

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS PROVINSI RIAU
Volume 5, 2023

2023



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS PROVINSI RIAU
Volume 5, 2023

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

2023

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS PROVINSI RIAU 2023

No. Publikasi: 14000.2360

Katalog: 1399013.14

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

Jumlah Halaman: xiv + 103 Halaman/Pages

Penyusun Naskah:

Badan Pusat Statistik Provinsi Riau

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Provinsi Riau

Pembuat Kover:

Badan Pusat Statistik Provinsi Riau

Penerbit:

© Badan Pusat Statistik Provinsi Riau

Dicetak oleh

CV. MN. Grafika

Sumber Ilustrasi:

freepik.com

Dilarang mereproduksi dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari BPS Provinsi Riau

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

TIM PENYUSUN

**ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA
BPS PROVINSI RIAU 2023**

Pengarah

Asep Riyadi

Penanggung Jawab

Dadang Sunandar

Penyunting

Emilia Dharmayanthi

Pengolah Data dan Penulis Naskah

Erika Sari

Enestia Chaira Madonna

Ismi Hadjar Poetri

Penata Letak

Muhammad Rizki

Ismi Hadjar Poetri

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

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 BPS Provinsi Riau 2023 disajikan dalam bentuk publikasi yang berjudul "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Riau 2023". Publikasi ini berisikan gambaran mengenai kebutuhan data konsumen dan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan PST BPS Provinsi Riau serta persepsi konsumen terhadap kualitas data BPS Provinsi Riau. 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 Provinsi Riau. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima kasih dan selamat membaca.

Pekanbaru, Desember 2023
Kepala BPS Provinsi Riau



Asep Riyadi

DAFTAR ISI

1.	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang	3
1.2	Tujuan dan Manfaat	4
1.3	Landasan Teori	4
1.3.1	Konsep dan Definisi	4
1.3.2	Pelayanan Statistik Terpadu	5
1.3.3	Kepuasan Layanan.....	6
1.4	Metodologi.....	7
1.4.1	Metode Sampling	7
1.4.2	Metode Pengumpulan Data	7
1.4.3	Metode Analisis Data.....	8
1.5	Sistematika Penulisan.....	13
2.	SEGMENTASI KONSUMEN	15
2.1	Realisasi Pengumpulan Data	17
2.2	Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD.....	18
2.3.	Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	23
2.4.	Konsumen Menurut Jenis Layanan	24
2.5.	Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	25
3.	ANALISIS KEPUASAN LAYANAN	27
3.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	29
3.2	Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	30
3.3	Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	31
3.4	<i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	32
3.5.	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS.....	34
3.6.	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	36
4.	ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI	39
4.1	Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS.....	41
4.2	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	42
4.3	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	43
5.	ANALISIS KEBUTUHAN DATA	45
5.1	Kebutuhan Data menurut Level Data.....	48
5.2	Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	49
5.3	Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	50
5.4	Kebutuhan Data menurut Ragam Data	51
5.5	Jenis Sumber Data yang dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Provinsi Riau	52
5.6	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	53

6.	ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA	55
6.1.	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	57
7.	PENUTUP	59
7.1.	Kesimpulan	61
7.2.	Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	62
	DAFTAR PUSTAKA	63
	LAMPIRAN	67

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Kinerja Unit Pelayanan	12
Tabel 3. 1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Riau, 2023.....	33
Tabel 3. 2	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Riau, 2023.....	34
Tabel 4.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan di PST BPS Provinsi Riau, 2023	42

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis</i>	9
Gambar 2.1	Persentase responden menurut metode pengumpulan data, 2023.....	18
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Kelompok Umur*, 2023.....	18
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Jenis Kelamin, 2022.....	19
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan, 2023.....	20
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Pekerjaan Utama, 2023.....	21
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Instansi, 2023.....	22
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan, 2023.....	23
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Jenis Layanan, 2023.....	24
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS, 2023.....	25
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Terhadap Pelayanan, 2023.....	29
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Terhadap Akses Data, 2023.....	30
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Terhadap Sarana dan Prasarana 2023.....	31
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Riau, 2023.....	32
Gambar 3.5	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan di PST BPS Provinsi Riau, 2023.....	35
Gambar 3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Riau, 2023.....	37
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Terhadap Penerapan Persepsi Anti Korupsi, 2023.....	41
Gambar 4.2	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Riau, 2023.....	43
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Riau Menurut Level Data, 2023.....	48
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Riau Menurut Periode Data, 2023.....	49
Gambar 5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Riau Menurut Perolehan Data, 2023.....	50
Gambar 5.4	Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Ragam Data, 2023.....	51

Gambar 5.5	Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Riau Menurut Jenis Sumber Data, 2023	52
Gambar 5.6	Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan, 2023.....	53
Gambar 6.1	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Riau..	57

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data	71
Lampiran 2	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin	73
Lampiran 3	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	75
Lampiran 4	Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	77
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	81
Lampiran 7	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data	83
Lampiran 8	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST	85
Lampiran 9	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST	87
Lampiran 10	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST	89
Lampiran 11	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST	91
Lampiran 12	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST.....	93
Lampiran 13	Kuesioner VKD23	95
Lampiran 14	Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik BPS Provinsi Riau	100
Lampiran 15	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPS Provinsi Riau.....	102

PENDAHULUAN

BAB 01

Survei Kebutuhan Data



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

Lokus

Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Satuan Kerja BPS Provinsi Riau

Waktu

8 Mei – 7 Juli 2023



Analisis

- Analisis Deskriptif
- Analisis Tabulasi Silang (*cross tab analysis*)
- Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)
- Analisis Kuadran (*importance & performance analysis*)

Dilengkapi dengan:

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)



Responden

Konsumen yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS sejak:
1 Januari 2023 - akhir periode masa pencacahan



Instrumen

pencacahan elektronik menggunakan sistem *online email*, *online link*, dan *online PST*

pencacahan manual dengan *print out* kuesioner





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

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

unit PST.

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

1.3.3 Kepuasan Layanan

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

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis *website*.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei

berbasis *website*.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (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 diwawancarai 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 kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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

i.) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

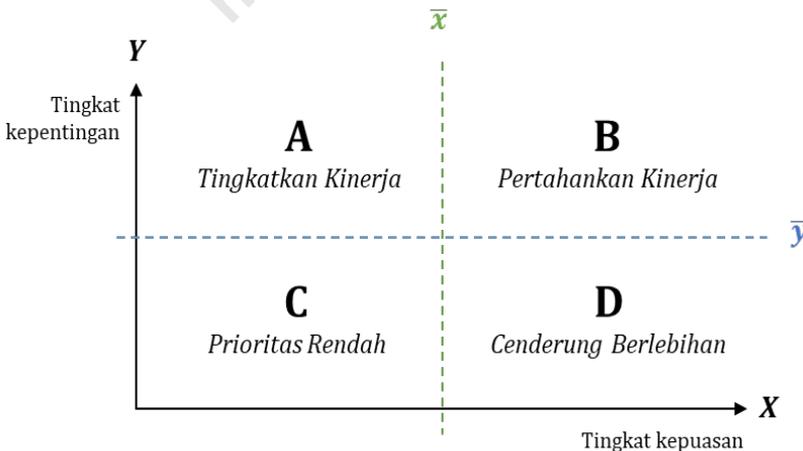
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii.) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1 Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

- Kuadran A (*high importance and low performance*)
Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut. Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga performance dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- Kuadran B (*high importance and high performance*)
Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang memiliki arti bahwa kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.
- Kuadran C (*low importance and low performance*)
Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah atau disebut sebagai Kuadran “Prioritas Rendah”. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa. Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.
- Kuadran D
Kuadran “cenderung berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah mempunyai arti kinerja yang berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

4. **Importance and Performance Analysis (IPA)**

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.

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,

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

dengan:

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

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

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

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

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

6. Indeks Kepuasan Konsumen

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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

$$w_i = \text{penimbang atribut pelayanan ke-}i, \sum_{i=1}^5 w_i = 1$$
$$\bar{y}_i = \text{rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke-}i$$
$$i = 1,2,3,4,5$$

- 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:

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

- iii) Menghitung IPAK'

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

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

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

1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- **Bab 1 Pendahuluan**, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2023
- **Bab 2 Segmentasi Konsumen**, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat yang menjadi responden SKD 2023 berdasarkan Blok I VKD23
- **Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi**, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok II VKD23
- **Bab 5 Analisis Kebutuhan Data**, berisi analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23.
- **Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD23
- **Bab 7 Penutup**, berisi kesimpulan hasil SKD 2023 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2023 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS

SEGMENTASI KONSUMEN*

BAB 02

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



57,14%
PNS/TNI/POLRI



57,14%
Laki-laki



Konsumen PST BPS Provinsi Riau



51,43%
Pemerintah Daerah

sebagian besar menggunakan



64,29%

Layanan BPS Provinsi Riau untuk pemerintah



41,13%

Website BPS Provinsi Riau



Bab 2

Segmentasi Konsumen

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

2.1 Realisasi Pengumpulan Data

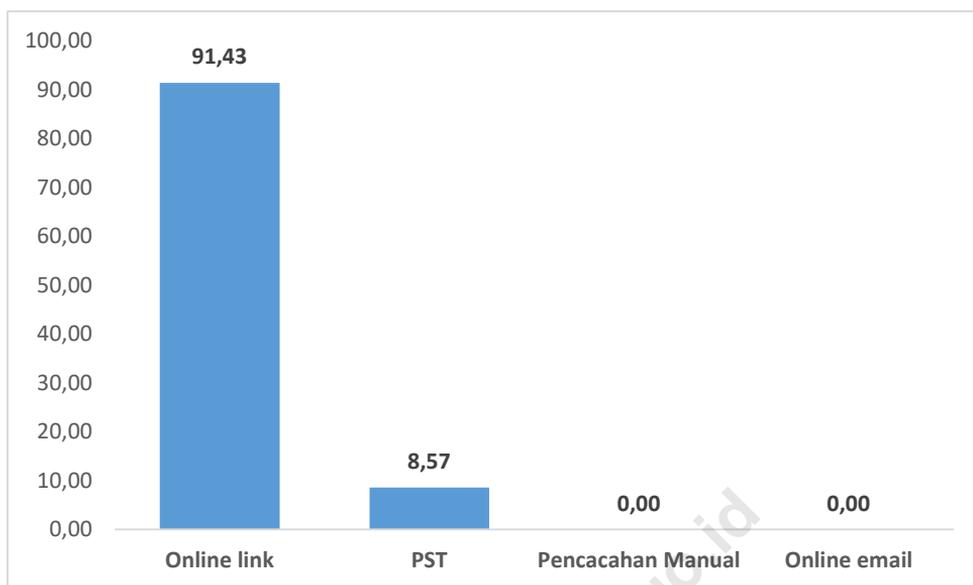
Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2023. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST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

Pelaksanaan SKD 2023 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden di PST BPS Provinsi Riau yang mengikuti survei adalah sebesar 70 responden dari total target responden sebanyak 70. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 100 persen untuk PST BPS Provinsi Riau.

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

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual);
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST);
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email* (selanjutnya disebut *email*); dan
4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui link yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari website maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

Metode pengumpulan SKD 2023 di PST BPS Provinsi Riau didominasi dengan metode link atau sebesar 91,43 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini.

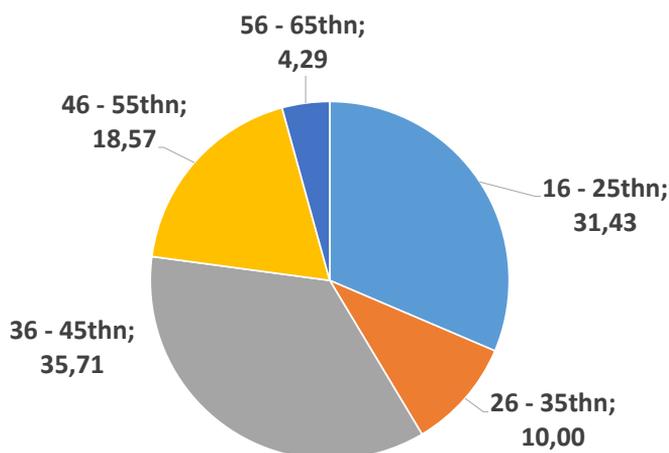


Gambar 2.1 Persentase responden menurut metode pengumpulan data, 2023

2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD

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

Kelompok Umur

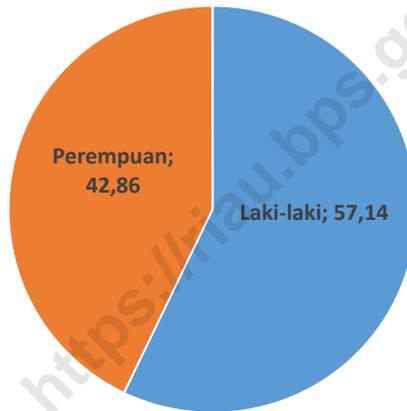


Gambar 2.2 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Kelompok Umur*, 2023
*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, 2023

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Provinsi Riau didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi enam kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (35,71 %), disusul konsumen berumur 16-25 tahun (31,43 %), 46-55 tahun (18,57 %), konsumen berumur 26-35 tahun (10 %). Dominasi ini dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Provinsi Riau menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen laki-laki di PST BPS Provinsi Riau adalah sebesar 57,14%. Sementara itu, 42,85% konsumen di PST BPS Provinsi Riau adalah perempuan.

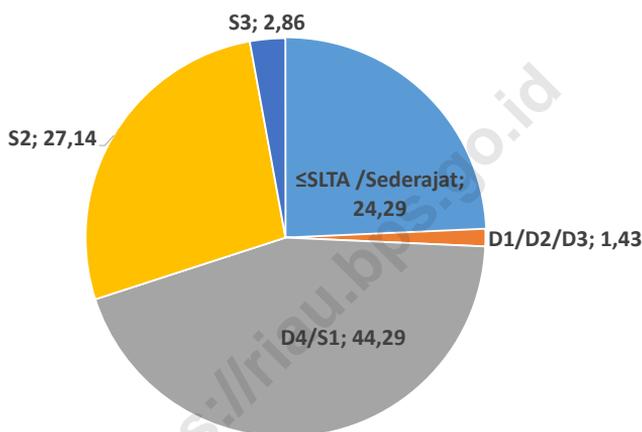


Gambar 2.3 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Jenis Kelamin, 2023

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2023, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu ≤SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3.

Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Provinsi Riau didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 sebesar 44,29%. Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 sebesar 27,14%, ≤ SLTA/ Sederajat sebesar 24,29%, D1/D2/D3 dan S3 masing-masing sebesar 1,43%.

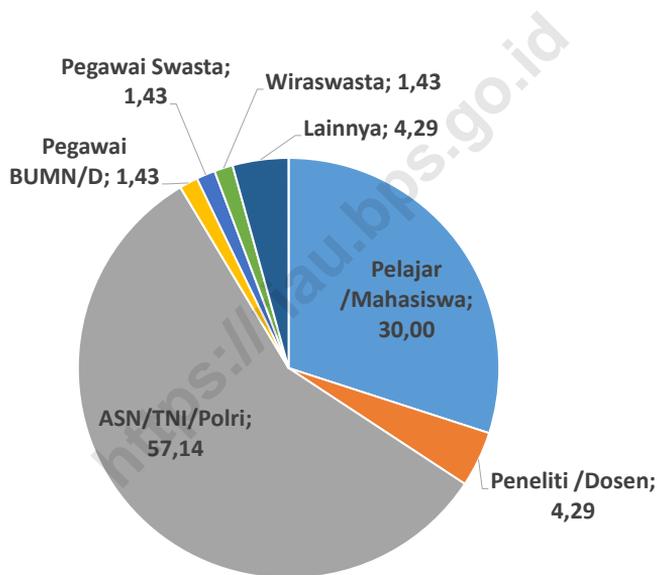


Gambar 2. 4 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan, 2023

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2023, pekerjaan utama terbagi menjadi tujuh kelompok, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2023 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

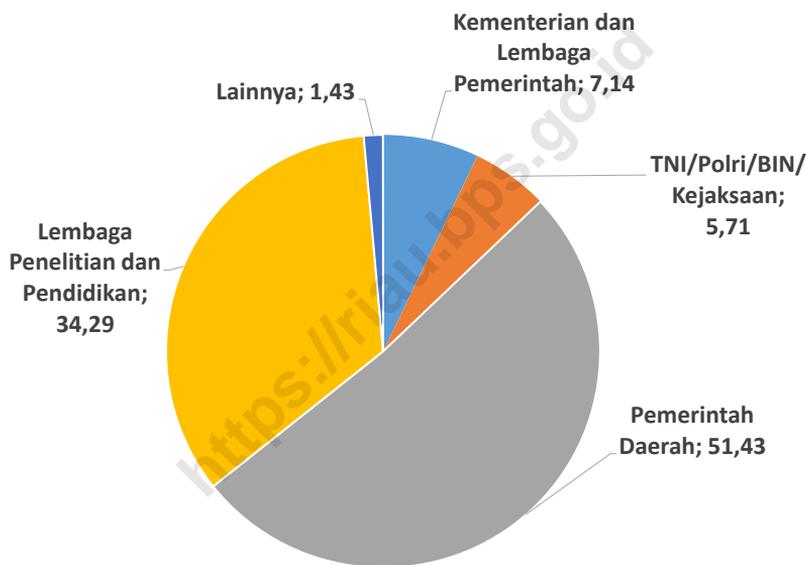
Berdasarkan Gambar 2.5, konsumen di PST BPS Provinsi Riau berdasarkan pekerjaan utama paling banyak adalah ASN/TNI/Polri sebesar 57,14%. Konsumen dengan pekerjaan utama terbanyak selanjutnya adalah pelajar/mahasiswa sebesar 30,00%. Konsumen dengan pekerjaan peneliti/dosen dan lainnya masing-masing sebesar 4,29%, konsumen yang bekerja sebagai pegawai BUMN/D dan pegawai swasta masing-masing sebesar 1,43%.



Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Pekerjaan Utama, 2023

Instansi/Institusi

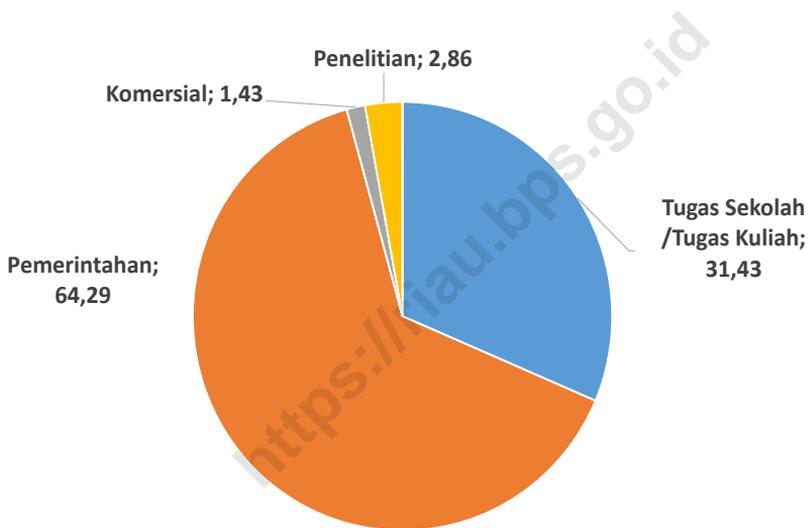
Konsumen pada SKD 2023 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, konsumen di PST BPS Provinsi Riau menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama cukup bervariasi. Hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Riau paling banyak berasal dari Pemerintah Daerah yaitu sebesar 51,43%. Konsumen terbanyak selanjutnya berasal dari Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri sebesar 34,29%, Kementerian & Lembaga Pemerintah sebesar 7,14%, TNI/Polri/BIN/Kejaksanaan sebesar 5,71%, dan Lainnya masing-masing sebesar 1,43%.



Gambar 2. 6 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Instansi, 2023

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Riau menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST Provinsi Riau. Dalam SKD 2023, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Riau paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintah sebesar 64,29%. Pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua dengan persentase sebesar 31,43%. Pemanfaatan untuk Penelitian sebesar 2,86%, dan Pemanfaatan untuk Komersial sebesar 1,43%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Provinsi Riau sangat dibutuhkan dalam bidang penelitian dan perencanaan.

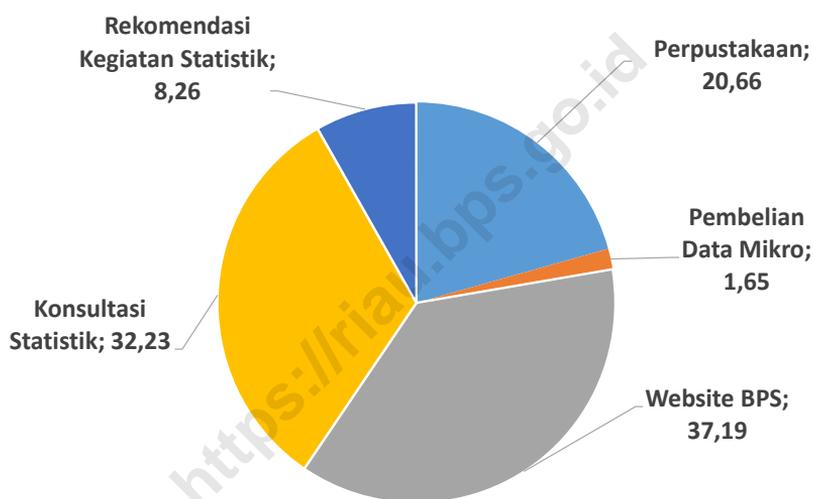


Gambar 2. 7 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan, 2023

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, *Website*, Pembelian Publikasi, Pembelian Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Provinsi Riau oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah *Website*, yaitu sebesar 37,19%. Pada posisi kedua yaitu konsultasi statistik dengan persentase sebesar 32,23%. Sementara itu, perpustakaan sebesar 20,66%, rekomendasi kegiatan statistik sebesar 7,26%, dan pembelian data mikro sebesar 1,65%.

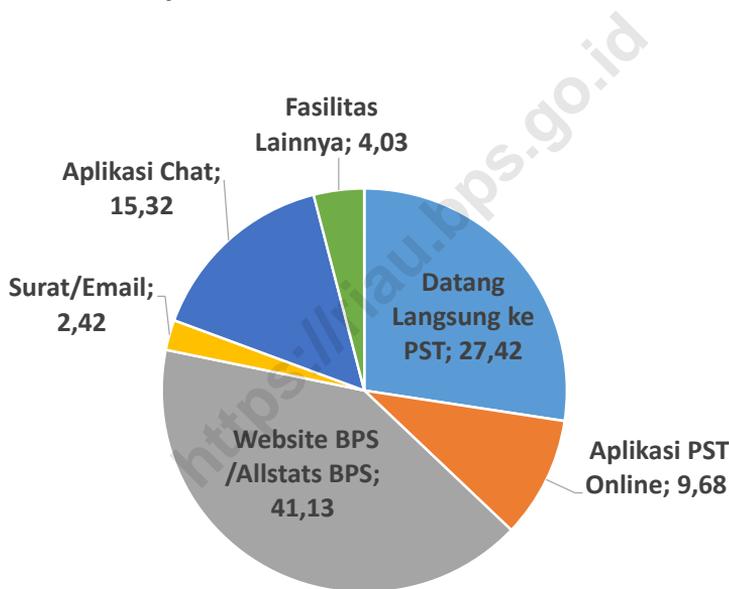


Gambar 2. 8 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Jenis Layanan, 2023

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), datang langsung, PST Online dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa hampir sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Riau mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS/Allstats BPS dengan persentase sebesar 41,13%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Provinsi Riau. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 27,42%. Konsumen yang menggunakan Aplikasi *Chat* sebesar 15,32%, dan konsumen menggunakan Aplikasi PST Online sebesar 9,68%, dan konsumen yang menggunakan fasilitas lainnya sebesar 4,03%.



Gambar 2. 9 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS, 2023

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

BAB
03

Kualitas pelayanan PST
BPS Provinsi Riau
termasuk kategori
SANGAT BAIK (skala 100)

90,98

MENINGKAT sebesar
0,37 poin dibanding
tahun lalu (90,61)

IKK

(Indeks Kepuasan Konsumen)

Gambaran tingkat kepuasan konsumen
pelayanan PST di BPS Provinsi Riau

94,43%

Kepuasan
terhadap
Pelayanan



97,14%

Kepuasan
terhadap
Akses Data



97,14%

Kepuasan
terhadap
Sarana Prasarana





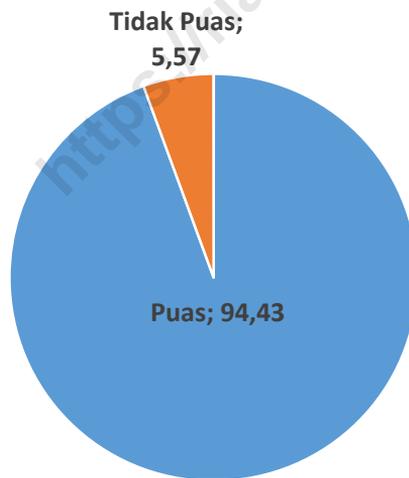
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Riau terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Riau 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

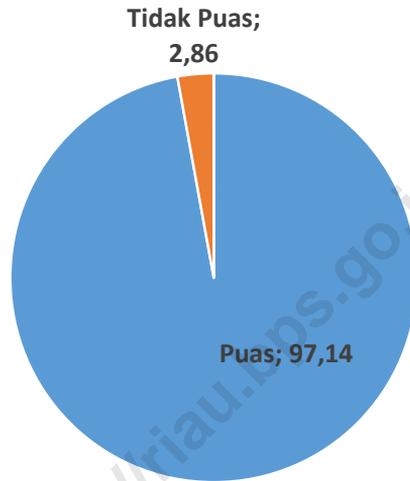
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Riau sebesar 94,43%.



Gambar 3.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Terhadap Pelayanan, 2023

3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Riau yang puas terhadap akses data sebesar 97,14%, sedangkan 2,86% konsumen di PST BPS Provinsi Riau merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Terhadap Akses Data, 2023

3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Provinsi Riau yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 97,14%, sedangkan 2,86% konsumen di PST BPS Provinsi Riau merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

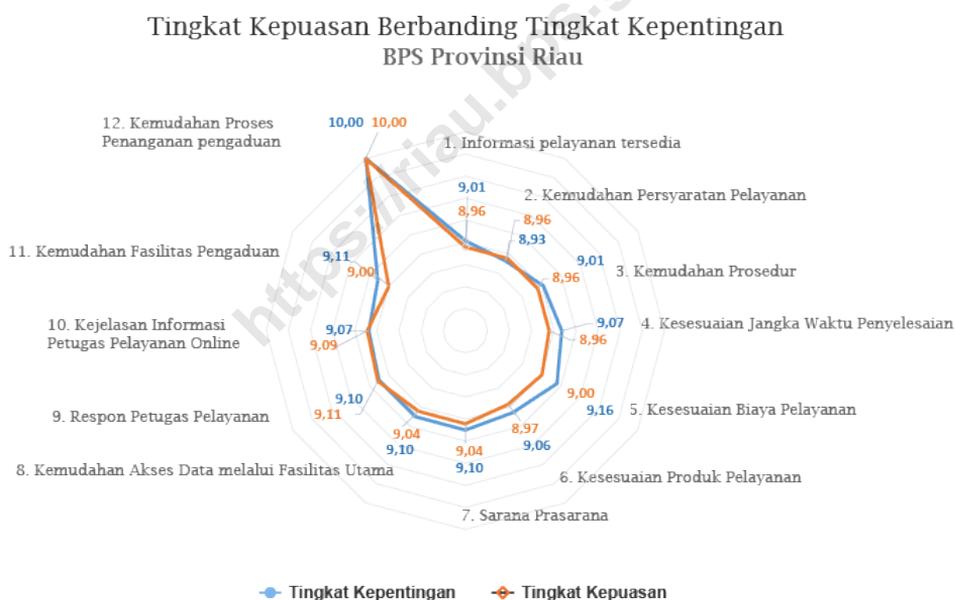


Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Terhadap Sarana dan Prasarana 2023

3.4 *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Riau. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa sebagian besar atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Riau memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Riau, 2023

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, sarana prasarana memiliki nilai gap paling besar yaitu -0,16. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Provinsi Riau. Sementara itu, atribut dengan gap paling kecil adalah kemudahan proses penanganan pengaduan (0,00).

Atribut pelayanan di PST BPS Provinsi Riau memiliki gap -0,16 sampai 0,00. 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 belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Riau, 2023

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Informasi pelayanan tersedia	9,01	8,96	-0,05
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8,93	8,96	0,03
3.	Kemudahan Prosedur	9,01	8,96	-0,05
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,07	8,96	-0,11
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,16	9,00	-0,16
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,06	8,97	-0,09
7.	Sarana Prasarana	9,10	9,04	-0,06
8.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,10	9,04	-0,06
9.	Respon Petugas Pelayanan	9,10	9,11	0,01
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>	9,07	9,09	0,02
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,11	9,00	-0,11
12.	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	10,00	10,00	0,00

Sumber : Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Riau, 2023

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

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Riau. 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 Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Provinsi Riau, 2023

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Informasi pelayanan tersedia	9,01	8,96	99,37
2.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8,93	8,96	100,32
3.	Kemudahan Prosedur	9,01	8,96	99,37
4.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,07	8,96	98,74
5.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,16	9,00	98,28
6.	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,06	8,97	99,05
7.	Sarana Prasarana	9,10	9,04	99,37
8.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,10	9,04	99,37
9.	Respon Petugas Pelayanan	9,10	9,11	100,16
10.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,07	9,09	100,16
11.	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,11	9,00	98,75
12.	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	10,00	10,00	100,00

Sumber : Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Riau, 2023

Tingkat kesesuaian paling tinggi adalah kemudahan persyaratan pelayanan (100,32%), sedangkan tingkat kesesuaian paling rendah adalah kesesuaian biaya pelayanan (98,28%). Tingkat kesesuaian atribut yang bernilai $\geq 100\%$ menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Riau sudah memenuhi harapan konsumen. Sedangkan tingkat kesesuaian atribut yang bernilai $< 100\%$ menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Provinsi Riau belum memenuhi harapan konsumen.



Keterangan

1. Informasi pelayanan tersedia	7. Sarana Prasarana
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
3. Kemudahan Prosedur	9. Respon Petugas Pelayanan
4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	10. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan <i>Online</i>
5. Kesesuaian Biaya Pelayanan	11. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
6. Kesesuaian Produk Pelayanan	12. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Gambar 3.5 *Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Provinsi Riau, 2023*

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Provinsi Riau adalah Kesesuaian Biaya Pelayanan.

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 3.5, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Provinsi Riau adalah Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan.

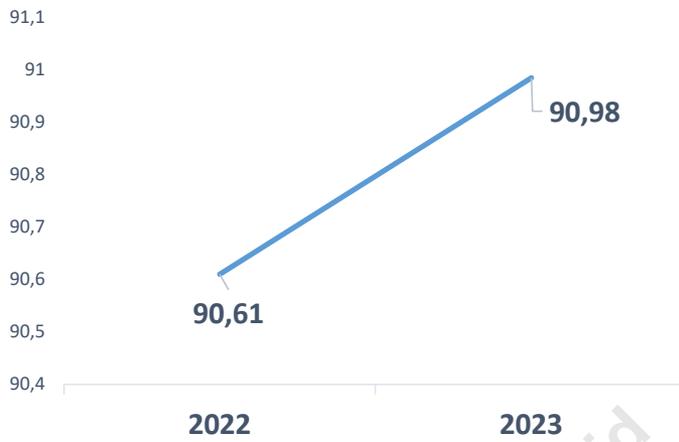
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Provinsi Riau adalah:

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kemudahan Prosedur
4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Sarana Prasarana
7. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
8. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
9. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Provinsi Riau yang termasuk dalam kuadran D adalah Respon Petugas Pelayanan.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Provinsi Riau tahun 2023 sebesar 90,98 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Provinsi Riau masuk kategori Sangat Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS di PST BPS Provinsi Riau mengalami kenaikan sebesar 0,37 dari 90,61 pada tahun 2022 menjadi 90,98 pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Provinsi Riau semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Provinsi Riau.



Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Riau,2023

ANALISIS PERSEPSI ANTI KORUPSI

**BAB
04**

**IPAK
2023**





Bab 4

Analisis Persepsi Anti korupsi

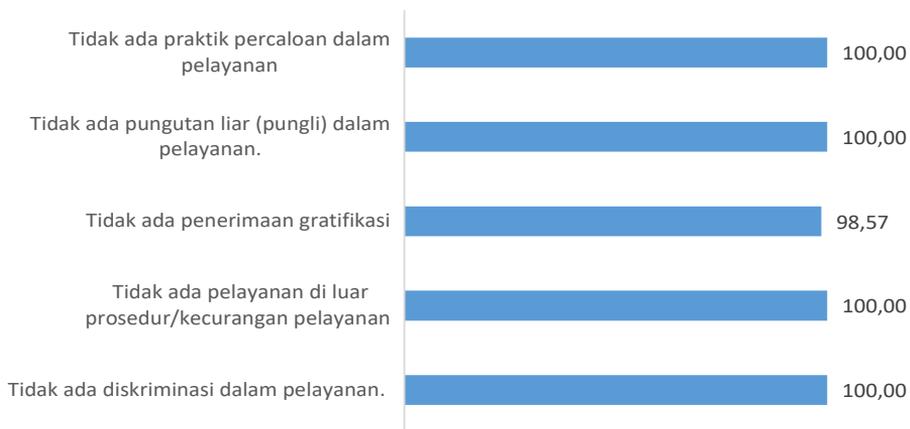
Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap persepsi anti korupsi pada pelayanan PST BPS Provinsi Riau. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan persepsi anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen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

4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS

Penerapan persepsi anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan persepsi anti korupsi pada pelayanan BPS Provinsi Riau. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan persepsi anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Provinsi Riau tahun 2023 sebesar 99,71%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa perilaku anti korupsi telah diterapkan dengan baik.

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Variabel yang dianalisis mencakup 5 (lima) variabel perilaku anti korupsi, yaitu (1) tidak ada diskriminasi dalam pelayanan; (2) tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan; (3) tidak ada penerimaan gratifikasi; (4) Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan; dan (5) tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Gambar 4.1 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Provinsi Riau terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, atribut tidak ada penerimaan gratifikasi sebesar 98,57%. Atribut dengan nilai persentase konsumen yang puas tertinggi terdapat pada atribut tidak ada praktik percaloan, tidak ada pungutan liar, tidak ada pelayanan diluar prosedur, dan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan dengan persentase yang sama besar yaitu masing-masing sebesar 100%.



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Provinsi Riau terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi

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

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Provinsi Riau yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS. Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan persepsi anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1.

Berdasarkan tabel tersebut, 4 atribut pelayanan dalam penerapan persepsi anti korupsi di PST BPS Provinsi Riau memiliki gap positif dan 1 atribut memiliki gap negatif. Atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (0,04), atribut tidak ada penerimaan gratifikasi (0,03), atribut tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (0,00), atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (0,06). Sedangkan atribut tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan (-0,03). Dengan nilai *range gap* -0,03 hingga 0,06 dimana gap ini mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan persepsi anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Riau sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan dalam Penerapan di PST BPS Provinsi Riau, 2023

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,24	9,29	0,04
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,31	9,29	-0,03
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,27	9,30	0,03
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,29	9,29	0,00
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,29	9,34	0,06

Sumber : Survei Kebutuhan Data BPS Provinsi Riau, 2023

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

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

Indeks Persepsi anti korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap persepsi anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 5 (lima) atribut anti korupsi. IPAK terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Riau mengalami kenaikan sebesar 0,02 dari 92,98 pada tahun 2022 menjadi 93,00 pada tahun 2023. Artinya, persepsi anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Riau.



Gambar 4.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Pelayanan BPS di PST BPS Provinsi Riau, 2023

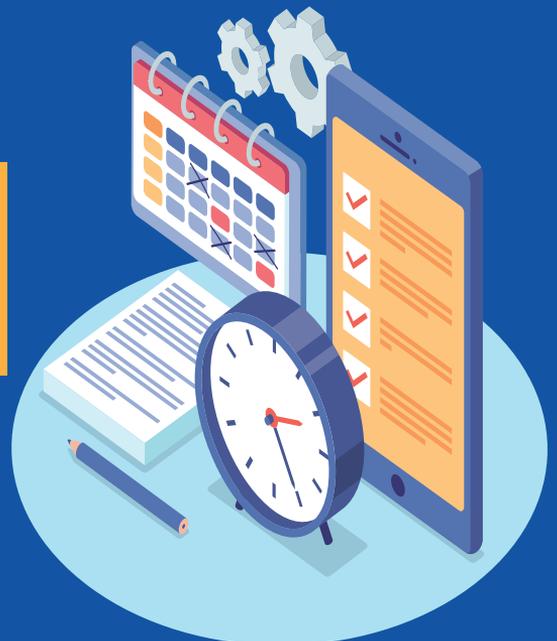
ANALISIS KEBUTUHAN DATA

BAB 05



Dari 131 orang-data, tingkat penyajian data yang paling dibutuhkan konsumen adalah level provinsi (54,14%)

Berdasarkan Periode, Data yang paling banyak dicari oleh Konsumen adalah periode tahunan sebesar 46,50%





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.

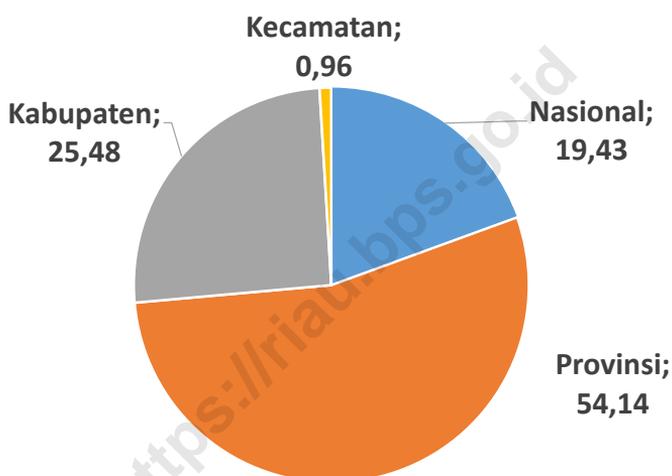
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Provinsi Riau dan wilayah penyedia data BPS Provinsi Riau. Wilayah PST BPS Provinsi Riau digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Riau. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Provinsi Riau digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Riau. 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 Provinsi Riau. Jumlah orang data di PST BPS Provinsi Riau adalah 131 orang-data. Dari jumlah tersebut, level data provinsi menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen, yaitu level provinsi sebesar 54,14%. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah data level kabupaten/kota sebesar 25,48%, level data nasional sebesar 19,43%, dan level data kecamatan sebesar 0,96%. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.

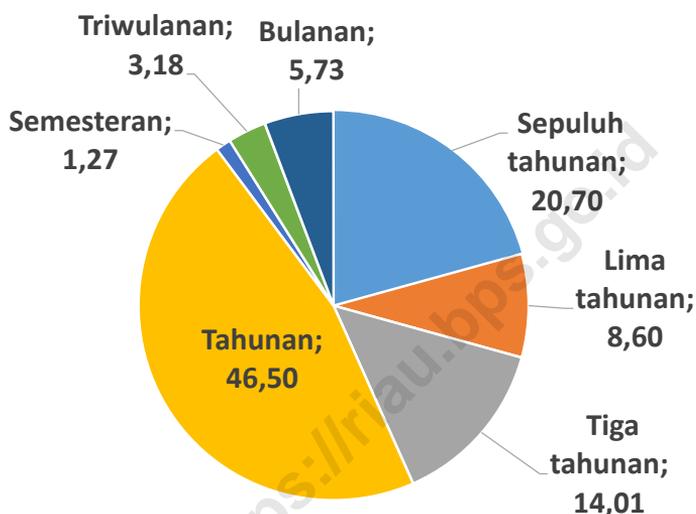


Gambar 5.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Riau Menurut Level Data, 2023

5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari 10 (sepuluh) periode data yaitu sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari konsumen dengan persentase mencapai 46,50%.

Periode data yang dibutuhkan selanjutnya adalah periode sepuluh tahunan dengan persentase sebesar 20,70%, lima tahunan sebesar 8,60%, bulanan sebesar 5,73%, triwulanan sebesar 3,18%, dan semesteran sebesar 1,27%.

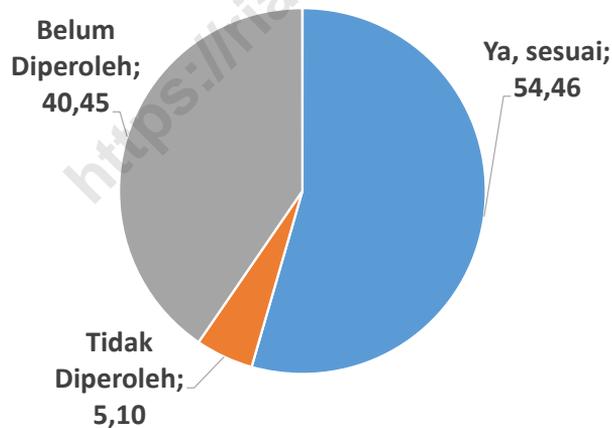


Gambar 5.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Riau Menurut Periode Data, 2023

5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

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

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 54,46% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 40,45% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 5,10% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan. Artinya, sebagian besar konsumen menyatakan telah memperoleh data di PST BPS Provinsi Riau sesuai dengan kebutuhan mereka.

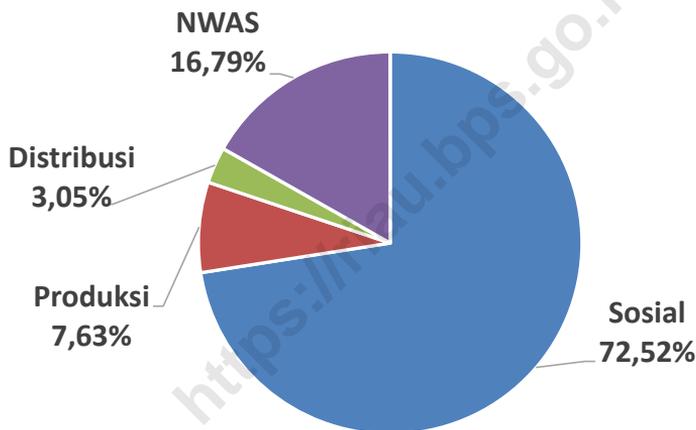


Gambar 5.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Provinsi Riau Menurut Perolehan Data, 2023

5.4 Kebutuhan Data menurut Ragam Data

Ragam data yang dihasilkan BPS Provinsi Riau berdasarkan fungsi-fungsi yang ada di BPS, meliputi ragam data statistik sosial, produksi, statistik distribusi, neraca wilayah dan analisis statistik (NWAS), dan integrasi, pengolahan, dan diseminasi statistik.

Berdasarkan Gambar 5.4, hasil SKD2023 menunjukkan bahwa ragam data statistik sosial merupakan data yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Riau. Hal ini ditunjukkan dengan nilai persentase data statistik sosial yang dibutuhkan konsumen di PST BPS Provinsi Riau sebesar 72,52%. Sementara itu, ragam data statistik neraca wilayah dan analisis statistik (NWAS) menduduki posisi urutan kedua terbanyak yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Riau, yaitu sebesar 16,79%. Selanjutnya ragam data statistik produksi sebesar 7,63%, dan ragam data statistik distribusi sebesar 3,05%.

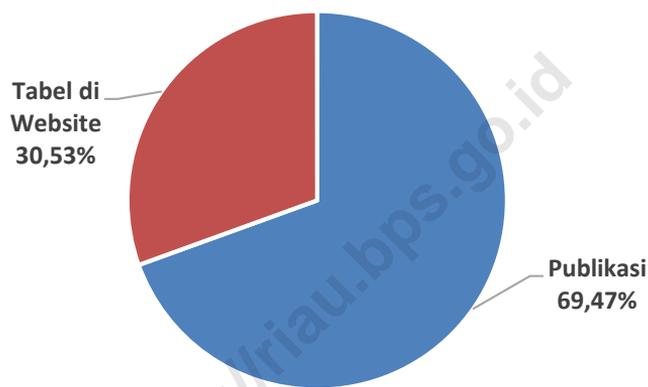


Gambar 5.4 Persentase Data yang dibutuhkan Konsumen di PST BPS Provinsi Riau Menurut Ragam Data, 2023

5.5 Jenis Sumber Data yang dibutuhkan dari Penyedia Data BPS Provinsi Riau

Data-data yang dihasilkan oleh BPS disajikan dalam berbagai bentuk media sumber data. SKD 2023 membagi sumber data BPS menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di *website*.

Berdasarkan Gambar 5.5, sebagian besar perolehan data BPS Provinsi Riau didapatkan konsumen dari sumber data yang berupa publikasi (69,47%). Kemudian 30,53% dari total perolehan data BPS Provinsi Riau didapatkan konsumen melalui sumber data yang berupa tabel yang ada di *website* BPS Provinsi Riau.

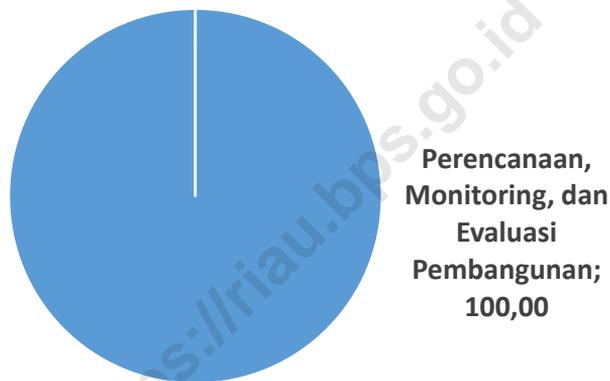


Gambar 5.5 Persentase Perolehan Data dari Penyedia Data BPS Provinsi Riau Menurut Jenis Sumber Data, 2023

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

Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan.

Berdasarkan Gambar 5.6, 100% konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.



Gambar 5.6 Persentase Konsumen di PST BPS Provinsi Riau yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan, 2023

ANALISIS KUALITAS DATA

BAB 06

Kepuasan Konsumen Terhadap
Kualitas Data BPS Provinsi Riau
masuk kategori
Sangat Baik (skala 100)





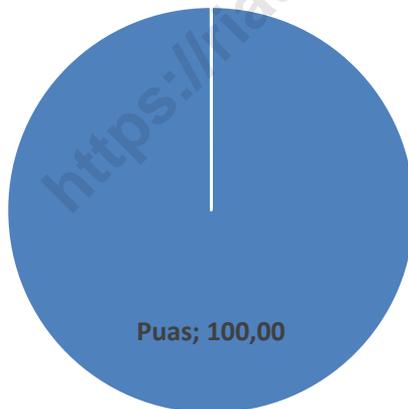
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Riau. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Provinsi Riau disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS Provinsi Riau dengan persentase sebesar 100%.



Gambar 6.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data BPS Provinsi Riau, 2023

PENUTUP

BAB
07

KEPUASAN KONSUMEN

di PST BPS Provinsi
Riau Tahun 2023

Semakin tinggi nilai IKK,
maka konsumen
semakin puas dengan
pelayanan yang
diberikan

90,98

IKK

Pelayanan

94,43%

Konsumen merasa
puas dengan
pelayanan di PST BPS
Provinsi Riau

IPAK

Indeks Persepsi
Anti Korupsi

93,00

Perilaku Anti Korupsi
sangat diterapkan
dalam pelayanan di
PST BPS Provinsi Riau



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS Provinsi Riau. SKD 2023 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2023 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2023 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2023 di BPS Provinsi Riau sebesar 70 responden. Pengumpulan data SKD 2023 di PST BPS Provinsi Riau dilakukan dalam kurun waktu 8 Mei–7 Juli 2023 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*) melalui pencacahan elektronik (*online*).

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

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2023 di PST BPS Provinsi Riau. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2023 di PST BPS Provinsi Riau secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Provinsi Riau memenuhi target (100%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Provinsi Riau, yang digambarkan melalui responden SKD 2023, didominasi oleh konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah (51,43%). Sementara itu, persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah ASN/TNI/Polri (57,14%).
3. Konsumen di PST BPS Provinsi Riau cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Riau pada tahun 2023 adalah akses produk statistik pada *website* BPS (37,19%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah *website* (41,13%).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Provinsi Riau pada tahun 2023 memanfaatkan data BPS untuk keperluan pemerintahan. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS untuk keperluan pemerintahan sebesar 64,29%. Selanjutnya, lebih spesifik lagi, K/L/OPD yang menggunakan data dari PST BPS Provinsi Riau sepenuhnya untuk kebutuhan perencanaan dan monitoring serta

- evaluasi, yakni dengan persentase sebesar 100,00%.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Provinsi Riau yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 94,43%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Riau pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,16 sampai 0,00. Sehingga, dapat dikatakan meskipun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.
 6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Provinsi Riau digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi Riau. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Provinsi Riau pada tahun 2023 adalah 90,98. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Provinsi Riau masuk kategori sangat baik.
 7. Kepuasan konsumen terhadap persepsi anti korupsi di PST BPS Provinsi Riau digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Provinsi Riau pada tahun 2023 adalah 93,00. Artinya, persepsi anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Provinsi Riau.
 8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Provinsi Riau pada tahun 2023 sangat beragam. Level provinsi merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (54,14%). Sementara itu, periode tahunan
 9. Perolehan data BPS Provinsi Riau yang didapatkan konsumen sebagian besar bersumber dari publikasi yaitu sebesar 69,47%. Kemudian, ragam data yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Provinsi Riau adalah data statistik sosial sebesar 72,52%.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2023, saran dan rekomendasi yang menjadi perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan adalah:

1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Produk Pelayanan
5. Informasi Pelayanan Tersedia
6. Kemudahan Prosedur
7. Sarana Prasarana
8. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
9. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan *Online*
10. Kemudahan Persyaratan Pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

<https://riaindops.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.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance–Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA.” *Sustainability*, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- 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.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. *Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport*, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. *A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality*. Washington DC: National Academy Press.

LAMPIRAN



Metadada

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
- Urutan : Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS Pusat
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen (%)
- Klasifikasi : Jenis Kelamin
- Interpretasi : Semakin besar angka Indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS Pusat.
- Rumus : $PI = \frac{x_i}{y} \times 100$
dengan : PI : Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-*i*
xi : 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

Satker PST	J u m l a h Responden	Metode Pengumpulan Data			
		Manual	PST	Email	Link
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
RIAU	70	0	6	0	64

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

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) PST; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada <i>device</i> atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.2) Email; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui email.3) Link; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui link yang didapatkan dari publik seperti pada website, aplikasi layanan, dll.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan metode pengumpulan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$
Dengan:		<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 (<i>link</i>)</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

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
RIAU	57,14	42,86
KUANTAN SINGINGI	70,00	30,00
INDRAGIRI HULU	73,33	26,67
INDRAGIRI HILIR	81,82	18,18
PELALAWAN	52,78	47,22
SIAK	71,88	28,13
KAMPAR	35,48	64,52
ROKAN HULU	60,00	40,00
BENGKALIS	70,00	30,00
ROKAN HILIR	61,11	38,89
KEPULAUAN MERANTI	74,19	25,81
PEKANBARU	48,39	51,61
DUMAI	50,00	50,00

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/ atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Dengan	:	P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke- i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke- i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Jenis kelamin

Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Pekerjaan Utama						Lain - nya
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	A S N / T N I / Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	W i r a - swasta	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
RIAU	30,00	4,29	57,14	1,43	1,43	1,43	4,29
KUANTAN SINGINGI	6,67	6,67	60,00	0,00	3,33	23,33	0,00
INDRAGIRI HULU	16,67	10,00	36,67	0,00	10,00	16,67	10,00
INDRAGIRI HILIR	15,15	9,09	45,45	3,03	18,18	0,00	9,09
PELALAWAN	22,22	2,78	61,11	0,00	8,33	0,00	5,56
SI AK	9,38	6,25	68,75	0,00	0,00	3,13	12,50
KAMPAR	9,68	12,90	35,48	3,23	9,68	3,23	25,81
R O K A N HULU	23,33	3,33	36,67	0,00	6,67	6,67	23,33
BENGGALIS	13,33	0,00	53,33	3,33	10,00	3,33	16,67
R O K A N HILIR	2,78	22,22	36,11	0,00	25,00	5,56	8,33
KEPULAUAN MERANTI	9,68	6,45	61,29	0,00	3,23	6,45	12,90
PEKANBARU	32,26	3,23	58,06	3,23	3,23	0,00	0,00
DUMAI	13,33	6,67	60,00	6,67	6,67	6,67	0,00

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/ atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Dengan	:	P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke- i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke- i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Pekerjaan utama

Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
RIAU	31,43	64,29	1,43	2,86	0,00
KUANTAN SINGINGI	10,00	63,33	16,67	10,00	0,00
INDRAGIRI HULU	13,33	43,33	0,00	33,33	10,00
INDRAGIRI HILIR	15,15	57,58	3,03	24,24	0,00
PELALAWAN	16,67	63,89	0,00	8,33	11,11
SI AK	6,25	84,38	0,00	9,38	0,00
KAMPAR	16,13	48,39	0,00	35,48	0,00
R O K A N HULU	16,67	66,67	0,00	13,33	3,33
BENGGALIS	6,67	63,33	23,33	6,67	0,00
R O K A N HILIR	11,11	36,11	8,33	27,78	16,67
KEPULAUAN MERANTI	9,68	67,74	6,45	12,90	3,23
PEKANBARU	29,03	58,06	0,00	9,68	3,23
DUMAI	13,33	70,00	6,67	10,00	0,00

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/ atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Dengan	:	P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke- i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke- i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Pemanfaatan Hasil Kunjungan

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

Satker PST	Jenis Layanan yang Digunakan					
	Perpus-takaan	Pembelian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	A k s e s Produk Statistik P a d a Website	Konsultasi Statistik	Rekomen- d a s i Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
RIAU	20,66	0,00	1,65	37,19	32,23	8,26
KUANTAN SINGINGI	7,89	0,00	0,00	71,05	13,16	7,89
INDRAGIRI HULU	19,05	7,14	7,14	57,14	7,14	2,38
INDRAGIRI HILIR	28,85	0,00	0,00	53,85	9,62	7,69
PELALAWAN	7,41	0,00	1,85	48,15	37,04	5,56
SIAK	3,77	5,66	3,77	54,72	18,87	13,21
KAMPAR	7,14	2,38	2,38	71,43	14,29	2,38
R O K A N HULU	27,03	0,00	0,00	45,95	27,03	0,00
BENGKALIS	5,00	0,00	5,00	47,50	22,50	20,00
R O K A N HILIR	21,82	1,82	3,64	52,73	10,91	9,09
KEPULAUAN MERANTI	8,70	2,17	4,35	58,70	26,09	0,00
PEKANBARU	22,64	1,89	3,77	47,17	18,87	5,66
D U M A I	0,00	0,00	0,00	52,17	47,83	0,00

Metadata Indikator

Nama indikator	:	Persentase Konsumen
Konsep	:	Konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kategori tertentu terhadap jumlah seluruh konsumen di wilayah PST BPS tertentu. Konsumen adalah pengguna data dan/ atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100$
Dengan	:	P_i = Persentase konsumen dengan kategori tertentu ke- i x_i = Jumlah konsumen dengan kategori tertentu ke- i y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	<ol style="list-style-type: none">1. Wilayah PST BPS2. Jenis Layanan yang Digunakan

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

Satker PST	Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan
(1)	(2)
RIAU	100,00
KUANTAN SINGINGI	100,00
INDRAGIRI HULU	100,00
INDRAGIRI HILIR	100,00
PELALAWAN	95,24
SIAK	95,24
KAMPAR	100,00
ROKAN HULU	100,00
BENGKALIS	100,00
ROKAN HILIR	100,00
KEPULAUAN MERANTI	100,00
PEKANBARU	100,00
DUMAI	100,00

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data
(1)	(2)
RIAU	100,00
KUANTAN SINGINGI	100,00
INDRAGIRI HULU	71,05
INDRAGIRI HILIR	100,00
PELALAWAN	100,00
SIAK	100,00
KAMPAR	100,00
ROKAN HULU	100,00
BENGKALIS	100,00
ROKAN HILIR	85,96
KEPULAUAN MERANTI	100,00
PEKANBARU	100,00
DUMAI	96,48

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
RIAU	94,43
KUANTAN SINGINGI	99,70
INDRAGIRI HULU	99,70
INDRAGIRI HILIR	95,64
PELALAWAN	99,50
SIAK	96,59
KAMPAR	98,53
ROKAN HULU	97,89
BENGKALIS	94,33
ROKAN HILIR	93,18
KEPULAUAN MERANTI	95,91
PEKANBARU	99,42
DUMAI	100,00

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	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$
Dengan	:	P = Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS x = Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Akses Data
(1)	(2)
RIAU	97,14
KUANTAN SINGINGI	100,00
INDRAGIRI HULU	100,00
INDRAGIRI HILIR	100,00
PELALAWAN	100,00
SIAK	93,75
KAMPAR	100,00
ROKAN HULU	96,67
BENGKALIS	96,67
ROKAN HILIR	91,67
KEPULAUAN MERANTI	93,55
PEKANBARU	100,00
DUMAI	100,00

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana
(1)	(2)
RIAU	97,14
KUANTAN SINGINGI	100,00
INDRAGIRI HULU	100,00
INDRAGIRI HILIR	95,45
PELALAWAN	97,22
SIAK	96,88
KAMPAR	100,00
ROKAN HULU	96,67
BENGKALIS	96,67
ROKAN HILIR	98,61
KEPULAUAN MERANTI	95,16
PEKANBARU	100,00
DUMAI	100,00

Metadata Indikator

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
RIAU	90,98
KUANTAN SINGINGI	96,60
INDRAGIRI HULU	93,68
INDRAGIRI HILIR	93,22
PELALAWAN	92,90
SIAK	90,63
KAMPAR	91,76
ROKAN HULU	95,69
BENGKALIS	93,51
ROKAN HILIR	93,79
KEPULAUAN MERANTI	90,27
PEKANBARU	94,09
DUMAI	92,37

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	:	$IKK = \frac{\sum_{i=1}^{12} \{w_i \bar{x}_i\}}{y} \times 100$
Dengan	:	Keterangan rumus: \bar{x}_i = Rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i w_i = Penimbang tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i, y = skala maksimum penilaian (10) $i = 1, 2, \dots, 12 = 12$ atribut pelayanan PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
(1)	(2)
RIAU	93,00
KUANTAN SINGINGI	98,14
INDRAGIRI HULU	96,60
INDRAGIRI HILIR	95,88
PELALAWAN	94,72
SIAK	91,82
KAMPAR	92,71
ROKAN HULU	95,80
BENGKALIS	94,14
ROKAN HILIR	97,03
KEPULAUAN MERANTI	94,14
PEKANBARU	95,30
DUMAI	95,14

Metadata Indikator

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



**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2023**

Dikawatirkan:
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Perlindungan Data Pribadi;
2. PP No. 31 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Aplikasi Elektronik;
3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 10 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Aplikasi Elektronik;
4. Peraturan Menteri BPS No. 91 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.

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan berikut?

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:

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

Sangat tidak penting / tidak puas

Sangat penting / puas

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: (sesuai Blok 1 Rincian 12).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan, website https://pengaduan.bps.go.id , e-mail lpshq@bps.go.id) <i>Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (BIR12 berkode 1)</i>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Proses penanganan pengaduan PST mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Blok IV. Catatan

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

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

4

Lampiran 14 Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik BPS Provinsi Riau



Nomor : B-491/1400/VS.560/11/2023

Pekanbaru, 30 November 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.

Pelaksana Pelayanan Publik
di BPS Provinsi Riau

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

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

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

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.



Lampiran 1

Nomor : B-481/1400/VS.580/11/2023

Tanggal : 30 November 2023

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2023

Pertahankan Kinerja <ol style="list-style-type: none">1. Respon Petugas Pelayanan2. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
Prioritas Utama <ol style="list-style-type: none">1. Kesesuaian Biaya Pelayanan
Aspek Pelayanan Lain <ol style="list-style-type: none">1. Informasi pelayanan tersedia.2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan3. Kemudahan Prosedur4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian5. Kesesuaian Produk Pelayanan6. Sarana Prasarana7. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama8. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online9. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Lampiran 15 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPS Provinsi Riau

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	23	Tahun 2024												Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prioritas Utama																
1	Kesesuaian Biaya Pelayanan	Membuat informasi terkait biaya pelayanan; layanan nol rupiah dan layanan berbayar (tercetak dan web)			v											IPDS, Umum
Prioritas Rendah																
1	Informasi pelayanan tersedia.	Memperbaharui informasi terkait pelayanan yang tersedia (tercetak dan web)			v											IPDS, Umum
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Memperbaharui informasi terkait persyaratan pelayanan (tercetak dan web)			v											IPDS, Umum
3	Kemudahan Prosedur	Memperbaharui informasi terkait prosedur pelayanan (tercetak dan web)			v											IPDS, Umum
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	1. Mendefinisikan ulang jangka waktu pelayanan 2. Membuat informasi terkait jangka waktu penyelesaian (tercetak dan web)			v											IPDS, Umum
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	1. Mencantumkan layanan ASAM PEDAS pada informasi terkait produk pelayanan 2. Memperbaiki nomor layanan ASAM PEDAS pada informasi terkait produk pelayanan (tercetak dan web)			v											IPDS, Umum
6	Sarana Prasarana	1. Renovasi ruangan PST 2. Menambahkan area literasi Anak 3. Menambahkan label "Area Literasi Anak" 4. Menambahkan tempat Koran 5. Menambahkan label loker			v											IPDS, Umum

ST 2023
SENSUS PERTANIAN

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI RIAU**

Jl. Pattimura No. 12, Pekanbaru, 28131
Telp: (0761) 23042, Fax: (0761) 21336
Website: <http://riau.bps.go.id>
Email: bps1400@bps.go.id