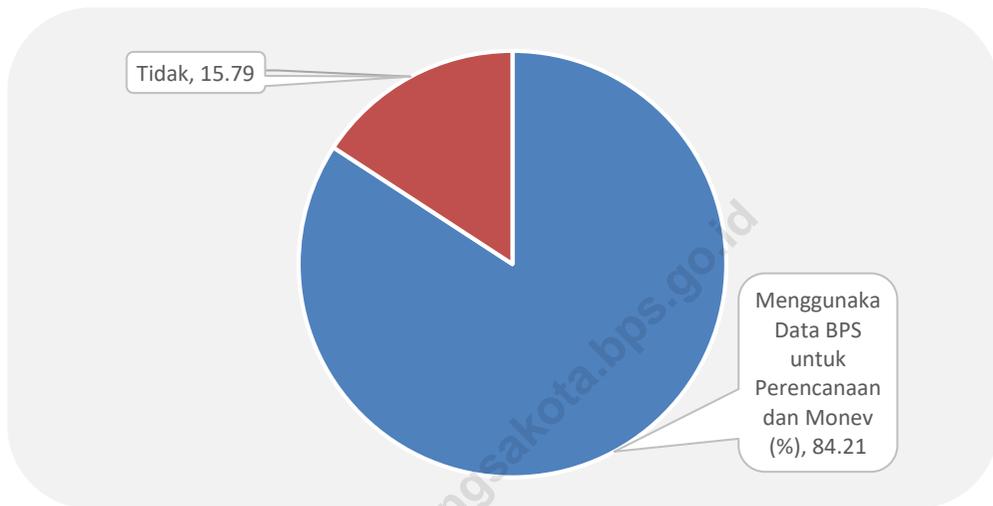
**Gambar 2.8 Persentase Pengguna Data BPS Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS Kota Langsa, 2023**

Berdasarkan Gambar 2.8, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna data di PST BPS Kota Langsa mendapatkan data melalui Website BPS/AllStat BPS yakni sebesar 36,67 persen. Hal ini sejalan dengan jenis layanan yang dominan digunakan di PST BPS Kota Langsa yaitu akses produk statistik pada website BPS. Selanjutnya, pelayanan statistik yang diperoleh pengguna data melalui datang langsung ke PST adalah sebesar 31,67 persen. Tidak sedikit pula pengguna data yang sudah merasa nyaman berkunjung ke PST secara langsung. Adapun pengunjung yang memanfaatkan Aplikasi *Chat* (Whatsapp) sebagai media/fasilitas utama untuk memperoleh pelayanan yaitu sebesar 21,67 persen, melalui Surat/*E-mail* sebesar 3,33 persen, serta aplikasi PST *Online* sebesar 5 persen. Sementara itu, untuk fasilitas lainnya yang digunakan oleh pengguna data dalam memperoleh layanan PST BPS adalah sebesar 1,67 persen.

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

Merujuk pada Gambar 2.9, pengguna data K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan sesuai hasil SKD 2023 adalah sebesar 84.21 persen. Hal ini sejalan dengan visi BPS

2020-2024, yaitu sebagai “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Dengan kata lain, target pencapaian penggunaan data untuk perencanaan dan monev pembangunan di tahun 2023 masih sebesar 90,68 persen.



**Gambar 2.9 Persentase Pengguna Data menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan pada PST BPS Kota Langsa, 2023**

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

# ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

INDEKS KEPUASAN KONSUMEN

96,79



Kualitas pelayanan PST BPS Kota  
Langsa termasuk kategori **sangat baik**



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

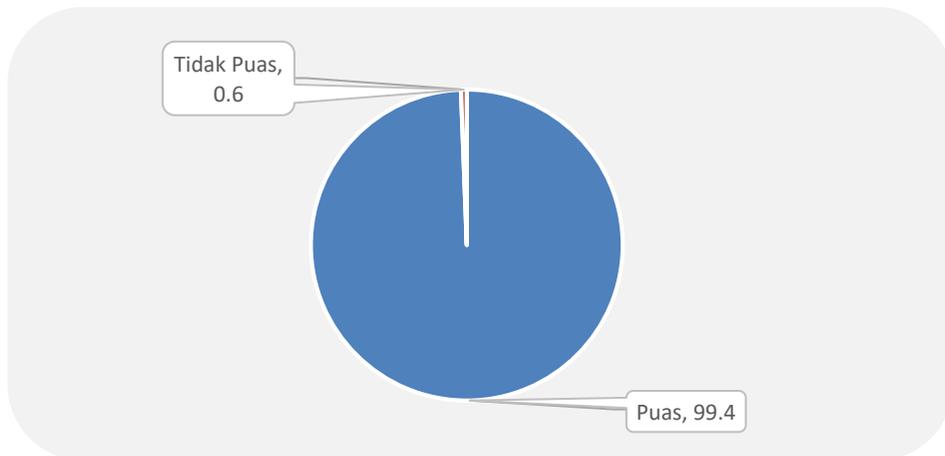


## Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

### 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

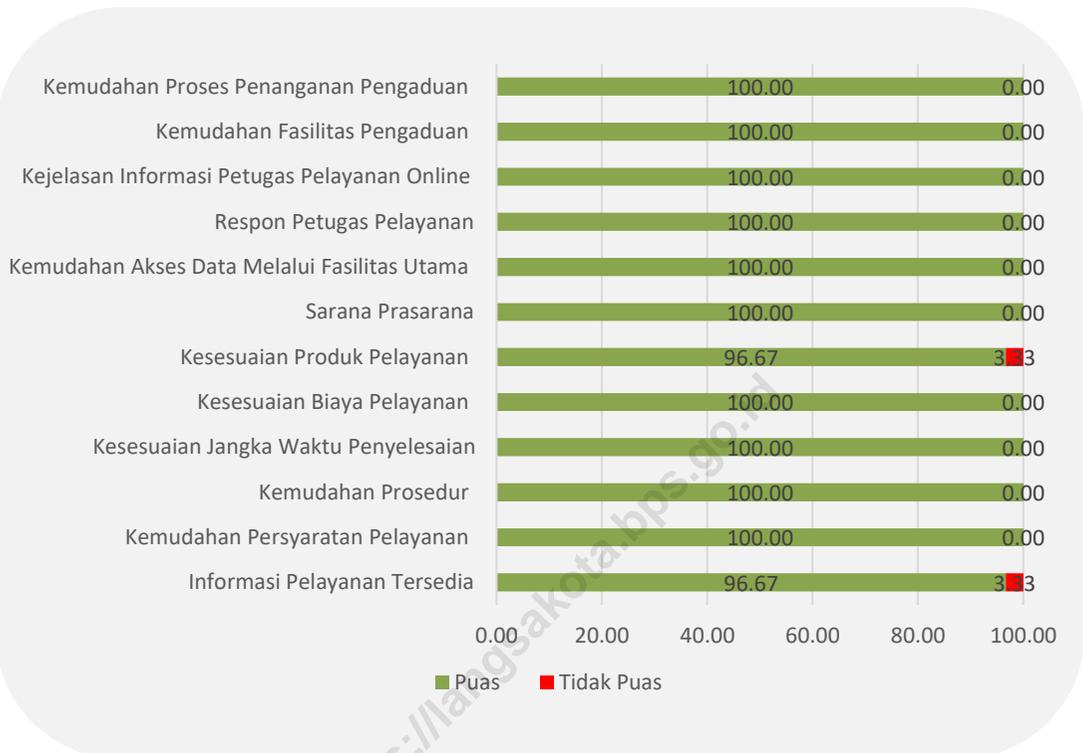
Keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh BPS dapat diukur melalui persentase kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS yang telah diberikan. Di bawah ini adalah Gambar 3.1 yang menjelaskan terkait persentase pengguna data yang merasa puas dan tidak puas terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa. Pengguna data yang merasa puas terhadap pelayanan BPS yakni sebesar 99,40 persen. Angka ini cenderung sama besar dengan persentase pengguna data yang merasa puas terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa pada tahun 2022 dan relatif sama jika dibandingkan dengan angka pada tahun 2021. Hasil yang diperoleh ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPS di PST BPS Kota Langsa sudah sangat baik meskipun masih terdapat kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki. Namun demikian, BPS Kota Langsa akan tetap selalu berusaha untuk tidak berhenti dalam melakukan peningkatan pelayanan kepada pengguna data.



**Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan di PST BPS Kota Langsa**

Kepuasan pengguna data terhadap pelayanan di PST BPS Kota Langsa juga dapat dilihat berdasarkan atribut pelayanan. Berbeda dengan SKD pada tahun-tahun sebelumnya, pada SKSD 2023 terdapat 12 atribut pelayanan yang dijelaskan di kuesioner VKD23 Blok II, di antaranya yaitu ketersediaan informasi pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, sarana prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, kejelasan informasi petugas pelayanan *online*, kemudahan fasilitas pengaduan, serta kemudahan proses dalam penanganan pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.2, pengguna data BPS di PST BPS Kota Langsa merasa puas dengan hampir seluruh aspek pelayanannya, seperti kemudahan persyaratan dalam pelayanan, kemudahan prosedur, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya pelayanan, sarana prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, respon petugas pelayanan, kejelasan informasi petugas pelayanan *online*, kemudahan fasilitas pengaduan, serta kemudahan proses dalam penanganan pengaduan. Atribut-atribut ini menjadi atribut dengan persentase pengguna data yang merasa puas tertinggi (100%) dalam SKD 2023. Sementara itu, persentase konsumen yang tingkat kepuasannya

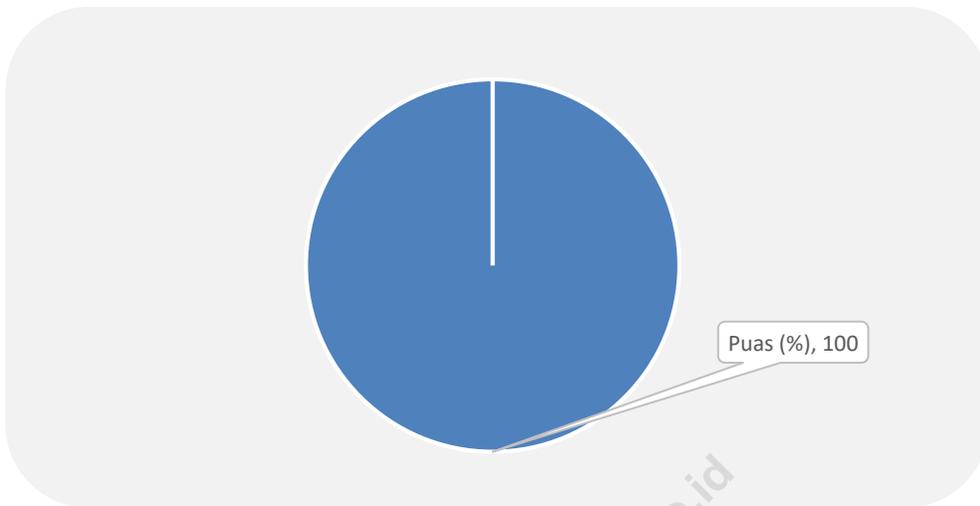
kurang terdapat pada atribut kesesuaian produk pelayanan (96,67%) dan ketersediaan informasi pelayanan (96,67%).



**Gambar 3.2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan PST BPS Kota Langsa dan Atribut Pelayanan SKD 2023**

### 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

Kepuasan pengguna data terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data melalui fasilitas utama yang digunakan, seperti datang langsung ke PST, Aplikasi *PST Online (pst.bps.go.id)*, Website BPS/AllStat BPS (berbasis iOS dan Android), surat/*E-mail*, dan fasilitas lainnya. Pada Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Langsa yang puas terhadap akses data yakni sebesar 100 persen. Jika dibandingkan dengan tahun 2022, angka ini mengalami kenaikan sebesar 3,03 persen.



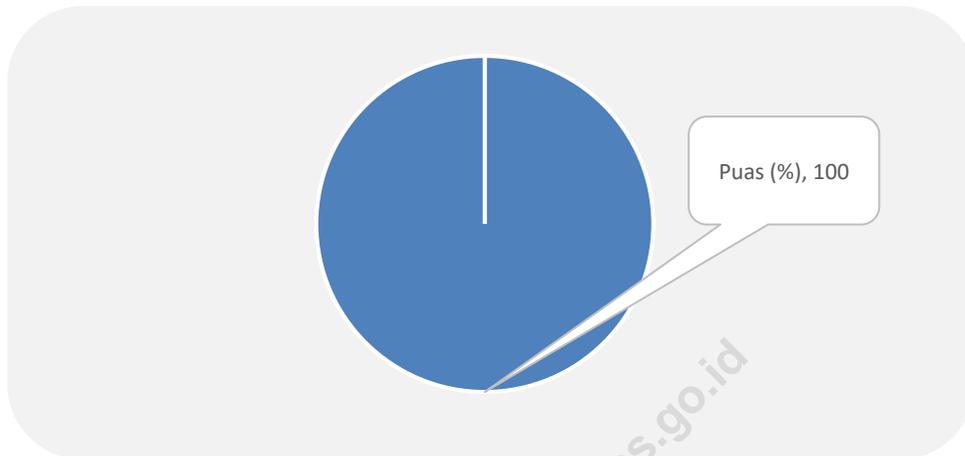
**Gambar 3. 3 Persentase Kepuasan Pengguna Data di PST BPS Kota Langsa Terhadap Akses Data, 2023**

### **3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana**

Kepuasan pengguna data terhadap sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta kejelasan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase pengguna data BPS di PST BPS Kota Langsa yang merasa puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana yakni sebesar 100 persen, artinya sarana dan prasarana yang tersedia di BPS Kota Langsa sudah sangat baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna data di PST BPS Kota Langsa.

Jika dibandingkan dengan hasil SKD tahun 2022, persentase kepuasan pengguna data terhadap sarana dan prasarana di PST BPS Kota Langsa relatif sama (100%). Sementara itu, jika hasil persentase kepuasan pengguna data terhadap sarana dan prasarana di PST BPS Kota Langsa pada SKD 2023 dibandingkan dengan hasil SKD 2021, cenderung terdapat sedikit peningkatan. Adapun angka peningkatan tersebut mencapai 1,47 persen.

Dengan hasil ini, BPS Kota Langsa akan tetap berusaha mempertahankan capaian yang sudah diperoleh.



**Gambar 3. 4 Persentase Kepuasan Konsumen di Wilayah PST BPS Kota Langsa Terhadap Sarana dan Prasarana**

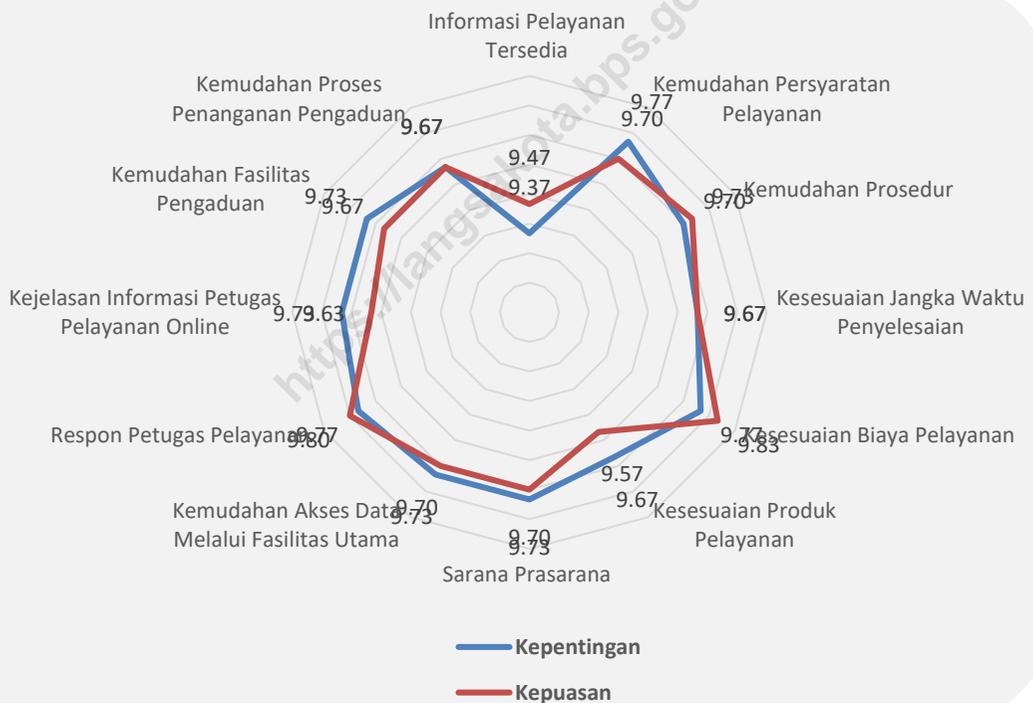
### **3.4 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS**

Tingkat kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi pengguna data tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi pengguna data akan berpengaruh pada seberapa puas pengguna data terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa dengan menggunakan *gap analysis*. Pengguna data yang dicakup dalam analisis ini adalah pengguna data di PST BPS Kota Langsa yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Kepuasan pengguna data tersebut dianalisis lebih lanjut dengan *gap analysis* untuk memotret tingkat kepentingan (harapan) dari pengguna data dibandingkan dengan tingkat kepuasan (kinerja) pengguna data terhadap pelayanan BPS. *Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan

pengguna data dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa. Dalam *gap analysis*, sebagai upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Bahkan, jika perlu, tidak ada kesenjangan yang terjadi pada kinerja pelayanan tahun berikutnya.

Berdasarkan Gambar 3.5, dapat dilihat bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kota Langsa memiliki nilai *gap* yang berbeda-beda. Nilai *gap* positif yang artinya nilai kepuasan lebih tinggi daripada nilai kepentingan atau pengguna data cenderung puas terhadap pelayanan PST, *gap* negatif yang berarti sebaliknya, dan *gap* yang bernilai nol dikarenakan nilai kepuasan dan kepentingan di mata konsumen adalah sama.



**Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa, 2023**

*Gap* masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan BPS di PST BPS

Kota Langsa, 2023. Berdasarkan tabel tersebut, 4 dari 12 nilai *gap* atribut pelayanan di PST BPS Kota Langsa cenderung bernilai positif, 2 nol, dan sisanya bernilai negatif. Atribut pelayanan yang bernilai positif menandakan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Langsa sudah melampaui harapan konsumen. Keempat atribut tersebut di antaranya yaitu ketersediaan informasi pelayanan, kemudahan prosedur, kesesuaian biaya pelayanan, serta respon dari petugas pelayanan. Selain itu, nilai *gap* atribut pelayanan yang bernilai nol mengindikasikan bahwa pelayanan PST yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna data. Beberapa atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* nol adalah kesesuaian jangka waktu penyelesaian dan kemudahan proses penanganan pengaduan.

**Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap per Atribut Pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa, 2023**

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Informasi Pelayanan Tersedia	9,37	9,47	0,10
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,77	9,70	-0,07
3	Kemudahan Prosedur	9,70	9,73	0,03
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,67	9,67	0,00
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,77	9,83	0,07
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,67	9,57	-0,10
7	Sarana Prasarana	9,73	9,70	-0,03
8	Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama	9,73	9,70	-0,03
9	Respon Petugas Pelayanan	9,77	9,80	0,03
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,73	9,63	-0,10
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,73	9,67	-0,07
12	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	9,6667	9,6667	0

Di sisi lain, nilai *gap* atribut pelayanan yang negatif menunjukkan kinerja layanan PST BPS belum melampaui harapan konsumen. Beberapa atribut yang memiliki nilai *gap* negatif di antaranya adalah kemudahan terhadap persyaratan pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, sarana prasarana, kemudahan akses data melalui fasilitas utama, kejelasan informasi petugas pelayanan *online*, dan kemudahan fasilitas pengaduan. Nilai *gap* yang paling jauh dimiliki oleh atribut kesesuaian produk layanan dan kejelasan informasi petugas pelayanan *online* yang masing-masing atributnya bernilai -0,10. Sementara atribut dengan nilai *gap* negative yang relatif tidak terlalu jauh adalah atribut sarana prasarana dan kemudahan akses data melalui fasilitas utama dengan masing-masing nilai sebesar -0,03. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika *gap* negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa walaupun masih ada atribut yang belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan masih memiliki kinerja yang cukup baik.

### **3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS**

Kepuasan pengguna data terhadap pelayanan BPS menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Langsa. IPA (*Important and Performance Analysis*) menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

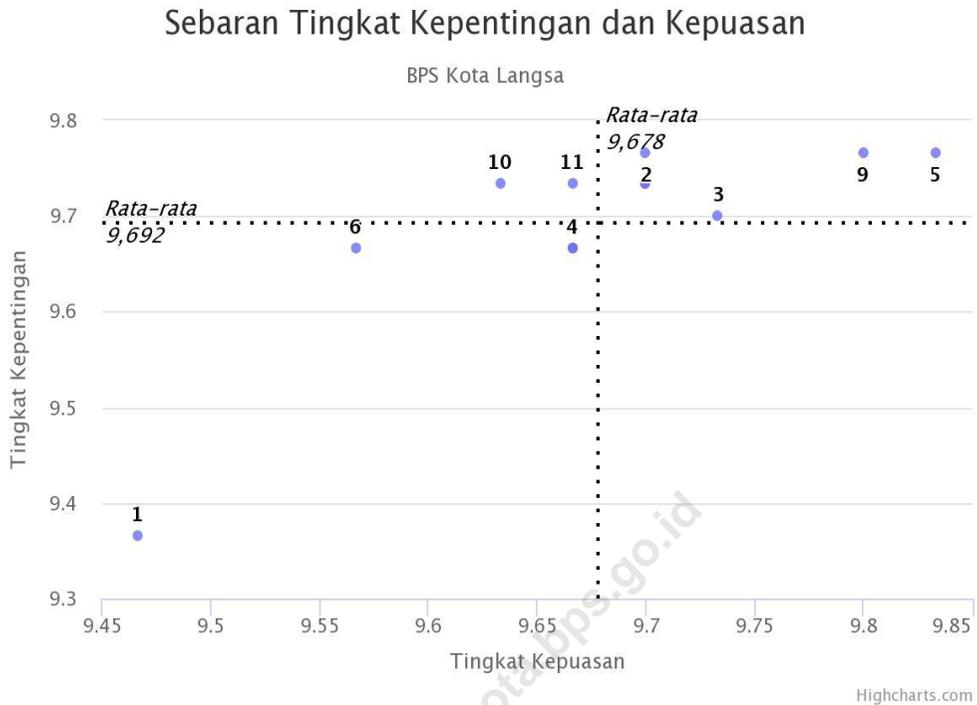
Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dan kepentingan dari responden pengguna data menurut atribut pelayanan. Atribut yang memiliki nilai 100 persen mengindikasikan bahwa kinerja atribut untuk kategori tertentu sudah sesuai dengan harapan pengguna data, atribut tersebut di antaranya adalah kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan PST dan kemudahan dalam proses penanganan pengaduan.

Untuk atribut dengan nilai di atas 100 persen, menunjukkan bahwa kinerja layanan sudah melebihi harapan pengguna data. Terdapat empat atribut pelayanan yang masuk ke dalam kategori ini, keempat atribut tersebut di antaranya adalah ketersediaan informasi pelayanan (101,07%), kemudahan prosedur (100,34%), kesesuaian biaya pelayanan (100,68), dan respon petugas layanan (100,34%).

Sementara itu, atribut yang memiliki nilai kurang dari 100 persen menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST belum memenuhi harapan dari pengguna data. Terdapat enam atribut yang belum menunjukkan kesesuaian yakni kemudahan persyaratan pelayanan (99,32%), kesesuaian produk layanan (98,97%), sarana prasarana (99,66%), kemudahan akses data melalui fasilitas utama (99,66%), kejelasan informasi petugas pelayanan *online* (98,97%), dan kemudahan fasilitas pengaduan (99,32%).

**Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian per Atribut Pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa, 2023**

No	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian
1	Informasi Pelayanan Tersedia	9,37	9,47	101,07
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,77	9,70	99,32
3	Kemudahan Prosedur	9,70	9,73	100,34
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,67	9,67	100,00
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,77	9,83	100,68
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,67	9,57	98,97
7	Sarana Prasarana	9,73	9,70	99,66
8	Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama	9,73	9,70	99,66
9	Respon Petugas Pelayanan	9,77	9,80	100,34
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,73	9,63	98,97
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,73	9,67	99,32
12	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	9,67	9,67	100,00



**Gambar 3. 6 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa, 2023**

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 Tabel 3.2 di atas, atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Langsa adalah:

1. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
2. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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 Tabel 3.2 di atas dapat juga disimpulkan bahwa atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Langsa adalah:

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kesesuaian Biaya Pelayanan
4. Sarana Prasarana
5. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama
6. Respon Petugas Pelayanan

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

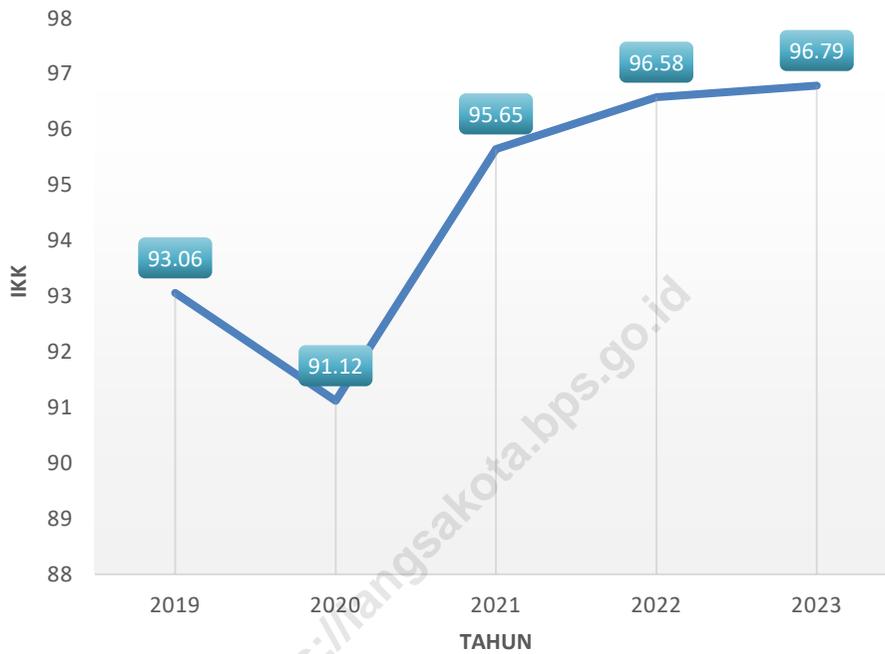
1. Informasi Pelayanan Tersedia
2. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
3. Kesesuaian Produk Pelayanan
4. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, tidak ada atribut pelayanan PST BPS Kota Langsa yang termasuk dalam kuadran D.

### 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. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Langsa tahun 2023 sebesar 96,79 persen, yaitu artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Langsa masuk kategori **Sangat Baik**. Berdasarkan Gambar 3.7, IKK BPS di PST BPS Kota Langsa mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Kecuali pada

tahun 2020 yang mengalami penurunan. Adapun IKK BPS di PST BPS Kota Langsa di tahun 2023 mengalami kenaikan sebesar 0,21.



**Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa, 2019-2023**

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

# ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

## IPAK

(INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI)

# 98,20

Perilaku Anti Korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa

SAY NO TO  
CORRUPTION







## Bab 4

# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

### 4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

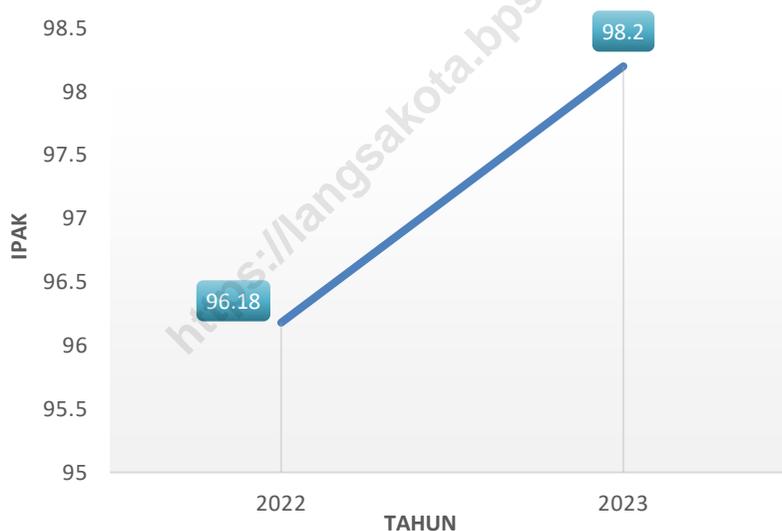
Penilaian penerapan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Kota Langsa dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur atau kecurangan pelayanan, tidak ada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

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran terkait persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks tersebut diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari kelima atribut anti korupsi. Penilaian penerapan perilaku anti korupsi didasarkan pada persentase pengguna data yang puas terhadap perilaku anti korupsi dari masing-masing atribut. Penilaian ini disajikan pada Tabel 4.1.

Secara umum, pengguna data yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Langsa adalah sebesar 98,20. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa. Capaian ini sangat baik dan dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan tidak memberikan diskriminasi dalam pelayanan. Berdasarkan Gambar 4.1 Nilai IPAK tahun 2023 cenderung meningkat jika dibandingkan dengan tahun 2022.

**Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan dan Persentase Pengguna Data yang Merasa Puas Terhadap Atribut Persepsi Anti Korupsi di PST BPS Kota Langsa**

No	Atribut Persepsi Anti Korupsi	Tingkat Kepuasan	Persentase Pengguna Data yang Puas (%)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,87	100
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,77	100
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,80	100
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,80	100
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,87	100



**Gambar 4.1 Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa**

#### **4.2 Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS**

Tingkat kepuasan pengguna data dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi pengguna data tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi pengguna data akan berpengaruh pada seberapa puas pengguna data terhadap

kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna data dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap suatu pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Pengguna data yang dicakup dalam analisis ini adalah pengguna data di PST BPS Kota Langsa yang telah 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 pada Tabel 4.2. Berdasarkan tabel tersebut, kelima atribut memiliki nilai *gap* yang bervariasi. Terdapat tiga atribut yang memiliki nilai *gap* yang negative antara lain, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan (-0,03), tidak ada penerimaan gratifikasi (-0,03), dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (-0,03). Nilai *gap* yang negatif ini mengindikasikan bahwa atribut-atribut tersebut memiliki kinerja yang lebih rendah dibandingkan dengan harapan konsumen. Namun, nilai-nilai tersebut masih mendekati 0 (nol) sehingga ketiga atribut itu dapat dikatakan memiliki kinerja baik.

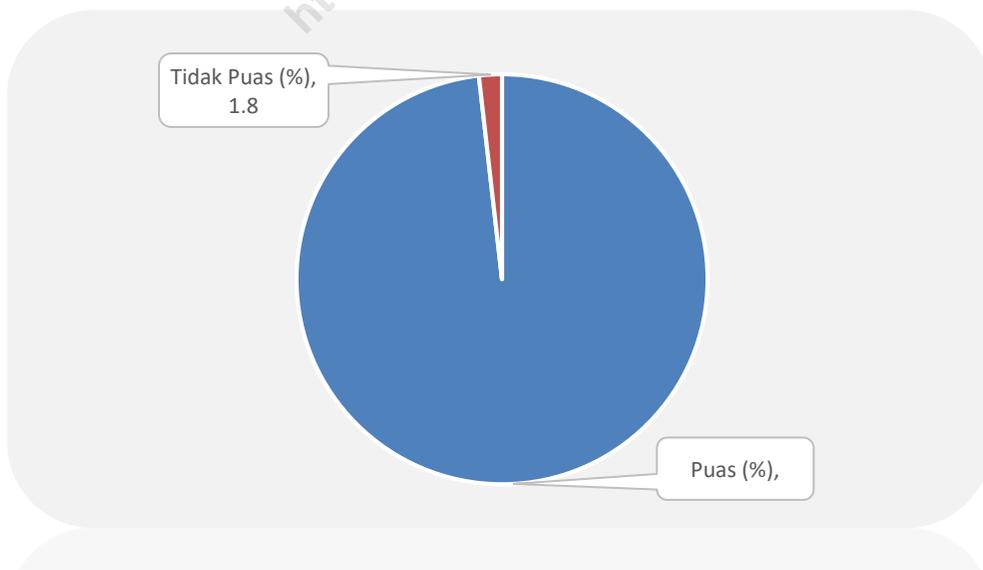
**Tabel 4.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Langsa**

No	Atribut Persepsi Anti Korupsi	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian	<i>Gap</i>
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,87	9,87	100,00	0,00
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,80	9,77	99,66	-0,03
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,83	9,80	99,66	-0,03
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,80	9,80	100,00	0,00
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,90	9,87	99,66	-0,03

Sementara itu, atribut tidak ada diskriminasi pelayanan dan tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, masing-masing memiliki nilai *gap* nol sehingga kedua atribut tersebut dapat dikatakan telah memiliki kinerja cukup baik dibandingkan dengan harapan konsumen.

#### 4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK ini menggunakan tingkat kepentingan pengguna data/konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi *proxy* dari perilaku anti korupsi. Nilai IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa pada tahun 2023 adalah 98,20. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Langsa. Secara umum, pengguna data juga merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS di PST BPS Kota Langsa dan tidak adanya diskriminasi yang dilakukan oleh petugas PST. Capaian nilai IPAK dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut.



**Gambar 4.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Langsa terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi, 2023**

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

# ANALISIS KEBUTUHAN DATA

**88,39%**

Data yang dicari oleh konsumen/pengguna data PST BPS Kota Langsa merupakan data level Kabupaten/Kota.



**77,42%**

Data yang dicari oleh konsumen/pengguna data BPS Kota Langsa merupakan data dengan periode tahunan.

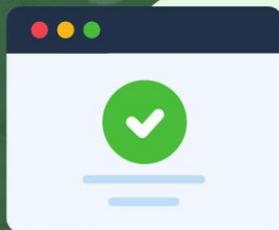
**58,87%**

Data yang dicari oleh konsumen/pengguna data BPS Kota Langsa bersumber dari Publikasi.



**80%**

Data yang dicari oleh konsumen/pengguna data BPS Kota Langsa telah diperoleh dan sesuai







## Bab 5 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 Langsa dan wilayah penyedia data BPS Kota Langsa. Wilayah PST BPS Kota Langsa digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Langsa. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Langsa digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kota Langsa. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

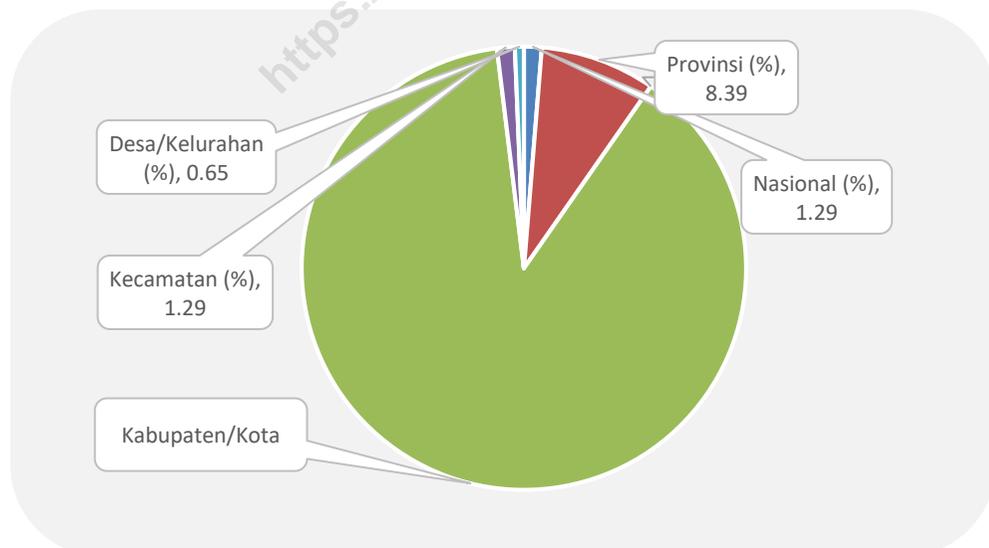
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

## 5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

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

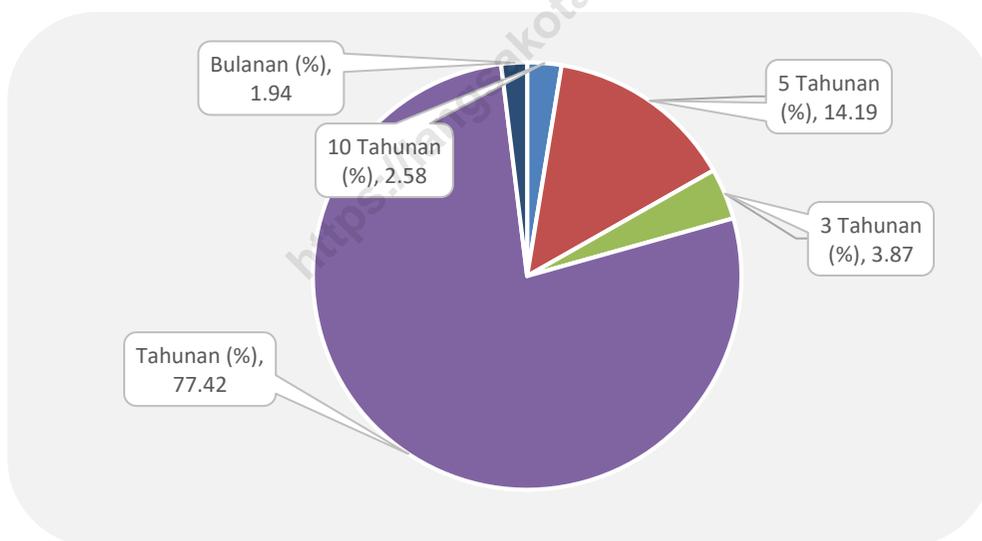
Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Langsa. Mayoritas konsumen data di PST BPS Kota Langsa mencari data pada level Kabupaten/Kota yakni sebesar 88,39 persen. Level data yang paling banyak dicari selanjutnya adalah data dengan level provinsi (8,39%), level data nasional (1,29%), dan level data kecamatan (1,29%). Level data dengan pencarian paling sedikit yaitu data dengan level desa/kelurahan (0,65%). Adapun pada pelaksanaan SKD tahun 2023 tidak ada responden yang menacari data level individu dan selain itu. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



**Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Langsa Menurut Level Data, 2023**

## 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

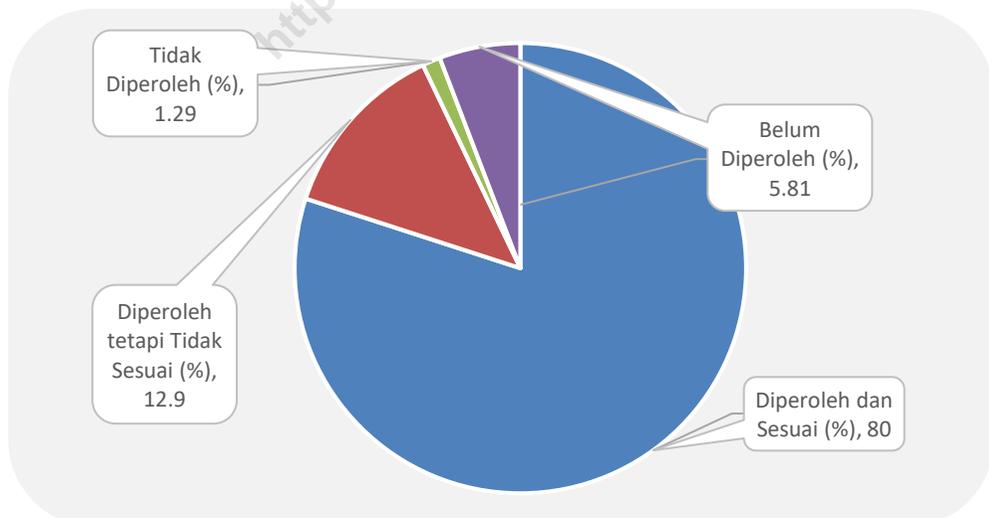
Periode data dalam SKD 2023 terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, periode data tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 77,42 persen. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu lima tahunan yang memiliki persentase 14,19 persen. Data yang paling banyak dicari selanjutnya adalah data untuk periode tiga tahunan (3,87%), sepuluh tahunan (2,58%), dan data periode bulanan (1,94%). Adapun konsumen yang menjadi responden SKD 2023 di PST BPS Kota Langsa tidak ada yang mencari data dengan periode data semesteran, triwulanan, mingguan, harian, dan lainnya.



**Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Langsa Menurut Periode Data, 2023**

### 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

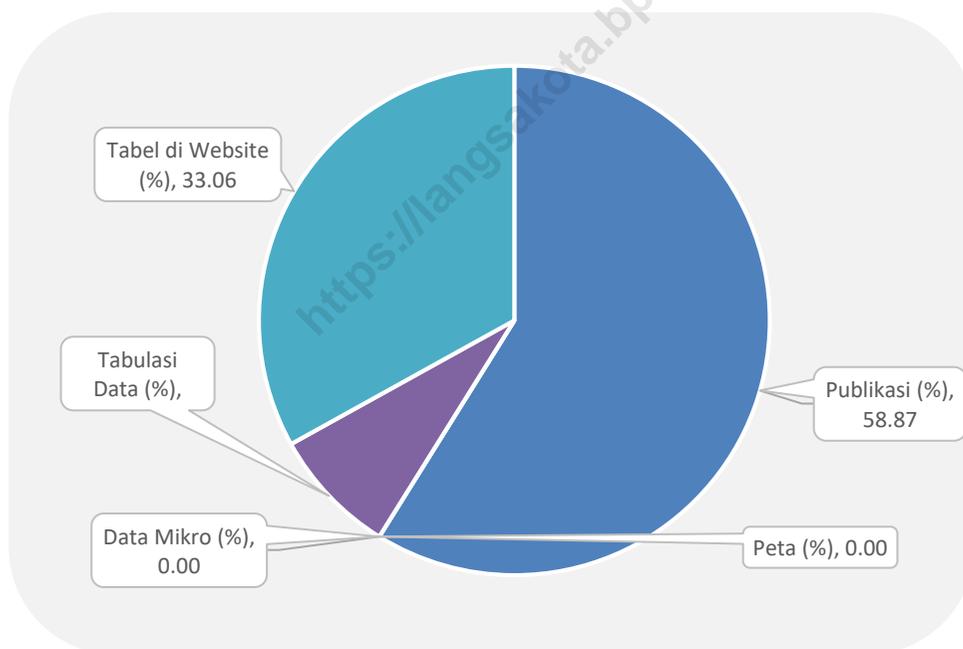
Ketika melakukan pencarian data yang dibutuhkan, konsumen tidak selalu memperoleh data. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu (i) Diperoleh dan Sesuai; (ii) Diperoleh tapi Tidak Sesuai; (iii) Tidak Diperoleh; dan (iv) Belum Diperoleh. Jenis perolehan “Diperoleh dan Sesuai” memiliki 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 dibutuhkan benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, “Belum Diperoleh” memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Secara umum, 80 persen konsumen yang mencari data di PST BPS Kota Langsa telah memperoleh datanya dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, sedangkan data yang telah diperoleh konsumen tapi tidak sesuai memiliki persentase sebesar 12,9 persen. Sementara itu, sebesar 5,81 persen konsumen PST BPS Kota Langsa menyatakan belum memperoleh data, dan 1,29 persen tidak memperoleh data.



**Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Langsa menurut Perolehan Data, 2023**

#### 5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2023 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*. Berdasarkan Gambar 5.4, sebagian besar perolehan data BPS Kota Langsa didapatkan pengguna data/konsumen dari sumber data yang berupa publikasi (58,87%). Kemudian 33,06 persen dari total perolehan data BPS Kota Langsa didapatkan konsumen/pengguna data melalui sumber data yang berupa tabel di *website*. Selanjutnya, data yang diperoleh konsumen melalui sumber tabulasi Data BPS memiliki nilai persentase perolehan sebesar 8,06 persen. Pada pelaksanaan SKD tahun 2023 tidak ada sumber data yang diperoleh berupa data mikro dan peta.



**Gambar 5.4 Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kota Langsa menurut Sumber Data, 2023**

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



# ANALISIS

# KEPUASAN KUALITAS DATA

Indeks Kepuasan Konsumen  
Terhadap Kualitas Data

**97,58%**



Kualitas data di PST BPS Kota Langsa  
termasuk kategori sangat baik





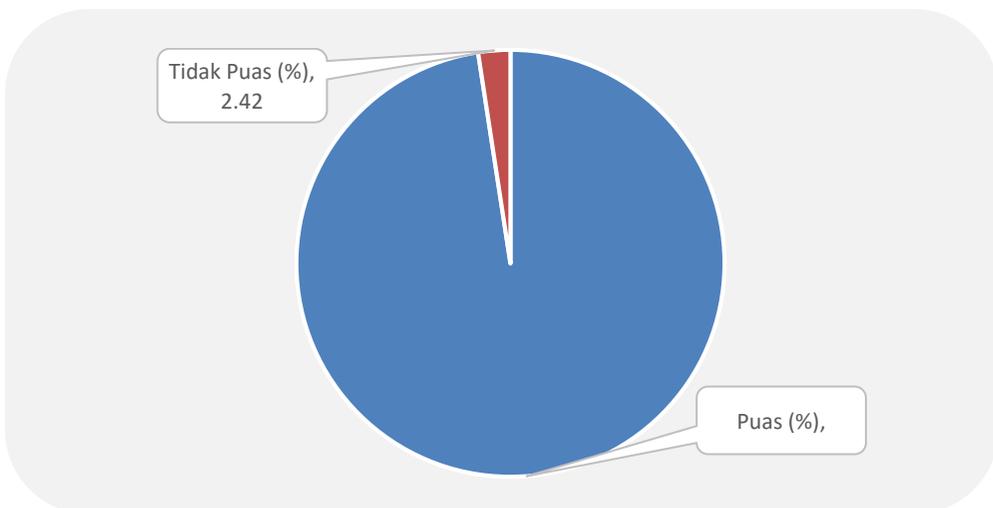
## Bab 6

# Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

### 6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Langsa disajikan melalui tiga aspek kualitas data yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Berdasarkan Gambar 6.1 di bawah ini, secara umum, konsumen yang merasa puas dengan data yang telah disediakan oleh BPS Kota Langsa pada tahun 2023 dengan persentase mencapai 97,58 persen.



**Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS Kota Langsa Secara Umum, 2023**

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

# PENUTUP



**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data  
BPS Kota Langsa, 2023**





## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) tahun 2023 bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen/pengguna data sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2023 diselenggarakan di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Cakupan responden SKD 2023 adalah konsumen/pengguna data yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2023 sampai dengan akhir periode pencacahan. Realisasi jumlah responden SKD 2023 di BPS Kota Langsa adalah sebesar 30 responden. Pengumpulan data SKD 2023 di PST BPS Kota Langsa dilakukan dalam kurun waktu Mei-Juli 2023 oleh responden dengan mengisi kuesioner secara mandiri (*self enumeration*) melalui tautan yang dikirimkan secara *online*.

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

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Kota Langsa. Berdasarkan analisis dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kota Langsa secara umum telah berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Langsa yang sudah mencapai target yaitu 100 persen.

2. Konsumen di PST BPS Kota Langsa yang digambarkan melalui responden SKD didominasi oleh konsumen yang berasal dari instansi/institusi pemerintah (53,33%), kemudian sebesar 56,57 persen dari total responden merupakan ASN/TNI/Polri. Adapun sebesar 60 persen dari total respondennya berjenis kelamin perempuan, dan 53,33% dari total responden berpendidikan terakhir D-IV/S1.
3. Konsumen di BPS Kota Langsa cenderung menggunakan fasilitas layanan melalui Website BPS (*bps.go.id*)/AllStat BPS (36,67%). Kemudian, jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Langsa adalah akses produk statistik pada website (42,59%).
4. Konsumen di BPS Kota Langsa cenderung menggunakan data BPS untuk tujuan pemerintahan (60%). Hal ini sejalan dengan total responden yang berasal dari instansi/institusi pemerintahan yang paling dominan menjadi responden.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Langsa yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 99,40 persen. Meskipun demikian, masih terdapat *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Langsa pada atribut tertentu. Namun, atribut tersebut masih dapat dikatakan dapat memenuhi harapan konsumen karena nilai *gap* nya mendekati nol sehingga kinerja dari atribut tersebut cukup baik.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Langsa akan digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kota Langsa adalah 96,79. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Langsa dapat dikatakan sangat baik.
7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Langsa digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kota Langsa

adalah 98,20. Artinya, perilaku anti korupsi yang diterapkan dalam pelayanan di BPS Kota Langsa sangat diterapkan.

8. Level kebutuhan data yang paling banyak dicari adalah data pada level Kabupaten/Kota yakni sebesar 88,39 persen. Sementara itu, data yang paling banyak dicari oleh konsumen merupakan data dengan periode tahunan (77,42%) dan bersumber dari publikasi (58,87%). Sebesar 80% data yang dicari oleh konsumen/pengguna data BPS merupakan data yang telah diperoleh responden dan sesuai dengan kebutuhan responden tersebut.
9. Kepuasan konsumen terhadap akses data yakni 100 persen. Artinya, data yang disajikan oleh BPS mudah untuk diakses oleh para pengguna datanya. Kemudian, adapun tingkat kepuasan konsumen/pengguna data terhadap sarana dan prasarana di PST BPS Kota Langsa juga sebesar 100 persen.
10. Kepuasan konsumen/pengguna data terhadap kualitas data yang dihasilkan yakni sebesar 97,58 persen. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS masuk dalam kategori sangat baik.

## 7.2. **Saran**

Berdasarkan hasil Survei Kebutuhan Data 2023, terdapat rekomendasi perbaikan pelayanan publik sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

1. Kinerja yang perlu dipertahankan
  - Kemudahan Persyaratan Pelayanan
  - Kemudahan Prosedur
  - Kesesuaian Biaya Pelayanan
  - Sarana Prasarana
  - Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama
  - Respon Petugas Pelayanan
2. Rekomendasi yang diberikan untuk perbaikan layanan
  - a. Prioritas Utama
    - Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*

- Kemudahan Fasilitas Pengaduan
- b. Aspek Pelayanan Lain
- Informasi Pelayanan Tersedia
  - Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
  - Kesesuaian Produk Pelayanan
  - Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

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



## Daftar Pustaka

Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.

Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.

Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.

Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.

Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.



# LAMPIRAN



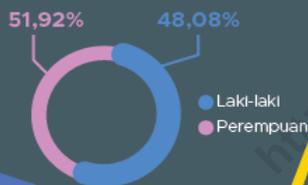


# Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

## Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



### Metadata

- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan Jenis Kelamin
- Konsep : Persentase konsumen PST BPS Pusat Berdasarkan Jenis Kelamin
- Uralan : Perbandingan Jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap Jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Pusat
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen (%)
- Klasifikasi : Jenis Kelamin
- Interpretasi : Semakin besar angka Indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat.
- Rumus :  $Pi = \frac{x_i}{y} \times 100$   
dengan :  $Pi$  : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke- $i$   
 $x_i$  : Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke- $i$   
 $y$  : Jumlah seluruh konsumen  
 $i$  : 1 (Laki-laki), 2 (Perempuan)
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin

GALAXY

## Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data

Satker PST	Jumlah Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kota Langsa	30	0	1	0	29

### Metadata Indikator

- Nama indikator : Jumlah Realisasi Responden
- Konsep : Responden
- Definisi : Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.
- Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:
- 1) *PST*; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.
  - 2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*.
  - 3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, aplikasi layanan, dll.
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus Penghitungan : 
$$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$$
- Dengan:
- Y = Total jumlah responden
- $x_i$  = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana  $i = 1$  (manual), 2 (*email*), 3 (PST), dan 4 (link)
- Ukuran : Jumlah
- Satuan : Orang
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS
- Penyajian : 2. Metode Pengumpulan Data

## Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Kota Langsa	40	60

### Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i  <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i  <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Kelompok umur 3. Jenis kelamin 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan 5. Pekerjaan utama 6. Kategori instansi 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan 8. Jenis layanan yang digunakan 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

### Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Kota Langsa	33,33	0,00	56,67	3,33	0,00	0,00	6,67

#### Metadata Indikator

- Nama indikator : Persentase Konsumen
- Konsep : Konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
- Penghitungan :  
 Dengan:  
 $P_i$  = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS
- Penyajian : 2. Kelompok umur  
 3. Jenis kelamin  
 4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan  
 5. Pekerjaan utama  
 6. Kategori instansi  
 7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan  
 8. Jenis layanan yang digunakan  
 9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

#### Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST BPS serta Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kota Langsa	33,33	60,00	0,00	3,33	3,33

#### Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i  <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i  <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wilayah PST BPS</li> <li>2. Kelompok umur</li> <li>3. Jenis kelamin</li> <li>4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan</li> <li>5. Pekerjaan utama</li> <li>6. Kategori instansi</li> <li>7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan</li> <li>8. Jenis layanan yang digunakan</li> <li>9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS</li> </ol>
Penyajian	:	

## Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Perpustakaan	Pembelian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kota Langsa	16,67	0,00	0,00	42,59	29,63	11,11

### Metadata Indikator

- Nama indikator : Persentase Konsumen
- Konsep : Konsumen
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus Penghitungan :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
- Dengan:  
 $P_i$  = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi Penyajian :
1. Wilayah PST BPS
  2. Kelompok umur
  3. Jenis kelamin
  4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan
  5. Pekerjaan utama
  6. Kategori instansi
  7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan
  8. Jenis layanan yang digunakan
  9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
Kota Langsa	84,21

**Metadata Indikator**

- Nama indikator : Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
- Konsep : Penggunaan data
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen K/L/D/I yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah terhadap seluruh konsumen K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan.
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak pengguna data yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah.
- Rumus Penghitungan : 
$$P = \frac{x}{y} \times 100$$
- Dengan:
- P = Persentase pengguna data yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah
- x = Jumlah konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data BPS dan menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional atau daerah
- y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/D/I yang memperoleh data yang dibutuhkan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : Wilayah PST BPS
- Penyajian

## Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST (1)	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data (2)
Kota Langsa	97,58

### Metadata Indikator

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

## Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kota Langsa	99,40

### Metadata Indikator

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

## Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Kota Langsa	100,00

### Metadata Indikator

- Nama indikator : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
- Konsep : Kepuasan konsumen, akses data
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses data dan informasi statistik BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD. Konsumen dikatakan puas apabila tingkat kepuasan yang diberikan pada variabel akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11) bernilai >7,66.
- Interpretasi : Semakin tinggi persentase menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap kemudahan akses data BPS.
- Rumus :  $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
- Penghitungan :  
 Dengan:  
 P = Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS  
 x = Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan kemudahan akses data BPS  
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : Wilayah PST BPS
- Penyajian

## Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST

Satker PST (1)	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana (2)
Kota Langsa	100,00

### Metadata Indikator

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

## Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Kota Langsa	96,79

### Metadata Indikator

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

## Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kota Langsa	98,20

### Metadata Indikator

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

# Lampiran 13 Kuesioner VKD23

RAHASIA

- 1. Dasar hukum: Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
- 2. PP No. 21 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;
- 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
- 4. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS



## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VKD23

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

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

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

Pengantar

RAHASIA



### SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VKD23

Dasar hukum:  
 1. UU No. 16 Tahun 1987 tentang Statistik  
 2. PP No. 51 Tahun 1989 tentang Penyelenggaraan Statistik  
 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 104 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SMDj di Lingkungan BPS  
 4. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SMDj di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)	
<b>Pencacah</b>	<b>Penemeriksa</b>
Nama : _____ Tanggal : _____	Nama : _____ Tanggal : _____
	Nomor Responden : _____ Kode Wilayah : _____ Nomor Urut : _____

### Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	: _____	9. Nama instansi	: _____
2. Tahun lahir	: _____	10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan/day/atau akses layanan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)
3. E-mail	: _____	<b>Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2023 s.d. saat pengisian kuisioner</b>	
4. Nomor handphone * <i>*untuk keperluan survei ini</i>	: _____	11. Jenis layanan yang digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Perpuakaan Pembelian Publikasi BPS Pembelian Data Mikro/Peua Wilayah Kerja Statistik Akses produk statistik pada Website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik
5. Jenis kelamin	: Laki-laki _____ Perempuan _____	12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung Website BPS / ALBStat BPS Surat/E-mail Lainnya (.....)
6. Pendidikan tertinggi yang dimatikan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: S LTA/Sederajat _____ D1/D2/D3 _____ D4/S1 _____ S2 _____ S3 _____	13. Apakah pernah melakukan pengabdian Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya _____ Tidak _____
7. Pekerjaan utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar/Mahasiswa _____ Perneliti/Dosen _____ ASN/TNI/Polri _____ Pegawai BUMN/BUMD _____ Wiraswasta _____ Lainnya (.....) _____		
8. Kategori instansi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Negara _____ Kementerian & Lembaga Pemerintah _____ TNI/Polri/BIN/Kejaksaan _____ Pemerintah Daerah _____ Lembaga Internasional _____ Lembaga Penelitian & Pendidikan _____ BUMN/BUMD _____ Swastia _____ Lainnya (.....) _____		

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS				
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?				
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>				
<i>Sangat tidak penting /tidak puas</i> <span style="margin-left: 100px;"><i>Sangat penting/puas</i></span>				
No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, website <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , e-mail <a href="mailto:bpshtq@bps.go.id">bpshtq@bps.go.id</a> ) <i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR13 berkode 1)</i>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>



**Blok IV. Catatan**

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

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

4

# Lampiran 14 Rencana Tindak Lanjut (RTL) Hasil SKD 2023

## RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Urusur	Program/Kegiatan	Tahun 2024												Penanggung Jawab	
			23	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11
Prioritas Utama																
1	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	Menambahkan fitur Auto Reply pada Nomer WA Layanan. Fitur ini dapat mengirimkan pesan balasan secara auto reply dimana pengguna layanan mendapatkan penjelasan singkat terhadap data yang ingin mereka cari, serta pilihan jenis layanan yang diinginkan. Pilihan layanan terdiri dari Layanan Data Indikator Statistik, Publikasi Online, Konsultasi Statistik Online, Pengajuan Rekomendasi Statistik Online, Serta Layanan Pengaduan Online														Tim Diseminasi dan Layanan Statistik BPS Kota Langsa
2	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Menambahkan fitur Auto Reply untuk Pengaduan pada Nomer WA Layanan. Fitur ini dapat mengirimkan pesan balasan secara auto reply dimana pengguna layanan mendapatkan penjelasan singkat terhadap data yang ingin mereka cari, serta pilihan jenis layanan yang diinginkan. Pilihan layanan terdiri dari Layanan Data Indikator Statistik, Publikasi Online, Konsultasi Statistik Online, Pengajuan Rekomendasi Statistik Online, Serta Layanan Pengaduan Online														Tim Diseminasi dan Layanan Statistik BPS Kota Langsa
Prioritas Rendah																
1	Informasi pelayanan tersedia.	Menambahkan fitur Auto Reply untuk Pengaduan pada Nomer WA Layanan. Fitur ini dapat mengirimkan pesan balasan secara auto reply dimana pengguna layanan mendapatkan penjelasan singkat terhadap data yang ingin mereka cari, serta pilihan jenis layanan yang diinginkan. Pilihan layanan terdiri dari Layanan Data Indikator Statistik, Publikasi Online, Konsultasi Statistik Online, Pengajuan Rekomendasi Statistik Online, Serta Layanan Pengaduan Online. Menambahkan info grafis jenis layanan yang tersedia														Tim Diseminasi dan Layanan Statistik BPS Kota Langsa
2	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Melakukan review terhadap standar pelayanan dan maklumat pelayanan, menambahkan/ menetapkan sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila jangka waktu penyelesaian layanan melebihi standar waktu yang telah ditetapkan														Tim Diseminasi dan Layanan Statistik BPS Kota Langsa
3	Kesesuaian Produk Pelayanan	Mengadakan briefing kepada petugas layanan untuk menjelaskan produk dan standar layanan BPS Kota Langsa Menambahkan infografis jenis-jenis produk layanan BPS Pada PST														Tim Diseminasi dan Layanan Statistik BPS Kota Langsa
4	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	Menambahkan fitur Auto Reply untuk Pengaduan pada Nomer WA Layanan. Fitur ini dapat mengirimkan pesan balasan secara auto reply dimana pengguna layanan mendapatkan penjelasan singkat terhadap data yang ingin mereka cari, serta pilihan jenis layanan yang diinginkan. Pilihan layanan terdiri dari Layanan Data Indikator Statistik, Publikasi Online, Konsultasi Statistik Online, Pengajuan Rekomendasi Statistik Online, Serta Layanan Pengaduan Online														Tim Diseminasi dan Layanan Statistik BPS Kota Langsa



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

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

# DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA LANGSA**

Jalan Tgk. Chik Ditunong No. 28, Langsa, 24415

Telp./Fax : (0641) 21277

Email : [bps1173@bps.go.id](mailto:bps1173@bps.go.id)

Website : <http://langsakota.bps.go.id>