

# ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA KOTA PADANGSIDIMPUAN *2023*



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA PADANGSIDIMPUAN**

Katalog: 1399013.1277

ANALISIS HASIL  
SURVEI KEBUTUHAN DATA  
BPS KOTA PADANGSIDIMPUAN

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

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

**Katalog** : 1399013.1277

**Nomor Publikasi** : 12770.2318

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

**Jumlah Halaman** : xiv+90 halaman

**Penyusun Naskah:**

BPS Kota Padangsidempuan

**Penyunting:**

BPS Kota Padangsidempuan

**Pembuat Kover:**

BPS Kota Padangsidempuan

**Penerbit:**

© BPS Kota Padangsidempuan

**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**  
**Kota Padangsidimpuan 2023**

**Pengarah**

Hafsyah Aprillia, S.Si., M.Si

**Penanggung Jawab**

Muhammad Haikal, S.Si

**Penyunting**

Narwastu Ningthias, S.Tr.Stat

**Penulis Naskah**

Narwastu Ningthias, S.Tr.Stat

**Pengolah Data**

Narwastu Ningthias, S.Tr.Stat

**Penata Letak dan Infografis**

Narwastu Ningthias, 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.

Padangsidempuan, Desember 2023  
Kepala Badan Pusat Statistik  
Kota Padangsidempuan

  
Hafsyah Aprillia, S.Si., M.Si



# DAFTAR ISI

## Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Padangsidimpuan 2023

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</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
1.4 Metodologi .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	18
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen</b> .....	<b>19</b>
2.1 Realisasi Pengumpulan Data .....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD .....	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan .....	26
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan .....	27
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS .....	28
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan</b> .....	<b>31</b>
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS .....	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data .....	34
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana .....	34
3.4 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS .....	35
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS .....	37
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS .....	41
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi</b> .....	<b>42</b>
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS .....	45

4.2 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS .....	45
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	46
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>49</b>
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data .....	51
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	52
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data .....	53
5.4 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	54
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>55</b>
6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	57
6.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS .....	58
<b>Bab 7 Penutup .....</b>	<b>59</b>
7.1. Kesimpulan .....	61
7.2. Saran .....	63
<b>Lampiran .....</b>	<b>65</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padangsidimpuan.....	37
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Padangsidimpuan.....	38
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap per Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Padangsidimpuan.....	46
Tabel 4.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST di BPS Kota Padangsidimpuan.....	47

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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Cartesisu Importance and Performance Analysis.....	13
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Pengumpulan Data.....	22
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Kelompok Umur.....	23
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Jenis Kelamin.....	23
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	24
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Pekerjaan Utama.....	25
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Instansi/Institusi.....	26
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	27
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Jenis Layanan.....	28
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Fasilitas Utama Untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	29
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan Terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padangsidempuan.....	33
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan Terhadap Akses Data BPS di PST BPS Kota Padangsidempuan.....	34
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan Terhadap Sarana Prasarana BPS di PST BPS Kota Padangsidempuan.....	35
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padangsidempuan.....	36
Gambar 3.5	Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Padangsidempuan.....	39
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Level Data.....	52
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Periode Data.....	53
Gambar 5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Perolehannya.....	54
Gambar 5.4	Persentase Konsumen K/L/OPD BPS Kota Padangsidempuan Menurut Penggunaan Data BPS Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	54
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data Yang Diperoleh Dari Penyedia Data PS Kota Padangsidempuan.....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	68
Lampiran 2	Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur.....	69
Lampiran 3	Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	70
Lampiran 4	Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi Yang Ditamatkan .....	71
Lampiran 5	Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	72
Lampiran 6	Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	73
Lampiran 7	Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan Yang Digunakan.....	74
Lampiran 8	Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	75
Lampiran 9	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan Menurut Wilayah PST.....	76
Lampiran 10	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data...	77
Lampiran 11	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data.....	78
Lampiran 12	Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Data.....	79
Lampiran 13	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	80
Lampiran 14	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS Menurut Wilayah PST.....	81
Lampiran 15	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST.....	82
Lampiran 16	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana Prasarana Menurut Wilayah PST.....	83
Lampiran 17	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	84
Lampiran 18	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	85
Lampiran 19	Kuesioner VKD23.....	86

# BAB 1

# Pendahuluan



## Survei Kebutuhan Data

- Survei untuk mengidentifikasi kebutuhan
- dan kepuasan konsumen dalam rangka
- meningkatkan kualitas data dan
- informasi statistik guna memberikan
- pelayanan publik yang lebih baik

## LOKUS & WAKTU



Pelayanan Statistik Terpadu (PST)  
BPS Kota Padangsidimpuan



Juli – Agustus  
2023

## RESPONDEN



Konsumen yang pernah menerima  
layanan dari unit PST BPS sejak:



1 Januari 2023 – akhir periode  
pencacahan

## ANALISIS



- Analisis Deskriptif
- Analisis Tabulasi Silang
- Analisis Kesenjangan
- Importance and Performance Analysis (IPA)

Diperkaya dengan:  
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)  
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

## INSTRUMEN



Kuesioner VKD23:

- Hardcopy untuk pencacahan manual
- Softcopy untuk pencacahan elektronik menggunakan 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 penyebaran 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 1 Januari 2023 sampai periode pelaksanaan pencacahan.
- 6) Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- 7) Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- 8) Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- 9) Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- 10) Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- 11) Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- 12) Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

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

### 1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

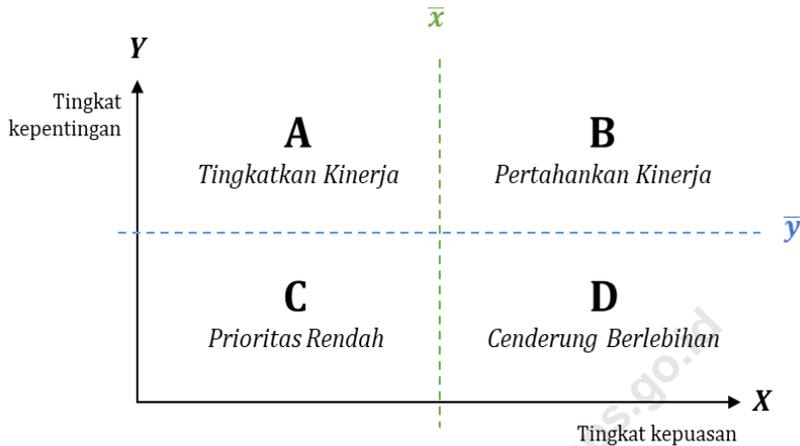
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

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
76,61 - 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

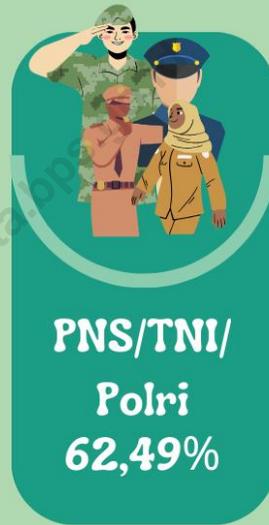
Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **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.

# BAB 2

# Segmentasi Konsumen

## Karakteristik Konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan



### Jenis Layanan



**Akses produk  
Statistik pada  
Website BPS**  
45,83%

### Fasilitas Utama



**Aplikasi Chatt**  
29,31%

### Pemanfaatan



**Pemerintahan**  
65,62%





## Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

### 2.1 Realisasi Pengumpulan Data

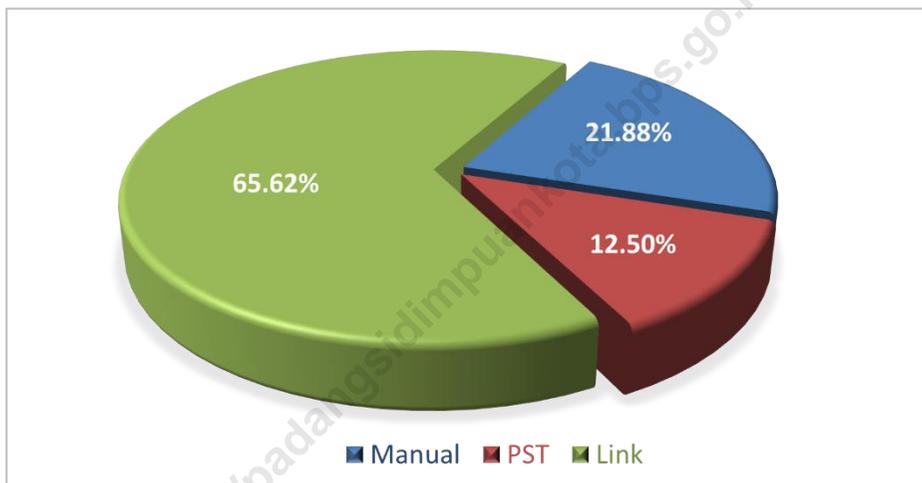
Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST Kota Padangsidimpuan yang mengikuti survei adalah sebesar 32 responden, atau sebesar 106,67 persen dari total target yang telah ditetapkan (30 responden).

Berdasarkan metode pengumpulan data, metode pengisian survei secara mandiri melalui *link* 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*).



Gambar 2.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Pengumpulan Data

## 2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

### Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur] konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan didominasi oleh konsumen berumur 26-35 tahun dan 36-45 tahun (masing-masing (37,50 persen), konsumen berumur 16-25 tahun (9,38 persen), dan

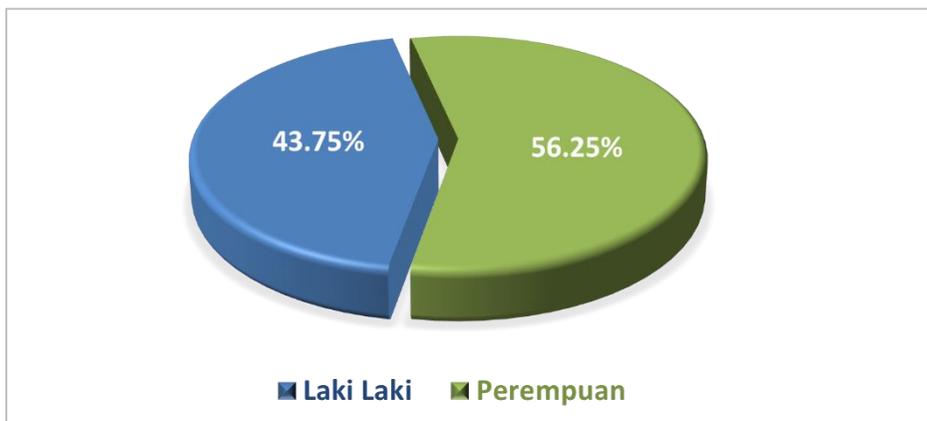
konsumen berumur 46-55 tahun (15,62 persen). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan Menurut Kelompok Umur

### Jenis Kelamin

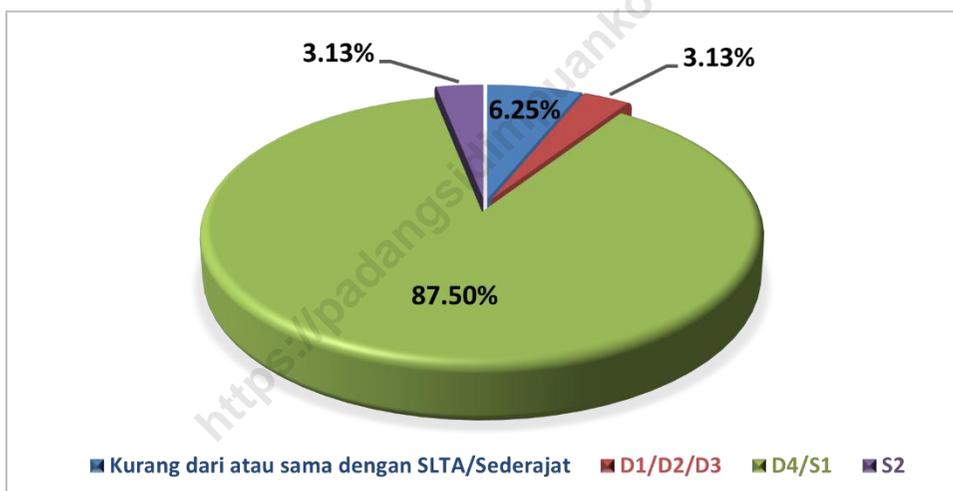
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan menurut jenis kelamin. [lihat Tabel Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin]. Persentase konsumen laki-laki di PST BPS Kota Padangsidimpuan sebesar 43,75 persen dan konsumen perempuan di PST BPS Kota Padangsidimpuan sebesar 56,25 persen.



Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Jenis Kelamin

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting untuk diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan konsumen maka akan semakin melek data. Berdasarkan Gambar 2.4 konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan DIV/S1 (87,50 persen). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan  $\leq$  SLTA/ sederajat (6,25 persen). Disusul konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan D4/S1 sebanyak 3,13 persen



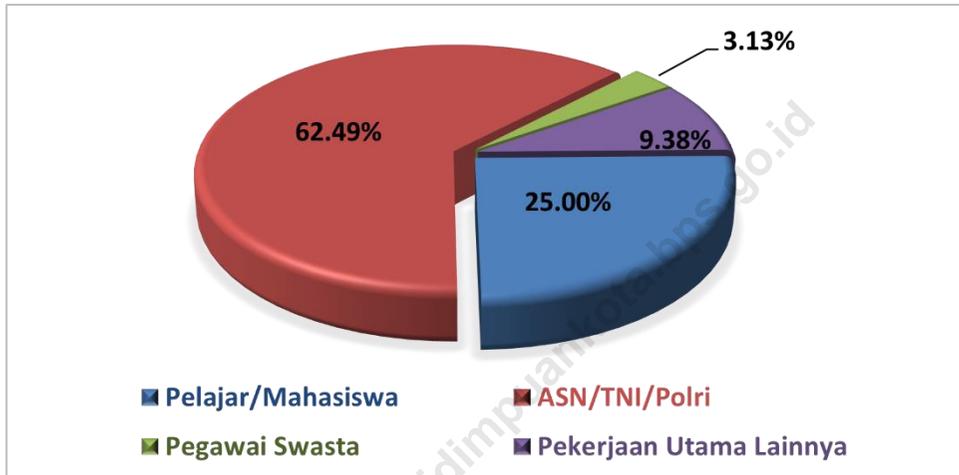
Gambar 2.4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

### Pekerjaan Utama

Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5 bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan adalah ASN/TNI/Polri (62,49 persen). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan 26-35

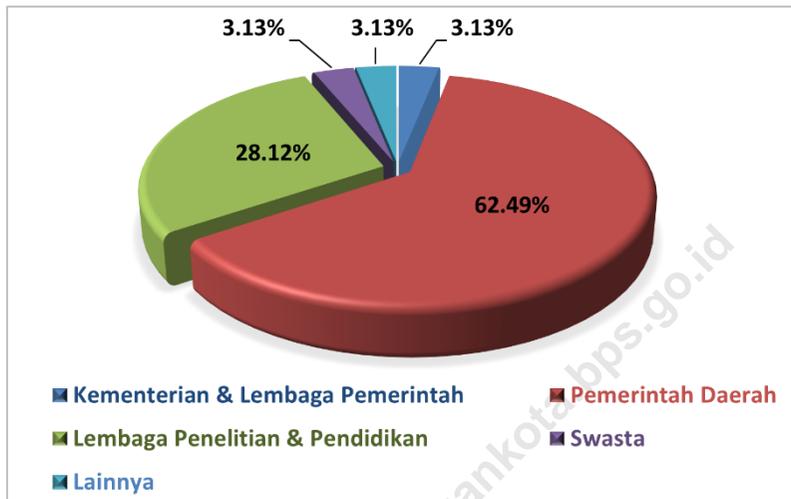
tahun dan 36-45 tahun (masing-masing 37,50 persen). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 25 persen; konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta sebesar 3,13 persen; dan konsumen dengan pekerjaan utama lainnya sebesar 9,38 persen.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Pekerjaan Utama

### Instansi

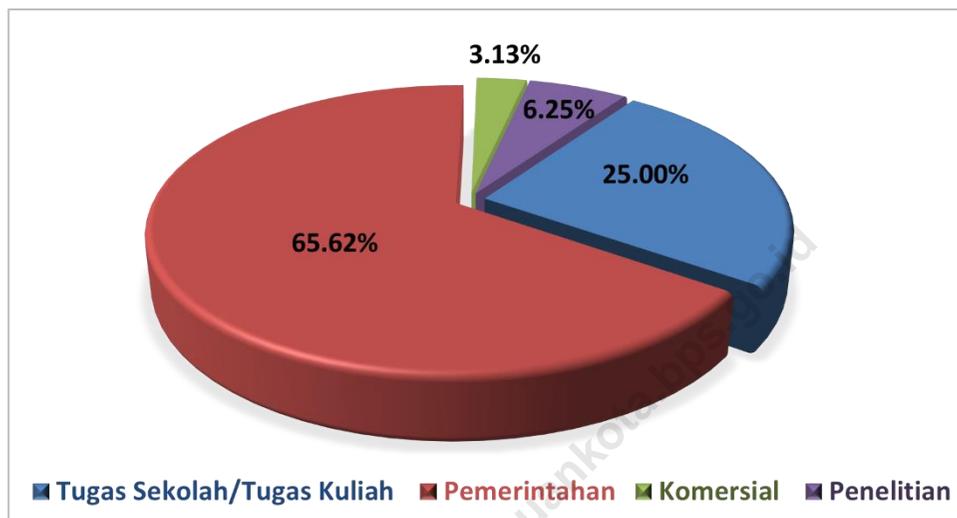
Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6 menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan berasal dari pemerintah daerah (62,49 persen). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan DIV/S1 dan pekerjaan utama konsumen yaitu sebagai PNS/TNI/Polri. Konsumen yang bekerja di lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 28,12 persen. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah, Swasta, dan lainnya memiliki persentase sebesar 3,13 persen.



Gambar 2.6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan Menurut Instansi/Institusi

### 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Padangsidimpuan menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7 yang menunjukkan hasil SKD 2023 bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kota Padangsidimpuan paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (65,62 persen). Angka tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kota Padangsidimpuan sangat dibutuhkan dalam bidang perencanaan. Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah sebesar 25 persen. Kemudian, pemanfaatan hasil kunjungan untuk penelitian yaitu sebesar 6,25 persen dan pemanfaatan untuk komersial sebesar 3,13 persen.

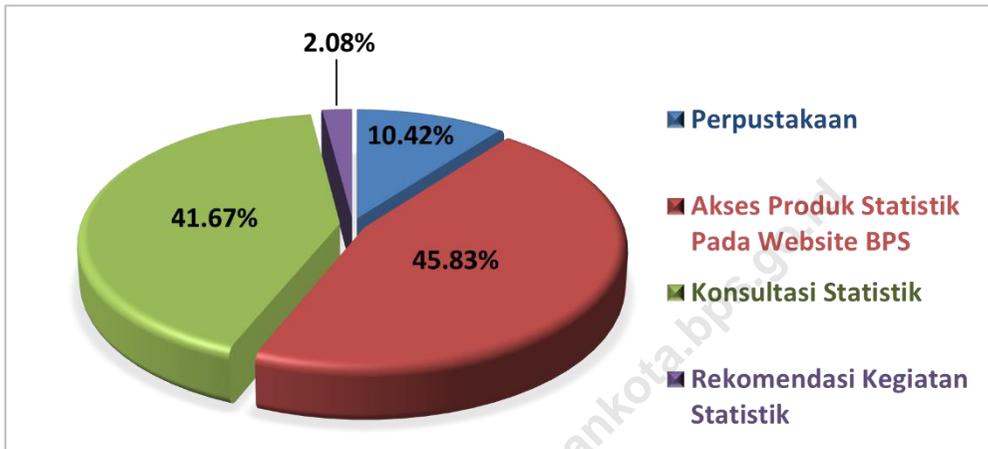


Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

#### 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian Publikasi Statistik 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 Padangsidimpuan oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Akses Produk Statistik pada Website BPS yaitu sebesar 45,83 persen. Pada posisi kedua, Konsultasi Statistik dengan persentase sebesar 41,67 persen. Sedangkan Perpustakaan sebesar 10,42 persen dan Rekomendasi Kegiatan Statistik hanya sebesar 2,08 persen. Pada tahun 2023, tidak ada konsumen yang menggunakan jenis layanan Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

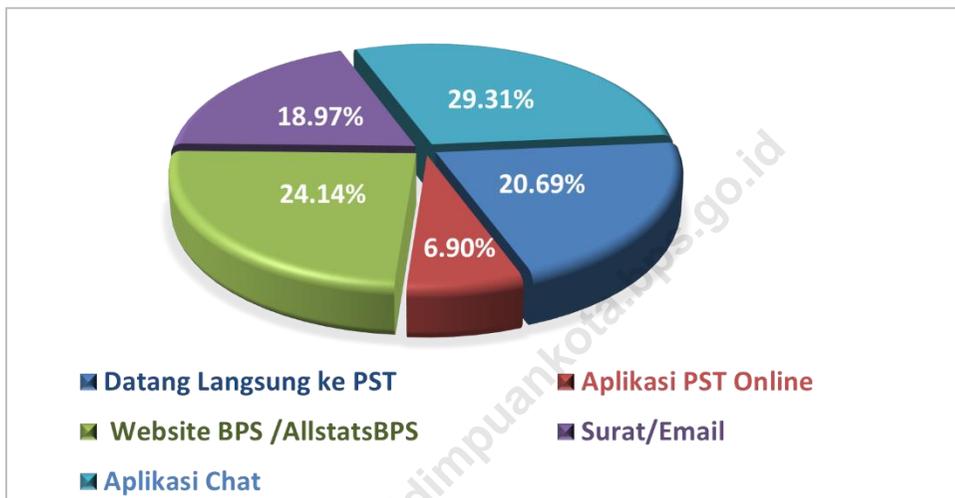


Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan Menurut Jenis Layanan

## 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 meliputi datang langsung ke PST, Pelayanan Statistik Terpadu *online* ([pst.bps.go.id](http://pst.bps.go.id)), website BPS/AllStat BPS (aplikasi android dan iOS), *e-mail*/surat, aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan mendapatkan data melalui aplikasi chat sebesar 29,31 persen. Kemudian, dengan cara mengakses website BPS/AllStat BPS dengan persentase sebesar 24,14 persen, datang langsung ke PST sebesar 20,69 persen, dan melalui surat/email sebesar 18,97 persen. Sementara itu, persentase perolehan data melalui aplikasi PST *online* hanya sebesar 6,90 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi tersebut belum begitu dikenal oleh konsumen data BPS Kota Padangsidimpuan.



Gambar 2.9 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS



# BAB 3

## Analisis Kepuasan Layanan

**IKK**  
**91,34**  
kategori  
**Sangat Baik**



Persentase  
Konsumen yang  
Puas terhadap  
**Pelayanan BPS**

**92,63%**



Persentase  
Konsumen yang  
Puas terhadap  
**Akses Data**

**93,75%**



Persentase  
Konsumen yang  
Puas terhadap

**Sarana  
Prasarana**

**95,31%**



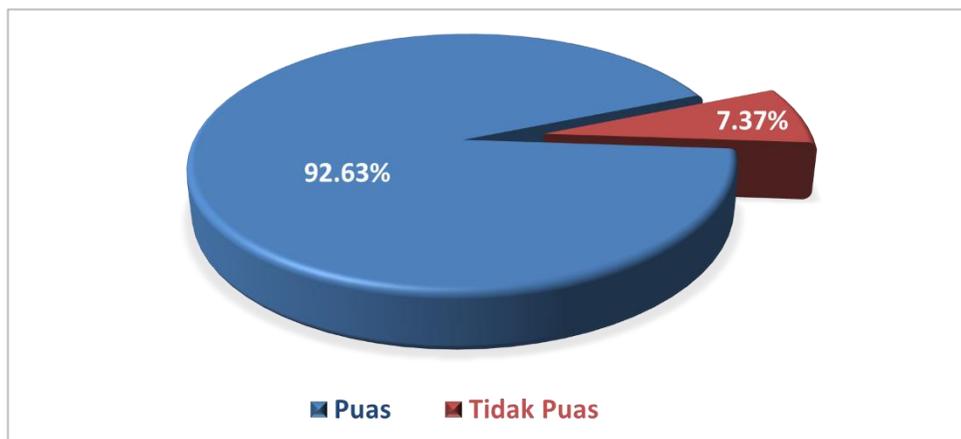


## Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan terhadap pelayanan PST BPS Kota Padangsidimpuan 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

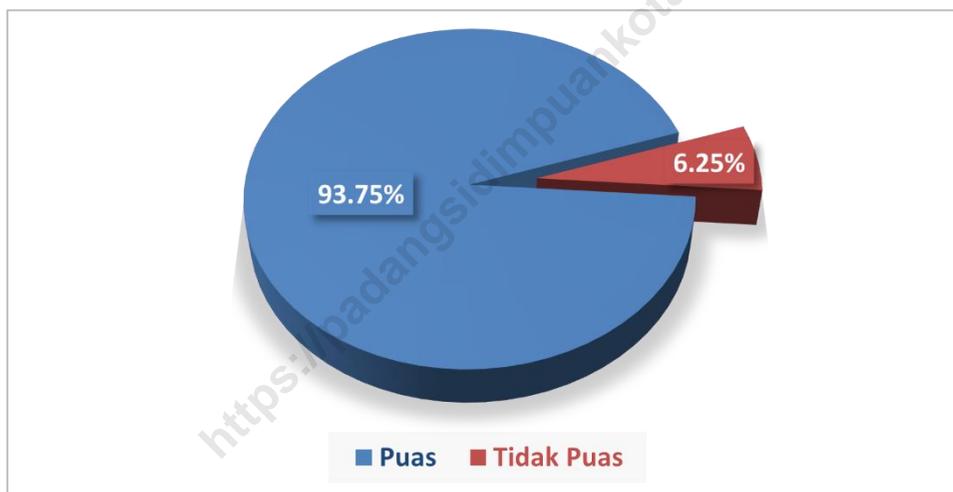
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.3 menunjukkan bahwa persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di PST BPS Kota Padangsidimpuan sebesar 92,63 persen. Terdapat 7,37 persen pengunjung PST BPS Kota Padangsidimpuan yang tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas PST.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan Terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padangsidimpuan

### 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data

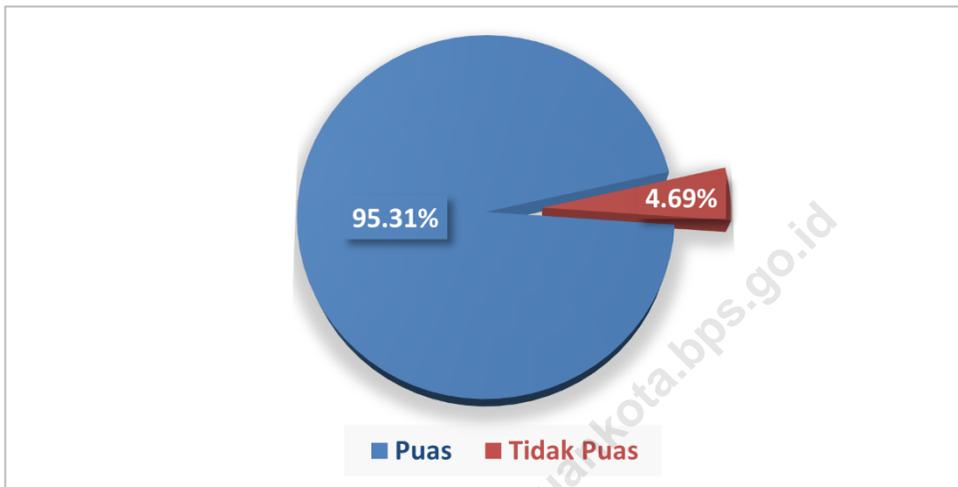
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan yang puas terhadap akses data sebesar 93,75 persen. Terdapat 6,25 persen pengunjung PST BPS Kota Padangsidimpuan yang tidak puas terhadap akses data.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan Terhadap Akses Data BPS di PST BPS Kota Padangsidimpuan

### 3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 95,31 persen. Terdapat 4,69 persen pengunjung PST BPS Kota Padangsidimpuan yang tidak puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana.



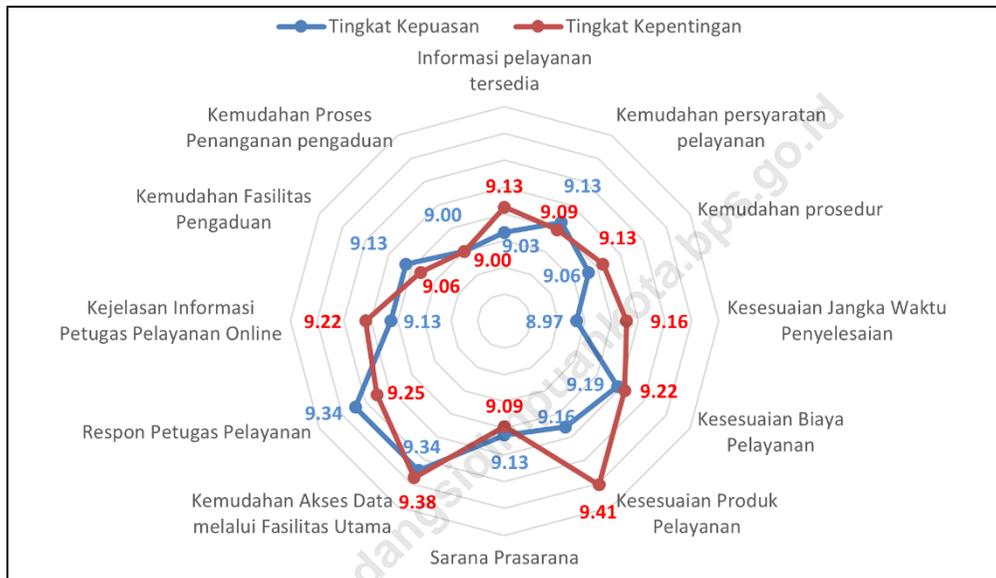
Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan Terhadap Sarana dan Prasarana BPS di PST BPS Kota Padangsidimpuan

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

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

*Gap analysis* dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Padangsidimpuan. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Gambar 3.4 menunjukkan gap yang terjadi antara

tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Kota Padangsidimpuan.



Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padangsidimpuan

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa terdapat gap pada atribut pelayanan Kesesuaian Produk Pelayanan sebesar 0,25 persen. Artinya, kepuasan konsumen terhadap produk pelayanan yang diterima dengan yang dijanjikan masih memiliki gap dari kepentingan yang diharapkan. Hal ini terjadi karena sebagian besar konsumen meminta data yang tidak dipublikasikan oleh BPS Kota Padangsidimpuan. Sedangkan atribut Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan telah memberikan kenyamanan yang maksimal kepada konsumen. Hal tersebut sudah memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Padangsidempuan

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap Pelayanan
1	Informasi pelayanan tersedia	9.03	9.13	-0.09
2	Kemudahan persyaratan pelayanan	9.13	9.09	0.03
3	Kemudahan prosedur	9.06	9.13	-0.06
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8.97	9.16	-0.19
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.19	9.22	-0.03
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.16	9.41	-0.25
7	Sarana Prasarana	9.13	9.09	0.03
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.34	9.38	-0.03
9	Respon Petugas Pelayanan	9.34	9.25	0.09
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9.13	9.22	-0.09
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.13	9.06	0.06
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9.00	9.00	0.00

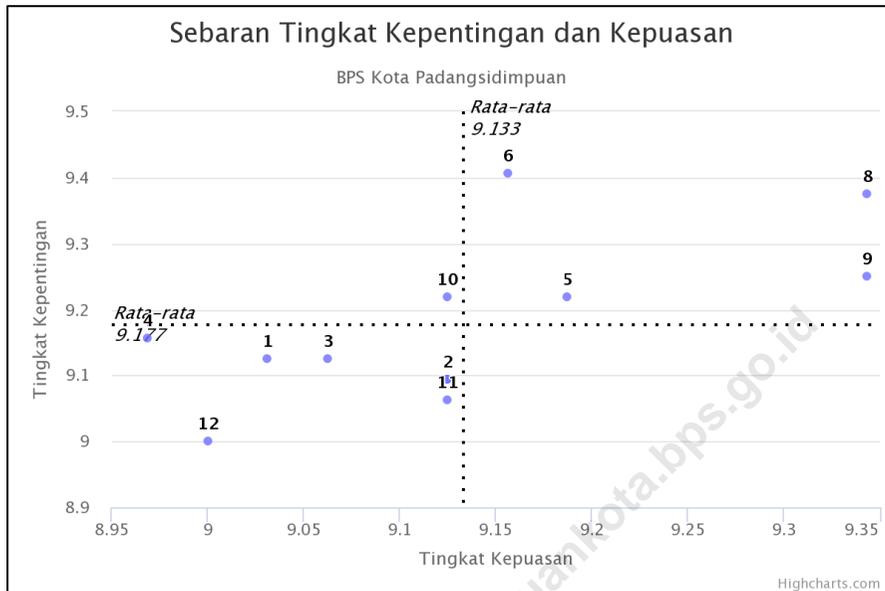
### 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA)* terhadap Pelayanan PST BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Padangsidempuan. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Padangsidimpuan

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Informasi pelayanan tersedia	9.03	9.13	98.97
2	Kemudahan persyaratan pelayanan	9.13	9.09	100.34
3	Kemudahan prosedur	9.06	9.13	99.32
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8.97	9.16	97.95
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9.19	9.22	99.66
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9.16	9.41	97.34
7	Sarana Prasarana	9.13	9.09	100.34
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9.34	9.38	99.67
9	Respon Petugas Pelayanan	9.34	9.25	101.01
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9.13	9.22	98.98
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9.13	9.06	100.69
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	9.00	9.00	100.00

Tabel 3.2 menjelaskan mengenai tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing bernilai <100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Padangsidimpuan belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Respon Petugas Pelayanan kepada konsumen sebesar 101,01 persen. Sedangkan atribut Kesesuaian Produk Pelayanan memiliki tingkat kesesuaian yang paling rendah sebesar 97,34 persen.



**Keterangan**

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik</li> <li>2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi</li> <li>3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan</li> <li>4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan</li> <li>5. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan</li> <li>6. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan</li> <li>8. Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan</li> <li>9. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik</li> <li>10. Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas</li> <li>11. keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui</li> <li>12. Proses pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit</li> </ol> |
|--|---|

Gambar 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kota Padangsidimpuan

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kota Padangsidimpuan adalah Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan konsumen sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kota Padangsidempuan adalah:

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Kesesuaian Produk Pelayanan
3. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama
4. 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 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Informasi Pelayanan Tersedia
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kemudahan Prosedur
4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
5. Sarana Prasarana
6. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
7. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, tidak ada atribut pelayanan yang PST BPS Kota Padangsidempuan yang termasuk dalam kuadran D.

### 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/ *Customer Satisfactian Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Padangsidempuan tahun 2023 sebesar 91,34. Artinya, kualitas pelayanan PST BPS Kota Padangsidempuan tergolong kategori sangat baik. Walaupun demikian masih perlu peningkatan pelayanan PST BPS Kota Padangsidempuan agar nilai IKK semakin meningkat.

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



# BAB 4

## Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK  
94,26  
Sangat  
diterapkan

**STOP GRATIFIKASI**







## 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 Padangsidimpuan. 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 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/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi kosumen data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 5 atribut anti korupsi.

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat

kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kota Padangsidempuan

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,38	9,31	-0,06
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,38	9,38	0,00
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,53	9,41	-0,13
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,63	9,59	-0,03
5	tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,44	9,44	0,00

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat pada Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terdapat tiga atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap negatif. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut belum mencapai harapan konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan. Walaupun demikian, gap sebesar -0,13 menunjukkan bahwa kesenjangan antara kepuasan dan harapan konsumen tidak terlalu besar.

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

IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Padangsidempuan pada tahun 2023 adalah 94,26. Artinya, perilaku anti korupsi sudah dapat diterapkan dengan baik pada PST BPS Kota Padangsidempuan.

Tabel 4.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST di BPS  
Kota Padangsidempuan

<b>Kode Daerah</b>	<b>Nama Daerah</b>	<b>IPAK</b>
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>	<i>(3)</i>
<b>1277</b>	PADANGSIDIMPUAN	94.26

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



# BAB 5

## Analisis Kebutuhan Data

### Jenis Data Yang Paling Banyak Digunakan

Dari seluruh pencarian data

**98,88%**

sudah memperoleh data sesuai dengan  
kriteria yang dibutuhkan

#### MENURUT LEVEL DATA



**79,78%**

LEVEL KABUPATEN



**98,88%**

LEVEL DESA/KELURAHAN  
& INDIVIDU

#### MENURUT PERIODE DATA



**71,35%**

DATA TAHUNAN



**2,81%**

DATA 5 TAHUNAN



**7,30%**

DATA 10 TAHUNAN





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

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

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

### 5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Padangsidempuan.

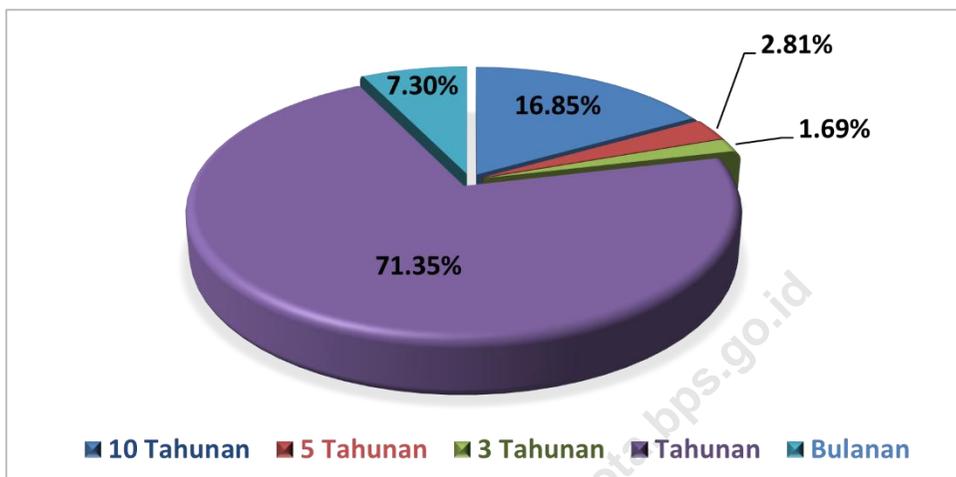
Secara umum 79,78 persen mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level Nasional sebesar 16,85 persen. Kemudian data level kecamatan sebesar 2,25 persen, serta data level desa/kelurahan dan individu masing-masing 0,56 persen. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Level Data

## 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 [lihat Tabel Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data] menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 71,35 persen. Selanjutnya periode 10 tahunan sebesar 16,85 persen, kemudian periode bulanan sebesar 7,30 persen, lalu periode 5 tahunan sebesar 2,81 persen, dan periode 3 tahunan sebesar 1,69 persen.

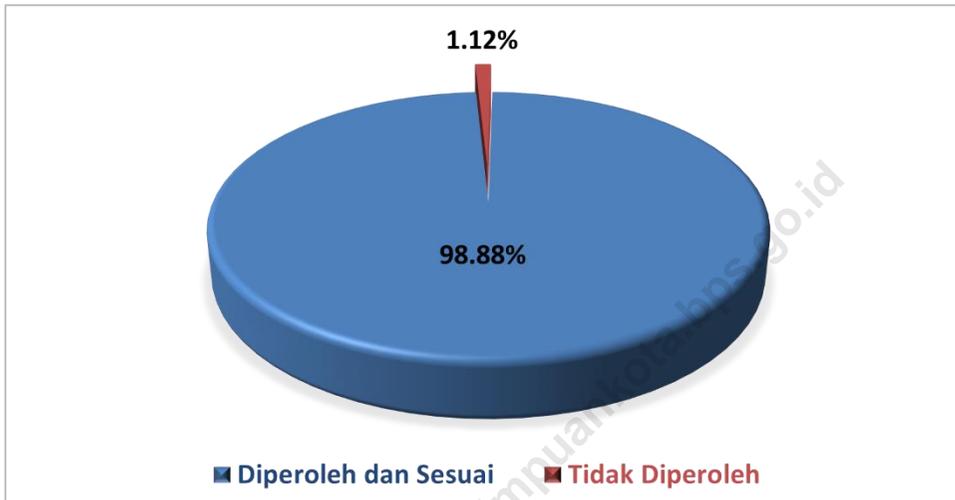


Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Periode Data

### 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2023 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh memiliki arti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki arti bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kota Padangsidempuan.

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data sudah mencapai 98,88 persen data yang diperoleh konsumen sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan oleh konsumen BPS Kota Padangsidempuan.



Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Padangsidempuan Menurut Perolehannya

#### 5.4 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Pada pelaksanaan SKD terdapat 65,62 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD yang mana seluruhnya menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan.

MENGUNAKA DATA BPS UNTUK PERENCANAAN, MONITORING, DAN EVALUASI



Gambar 5.4 Persentase Konsumen K/L/OPD BPS Kota Padangsidempuan Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

# BAB 6

## Analisis Kepuasan Kualitas Data

100  
PUAS

MENURUT LEVEL DATA MENURUT PERIODE DATA

79,7%

LEVEL KABUPATEN

71,35%

DATA TAHUNAN

98,8%

LEVEL DESA/KEK  
& INDIVIDU

2,81%

DATA 5 TAHUNAN

7,30%

RECOMENDED



YEAR



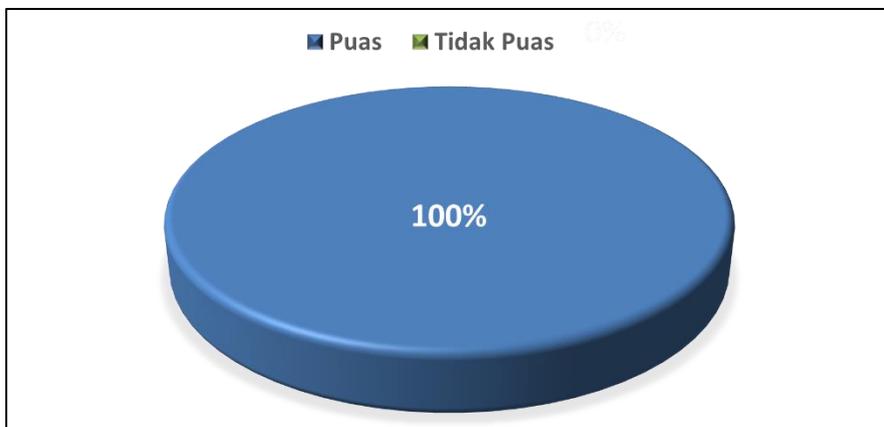


## Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Padangsidimpuan. 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 data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Padangsidimpuan disajikan dalam Gambar 6.1 [Lihat Tabel Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data]. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Padangsidimpuan dengan persentase mencapai 100 persen.



Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Padangsidempuan

### **6.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kota Padangsidempuan tahun 2023 sebesar 91,34 persen. Artinya, kualitas pelayanan PST BPS Kota Padangsidempuan tergolong kategori Sangat Baik.

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

# BAB 7

## Penutup

**IKK**

Pelayanan

91,34%

SEMAKIN TINGGI NILAI IKK PELAYANAN, MAKA KONSUMEN SEMAKIN PUAS DENGAN PELAYANAN YANG DIBERIKAN

**IKK**

Kualitas Data

100%

SEMAKIN TINGGI NILAI IKK KUALITAS DATA, MAKA KONSUMEN SEMAKIN PUAS DENGAN KUALITAS DATA YANG DISEDIAKAN







## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Pencacahan responden SKD 2023 dilakukan secara manual dan elektronik dengan menggunakan kuesioner VKD23. Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK). Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Kota Padangsidimpuan. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Kota Padangsidimpuan secara umum berlangsung dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Padangsidimpuan yang memenuhi target yaitu 106,67 persen.
2. Konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah sebesar 62,49 persen dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk pemerintahan yaitu sebesar 65,62 persen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pekerjaan utama konsumen

di PST PS Kota Padangsidimpuan adalah sebagai PNS/TNI/Polri sebesar 62,49 persen. Hal ini sesuai dengan persentase konsumen yang didominasi oleh tingkat pendidikan DIV/S1 yaitu sebesar 87,50 persen.

3. Konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik secara *online*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan adalah Akses Produk Statistik pada Website BPS sebesar 45,83 persen. Kecenderungan tersebut juga didukung dengan persentase terbesar dari fasilitas utama untuk memperoleh data BPS adalah melalui Aplikasi Chat dan Website BPS/AllStat BPS yaitu sebesar 29,31 persen dan 24,14 persen.
4. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Padangsidimpuan sangat beragam. Level Kabupaten/Kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen yaitu dengan persentase sebesar 79,78 persen. Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen dengan persentase sebesar 71,35 persen.
5. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Padangsidimpuan yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data yakni sebesar 100 persen.
6. Seluruh konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Padangsidimpuan yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 92,63 persen. Hal ini berarti hanya sebagian kecil konsumen yang masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BPS Kota Padangsidimpuan. Sementara itu 93,75 persen pengguna data puas terhadap akses data BPS dan 95,31 persen pengguna data yang puas terhadap saran dan prasarana PST BPS Kota Padangsidimpuan.

7. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Padangsidempuan digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kota Padangsidempuan adalah 91,34. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Padangsidempuan adalah sangat baik.

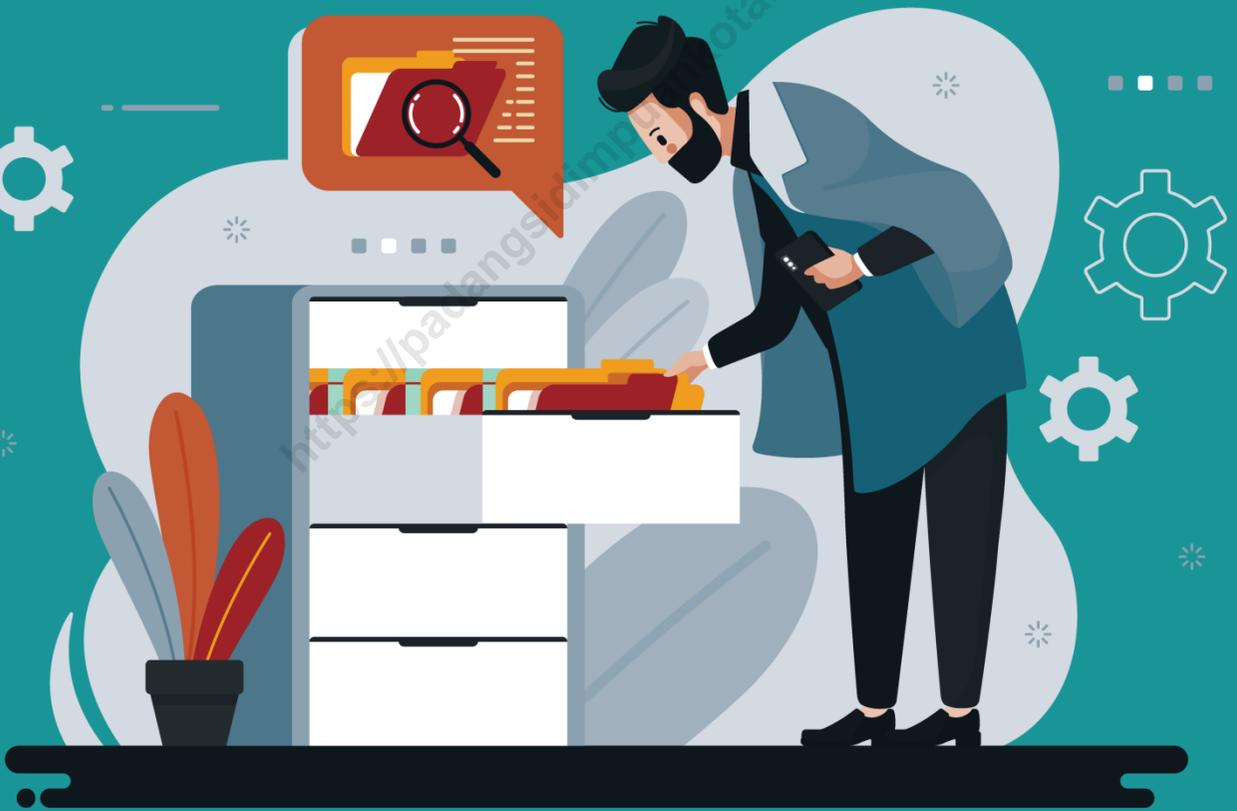
## 7.2. Saran

Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA), terdapat atribut pelayanan di PST BPS Kota Padangsidempuan yang menjadi prioritas utama perbaikan yaitu Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*. Selain itu, perlu dilakukan pula perbaikan atribut pelayanan dengan prioritas rendah pada:

- Informasi Pelayanan Tersedia
- Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- Kemudahan Prosedur
- Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
- Sarana Prasarana
- Kemudahan Fasilitas Pengaduan
- Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan



# 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 KOTA PADANGSIDIMPUAN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



### METADATA

- Nama Indikator : Persentase konsumen PST BPS Kota Padangsidempuan berdasarkan Jenis Kelamin
- Konsep : Persentase konsumen PST BPS Kota Padangsidempuan berdasarkan Jenis Kelamin
- Uraian : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Kota Padangsidempuan
- 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 Kota Padangsidempuan
- Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$   
Dengan :  $P_i$  : 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



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

Satker PST	Jumlah Responden		Kelompok Umur		
	Manual	PST	Email	Link	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Padangsidempuan	32	7	4	-	21

### 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: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.</li> <li>2) <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>.</li> <li>3) <i>Link</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui <i>link</i> yang didapatkan dari publik seperti pada <i>website</i>, aplikasi layanan, dll.</li> </ol>
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$ <p>Dengan:</p> <p>Y = Total jumlah responden</p> <p><math>x_i</math> = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana <math>i =</math> 1 (manual), 2 (<i>email</i>), 3 (PST), dan 4 (link)</p>
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Klasifikasi	:	1. Wilayah PST BPS
Penyajian	:	2. Metode Pengumpulan Data

## Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satker PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	>65
(1)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Padangsidempuan	0	9.3750	37.50	37.50	15.625	0	0

### Metadata Indikator

Nama indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Konsep : Segmentasi Konsumen

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

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

Penghitungan

Dengan:

$P_i$  = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i

$x_i$  = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i

$y$  = Jumlah seluruh konsumen

$i$  = kelompok umur tertentu, yaitu 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7

(1: <16 th, 2: 16-25 th, 3: 26-35 th, 4: 36-45 th, 5: 46-55 th, 6: 56-65 th, 7: >65 th)

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian : 2. Kelompok Umur

### Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Padangsidempuan	43.75	56.25

#### Metadata Indikator

- Nama indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
- Konsep : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan jenis kelamin, sehingga didapatkan gambaran apakah responden SKD didominasi perempuan atau laki-laki
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut laki-laki/perempuan 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 jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
- Penghitungan
- Dengan:
- $P_i$  = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i$  = jenis kelamin tertentu, yaitu 1 atau 2  
(1: laki-laki, 2: perempuan)
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS
- Penyajian : 2. Jenis kelamin

**Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan**

Satker PST	Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan				
	≤SLTA/Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
(1)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Padangsidempuan	0	9.375	37.50	37.50	15.625

**Metadata Indikator**

Nama indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Konsep : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan 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 pendidikan tertinggi yang ditamatkan di wilayah PST BPS tertentu.

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

Penghitungan

Dengan:

$P_i$  = Persentase konsumen dengan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan ke-i

$x_i$  = Jumlah konsumen dengan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan ke-i

$y$  = Jumlah seluruh konsumen

$i$  Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan, yaitu 1, 2, 3, 4, 5

(1:≤SLTA/Sederajat, 2: D1/D2/D3, 3: D4/S1, 4: S2, 5: S3)

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian : 2. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

## Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti /Dosen	ASN/TN I/Polri	Pegawai BUMN/ D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Padangsidempuan	25.00	0	62.50	0	3.13	0	9.38

### Metadata Indikator

Nama indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Konsep : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan pekerjaan utama, sehingga didapatkan gambaran pekerjaan utama yang mendominasi responden SKD

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama 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 pekerjaan utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

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

Penghitungan

Dengan:

$P_i$  = Persentase konsumen dengan Pekerjaan Utama ke-i

$x_i$  = Jumlah konsumen dengan Pekerjaan Utama ke-i

$y$  = Jumlah seluruh konsumen

$i$  = Pekerjaan Utama, yaitu 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7

(1: Pelajar/Mahasiswa, 2: Peneliti/Dosen, 3: ASN/TNI/Polri, 4: Pegawai BUMN/D, 5: Pegawai Swasta, 6: Wiraswasta, 7: Lainnya)

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian : 2. Pekerjaan utama

**Lampiran 6 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan**

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Padangsidempuan	25.00	65.63	3.13	6.25	0

**Metadata Indikator**

- Nama indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
- Konsep : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan Pemanfaatan Hasil Kunjungan, sehingga didapatkan gambaran Pemanfaatan Hasil Kunjungan yang mendominasi responden SKD
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.  
Pemanfaatan Hasil Kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan, baik berupa pencarian data maupun konsultasi meliputi Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, Lainnya.
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan Pemanfaatan Hasil Kunjungan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
- Penghitungan :  
Dengan:  
P<sub>i</sub> = Persentase konsumen dengan pemanfaatan data ke-i  
x<sub>i</sub> = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan data ke-i  
y = Jumlah seluruh konsumen  
i = Pemanfaatan Hasil Kunjungan, yaitu 1, 2, 3, 4, 5  
(1: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, 2: Pemerintahan, 3: Komersial, 4: Penelitian, 5: Lainnya)
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen

- Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS  
 Penyajian : 2. Pemanfaatan utama hasil kunjungan

**Lampiran 7 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)
Padangsidempuan	10.42	0	0	45.83	41.67	2.08

**Metadata Indikator**

- Nama indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
- Konsep : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden berdasarkan jenis layanan yang digunakan, sehingga didapatkan gambaran dominasi jenis layanan yang digunakan oleh responden SKD
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.  
 Jenis layanan adalah layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS. Jenis layanan meliputi Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, Akses Produk Statistik Pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
- Penghitungan :  
 Dengan:  
 $P_i$  = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i$  = jenis layanan, yaitu 1, 2, 3, 4, 5, 6  
 (1: Perpustakaan, 2: Pembelian Publikasi BPS, 3: Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik, 4: Akses Produk Statistik Pada Website BPS, 5: Konsultasi Statistik, 6: Rekomendasi Kegiatan Statistik)
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS  
 Penyajian : 2. Jenis layanan yang digunakan

**Lampiran 8 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS**

Satker PST	Fasilitas Utama yang Digunakan				
	Datang Langsung ke PST	Aplikasi PST Online	Website BPS	Aplikasi Chat	Surat/Email
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Padangsidempuan	20.69	6.90	24.14	29.31	18.97

**Metadata Indikator**

Nama indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama Untuk Memperoleh Data BPS
Konsep	:	Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden berdasarkan fasilitas utama untuk memperoleh data, sehingga didapatkan gambaran fasilitas utama yang digunakan oleh responden SKD untuk memperoleh data BPS
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD. Fasilitas utama adalah sarana utama yang digunakan konsumen untuk memperoleh layanan BPS. Jenis fasilitas utama meliputi Datang Langsung ke PST, Aplikasi PST <i>Online</i> , <i>Website</i> BPS, surat/Email, Aplikasi Chat, dan Lainnya
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas utama tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan:</p> <p><math>P_i</math> = Persentase konsumen dengan fasilitas utama ke-<math>i</math>  <math>x_i</math> = Jumlah konsumen dengan fasilitas utama ke-<math>i</math>  <math>y</math> = Jumlah seluruh konsumen  <math>i</math> = fasilitas utama, yaitu 1, 2, 3, 4, 5, 6            (1: Datang Langsung ke PST, 2: Aplikasi PST <i>Online</i>, 3: <i>Website</i> BPS, 4: Surat/Email, 5: Aplikasi Chat, 6: Lainnya)</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Fasilitas Utama

**Lampiran 9 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, *Monitoring*, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST**

Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan	
Satker PST	
(1)	(2)
Padangsidempuan	100

**Metadata Indikator**

- Nama indikator : Persentase konsumen K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai dasar perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah
- Konsep : Indikator ini untuk mendapatkan gambaran responden yang menggunakan data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
- 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 :  $P = \frac{x}{y} \times 100$
- Penghitungan :  
 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 10 Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Level Data**

Satker PST	Level Data						
	Nasional	Provinsi	Kab/Kota	Kecamatan	Desa/ Kel	Individu	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Padangsidempuan	16.85	0	79.78	2.25	0.56	0.56	0

**Metadata Indikator**

- Nama indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Level Data
- Konsep : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden berdasarkan Level Data, sehingga didapatkan gambaran dominasi level data yang digunakan oleh responden SKD
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut level data 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 yang menggunakan level data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
- Penghitungan :  
 Dengan:  
 $P_i$  = Persentase konsumen dengan level data ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan level data ke-i  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i$  = level data, yaitu 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7  
 (1: Nasional, 2: Provinsi, 3: Kabupaten/Kota, 4: Kecamatan, 5: Desa/Kelurahan, 6: Individu, 7: Lainnya)
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS
- Penyajian : 2. Level Data

**Lampiran 11 Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Periode Data**

Satker PST	Level Data				
	10 tahunan	5 tahunan	3 tahunan	tahunan	bulanan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Padangsidempuan	16.85	2.81	1.69	71.35	7.30

**Metadata Indikator**

- Nama indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Periode Data
- Konsep : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden berdasarkan Periode Data, sehingga didapatkan gambaran dominasi periode data yang digunakan oleh responden SKD
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut periode data 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 yang menggunakan periode data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
- Rumus :  $P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
- Penghitungan :  
 Dengan:  
 $P_i$  = Persentase konsumen dengan periode data ke-i  
 $x_i$  = Jumlah konsumen dengan periode data ke-i  
 $y$  = Jumlah seluruh konsumen  
 $i$  = Periode data, yaitu 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10  
 (1: 10 tahunan, 2: 5 tahunan, 3: 3 tahunan, 4: tahunan, 5: semesteran, 6: triwulanan, 7: bulanan, 8: mingguan, 9: harian, 10: lainnya)
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS
- Penyajian : 2. Periode Data

**Lampiran 12 Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya**

Satker PST	Level Data			
	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Padangsidempuan	98.88	0	1.12	0

**Metadata Indikator**

Nama indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Konsep : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden berdasarkan jenis perolehan datanya, sehingga didapatkan gambaran dominasi mengenai jenis data yang diperoleh responden SKD

Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis perolehan data 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 yang memperoleh data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

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

Penghitungan

Dengan:

$P_i$  = Persentase konsumen dengan jenis perolehan data ke-i

$x_i$  = Jumlah konsumen dengan jenis perolehan data ke-i

$y$  = Jumlah seluruh konsumen

$i$  = jenis perolehan data, yaitu 1, 2, 3, 4

(1: Diperoleh dan Sesuai, 2: Diperoleh tetapi Tidak Sesuai, 3: Tidak Diperoleh, 4: Belum Diperoleh)

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian : 2. Jenis Perolehan Data

**Lampiran 13      Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data**

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
Padangsidempuan	100

**Metadata Indikator**

- Nama indikator : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data
- Konsep : Indikator ini untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan kepuasan terhadap kualitas data menurut wilayah penyedia 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 :  $P = \frac{x}{y} \times 100\%$
- Penghitungan :  
 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 14      Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST**

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Padangsidempuan	92.63

**Metadata Indikator**

- Nama indikator : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Menurut Wilayah Penyedia Data
- 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 15 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST**

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
Padangsidempuan	93.75

**Metadata Indikator**

- Nama indikator : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data Menurut Wilayah Penyedia Data
- Konsep : Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, (3) Akses konten pada website BPS
- 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 16 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST**

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
Padangsidempuan	95.31

**Metadata Indikator**

- Nama indikator : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah Penyedia Data
- 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 17 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST**

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Padangsidempuan	91.34

**Metadata Indikator**

- Nama indikator : Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS Menurut Wilayah PST
- Konsep : Indikator ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan
- 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 :  $IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$
- Penghitungan
- 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, ..., 12 = 12 atribut pelayanan PST BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : - (skala 100)
- Klasifikasi : Wilayah PST BPS
- Penyajian

**Lampiran 18 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST**

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Padangsidempuan	94.26

**Metadata Indikator**

- Nama indikator : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
- Konsep : Persepsi Anti Korupsi
- Definisi : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai 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 : 
$$IPAK = \frac{\sum_{i=1}^5 \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$$
- Penghitungan
- Dengan:
- $\bar{x}_i$  = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut persepsi ke-i
- $w_i$  = 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 19 Kuesioner VKD23

VKD23



## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

**RAHASIA**

- Dasar hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1999 tentang Statistik
  2. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik
  3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SAM Unit Pelayanan Publik
  4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

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

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

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

Pengantar

RAHASIA



### SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

VKD23

Dasar hukum:  
 1. UU No. 16 Tahun 1987 tentang Statistik  
 2. PP No. 31 Tahun 1986 tentang Penyelenggaraan Statistik  
 3. Peraturan Menteri BPS No. 10 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS  
 4. Peraturan Kepala BPS No. 98 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Pencacah	Nama : _____	Nama Responden : _____	Nomor Urut
	Tanggal : _____	Kode Wilayah : _____	
	Pemeriksa : _____		

#### Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)

#### Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	: _____	9. Nama instansi	: _____
2. Tahun lahir	: _____	10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)
3. E-mail	: _____		
4. Nomor handphone* <i>*Untuk keperluan survei ini</i>	: _____		
5. Jenis kelamin	: Laki-laki Perempuan		
6. Pendidikan tertinggi yang diamatkan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: S SLTA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2 S3		
7. Pekerjaan utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen ASN/TNI/Polri Pegawai BUMN/BUMD Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya (.....)		
8. Kategori instansi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Negara Kementerian & Lembaga Pemerintah TNI/Polri/BIN/Kejaksaan Pemerintah Daerah Lembaga Internasional BUMN/BUMD BUMN/BUMD Swasta Lainnya (.....)		
		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
		12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung Website BPS / AlbiStat BPS Surat/E-mail Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) Lainnya (.....)
		13. Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya Tidak

**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:

*Sangat tidak penting /tidak puas* *Sangat penting/puas*

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: ..... (sesuai Blok 1 Rincian 12).	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: kotak saran dan pengaduan, website <a href="https://pengaduan.bps.go.id">https://pengaduan.bps.go.id</a> , e-mail <a href="mailto:bps@bps.go.id">bps@bps.go.id</a> ) <i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B/P13 berkode J)</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"/>
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>



**Blok IV. Catatan**

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

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

4

**ST 2023**

**SENSUS PERTANIAN**

**BerAKHLAK**

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga  
melayani  
bangsa**

**D A T A**  
**MENCERDASKAN BANGSA**

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



**BADAN PUSAT STATISTIK**

Jl. T. Rizal Nurdin Pal IV Pijor Koling

Telp (0634) 28775 Padangsidimpuan

Email: [bps1277@bps.go.id](mailto:bps1277@bps.go.id) ; <https://padangsidimpuankota.bps.go.id>