



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2023



**BADAN PUSAT STATSIK
KABUPATEN DELI SERDANG**



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2023

Katalog : 1399013.1212
ISSN : -

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA 2023
BPS KABUPATEN DELI SERDANG

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

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Deli Serdang 2023

Katalog : 1399013.1212

ISSN : -

Nomor Publikasi : 12120.2328

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

Jumlah Halaman : xiv+93 halaman

Penyusun Naskah:

BPS Kabupaten Deli Serdang

Penyunting:

BPS Kabupaten Deli Serdang

Pembuat Kover:

BPS Kabupaten Deli Serdang

Penerbit:

© BPS Kabupaten Deli Serdang

Sumber Ilustrasi:

Canva.com, Freepik.com

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
Kabupaten Deli Serdang 2023

Pengarah

Irwanto, S.Kom.

Penanggung Jawab

Herman, SE., M.Si.

Penyunting

Irwanto, S.Kom.

Penulis Naskah

Dwi Nissa Ananda, S.Tr.Stat.

Pengolah Data

Dwi Nissa Ananda, S.Tr.Stat.

Lely, S.Si.

Derma Jaya Putra Waruwu, SST.

Valensius Ginting, A.Md.

Penata Letak dan Infografis

Dwi Nissa Ananda, 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.

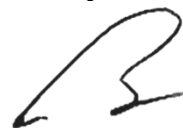
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). 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 Kabupaten Deli Serdang 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.

Lubuk Pakam, Desember 2023
Kepala BPS Kabupaten Deli Serdang



Herman, SE.M.Si.

DAFTAR ISI

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Deli Serdang 2023

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori.....	5
1.4 Metodologi.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD	23
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan	28
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS	29
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	31
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	33
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data	36
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	37
3.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS	37
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS.....	40
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS.....	44
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	46
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS.....	48
4.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	49
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan	

PST BPS.....	50
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....	52
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data.....	55
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	55
5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	56
5.4. Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	57
5.5. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	58
5.6. Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	59
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....	60
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	61
Bab 7 Penutup	64
7.1. Kesimpulan	66
7.2. Saran.....	67
Daftar Pustaka.....	70
Lampiran	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Kerja Unit Pelayanan.....	15
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan.....	39
Tabel 3.2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan	40
Tabel 3.3	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	44
Tabel 4.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.....	49
Tabel 4.2	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST SKD 2023	50
Tabel 5.1	Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis.....	12
Gambar 2.1	Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data	22
Gambar 2.2	Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	23
Gambar 2.3	Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	24
Gambar 2.4	Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi Yang Ditamatkan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.....	24
Gambar 2.5	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	25
Gambar 2.6	Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	26
Gambar 2.7	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	27
Gambar 2.8	Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	28
Gambar 2.9	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	29
Gambar 3.1	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	34
Gambar 3.2	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.....	35
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Atribut Perilaku Antikorupsi di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	48
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Orang-Data Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang 2023.....	55
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Orang-Data Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang 2023	56

Gambar 5.3	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Jenis Perolehan Datanya di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.....	57
Gambar 5.4	Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	57
Gambar 5.5	Persentase Perolehan Data Menurut Jenis Sumber Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	58
Gambar 6.1	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	61

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	75
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	76
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama	77
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	78
Lampiran 5	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	79
Lampiran 6	Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST.....	80
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	81
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST.....	82
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	84
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST.....	85
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST.....	87
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST	88
Lampiran 13	Kuesioner VKD23	89

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

BAB 1

PENDAHULUAN

SKD 2023



1

Pemilihan Sampel

Pengumpulan dan
Validasi Data

2



3

Analisis Hasil dan
Diseminasi





Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2023 sebagai berikut:

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

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

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

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

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

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

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

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

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

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

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

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

bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4 Metodologi

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

1.4.1 Metode Sampling

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

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

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

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut.

1) Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:

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

1.4.3 Metode Analisis Data

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

1) Analisis Tabulasi Silang

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

2) Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan

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

3) *Importance and Performance Analysis (IPA)*

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

Dalam IPA terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu sebagai berikut.

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

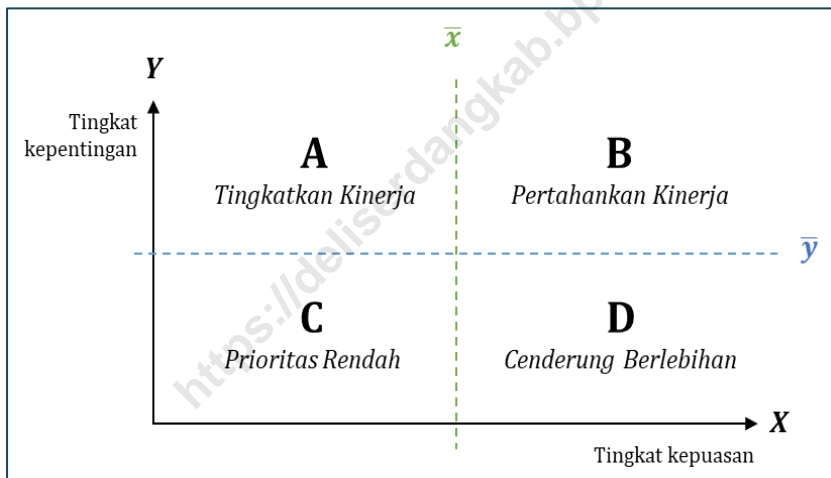
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1 Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

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

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

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

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

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

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 Nilai Kerja Unit Pelayanan

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

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

6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

w_i = 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 Kabupaten Deli Serdang yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang 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 Kabupaten Deli Serdang.

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



BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN

KARAKTERISTIK KONSUMEN



56,67%

konsumen merupakan

Laki-Laki



43,33%

konsumen merupakan

Lulusan D4/S1



50,00%

konsumen merupakan

ASN/TNI/Polri

PEMANFAATAN UTAMA



56,67%

konsumen memanfaatkan data untuk bidang Pemerintahan

JENIS LAYANAN



60,46%

jenis layanan yang dipergunakan adalah Akses Produk Statistik ke Website BPS

FASILITAS UTAMA



56,67%

sarana yang dipergunakan adalah Website BPS/ Allstat BPS





Bab 2 Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

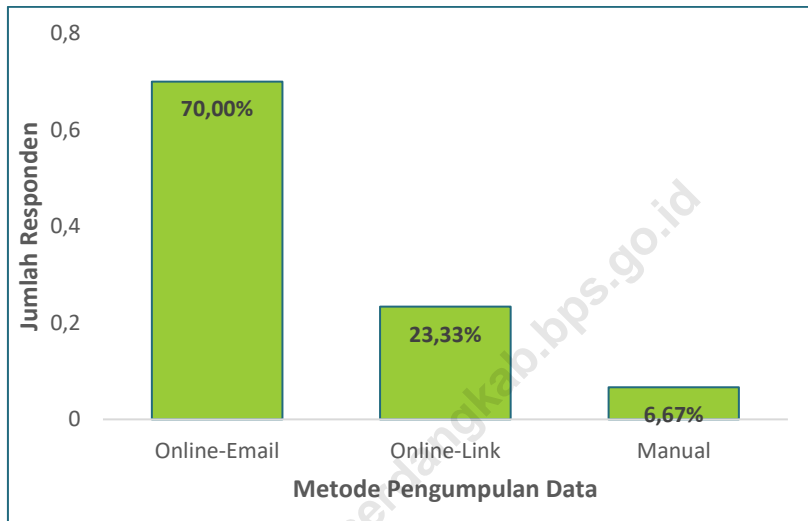
Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten Deli Serdang ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di BPS Kabupaten Deli Serdang yang mengikuti survei adalah sebesar 30 responden.

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

- 1) wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);
- 2) responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);

- 3) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
- 4) responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui *link* yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).



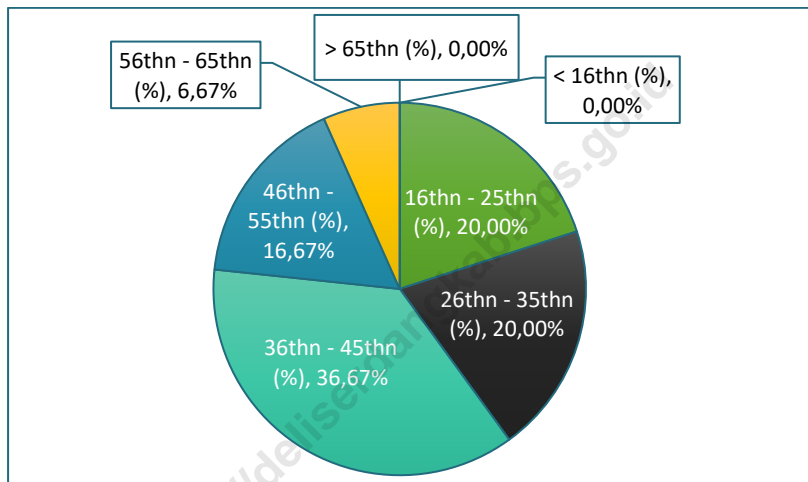
Gambar 2.1 Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

Sebagaimana tampak pada grafik diatas, responden SKD di wilayah PST BPS Kabupaten Deli Serdang tahun 2023 ini didominasi dengan metode *Online-Email*, yaitu sebesar 70,00 persen. Fenomena ini menandakan bahwa konsumen lebih senang merespon survei melalui *email* yang dikirim dari daftar pengunjung *website* yang berhasil terjaring. Tak heran, karena email lebih dikenal sebagai sarana komunikasi resmi serta mudah diakses dimanapun dan kapanpun, sehingga kemudahan yang ditawarkan dapat membuat pengisian melalui metode ini lebih mendominasi. Selain itu, tingkat akseptansi konsumen terhadap kemajuan teknologi juga tampak dari persentase pengisian survei melalui *Online-link*, yakni sebesar 23,33 persen. Ini mengindikasikan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar di masyarakat. Sementara hanya 6,67 persen responden yang mengisi secara *offline*, untuk kemudian dientri lagi secara manual oleh petugas PST BPS Kabupaten Deli Serdang.

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

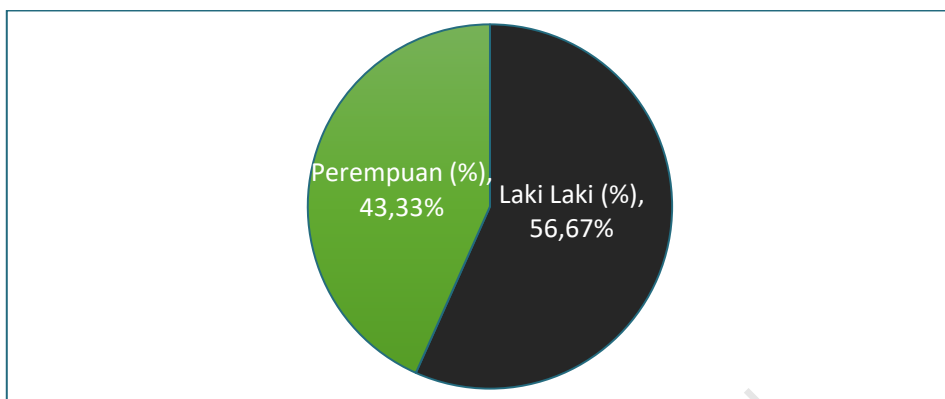
Kelompok Umur



Gambar 2.2 Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Gambar 2.2 diatas menampilkan persentase konsumen PST BPS Kabupaten Deli Serdang menurut kelompok umur berdasarkan hasil SKD 2023. Konsumen PST BPS Kabupaten Deli Serdang terbagi dalam lima kelompok umur. Pada tahun ini konsumen didominasi oleh kelompok umur 36-45 tahun (36,67%), kemudian diikuti konsumen dengan kelompok umur 26-35 tahun dan 16-25 tahun (20,00%). Sementara konsumen dengan kelompok umur 46-55 tahun hanya sebanyak 16,67%, dan 6,67% sisanya tergolong ke kelompok umur 56-65 tahun. Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk dan jasa.

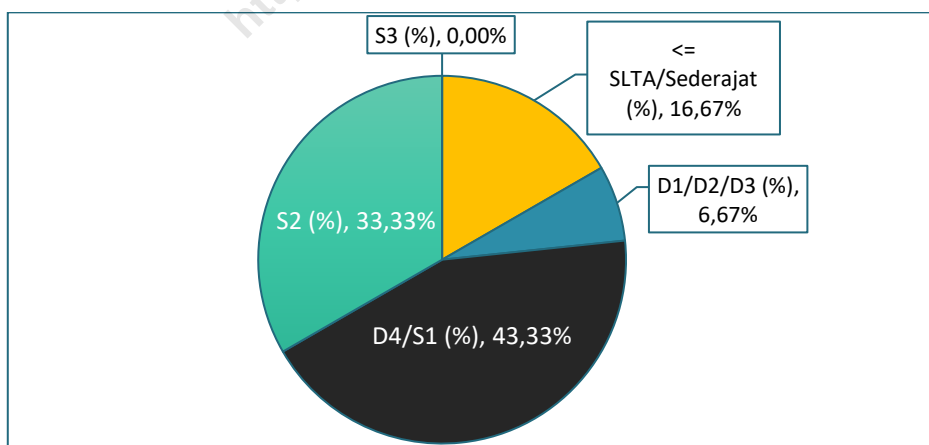
Jenis Kelamin



Gambar 2.3 Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Gambar 2.3 diatas menampilkan persentase konsumen PST BPS Kabupaten Deli Serdang menurut jenis kelamin berdasarkan hasil SKD 2023. Dari grafik, tampak bahwa tahun ini mayoritas konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang ternyata didominasi oleh jenis kelamin Laki-Laki, yakni sebanyak 56,67%.

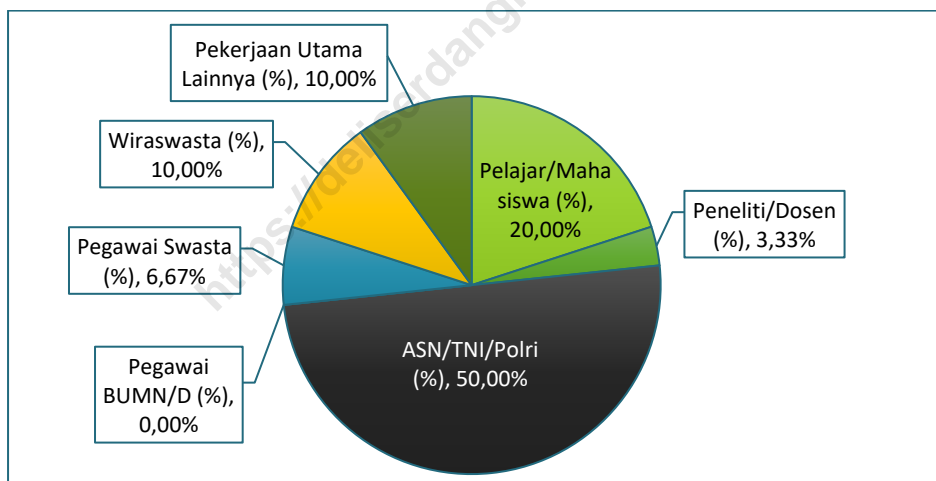
Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan



Gambar 2.4 Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi Yang Ditamatkan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Tak dapat dipungkiri lagi bahwa tingkat pendidikan menjadi salahsatu faktor yang dapat memengaruhi kebutuhan seorang individu terhadap data, baik untuk menunjang pendidikan maupun pekerjaan. Gambar 2.4 menampilkan persentase konsumen PST BPS Kabupaten Deli Serdang menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan berdasarkan hasil SKD 2023. Tampak bahwa pada tahun ini mayoritas konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang didominasi oleh lulusan D4/S1 (43,33%), yang kemudian disusul oleh lulusan S2 (33,33%). Jika dilihat, jumlah konsumen lulusan kurang dari atau sama dengan SMA/ sederajat terbilang cukup tinggi dengan persentase sebesar 16,67% konsumen. Adapun 7% sisanya merupakan lulusan D1/D2/D3, dan tidak ada lulusan S3 yang terpilih menjadi responden dalam SKD tahun ini.

Pekerjaan Utama

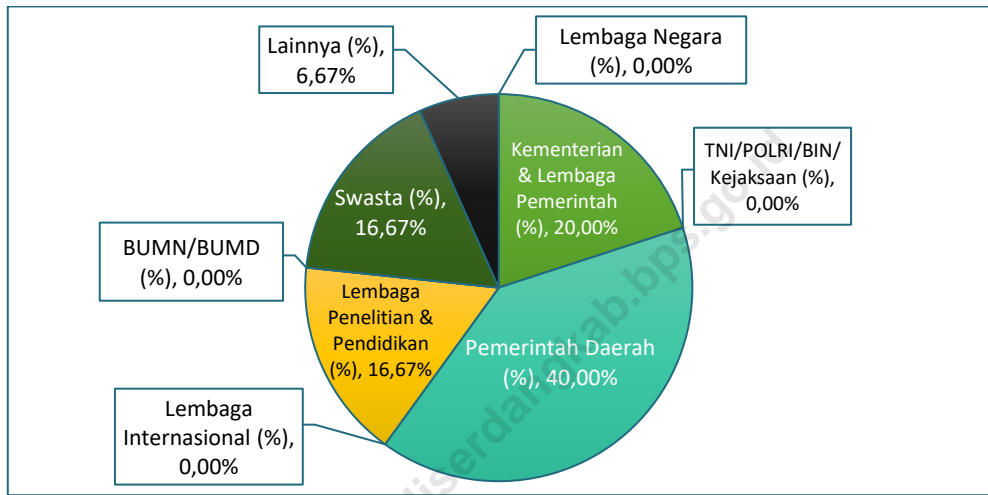


Gambar 2.5 Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Grafik diatas menyajikan persentase konsumen PST di BPS Kabupaten Deli Serdang menurut pekerjaan utamanya. Pekerjaan utama yang dimaksud dalam SKD 2023 adalah pekerjaan dengan rentang waktu paling lama, atau pekerjaan dengan penghasilan paling besar yang dilakukan oleh konsumen pada saat pencacahan. Adapun jenis pekerjaan utama dalam SKD 2023 dikelompokkan menjadi tujuh kategori, diantaranya: Pelajar/Mahasiswa,

Peneliti/Dosen, PNS/TNI/Polri, Pegawai BUMN/BUMD, Pegawai Swasta, Wiraswasta dan Lainnya. Dari Gambar 2.5 terlihat bahwa mayoritas konsumen PST BPS Kabupaten Deli Serdang bekerja sebagai ASN/TNI/Polri yaitu sebanyak 50,00%.

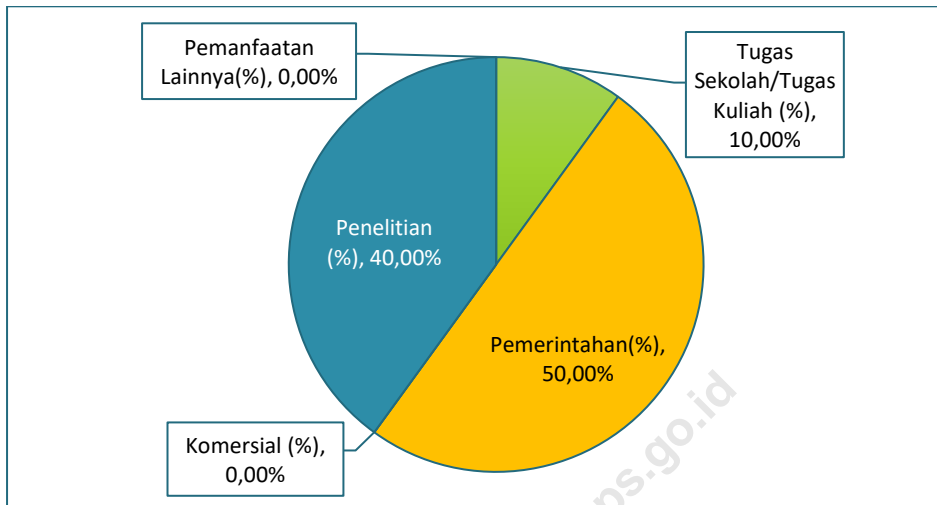
Instansi/Institusi



Gambar 2.6 Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Akan dijelaskan persentase konsumen menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama konsumen sesuai dengan instansi kelembagaannya. Berdasarkan hasil SKD 2023, terdapat lima jenis kelembagaan utama tempat responden PST di BPS Kabupaten Deli Serdang bekerja, diantaranya Pemerintah Daerah, Kementerian dan Lembaga Pemerintah, Lembaga Penelitian dan Pendidikan Dalam Negeri, Swasta dan Lainnya. Ternyata mayoritas konsumen bekerja untuk Pemerintah Daerah (40,00%). Hal ini sejalan dengan data karakteristik pekerjaan utama konsumen PST yang mayoritas bekerja sebagai PNS/TNI/Polri. Ternyata data statistik BPS Kabupaten Deli Serdang banyak diperlukan di kalangan ASN Pemerintah Daerah untuk berbagai pemanfaatan.

2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan



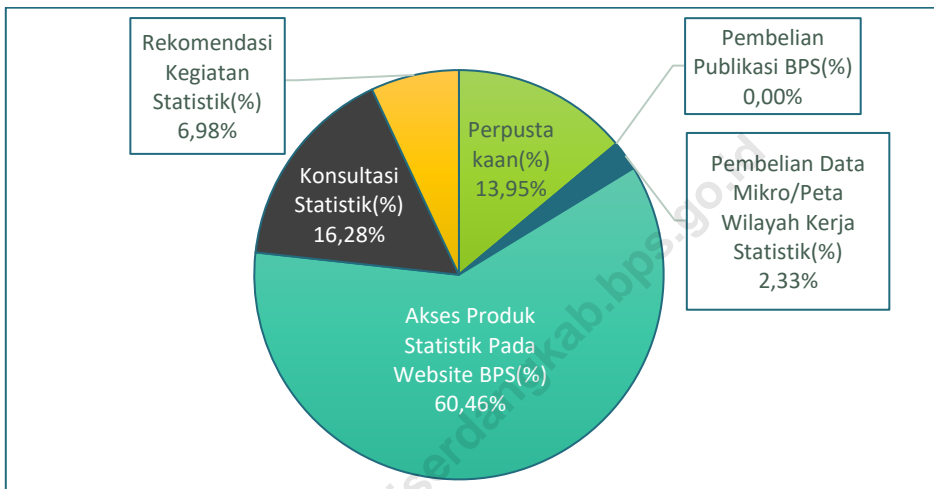
Gambar 2.7 Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Produk statistik yang telah diperoleh konsumen, baik berupa akses data BPS maupun konsultasi statistik tentunya dipergunakan untuk berbagai tujuan pemanfaatan. Bagian ini akan menjelaskan bagaimana sebaran konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang berdasarkan hasil SKD 2023. Adapun pemanfaatan hasil kunjungan dikelompokkan kedalam lima kategori, diantaranya untuk Tugas Sekolah/Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian dan Pemanfaatan Lainnya.

Dari Gambar 2.7, terlihat bahwa mayoritas konsumen PST BPS Kabupaten Deli Serdang memanfaatkan hasil kunjungan untuk tujuan Pemerintahan dan didukung sebanyak 50,00% responden. Hal ini sejalan dengan analisis sebelumnya, bahwa mayoritas konsumen memang bekerja sebagai ASN/TNI/Polri di lembaga Pemerintah Daerah. Selain itu, konsumen PST ternyata juga memanfaatkan hasil kunjungan untuk mengerjakan Penelitian (23,33%), serta menyelesaikan Tugas Sekolah/Kuliah (10,00%). Jika dibandingkan dengan analisis sebelumnya, data ini didukung oleh cukup banyaknya karakteristik pekerjaan utama konsumen PST yang masih berstatus

sebagai Pelajar/Mahasiswa, dengan persentase sebesar 20,00%. Hal ini menunjukkan bahwa hasil kunjungan yang diperoleh dari PST BPS Kabupaten Deli Serdang memegang peranan yang tak kalah penting bagi kemajuan pendidikan dan penelitian dalam mencetak SDM yang berkualitas.

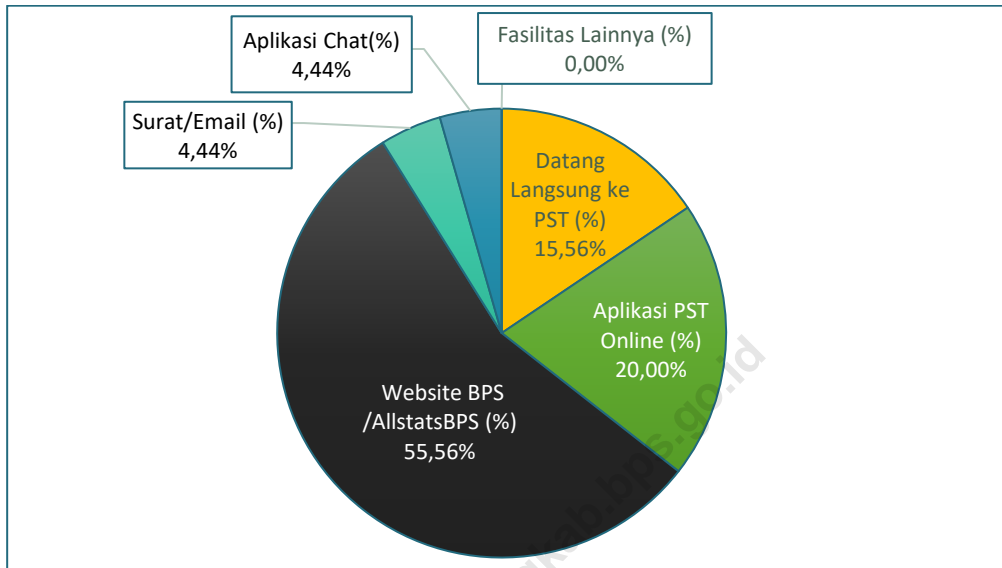
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan



Gambar 2.8 Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Sebagai sebuah lembaga pemerintah, telah menjadi keharusan bagi BPS Kabupaten Deli Serdang untuk terus berupaya memenuhi kebutuhan data konsumen lewat Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Kabupaten Deli Serdang. Terdapat berbagai jenis pelayanan yang ditawarkan di PST. Dari grafik terlihat tingginya penggunaan layanan Akses Produk Statistik pada *Website* BPS (60,45%), sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaan *website* BPS telah cukup optimal menjangkau kebutuhan data di seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, penggunaan Layanan Konsultasi Statistik tidak kalah banyak, dengan persentase sebesar 16,28%. Kemudian disusul oleh penggunaan Layanan Perpustakaan (13,95%), Rekomendasi Kegiatan Statistik (6,98%) serta Pembelian Data Mikro/Peta Wilkerstat (2,33%).

2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS



Gambar 2.9 Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Untuk menikmati beragam produk statistik, konsumen tidak harus datang langsung ke PST BPS Kabupaten Deli Serdang, akan tetapi juga bisa mengakses produk lewat berbagai fasilitas yang tersedia. Dari grafik terlihat bahwa fasilitas yang paling banyak digunakan konsumen adalah *Website BPS/Allstat BPS*, yakni sebesar 55,56%. Kemudian disusul oleh penggunaan fasilitas Aplikasi PST Online (20,00%), dan Datang Langsung ke PST (15,56%). Sementara sisanya, penggunaan layanan Aplikasi/Chat dan Surat/Email masing-masing menyumbang persentase sebesar 4,44%.



BAB 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN



IKK = 89,49

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

KEPUASAN KONSUMEN



91,21%

tingkat kepuasan
konsumen terhadap
Pelayanan PST



96,67%

tingkat kepuasan
konsumen terhadap
Akses Data PST



96,67%

tingkat kepuasan
konsumen terhadap
Sarpras PST

HARAPAN & PERSEPSI



Keberadaan Fasilitas Pengaduan

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



Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

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

Meski begitu
semua atribut
pelayanan masih
berkategori **baik**
karena memiliki
gap >-1



Survei Kebutuhan Data 2023
BPS Kabupaten Deli Serdang

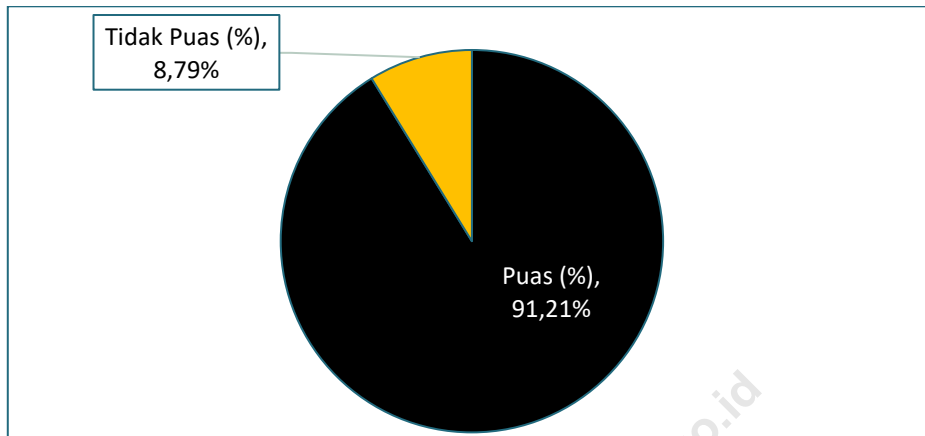


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS

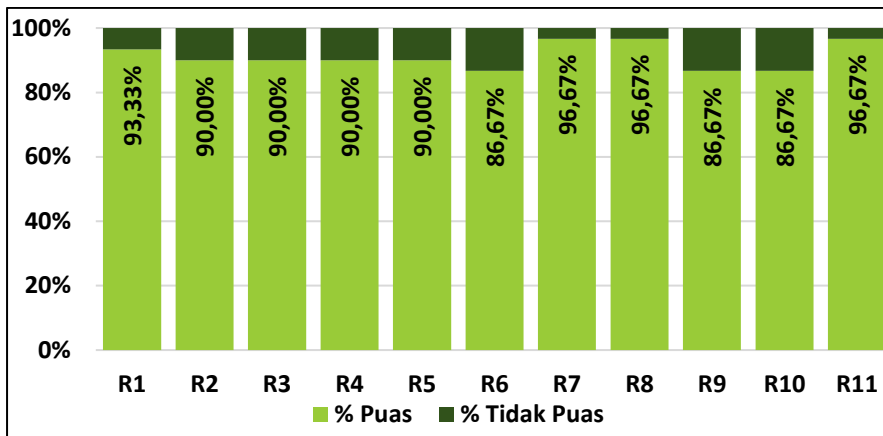
3.1.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS



Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Kebaikan pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang dapat diukur dengan menghitung persentase jawaban responden yang mengaku puas terhadap setiap atribut pelayanan. Gambar 3.1 diatas menyajikan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang berdasarkan hasil SKD 2023. Ternyata 91,21% konsumen mengaku puas dengan pelayanan di BPS, yang mengindikasikan bahwa secara keseluruhan pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang telah berhasil memberi kepuasan bagi sebagian besar konsumen.

3.1.2 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan

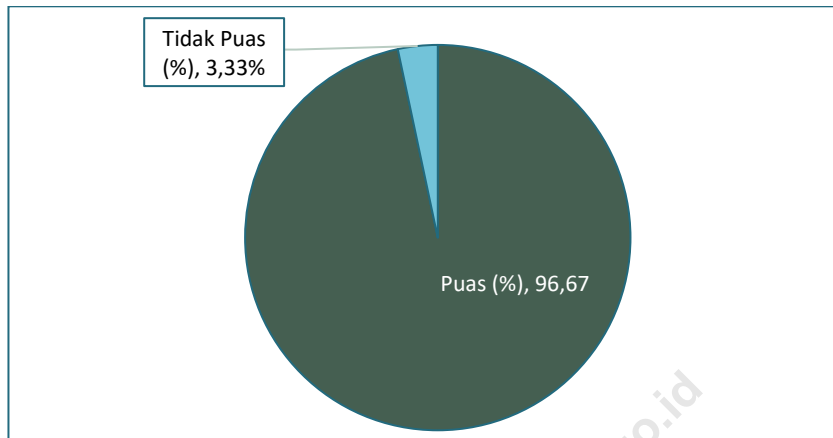


Gambar 3.2 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Gambar 3.2 diatas menyajikan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan menurut 17 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang selama tahun 2023. Nilai tersebut didapat dari isian skor kepuasan responden pada kuesioner SKD2023 Blok 2 Rincian 1 s.d. 12. Adapun Rincian 12 (Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit) tidak ditanyakan karena tak satupun responden tercatat pernah melakukan pengaduan terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Deli Serdang.

Secara umum, konsumen PST di BPS Kabupaten Deli Serdang merasa puas untuk setiap atribut pelayanan. Hal ini ditandai dengan nilai kepuasan untuk setiap atribut pelayanan telah diatas 76,66% (Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat) yang mengindikasikan bahwa secara keseluruhan pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang telah berhasil memberi kepuasan bagi sebagian besar konsumen. Adapun atribut pelayanan yang memberi nilai kepuasan paling besar adalah pada Rincian 7, 8 dan 11 dengan tingkat kepuasan sebesar 96,697%. Sedangkan atribut yang memberi nilai kepuasan paling kecil adalah pada Rincian 6, 9 dan 10 dengan tingkat kepuasan sebesar 86,67%.

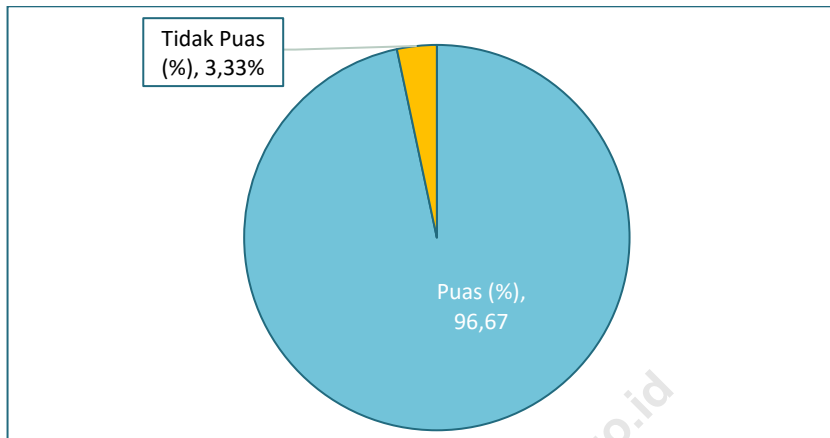
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data



Gambar 3.3 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Selain itu, diukur pula kepuasan konsumen terhadap akses data di BPS Kabupaten Deli Serdang. Indikator ini menggambarkan tingkat kemudahan konsumen dalam mengakses data BPS. Sebagaimana yang terlihat pada Gambar 3.3, tingkat kepuasan responden terhadap akses data BPS Kabupaten Deli Serdang mencapai 96,67%. Ini berarti fasilitas utama yang digunakan untuk mengakses data, mulai dari kunjungan langsung ke PST, penggunaan *webiste* BPS, serta pemanfaatan aplikasi *chat* dinilai mudah diakses oleh konsumen PST tahun ini.

3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana



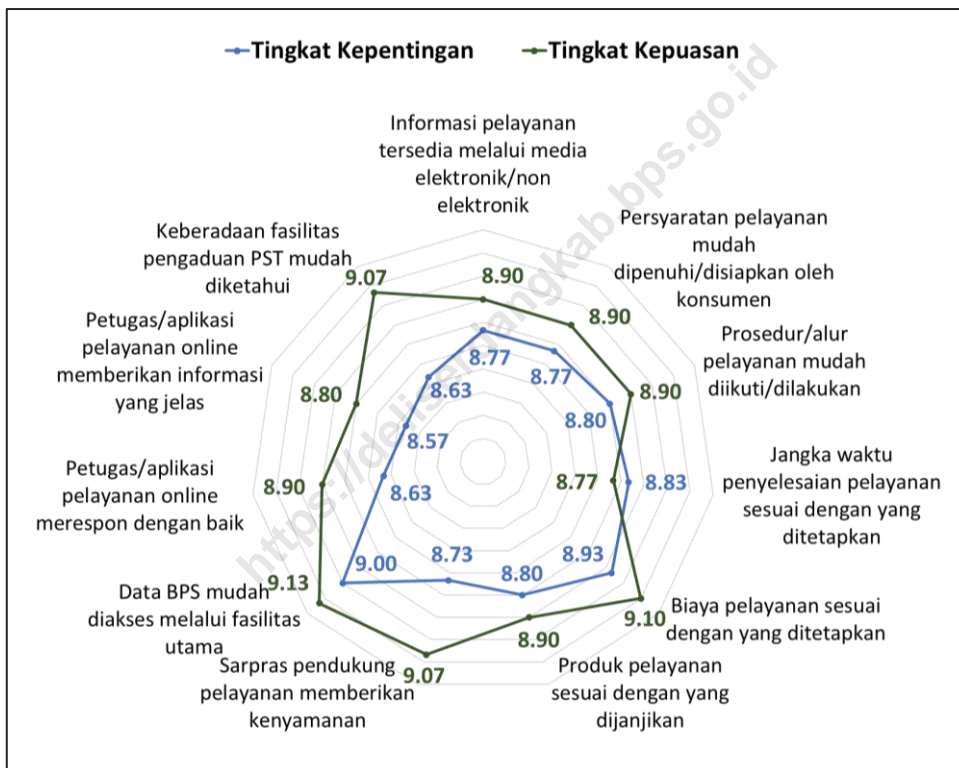
Gambar 3.4 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS didapatkan dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, tampak bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap Sarana dan Prasarana di BPS Kabupaten Deli Serdang terbilang cukup tinggi, yaitu 96,67%, sementara 3,33% sisanya masih merasa tidak puas. Artinya, sarana dan prasarana untuk memperoleh pelayanan seperti ketersediaan *website* BPS dan ruang khusus pelayanan dinilai telah memadai oleh sebagian besar konsumen PST.

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 seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai kesenjangan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang yang memberikan penilaian puas atau kurang puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Dalam *gap analysis*, diberikan saran perbaikan kinerja pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam rangka mengurangi kesenjangan, sehingga harapannya konsumen memberikan skor tingkat kepuasan yang dapat mengimbangi atau bahkan melebihi tingkat kepentingan dari pelayanan PST BPS Kabupaten Deli Serdang.



Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan *Gap* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Nilai *gap* yang bernilai positif menandakan bahwa nilai persepsi (kepuasan) telah melebihi harapan (kepentingan) konsumen, dan nilai *gap* negatif berarti sebaliknya. Berdasarkan gambar diatas, tampak bahwa seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang memiliki nilai *gap* positif, kecuali untuk atribut jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai

dengan yang ditetapkan. Sehingga dapat disimpulkan kinerja PST BPS Kabupaten Deli Serdang secara keseluruhan sudah dinilai baik oleh konsumen, namun untuk atribut pelayanan Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan perlu ditingkatkan lagi tahun depan.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	8.77	8.90	0.13
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	8.77	8.90	0.13
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	8.80	8.90	0.10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	8.83	8.77	-0.07
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8.93	9.10	0.17
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	8.80	8.90	0.10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8.73	9.07	0.33
8	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9.00	9.13	0.13
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	8.63	8.90	0.27
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	8.57	8.80	0.23
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	8.63	9.07	0.43
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	-	-	-

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam

Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan, memiliki nilai *gap*

terkecil yaitu -0,07. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Sementara itu, atribut dengan *gap* terbesar ialah Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui yaitu 0,43.

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang memiliki *gap* -0.07 sampai 0,43. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika *gap* negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun atribut Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun atribut tersebut sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

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

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

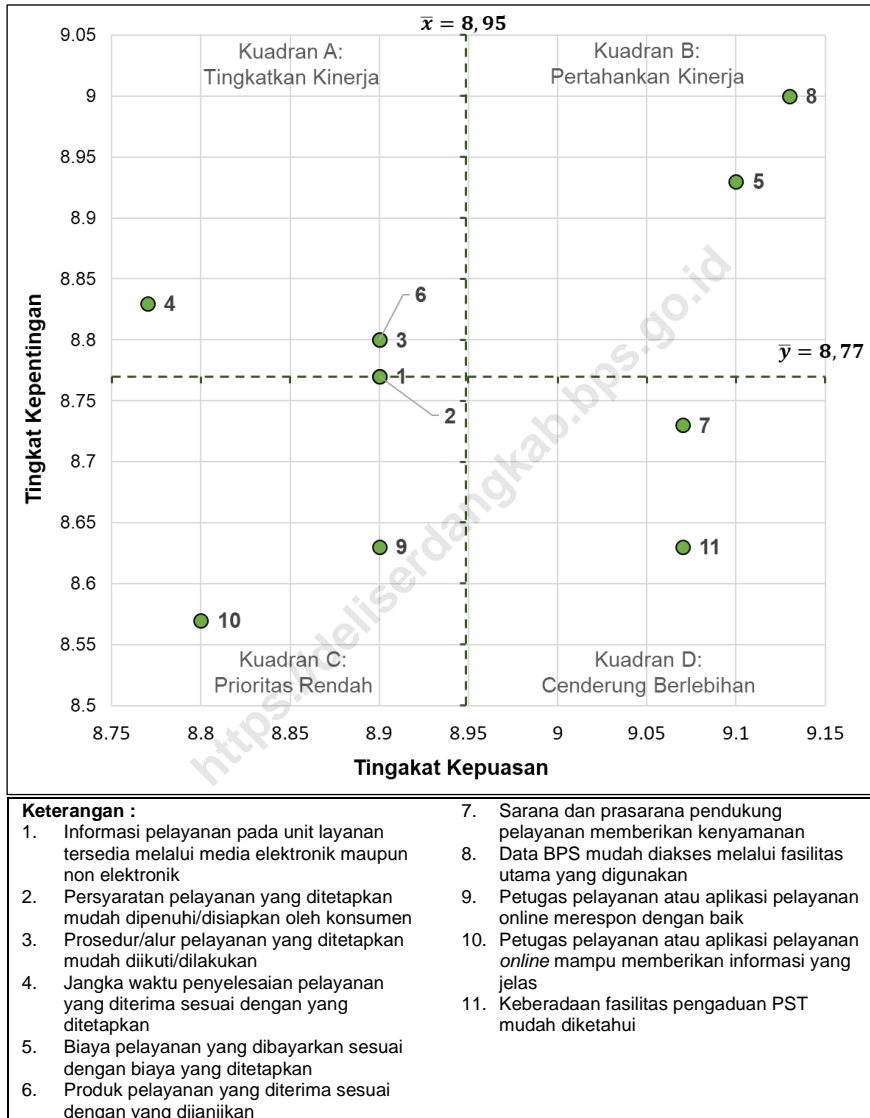
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	8.77	8.90	101.52
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	8.77	8.90	101.52

3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	8.80	8.90	101.14
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	8.83	8.77	99.25
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	8.93	9.10	101.87
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	8.80	8.90	101.14
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8.73	9.07	103.82
8	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9.00	9.13	101.48
9	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	8.63	8.90	103.09
10	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	8.57	8.80	102.72
11	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui	8.63	9.07	105.02
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	-	-	-

Tabel 3.2 menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Terdapat satu atribut kepuasan yang memiliki nilai tingkat kesesuaian <100%, yaitu Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan. Artinya, pelayanan untuk atribut tersebut masih belum berhasil memenuhi harapan konsumen. Sedangkan untuk atribut Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit, tidak ditanyakan karena tidak satupun responden pernah melakukan pengaduan terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Kemudian sepuluh atribut lainnya, telah melebihi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui (105,02%), dan atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah Jangka waktu

penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan (99,28%). Itu berarti BPS perlu meningkatkan lagi jangka waktu penyelesaian pelayanan ketika memenuhi permintaan konsumen BPS Kabupaten Deli Serdang.



Gambar 3.6 *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Gambar 3.6 menampilkan kinerja PST BPS Kabupaten Deli Serdang dalam empat kuadran berdasarkan skor kepentingan dan kepuasan dari

jawaban responden SKD2023. Analisis dilakukan sebagai pedoman untuk terus meningkatkan kinerja PST BPS Kabupaten Deli Serdang.

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Deli Serdang adalah:

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
3. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Deli Serdang adalah:

1. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
2. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan

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

1. Informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
3. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik

4. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Deli Serdang yang termasuk dalam kuadran D adalah:

1. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
2. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.

Sementara untuk atribut 12 (Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit) tidak ikut dianalisis karena tak satupun responden SKD 2023 mengaku pernah melakukan pengaduan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.

3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) / *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten Deli Serdang. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Deli Serdang tahun 2023 sebesar 89,49, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Deli Serdang masuk kategori Sangat Baik.

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

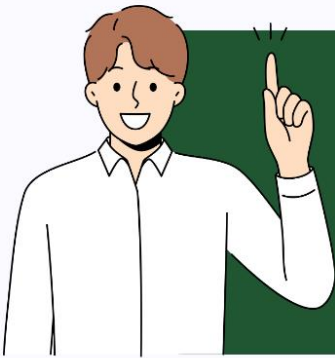
Kode Daerah	Nama Daerah	IKK
(1)	(2)	(3)
1212	DELI SERDANG	89.49

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





BAB 4 ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI



IPAK = 92,87

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



SAY NO TO
CORRUPTION!



Semua atribut pelayanan antikorupsi telah memenuhi kepuasan dan harapan konsumen



Atribut dengan *gap* kinerja vs harapan **terbesar** adalah :
Tidak ada diskriminasi dalam Pelayanan PST



Atribut dengan *gap* kinerja vs harapan **terkecil** adalah :
Tidak ada penerimaan gratifikasi dalam Pelayanan PST



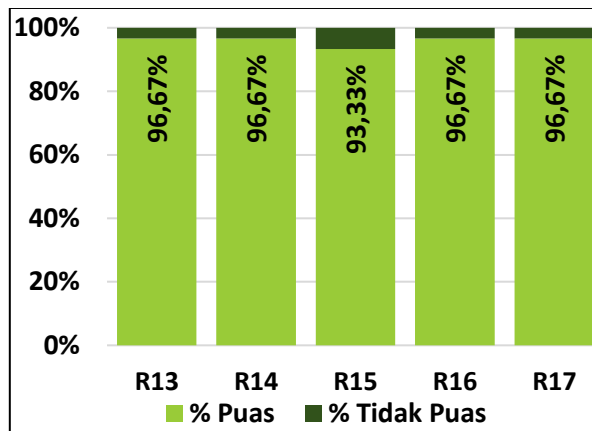


Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, diantaranya Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (R13), Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan (R14), Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan (R15), tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (R16), dan Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (R17).



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Atribut Perilaku Antikorupsi di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Gambar 4.1 diatas menyajikan persentase kepuasan konsumen terhadap lima atribut perilaku antikorupsi di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Terlihat bahwa performa perilaku antikorupsi yang diterapkan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang dinilai sudah baik oleh konsumen. Hal ini ditunjukkan oleh secara keseluruhan persentase konsumen yang merasa puas untuk setiap atribut perilaku antikorupsi sudah diatas 90 persen.

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

Analisa selanjutnya dilakukan dengan mengukur *gap* antara tingkat kepentingan dengan kepuasan dari empat atribut anti korupsi. Jawaban ini diperoleh dari kuesioner SKD 2023 Blok 2 Rincian 13 s.d. 17. Interpretasinya adalah semakin besar nilai *gap*, artinya kinerja PST semakin melebihi harapan konsumen.

Dari Tabel 4.1 dibawah, terlihat bahwa seluruh atribut anti korupsi telah memiliki *gap* positif, yang artinya secara keseluruhan perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Deli Serdang sudah melebihi harapan konsumen dan ini merupakan hal yang baik. Adapun *gap* terbesar ditunjukkan oleh atribut Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, yaitu sebesar 0.17. Sedangkan *gap* terkecil ditunjukkan oleh atribut Tidak ada penerimaan gratifikasi, yaitu sebesar 0.03.

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan *Gap* Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i>	Tingkat Kesesuaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9.10	9.27	0.17	101.83
14	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	9.17	9.27	0.10	101.09
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9.20	9.23	0.03	100.36
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9.27	9.33	0.07	100.72
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9.27	9.33	0.07	100.72

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. Nilai IPAK berskala 1-100, dimana semakin nilai indeks mendekati 100, menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS.

Tabel 4.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST SKD 2023

Kode Daerah	Nama Daerah	IPAK
(1)	(2)	(3)
1212	DELI SERDANG	92.87

Berdasarkan Tabel 4.2, nilai IPAK untuk pelayanan PST di BPS Kabupaten Deli Serdang tahun 2023 sebesar 92.87, yang artinya perilaku anti korupsi sudah sangat baik diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.

BAB 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA



● DATA TERBANYAK YANG DICARI :



LEVEL DATA
Kabupaten



PERIODE DATA
Tahunan



RAGAM DATA
Sosial



SUMBER DATA
Publikasi





Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

SKD 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.

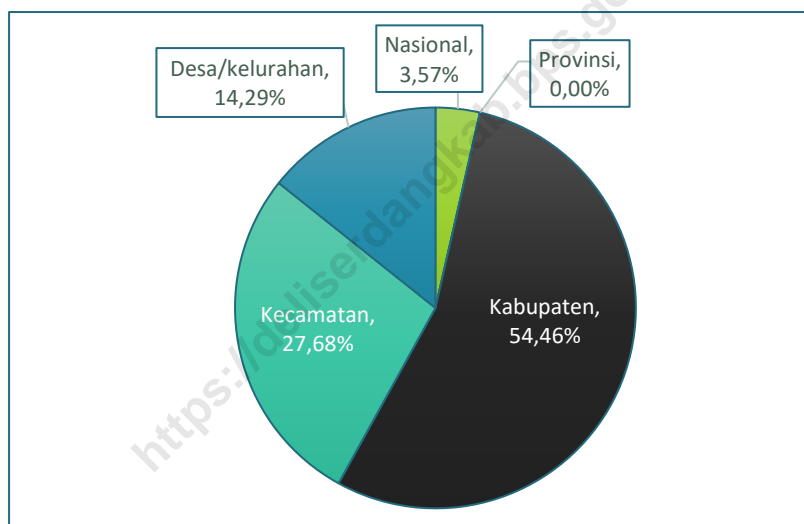
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Deli Serdang dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Deli Serdang. Wilayah PST BPS Kabupaten Deli Serdang digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST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

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

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

5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

Dari hasil SKD 2023, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Dari 112 orang data yang dibutuhkan, mayoritas mencari data pada mencari data pada level kabupaten yaitu sebanyak 54,46%, disusul level kecamatan sebanyak 27,68%, serta level Desa/Kelurahan sebanyak 14,29%. Pencarian orang-data paling sedikit di level Nasional, yaitu sebanyak 3,57%. Namun tidak ada responden yang mengaku pernah mencari data pada level Provinsi di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.

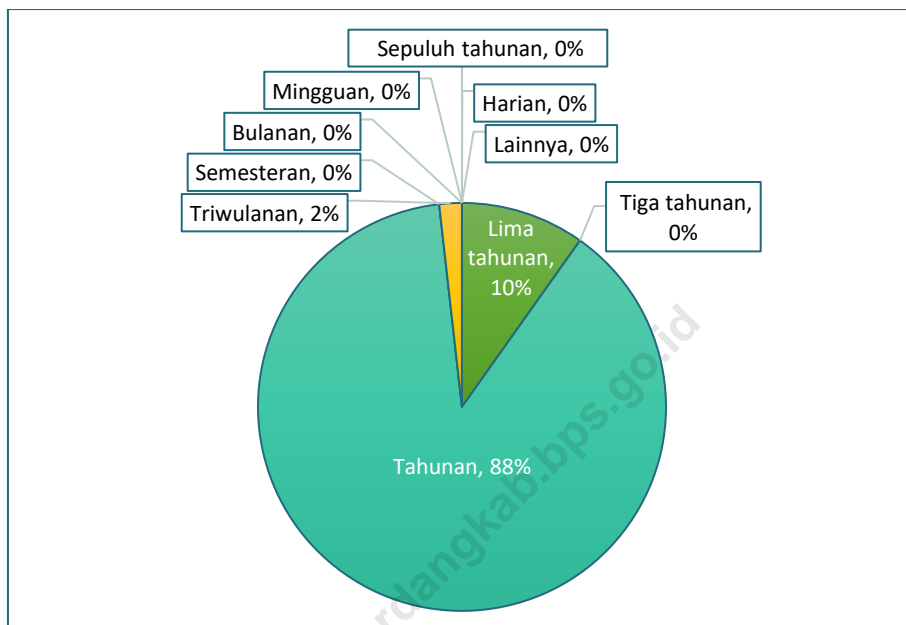


Gambar 5.1 Persentase Pencarian Orang-Data Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang 2023

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Gambar 5.2 menyajikan kebutuhan data menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Periode data dalam SKD 2023 terdiri dari: periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Dari 112 orang-data yang dibutuhkan, data yang paling banyak dicari adalah periode tahunan, dengan persentase sebesar 88 persen, kemudian disusul oleh periode lima tahunan

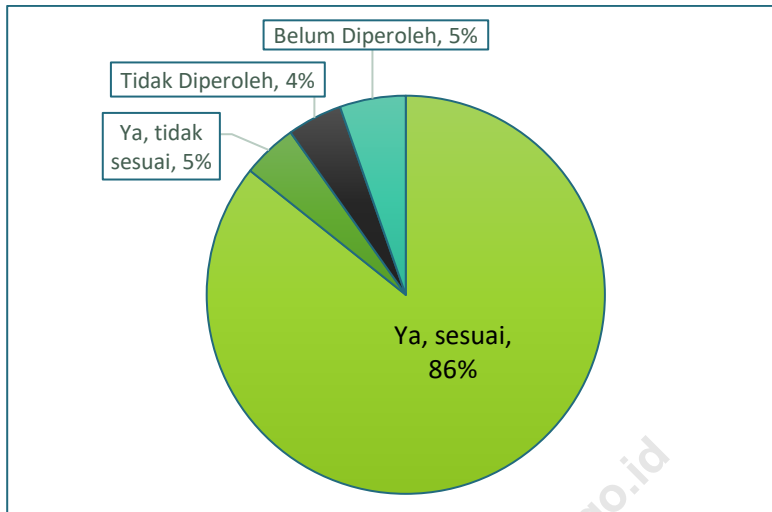
(10%) serta triwulanan (2%). Sedangkan untuk periode data lainnya tidak pernah dicari oleh responden SKD tahun ini.



Gambar 5.2 Persentase Pencarian Orang-Data Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang 2023

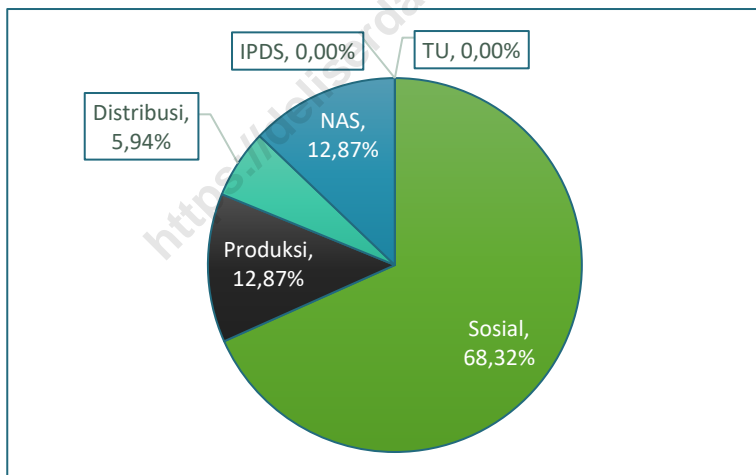
5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Gambar 5.3 menyajikan persentase data yang dibutuhkan menurut jenis perolehan datanya. Perolehan data tersebut dikelompokkan dalam empat kategori, diantaranya sudah diperoleh dan sesuai, sudah diperoleh dan tidak sesuai, tidak diperoleh, serta belum diperoleh. Berdasarkan hasil SKD 2023 di BPS Kabupaten Deli Serdang dari 112 orang-data yang dibutuhkan, mayoritas pencarian data sudah diperoleh dan sesuai dengan yang dicari, dengan persentase sebesar 86 persen. Sementara persentase pencarian data yang sudah diperoleh namun tidak sesuai serta data yang belum diperoleh, masing-masing hanya sebanyak 5 persen. Serta hanya 4 persen pencarian data yang tidak diperoleh di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Untuk memperoleh data yang diinginkan reponden dapat mengaksesnya lewat berbagai fasilitas yang tersedia.



Gambar 5.3 Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Jenis Perolehan Datanya di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

5.4. Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh



Gambar 5.4 Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

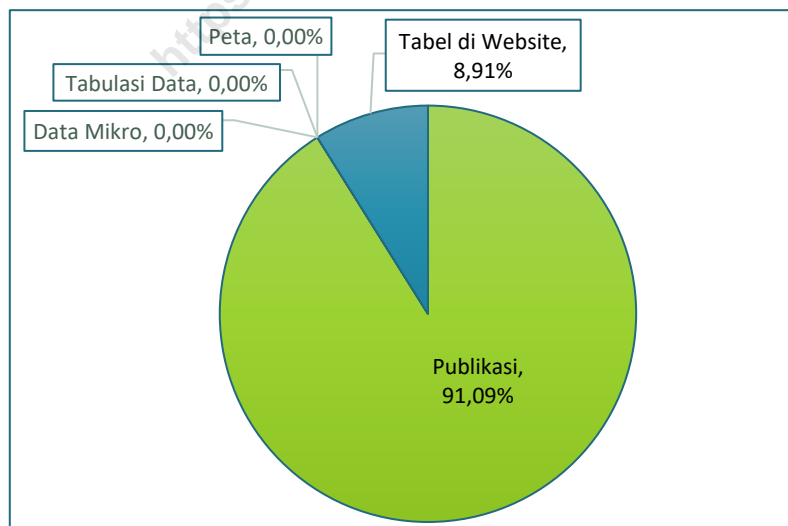
Data yang dicari oleh konsumen dapat dikelompokkan menurut jenis (ragam) data. Pengelompokan ini disusun berdasarkan kedepujian yang ada di BPS. Terdapat enam kategori Jenis Data di BPS, diantaranya ragam data tata usaha (TU), data statistik sosial (Sosial), data statistik produksi (Produksi), data

statistik distribusi (Distribusi), data neraca dan analisis statistik (NAS), serta data Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS).

Gambar 5.4 menyajikan persentase perolehan data menurut jenis data yang diperoleh. Ternyata dari 101 orang-data yang telah diperoleh responden SKD2023, terlihat bahwa ragam data terbanyak yang dicari adalah Sosial (68,32%). Kemudian disusul oleh ragam data Produksi (12,87%), NAS (11,61%), serta Distribusi (5,36%). Sedangkan untuk ragam data IPDS dan TU tidak ada responden yang mengaku pernah mencari ragam data tersebut.

5.5. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

Pada SKD 2023, dikumpulkan juga informasi mengenai sumber data untuk mendapatkan data BPS. Jenis sumber data dikelompokkan kedalam lima kategori, diantaranya publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, serta tabel di *website*. Gambar 5.5 dibawah menyajikan persentase perolehan data menurut jenis sumber data yang dibutuhkan dan diperoleh di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Dari 101 orang-data, ternyata perolehan data tersebut hanya bersumber dari Publikasi (91,09%) dan Tabel di *Website* (8,91%).



Gambar 5.5 Persentase Perolehan Data Menurut Jenis Sumber Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

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

Bagi responden yang berasal dari Kementrian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah, ditanyakan pula mengenai penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan yang disajikan pada Tabel 5.1. Ternyata dari 16 responden dari K/L/OPD, ditemukan 100% diantaranya mengaku menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Fenomena ini mengindikasikan pentingnya penggunaan data BPS Kabupaten Deli Serdang bagi perencanaan kebijakan pemerintahan.

Tabel 5.1 Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Kode Daerah	Nama Daerah	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev (%)
(1)	(2)	(3)
1212	DELI SERDANG	100

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA



Kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS Kabupaten Deli Serdang sebesar **100%**

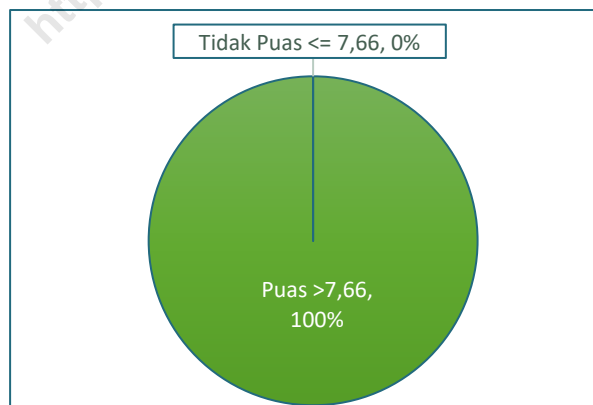


Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Deli Serdang. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Pengukuran kepuasan kualitas data dimaksudkan untuk mengetahui seberapa baik kualitas data yang dihasilkan BPS dimata konsumen sebagai bahan evaluasi di kemudian hari. Indikator ini ditanyakan pada Kuesioner SKD Blok 3 Rincian 11, dimana responden dikatakan puas apabila memberi skor diatas 7,66 untuk setiap perolehan orang-data.



Gambar 6.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Berdasarkan Gambar 6.1 diatas, dari 101 orang-data yang telah diperoleh, ternyata seluruh perolehan data tersebut dianggap memuaskan oleh

konsumen SKD 2023. Kinerja ini merupakan prestasi yang harus dijaga di tahun berikutnya bagi PST BPS Kabupaten Deli Serdang demi memberi pelayanan prima kepada konsumen.

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

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



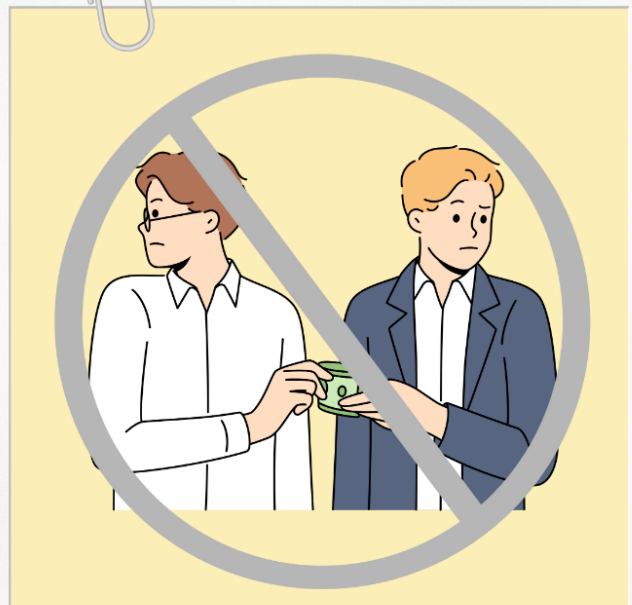
BAB 7

KESIMPULAN



IKK
89,49

IPAK
92,87





Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Survei Kebutuhan Data (SKD) merupakan kegiatan rutin yang dilakukan BPS. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi dari konsumen demi perbaikan kualitas pelayanan BPS Kabupaten Deli Serdang dikemudian hari. SKD 20223 di BPS Kabupaten Deli Serdang telah berhasil dilakukan dengan mengumpulkan data dari 30 responden terverifikasi.

Terdapat berbagai indikator yang dianalisis dari hasil SKD 2023, diantaranya segmentasi konsumen, analisis kepuasan layanan, analisis perilaku anti korupsi, analisis kebutuhan data, serta analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat ditarik kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD di BPS Kabupaten Deli Serdang dikatakan berhasil, yang ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang mencapai target (100%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang digambarkan melalui responden SKD, dimana konsumen didominasi oleh Lulusan D4/S1 (43,33%) serta memiliki pekerjaan utama sebagai ASN/TNI/Polri (50,00%).
3. Mayoritas konsumen menggunakan fasilitas utama dengan Datang Langsung ke PST dan lewat *Website/AllstatsBPS*, dengan persentase masing-masing sebanyak 55,56%
4. Secara keseluruhan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan di BPS Kabupaten Deli Serdang sudah sangat baik (IKK Kualitas Pelayanan = 89,49)

5. Semua atribut pelayanan telah memenuhi harapan konsumen, kecuali pada atribut Kesesuaian Jangka Waktu Pelayanan yang masih memiliki gap sebesar 0,07 dibawah harapan konsumen. Meski begitu semua atribut pelayanan masih dalam kategori baik karena memiliki gap diatas -1.
6. Perilaku anti korupsi sudah sangat baik diterapkan di lingkungan BPS Kabupaten Deli Serdang, terlihat dari nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) sebesar 92,87, serta seluruh atribut pelayanan anti korupsi telah melebihi harapan konsumen.
7. Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang paling banyak mencari data untuk level kabupaten, periode tahunan, ragam data sosial serta sumber data dari publikasi.
8. Secara keseluruhan, persentase kepuasan konsumen terhadap kualitas data di BPS Kabupaten Deli Serdang sebesar 100%.

7.2. **Saran**

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

Pertahankan Kinerja:

1. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
2. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
3. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
4. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.

Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan:

- Prioritas Utama
 1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
 2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
 3. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan

- Aspek Pelayanan Lain
 1. Informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
 2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
 3. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
 4. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas

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



Daftar Pustaka

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

LAMPIRAN

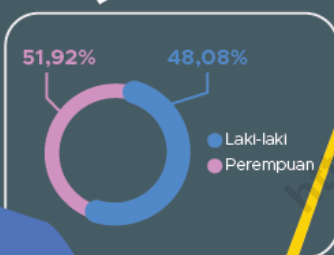


Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



Metadata

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



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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Jumlah Realisasi Responden
Konsep	:	Responden
Definisi	:	<p>Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.</p> <p>Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:</p> <ol style="list-style-type: none">1) <i>PST</i>; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.2) <i>Email</i>; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui <i>email</i>.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.
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>x_i = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana $i = 1$ (manual), 2 (<i>email</i>), 3 (PST), dan 4 (link)</p>
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Metode Pengumpulan Data

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Kelompok umur3. Jenis kelamin4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan5. Pekerjaan utama6. Kategori instansi7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan8. Jenis layanan yang digunakan9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Kelompok umur3. Jenis kelamin4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan5. Pekerjaan utama6. Kategori instansi7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan8. Jenis layanan yang digunakan9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Kelompok umur3. Jenis kelamin4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan5. Pekerjaan utama6. Kategori instansi7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan8. Jenis layanan yang digunakan9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

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

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$ <p>Dengan: P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke-i y = Jumlah seluruh konsumen</p>
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Kelompok umur3. Jenis kelamin4. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan5. Pekerjaan utama6. Kategori instansi7. Pemanfaatan utama hasil kunjungan8. Jenis layanan yang digunakan9. Fasilitas yang digunakan untuk memperoleh pelayanan PST BPS

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

Metadata Indikator

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

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

Metadata Indikator

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

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

Metadata Indikator

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

Satuan : Persen
Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

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

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

Metadata Indikator

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

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

Metadata Indikator

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

Satuan : Persen
Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

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

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

Metadata Indikator

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

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

Metadata Indikator

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

Lampiran 13 Kuesioner VKD23

VKD23



SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

RAHASIA

- 1. Dasar hukum: Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109/2017 tentang SKD/SD
- 2. PP No. 31 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
- 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
- 4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

Survei Kebutuhan Data (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. 51 Tahun 1989 tentang Penyelenggaraan Statistik
 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan SMDj di Lingkungan BPS
 4. Peraturan Kepala BPS No. 89 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SMDj di Lingkungan BPS

Keterangan Pencacahan (diisi oleh petugas)	
Pencacah	Nama : _____ Tanggal : _____
Penyemesta	Nama : _____ Tanggal : _____
Nomor Responden :	_____
Kode Wilayah	_____
Nomor Urut	_____

Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	: _____	9. Nama instansi	: _____
2. Tahun lahir	: _____	10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan Pilih salah satu jawaban	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)
3. E-mail	: _____		
4. Nomor handphone * *untuk keperluan survei ini	: _____		
5. Jenis kelamin	: Laki-laki _____ Perempuan _____	11. Jenis layanan yang digunakan Baleh pilih lebih dari satu jawaban	: Perpusakaan Pembelian Publikasi BPS Pembelian Data Mikro/Peua Wilayah Kerja Statistik Akses produk statistik pada Website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik
6. Pendidikan tertinggi yang dimatikan Pilih salah satu jawaban	: S D1/D2/D3 _____ D4/S1 _____ S2 _____ S3 _____	12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Baleh pilih lebih dari satu jawaban	: Pelayan Statistik Terpadu (PST) datang langsung Website Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id) Website BPS / ALBStat BPS Surat/E-mail Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll) Lainnya (.....)
7. Pekerjaan utama Pilih salah satu jawaban	: Pelajar/Mahasiswa _____ Peneliti/Dosen _____ ASN/TNI/Polri _____ Pegawai BUMN/BUMD _____ Pegawai Swasta _____ Wiraswasta _____ Lainnya (.....)	13. Apakah pernah melakukan perigaduan Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya _____ Tidak _____
8. Kategori instansi Pilih salah satu jawaban	: Lembaga Negara _____ Kementerian & Lembaga Pemerintah _____ TNI/Polri/BIN/Kejaksaan _____ Pemerintah Daerah _____ Lembaga Internasional _____ Lembaga Penelitian & Pendidikan _____ BUMN/BUMD _____ Swasta _____ Lainnya (.....)		

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

<p>Blok III. Kebutuhan Data</p> <p>Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 11 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)</p>																				
<p>Tuliskan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dari BPS serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.</p>																				
No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?		Sumber Data			<p>Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> <p><i>Sangat tidak puas</i> <i>Sangat puas</i></p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10									
Rincian data beserta wilayah datanya		Sesuai isian kolom (2)		Ya, sesuai		Tidak		Judul Sumber Data	Tahun Sumber Data	<p>Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah?</p> <p>Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/></p>										
<p>Misal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kependudukan Provinsi Bengkulu - Ketenagakerjaan Kabupaten Semarang - dll 		Tahun Data	Level Data	Periode Data ²⁾	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11					
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)										

¹⁾ Kode level data kolom (4)

- 1. Nasional
- 2. Provinsi
- 3. Kabupaten/Kota
- 4. Kecamatan
- 5. Desa/kelurahan
- 6. Individu
- 7. Lainnya (sebutkan

²⁾ Kode periode data kolom (5)

- 1. Sepuluh tahunan
- 2. Lima tahunan
- 3. Tiga tahunan
- 4. Tahunan
- 5. Semesteran
- 6. Trwulenan
- 7. Bulanan
- 8. Mingguan
- 9. Harian
- 10. Lainnya (sebutkan

Blok IV. Catatan

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

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

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN DELI SERDANG**

Jl. Karya Utama Kompleks Pemkab Deli Serdang Lubuk Pakam - 20514
No telp/Fax : (061) 7951326, Email : bps1212@bps.go.id
Homepage : <https://deliserdangkab.bps.go.id>