



Katalog/Catalog BPS, 1399013.1111

# Analisis Hasil SURVEI KEBUTUHAN DATA 2023



**Badan Pusat Statistik  
Kabupaten Aceh Utara**





Katalog/Catalog BPS, 1399013.1111

# Analisis Hasil SURVEI KEBUTUHAN DATA 2023



**Badan Pusat Statistik  
Kabupaten Aceh Utara**

# **Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Aceh Utara 2023**

**Katalog** : 1399013.1111

**ISSN** : -

**Nomor Publikasi** : 11110.2333

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

**Jumlah Halaman** : xiii +103 halaman

**Penyusun Naskah:**

BPS Kabupaten Aceh Utara

**Penyunting:**

BPS Kabupaten Aceh Utara

**Pembuat Kover:**

BPS Kabupaten Aceh Utara

**Penerbit:**

© BPS Kabupaten Aceh Utara

**Sumber Ilustrasi:**

BPS Kabupaten Aceh Utara

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

**TIM PENYUSUN**  
**Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS**  
**Kabupaten Aceh Utara 2023**

**Pengarah**

Andi Hardiyanto, S.ST

**Penanggung Jawab**

Tarjudin , S.T

**Penyunting**

Pinky Aulia Viradina, S.Tr.Stat

**Penulis Naskah**

Pinky Aulia Viradina, S.Tr.Stat

Indri Nindya Putri, S.ST

**Pengolah Data**

Pinky Aulia Viradina, S.Tr.Stat

**Penata Letak dan Infografis**

Pinky Aulia Viradina, S.Tr.Stat



## KATA PENGANTAR

---

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

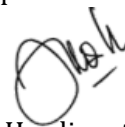
Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin setiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD).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

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

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

Terima kasih dan selamat membaca.

Lhoksukon, 7 Desember 2023  
Kepala BPS  
Kabupaten Aceh Utara



Andi Hardiyanto, S.ST

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



# DAFTAR ISI

## Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Aceh Utara 2023

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori.....	5
1.4 Metodologi.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	18
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen .....</b>	<b>19</b>
2.1 Realisasi Pengumpulan Data.....	21
2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD .....	22
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan 27	
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan .....	28
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Pelayanan PST BPS .....	29
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan .....</b>	<b>32</b>
3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS .....	34
3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data.....	35
3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana.....	36
36	
3.4 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS .....	36
3.5 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan PST BPS .....	39
3.6 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS 41	
<b>Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi .....</b>	<b>43</b>
4.1 Penerapan Perilaku Anti Korupsi pada Pelayanan PST BPS 45	

4.2 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS.....	46
4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan PST BPS.....	48
<b>Bab 5 Analisis Kebutuhan Data.....</b>	<b>50</b>
5.1 Kebutuhan Data menurut Level Data.....	52
5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data.....	53
5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data.....	54
5.4 Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh.....	55
5.5 Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	56
<b>Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data.....</b>	<b>58</b>
<b>Bab 7 Penutup .....</b>	<b>62</b>
7.1. Kesimpulan .....	64
7.11. Saran.....	66
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>68</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>70</b>

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

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	16
Tabel 2.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara .....	38
Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara .....	39
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan <i>Gap</i> dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Utara .....	48

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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Cartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> .....	13
Gambar 2.1 Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kabupaten Aceh Utara.....	23
Gambar 2.2 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin]23	
Gambar 2.3 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	24
Gambar 2.4 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....	25
Gambar 2.5 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi .....	26
Gambar 2.6 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	27
Gambar 2.7 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	28
Gambar 2.8 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS.....	29
Gambar 3.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST .....	34
Gambar 3.2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST .....	35
Gambar 3.3 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Aceh Utara.....	36
Gambar 3.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara.....	37
Gambar 3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanann di PST BPS Kabupaten Aceh Utara.....	40
Gambar 3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara.....	42

Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Aceh Utara.....	46
Gambar 4.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan .....	47
Gambar 4.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST .....	49
Gambar 5.1. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara Menurut Level Data .....	53
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Aceh Utara Menurut Periode Data .....	54
Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara Menurut Jenis Perolehan Datanya .....	55
Gambar 5.5. Persentase Perolehan Data Di PST BPS Kabupaten Aceh Utara Menurut Jenis Sumber Data .....	56
Gambar 5.5. Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Aceh Utara Menurut Penggunaan Data BPS Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan .....	57
Gambar 6.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Aceh Utara .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Realisasi Jumlah Responden menurut Wilayah PST dan Metode Pengumpulan Data.....	73
Lampiran 2 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin ...	75
Lampiran 3 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama .....	77
Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	79
Lampiran 5 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan.....	81
Lampiran 6 Persentase Konsumen K/L/OPD yang Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i> , dan Evaluasi Pembangunan menurut Wilayah PST .....	83
Lampiran 7 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data menurut Wilayah Penyedia Data.....	85
Lampiran 8 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS menurut Wilayah PST.....	87
Lampiran 9 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data menurut Wilayah PST .....	89
Lampiran 10 Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana menurut Wilayah PST .....	91
Lampiran 11 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST .....	93
Lampiran 12 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menurut Wilayah PST.....	95

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



# BAB PENDAHULUAN



## LOKUS

Pelayanan Statistik  
Terpadu (PST)  
BPS Kabupaten  
Aceh Utara



## WAKTU

1 Januari 2023 s.d  
Periode Pelaksanaan  
Pencacahan



## INSTRUMEN

Kuisoner VKD-23



## RESPONDEN

Responden tatap muka  
( Datang langsung ke  
PST BPS Kabupaten Aceh  
Utara)

Responden tanpa tatap  
muka ( telpon,  
e-mail,surat, & website )



## ANALISIS

Analisis Tabulasi Silang  
Analisis Kesenjangan  
Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)  
Importance and Performance Analysis (IPA)  
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)





# 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](http://pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, *email*, maupun surat.

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

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

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

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

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Pusat, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Pusat, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut, PST BPS pusat melakukan adaptasi dengan kondisi baru di masa pandemi dengan melakukan

pengembangan pelayanan *online*. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi serta sarana pendukung yang memadai, pelayanan PST BPS Pusat tetap dapat terus berjalan meskipun tanpa tatap muka langsung.

### 1.3.3 Kepuasan Layanan

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

#### 1) Persyaratan

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

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

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

#### 3) Waktu Penyelesaian

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

#### 4) Biaya/Tarif

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

#### 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

#### 6) Kompetensi Pelaksana



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

#### 7) Perilaku Pelaksana

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

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

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

#### 9) Sarana dan Prasarana

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

### 1.4 Metodologi

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

#### 1.4.1 Metode *Sampling*

SKD 2023 dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode 1 Januari 2023 sampai dengan waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel dari populasi yang

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

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

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS menggunakan dua moda yaitu PAPI (*Pencil and Paper Interview*) dan CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Pengumpulan data dengan moda PAPI dilakukan secara kombinasi antara wawancara dan swacacah. Responden 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 kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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

i) Tingkat Kesesuaian

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

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

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

dengan:

TK = tingkat kesesuaian,

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

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

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

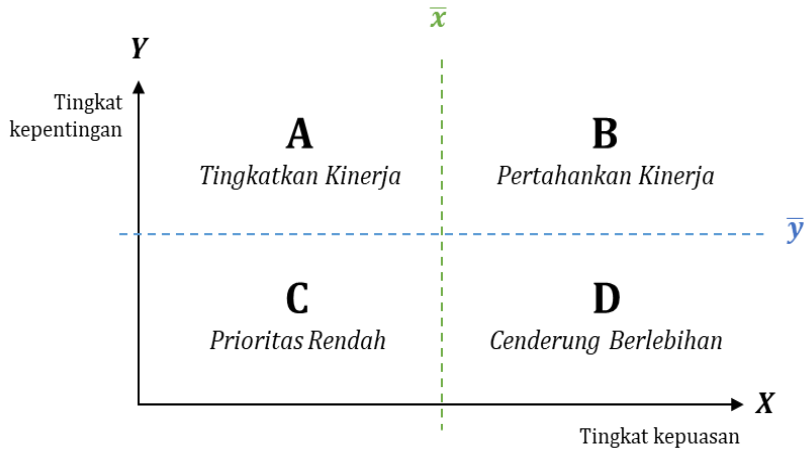
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen,

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen,

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

ii) Diagram cartesius

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



Gambar 1.1 Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Kuadran D

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

#### 4) Persentase Konsumen yang Puas

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

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

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

## 5) Indeks Kepuasan Konsumen

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

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

### i) Menghitung Penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

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

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

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

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

Rumus IKK':

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

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

iii) Menghitung IKK

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

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

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

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

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

## 6) Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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



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

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

i) Menghitung penimbang

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

Rumus penimbang:

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

dengan:

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

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

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

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

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

Rumus IPAK' :

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

dengan:

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

iii) Menghitung IPAK

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

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

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

## 1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

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

# BAB 2

## Segmentasi Konsumen

Konsumen di  
**PST BPS Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023**  
didominasi oleh :



**Kelompok Umur**  
**29 %**  
Umur 16-25 Tahun



**Pekerjaan Utama**  
**39,66 %**  
ASN/TNI/Polri



**Pendidikan Tertinggi**  
**53 %**  
Tamatan D4/S1



**Instansi/Institusi**  
**37,93 %**  
berasal dari  
Pemerintah Daerah





## Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Utara. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kabupaten Aceh Utara. 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 Kabupaten Aceh Utara yang mengikuti survei adalah sebesar 193,33 % dengan 58 responden.

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

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

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

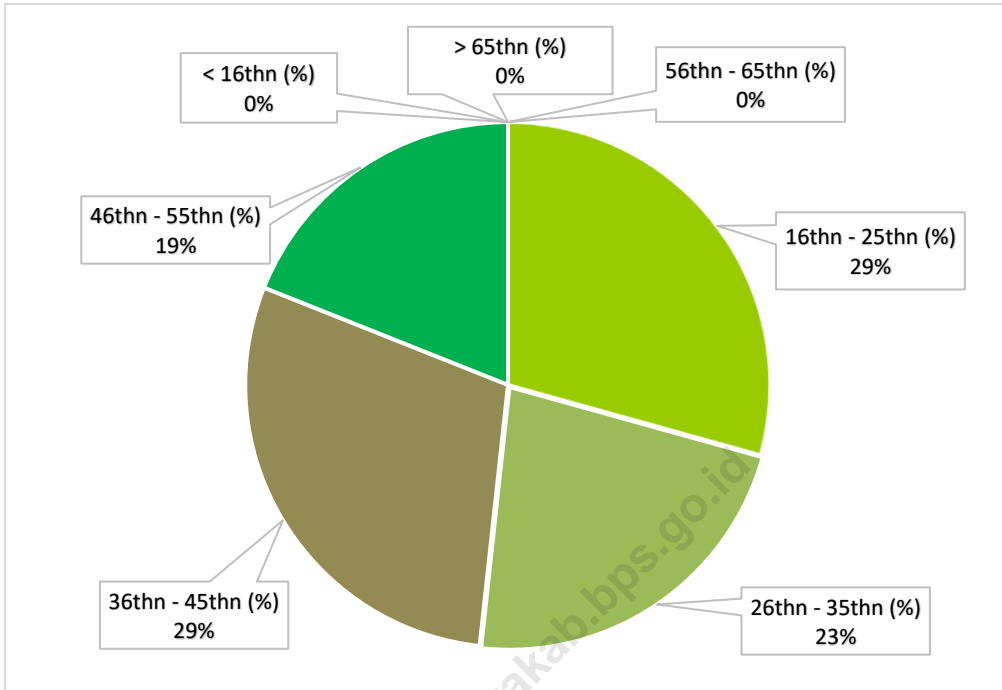
Metode pengumpulan SKD 2023 BPS Kabupaten Aceh Utara seluruhnya menggunakan metode *link* atau sebesar 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Adanya pengisian formulir melalui *link* juga bisa dikatakan lebih praktis dan mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data lainnya seperti pengentrian secara manual.

## **2.2 Karakteristik Konsumen sebagai Responden SKD**

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

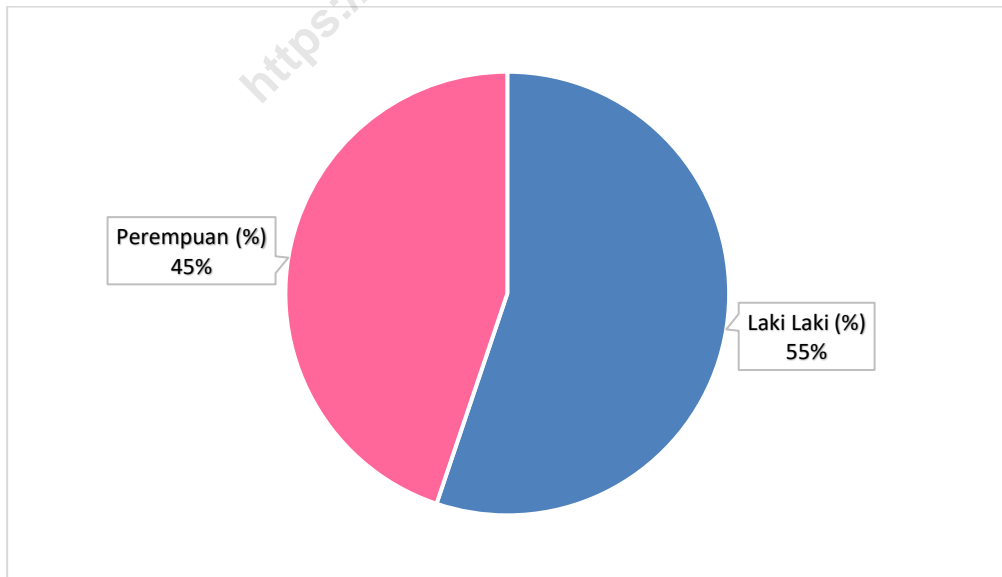
### **Kelompok Umur**

Berdasarkan kelompok umurnya pada gambar 2.1, konsumen PST BPS Kabupaten Aceh Utara memiliki umur yang berkisar dari 16 – 65 tahun. Konsumen PST BPS Kabupaten Aceh Utara paling banyak berasal dari kelompok umur 16 – 25 tahun dan kelompok umur 36 – 45 tahun dengan persentase yang sama sebesar 29 persen, disusul konsumen berumur 26-35 tahun (23%), dan konsumen berumur 46 – 55 tahun (19%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa. Sementara persentase paling kecil adalah konsumen dari kelompok umur < 16 tahun, > 65 tahun, dan 56-65 tahun masing-masing adalah sebanyak 0 persen



Gambar 2.1 Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kabupaten Aceh Utara

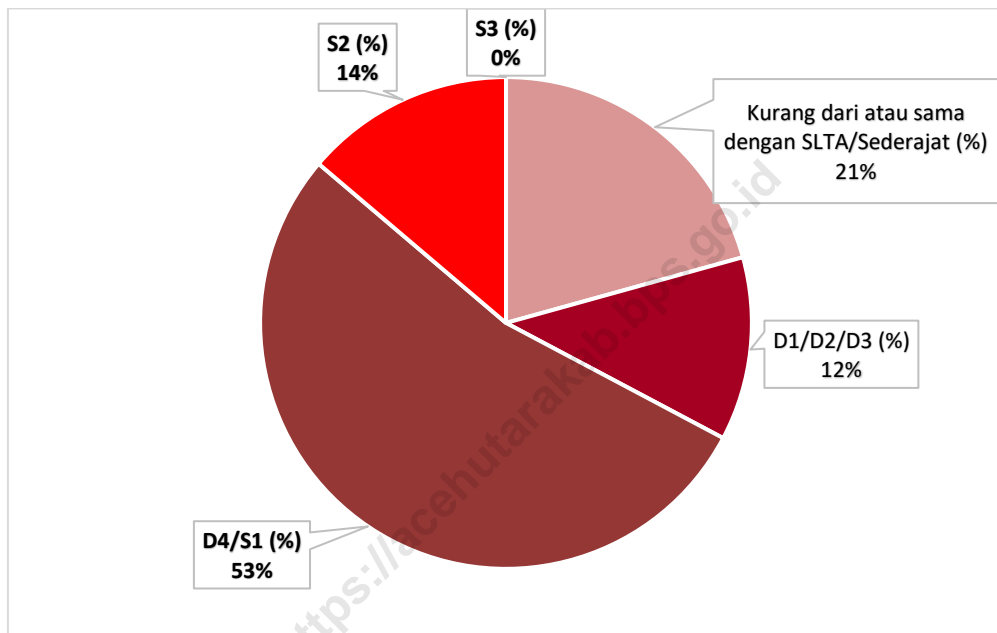
### Jenis Kelamin



Gambar 3.2 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin]

Berdasarkan jenis kelaminnya pada gambar 2.2, konsumen PST BPS Kabupaten Aceh Utara dikategorikan menjadi Laki-Laki dan Perempuan. Di PST BPS Kabupaten Aceh Utara, konsumen berjenis kelamin laki-laki memiliki persentase yang lebih besar, yaitu sebanyak 55 persen. Sementara konsumen berjenis kelamin perempuan adalah sebesar 45 persen.

### Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

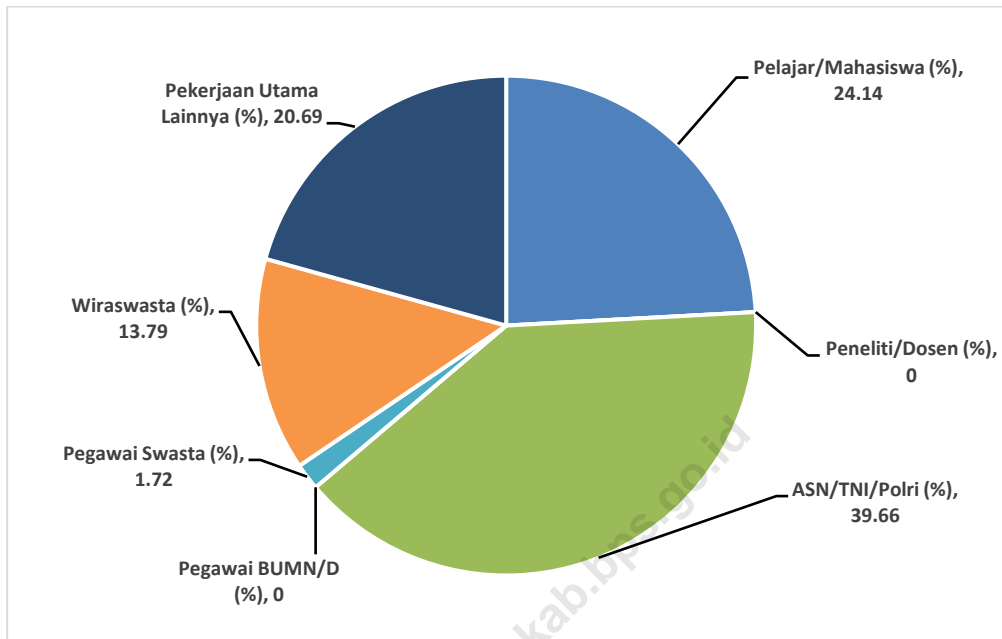


Gambar 4.3 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Berdasarkan pendidikan tertinggi yang ditamatkan, konsumen PST BPS Kabupaten Aceh Utara didominasi oleh konsumen dengan pendidikan D4/S1 dengan persentase sebesar 53 persen. Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat dengan persentase sebesar 21 persen. Selain itu, sebanyak 14 persen konsumen PST BPS Kabupaten Aceh Utara merupakan lulusan S2 dan 12 persen sisanya merupakan lulusan D1/D2/D3.



## Pekerjaan Utama

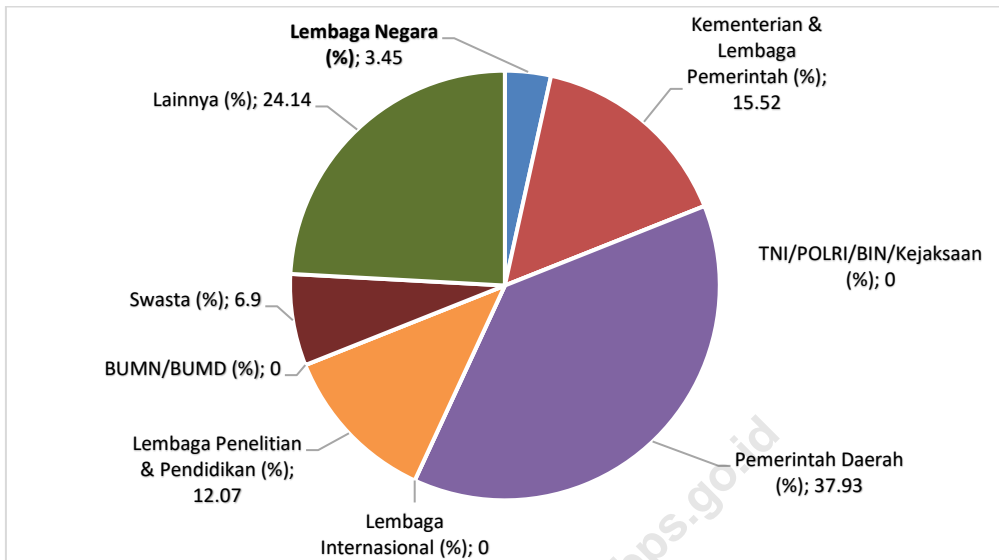


Gambar 5.4 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Pekerjaan utama yang dicakup di dalam SKD 2022 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan dilakukan. Pekerjaan utama dalam hal ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan pekerjaannya, sebanyak 39,66 persen konsumen PST BPS Kabupaten Aceh Utara didominasi dengan pekerjaannya sebagai ASN/TNI/Polri. Selain itu, terdapat sebanyak 24,14 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Utara yang memiliki pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa. Sementara itu, pekerjaannya yang sebagai pegawai BUMN/D dan peneliti atau dosen memiliki persentase paling sedikit sebesar 0 persen.

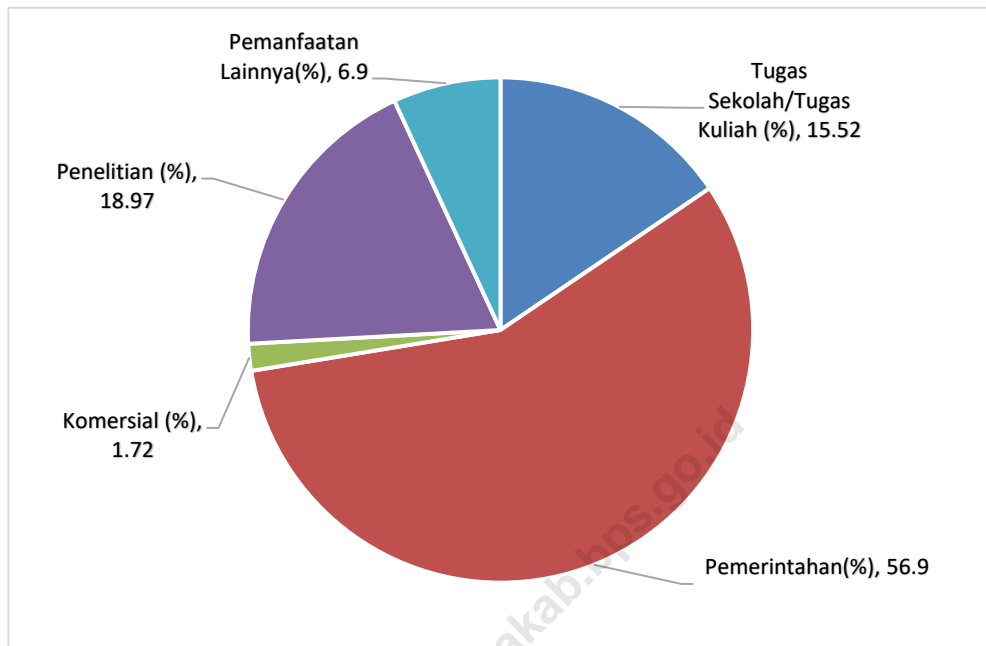
## Instansi



Gambar 6.5 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi

Selain dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama, konsumen PST BPS Kabupaten Aceh Utara juga dikelompokkan berdasarkan instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan instansi/institusinya, konsumen PST BPS Kabupaten Aceh Utara didominasi dari pemerintah daerah, yaitu sebesar 37,93 persen dan instansi lainnya sebesar 24,14 persen. Selain itu, terdapat 15,52 persen konsumen PST BPS Kabupaten Aceh Utara yang bekerja pada institusi kementerian dan lembaga pemerintah.

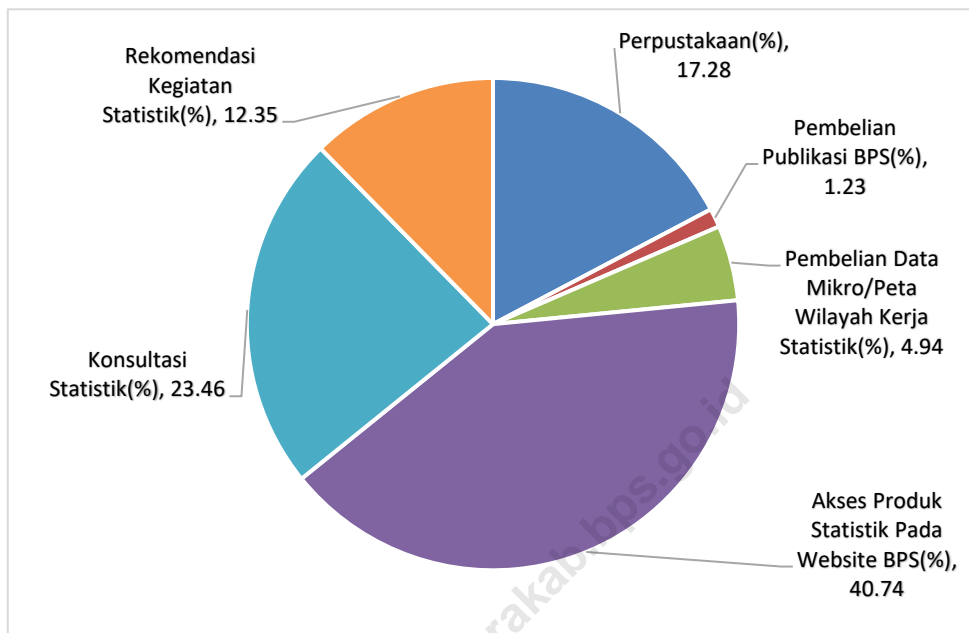
### 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan



Gambar 7.6 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Aceh Utara dapat dimanfaatkan untuk berbagai macam kebutuhan. Di dalam SKD 2023, pemanfaatan hasil kunjungan ini dikelompokkan ke dalam lima kelompok, di antaranya tugas sekolah/tugas kuliah, pemerintahan, komersial, penelitian, dan pemanfaatan lainnya. Berdasarkan hasil pendataan SKD 2023, sebanyak 56,9 persen konsumen PST BPS Kabupaten Aceh Utara paling banyak memanfaatkan hasil kunjungan untuk keperluan pemerintahan, sementara 15,52 persen sisanya memanfaatkan hasil kunjungan untuk keperluan tugas sekolah/tugas kuliah.

## 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

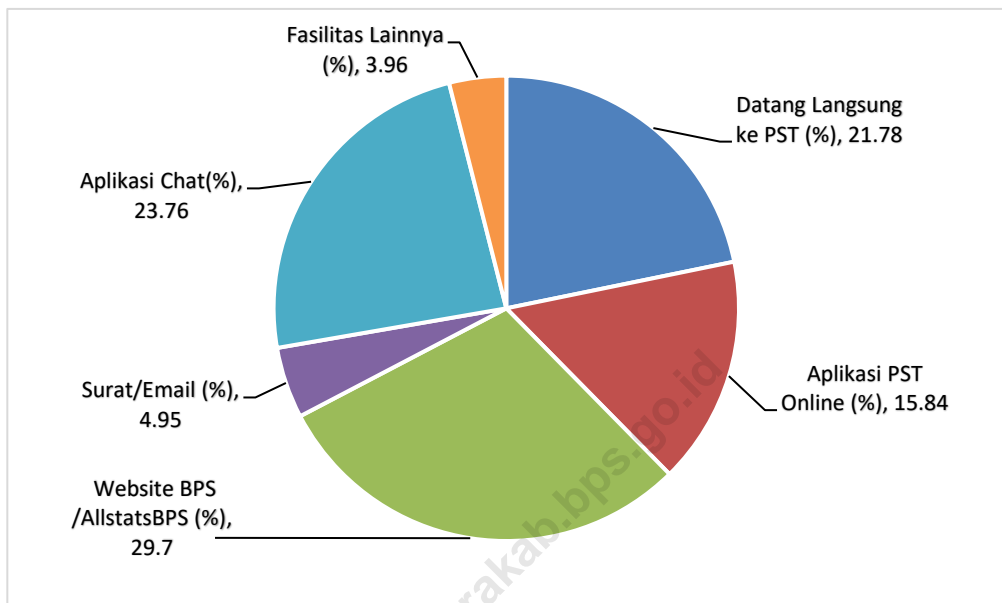


Gambar 8.7 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

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

Dari berbagai jenis layanan yang ditawarkan, sebesar 40,74 persen konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Utara menggunakan jenis layanan dengan mengakses produk statistik pada website BPS mendominasi untuk jenis layanan yang paling banyak digunakan. Sementara itu, posisi kedua sebesar 23,46 persen konsumen yang menggunakan layanan konsultasi statistik. Untuk pembelian publikasi BPS adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 1,23 %.

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



Gambar 9.8 Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2023. Fasilitas tersebut meliputi datang langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS/AllstatBPS (aplikasi android dan iOS), surat/email, aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll), dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.8. dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Utara mendapatkan data melalui website BPS dengan persentase sebesar 29,7%. Sementara itu, konsumen juga lebih gemar memperoleh data BPS dengan layanan aplikasi Chat dengan persentase sebesar 23,76 %. Lalu, sebesar 21,78% konsumen memperoleh informasi langsung dari petugas di PST BPS Kabupaten Aceh Utara. Hal ini mengindikasikan bahwa pada era digital sekarang, konsumen lebih gemar mencari data dan memperoleh informasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi berupa pemanfaatan aplikasi Chat maupun website dibandingkan dengan mengunjungi ke PST BPS

Kabupaten Aceh Utara. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Utara adalah melalui surat/email dengan persentase 4,95%.

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

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

# BAB 3

## Analisis Kepuasan Layanan

**IKK**

**89,51%**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023 termasuk kategori Sangat Baik

Persentase Konsumen yang puas terhadap



Pelayanan BPS

**88,47 %**



Akses Data

**87,93 %**



Sarana & Prasarana

**93,1 %**



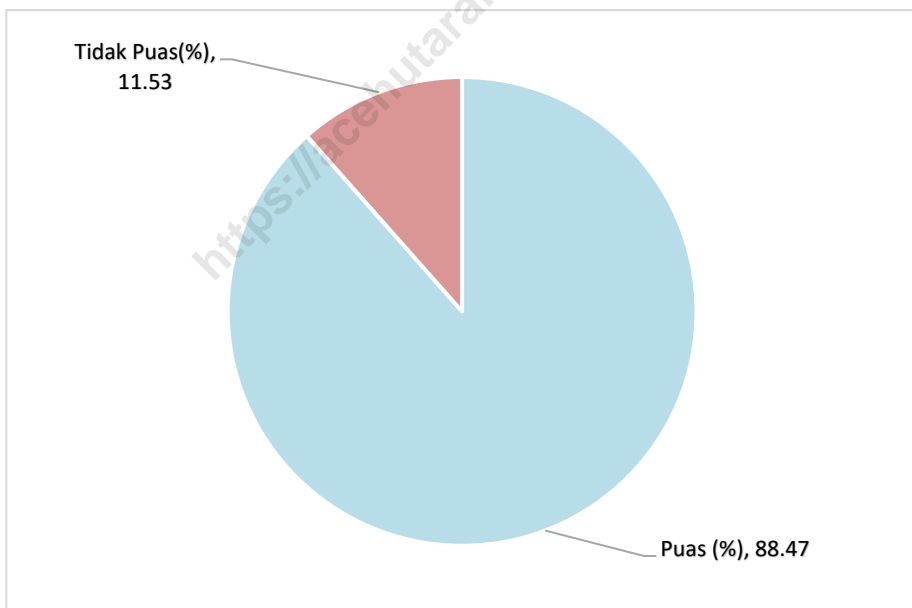
<https://acehutarakab.bps.go.id>



## Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

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

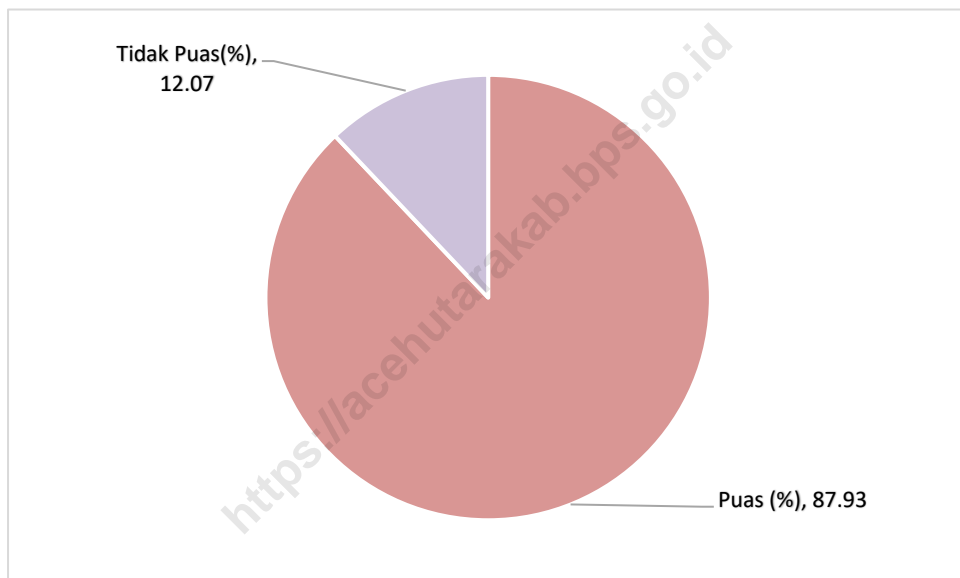
### 3.1 Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PST BPS



Gambar 10.1 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1. persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Utara 88,47%. Jika dibandingkan dengan tahun 2022, persentase tersebut mengalami penurunan sebesar 11,53%. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan perbaikan dan peningkatan pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara agar bisa semakin baik lagi.

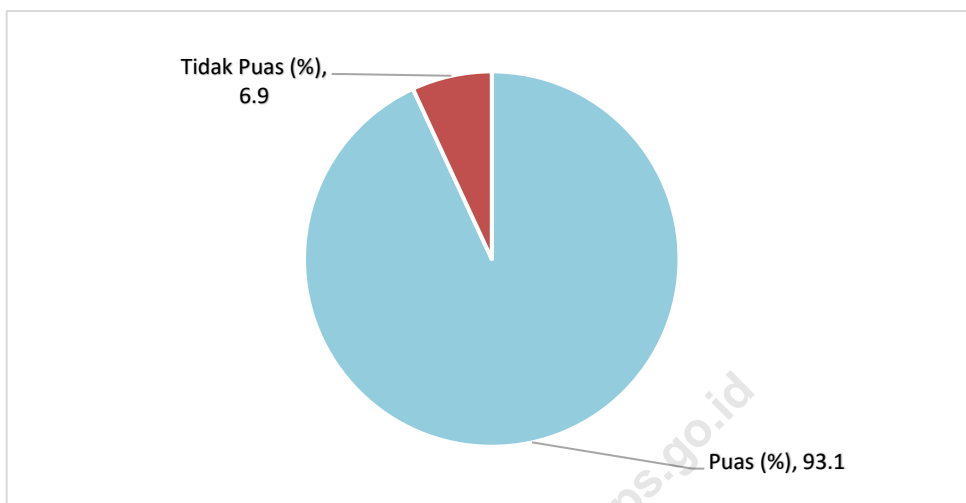
### 3.2 Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data



Gambar 11.2 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 12). Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Utara yang puas terhadap akses data BPS sebesar 87,93%

### 3.3 Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana



Gambar 12.3 Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana di PST BPS Kabupaten Aceh Utara

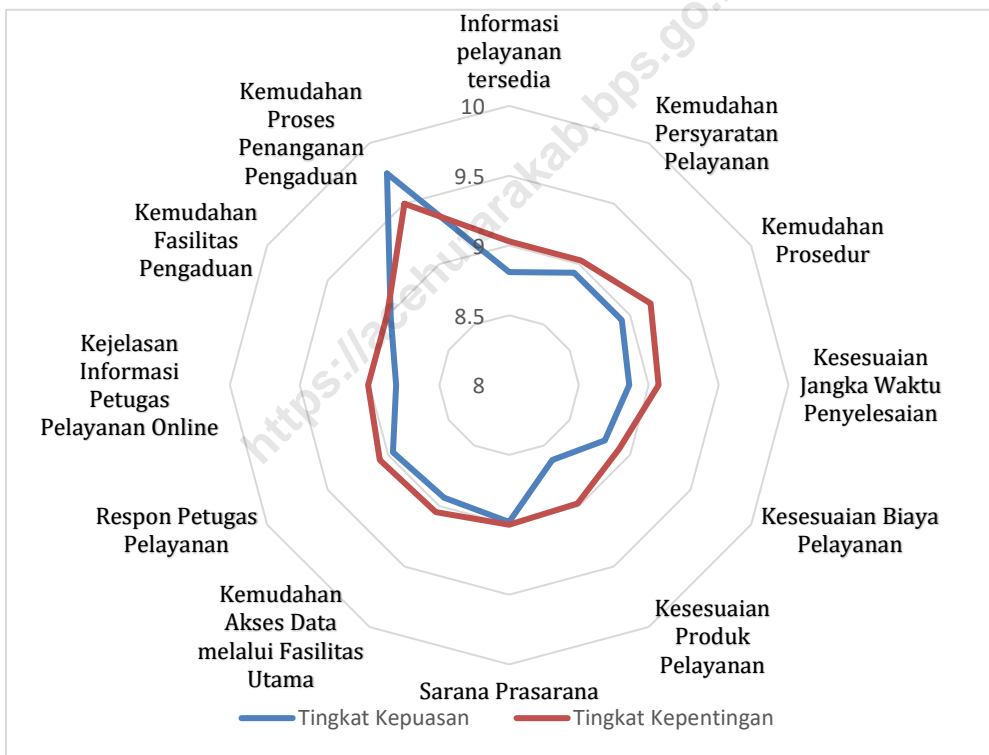
Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3. persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Utara yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 93,1%, sedangkan 6,9 % konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Utara merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana

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

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup

dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Utara yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Utara. Dalam gap analisis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4. terlihat bahwa hampir seluruh atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih rendah dari nilai harapan (kepentingan). Hanya satu gap yang nilainya positif, yaitu pada atribut kemudahan proses penanganan pengaduan.



Gambar 13.4. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan memiliki nilai gap paling jauh yaitu 0,25. Hal tersebut mengindikasikan bahwa

kinerja dari atribut tersebut sudah melebihi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Utara. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Kesesuaian Produk Pelayanan ( -0,36), artinya atribut tersebut menandakan bahwa belum maksimal dapat memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Utara.

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara memiliki gap 0,25 sampai -0,36. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sedangkan pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sehingga, dapat dikatakan bahwa kinerja dari hampir seluruh atribut sudah dapat memenuhi harapan konsumen.

Tabel 2.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap	Kuadran
1	Informasi pelayanan tersedia	8,81	9,03	-0,22	C
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8,93	9,03	-0,10	C
3	Kemudahan Prosedur	8,93	9,17	-0,24	C
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8,86	9,07	-0,20	C
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	8,79	8,91	-0,12	C
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	8,62	8,98	-0,36	C
7	Sarana Prasarana	8,98	9	-0,01	D
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	8,93	9,05	-0,12	C
9	Respon Petugas Pelayanan	8,96	9,07	-0,10	D
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	8,81	9,01	-0,20	C
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8,98	9,01	-0,03	D
12	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	9,75	9,5	0,25	B

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

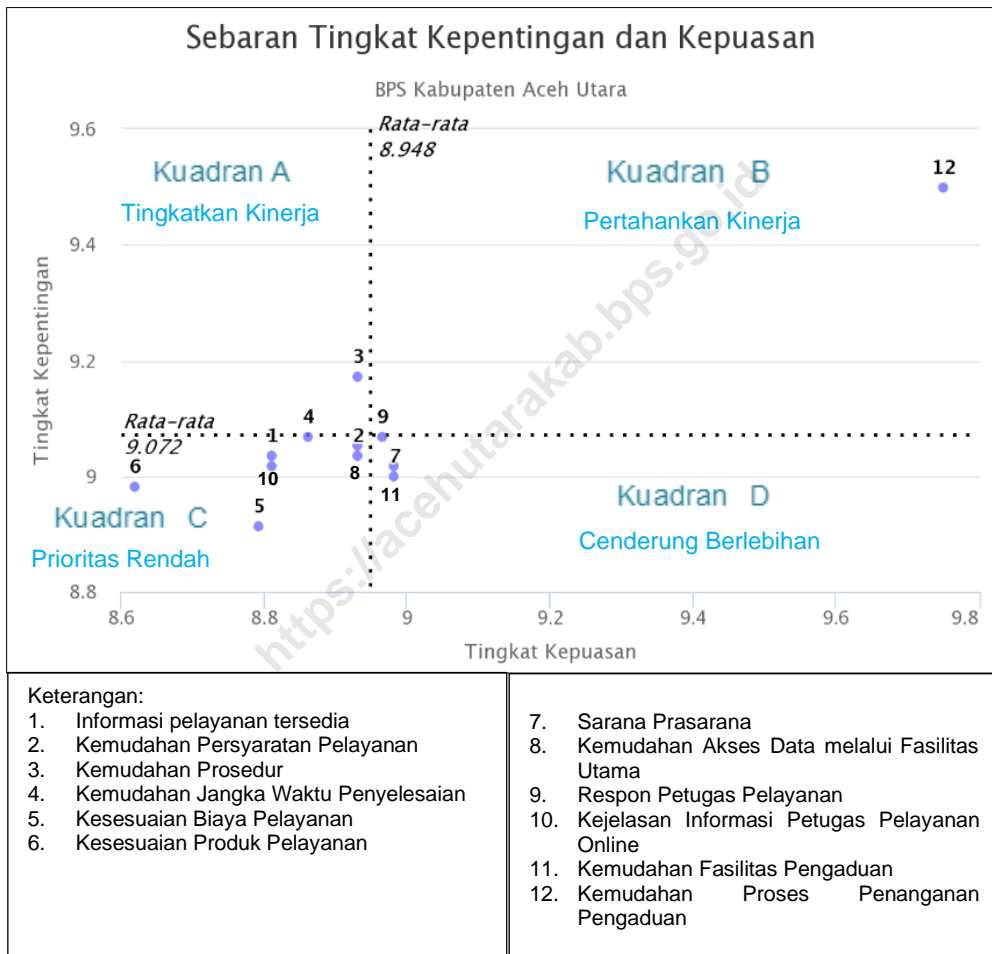
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan 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 Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Informasi pelayanan tersedia	8,81	9,03	97,52
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	8,93	9,03	98,85
3	Kemudahan Prosedur	8,93	9,17	97,37
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	8,86	9,07	97,72
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	8,79	8,91	98,65
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	8,62	8,98	95,97
7	Sarana Prasarana	8,98	9	99,80
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	8,93	9,05	98,66
9	Respon Petugas Pelayanan	8,96	9,07	98,85
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	8,81	9,01	97,70
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	8,98	9,01	99,62
12	Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan	9,75	9,5	102,63

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian hampir seluruh atribut mendekati 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja

pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara sudah mampu memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi dan lebih dari 100% ialah kemudahan Proses Penanganan Pengaduan (102,63%), sedangkan atribut Kesesuaian Produk Pelayanan memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (95,97%).



Gambar 14.5. *Importance and Performance Analysis (IPA)* Pelayanann di PST BPS Kabupaten Aceh Utara.

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 Kabupaten Aceh Utara adalah Kemudahan Prosedur.

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 Kabupaten Aceh Utara adalah Kemudahan Proses Penanganan pengaduan.

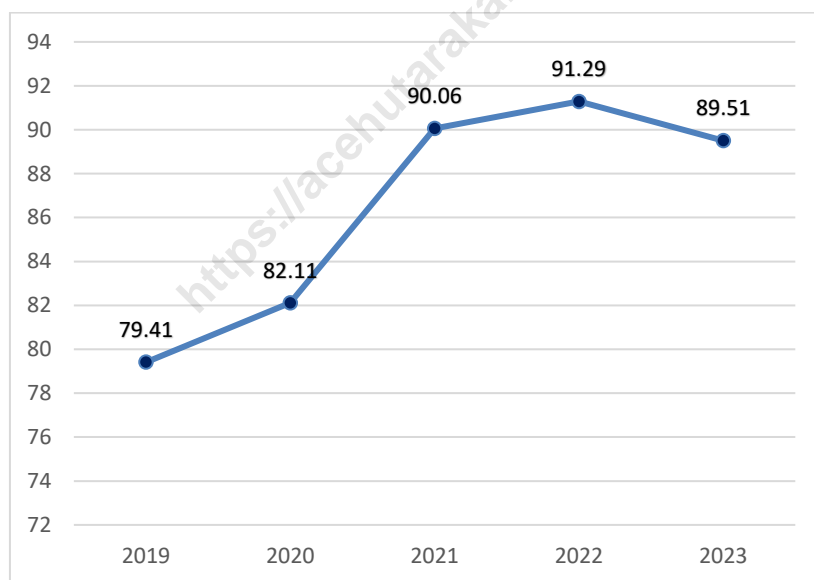
Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki, tetapi prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut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

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kemudahan Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Biaya Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
7. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Aceh Utara yang termasuk dalam kuadran D adalah Sarana Prasarana, Respon Petugas Pelayanan, dan Kemudahan Fasilitas Pengaduan.

### 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 Kabupaten Aceh Utara tahun 2023 sebesar 89,51 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Aceh Utara masuk kategori sangat baik. Berdasarkan Gambar 3.6. IKK terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Utara mengalami penurunan sebesar 1,78 dari 91,29 pada tahun 2022 menjadi 89,51 pada tahun 2023. Walaupun mengalami penurunan IKK Tahun 2023, nilai IKK BPS Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023 masih tergolong kelompok sangat baik. Diperlukan upaya perbaikan terhadap pelayanan konsumen oleh BPS Kabupaten Aceh Utara agar bisa meningkatkan IKK ke depannya.



Gambar 15.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara

# BAB

# 4

## Analisis Perilaku Anti Korupsi



Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap  
Pelayanan PST BPS Kabupaten Aceh Utara  
Tahun 2023

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

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



## Bab 4

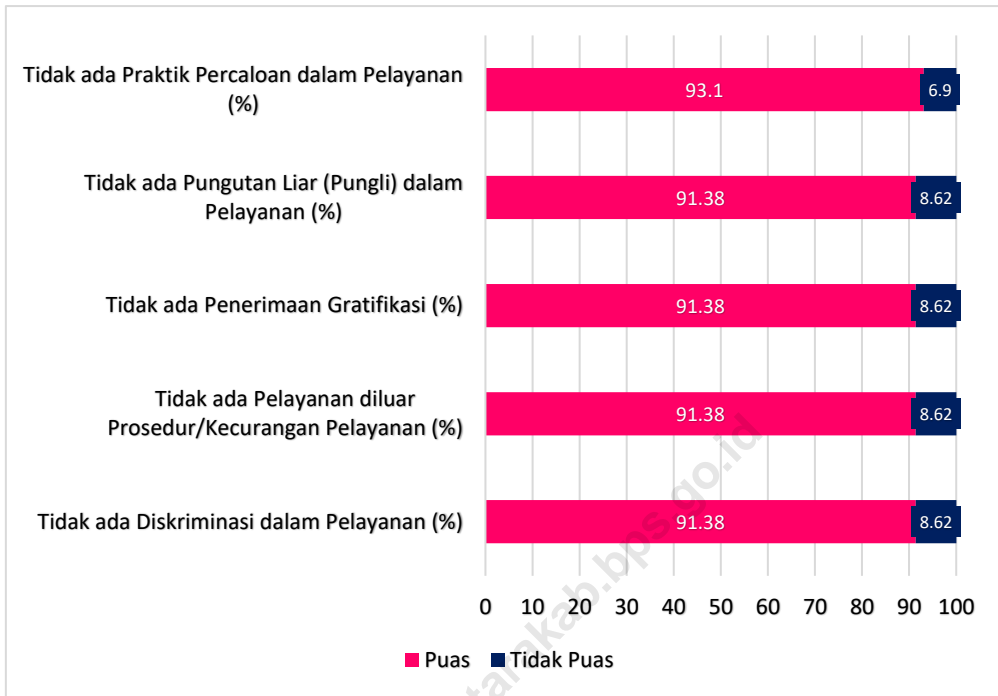
# Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

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

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat lima atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu Tidak ada Diskriminasi dalam Pelayanan, Tidak ada Pelayanan di luar Prosedur/Kecurangan Pelayanan, Tidak ada Penerimaan Gratifikasi, Tidak ada Pungutan Liar (Pungli) dalam Pelayanan, Tidak ada Praktik Percaloan dalam Pelayanan.

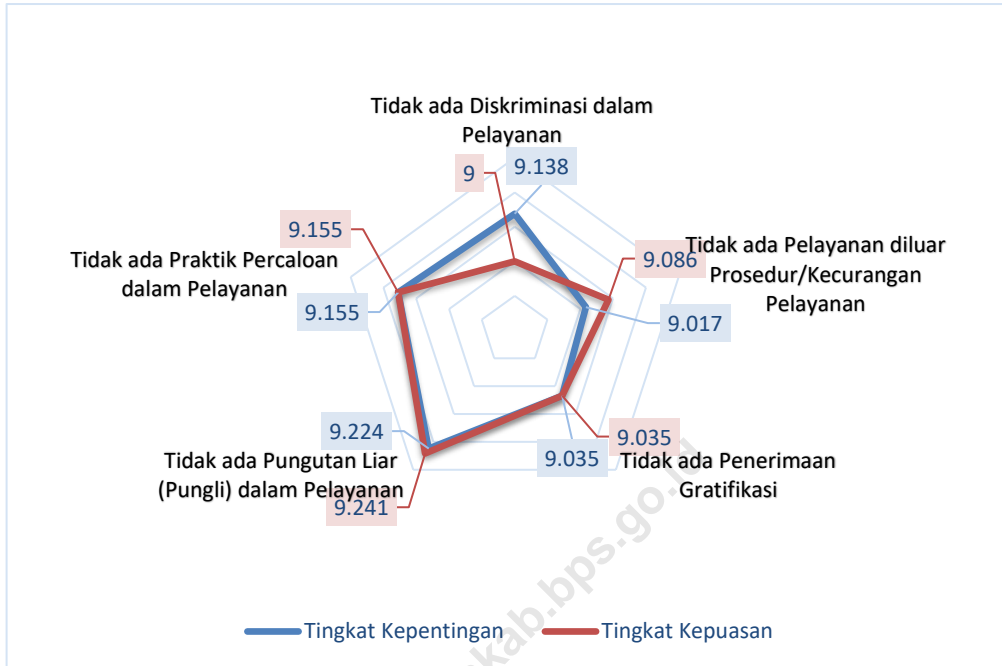
Gambar 4.1 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Utara terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa paling puas dengan penerapan perilaku Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. dengan persentase terbesar sebesar 93,1%. Sementara itu, empat atribut lainnya memiliki nilai persentase yang sama sebesar 91,38% . Walaupun demikian, capaian persentase tersebut sangat baik dan dapat dikatakan bahwa sebagian besar konsumen merasa bahwa petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur/tidak adanya kecurangan pelayanan, tidak ada pungli, tidak ada penerimaan graftifikasi, dan tidak ada diskriminasi.



Gambar 16.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Aceh Utara

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

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Aceh Utara. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan, Berdasarkan Gambar 4.2. terlihat bahwa ada dua atribut pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Aceh Utara memiliki nilai gap positif, yaitu nilai persepsi (kepuasan) lebih tinggi dari nilai harapan (kepentingan).



Gambar 17.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kesesuaian, dan Gap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Tidak ada Pelayanan di luar Prosedur/Kecurangan Pelayanan memiliki nilai gap paling jauh yaitu 0,07. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melebihi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Aceh Utara. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat dan negatif ialah tidak ada diskriminasi dalam pelayanan. (-0,13).

Atribut pelayanan dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi di PST BPS Kabupaten Aceh Utara memiliki gap 0,07 sampai -0,13. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja dari dua atribut sudah dapat memenuhi harapan konsumen. Ada dua atribut yang nilainya gap nol, yaitu atribut Tidak ada Penerimaan Gratifikasi dan Tidak ada Praktik Percaloan dalam Pelayanan. Kedua atribut yang nilainya gap nol, artinya kedua atribut tersebut sudah dapat memenuhi

harapan konsumen walaupun belum semaksimal atribut Tidak ada Pelayanan di luar Prosedur/Kecurangan Pelayanan dan Tidak ada Pungutan Liar (Pungli) dalam Pelayanan.

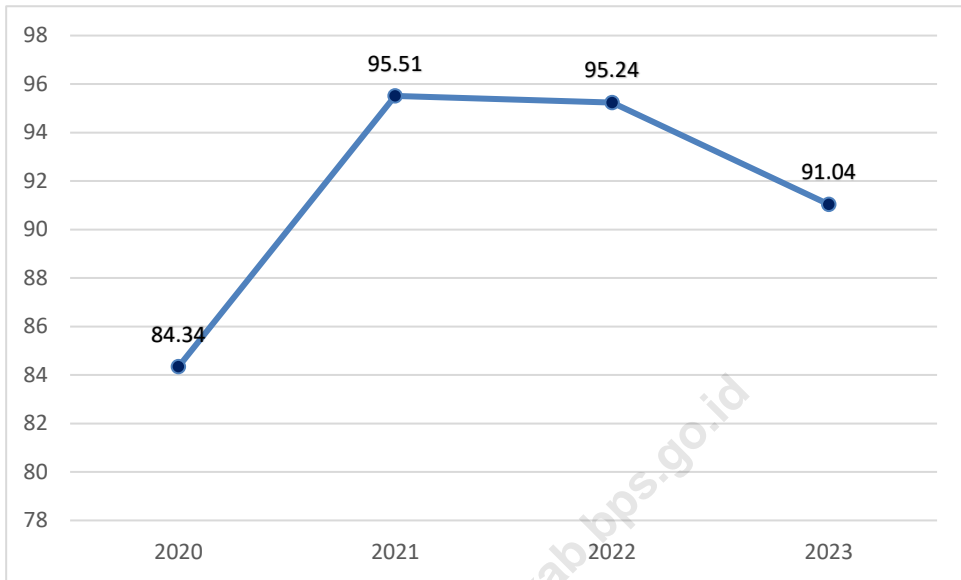
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Utara

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	9,13	9	-0,13
2	Tidak ada Pelayanan di luar Prosedur/Kecurangan Pelayanan	9,01	9,08	0,07
3	Tidak ada Penerimaan Gratifikasi	9,03	9,03	0
4	Tidak ada Pungutan Liar (Pungli) dalam Pelayanan	9,22	9,24	0,01
5	Tidak ada Praktik Percaloan dalam Pelayanan	9,15	9,15	0

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

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari lima atribut anti korupsi. Berdasarkan Gambar 4.3. , IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Utara mengalami penurunan dari 95,24 pada tahun 2022 menjadi 91,04 pada tahun 2023. Walaupun mengalami penurunan , IPAK BPS Kabupaten Aceh Utara tahun 2023 masih tergolong sangat baik. Itu menandakan bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Aceh Utara.





Gambar 18.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

# BAB 5

## Analisis Kebutuhan Data

Kebutuhan data pada  
**PST BPS Kabupaten Aceh Utara**  
didominasi oleh :

### Menurut Level Data

**57 %** Kabupaten/Kota

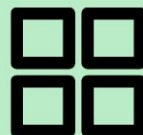


### Menurut Periode Data

5 Tahunan **34 %**

### Menurut Jenis Perolehan Data

**49 %** Diperoleh dan Sesuai



### Menurut Sumber Data

Publikasi **88** Data





## Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

SKD 2023, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

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

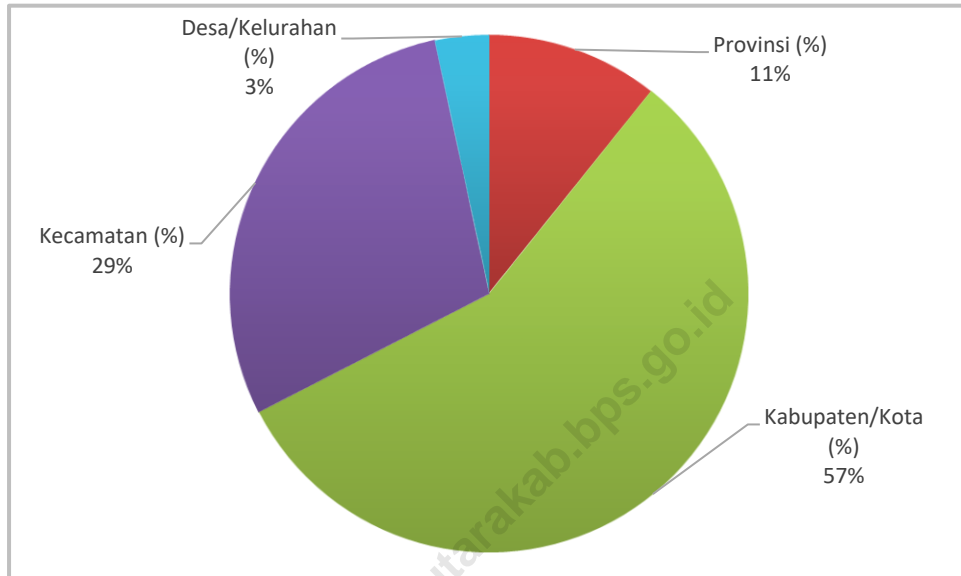
**Orang-data** adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dibutuhkan (data). Misalnya, seorang pengguna data membutuhkan lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

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

Tingkat kebutuhan dan kesadaran data akan masyarakat di Indonesia dapat dilihat dari penyajian data menurut level data berikut. Berdasarkan gambar 5.1, sebagian besar konsumen membutuhkan data pada tingkat level Kabupaten/Kota sebesar 57 persen. Selanjutnya, sebesar 29 persen konsumen

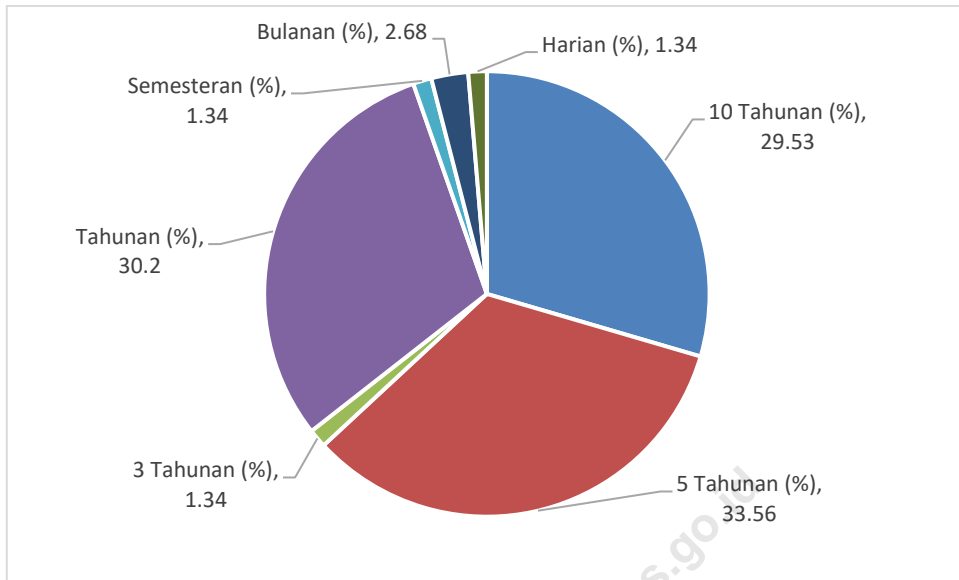
membutuhkan data pada level Kecamatan. Sedangkan sisanya 11 persen pada level Provinsi dan 3 persen level Desa. Berikut gambaran persentase kebutuhan data BPS menurut wilayah.



Gambar 19.1. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara Menurut Level Data

## 5.2 Kebutuhan Data menurut Periode Data

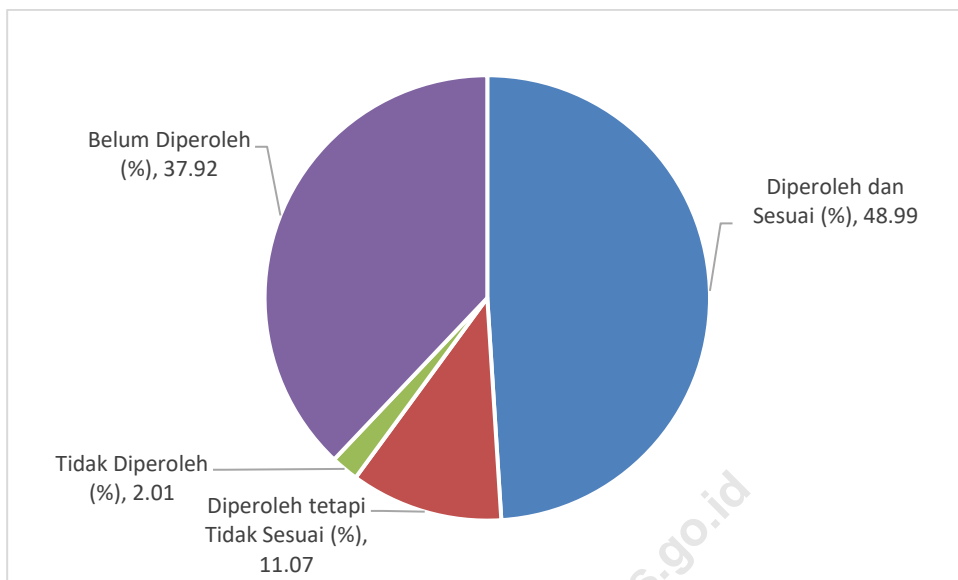
Pada umumnya, data disajikan dalam bentuk periode waktu yang telah ditentukan masing-masing survei dan sensus. Dalam hal ini, BPS menyediakan data dalam rentang waktu harian, mingguan, bulanan dan bahkan tahunan. Sebagian besar konsumen membutuhkan data dalam rentang waktu 5 tahunan yaitu sebesar 34 persen. 30 persen lagi membutuhkan data tahunan dan 29,5 persen membutuhkan data rentang 10 tahunan. Sisanya konsumen membutuhkan data harian, bulanan, triwulanan dan semesteran. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen lebih membutuhkan data dalam rentang periode yang panjang seperti tahunan dibandingkan periode pendek seperti harian dan bulanan.



Gambar 20.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Aceh Utara Menurut Periode Data

### 5.3 Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

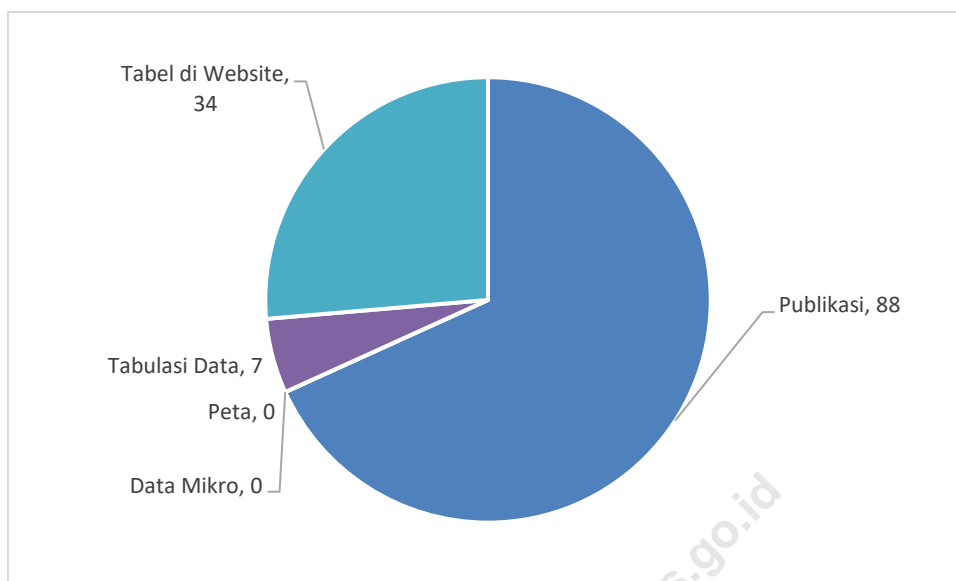
Guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam mencari data, BPS mengkategorikan kebutuhan data konsumen berdasarkan jenis perolehannya. Adapun 49 persen konsumen memperoleh data yang sesuai dengan yang dibutuhkan sepanjang tahun 2023. Namun sebesar 38 persen konsumen belum memperoleh data yang mereka inginkan dan butuhkan. Hal ini memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Sebesar 11 persen konsumen dapat memperoleh data yang mereka butuhkan namun tidak sesuai. Artinya, konsumen memperoleh data namun data yang didapatkan hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Terakhir, sebesar 2 persen data yang dibutuhkan konsumen tidak diperoleh. Hal ini tentu saja dapat menjadi evaluasi bagi BPS untuk lebih berusaha menyediakan data yang dibutuhkan konsumen.



Gambar 21.3. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara Menurut Jenis Perolehan Datanya

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

Konsumen dapat memperoleh data dari beberapa sumber yang telah disediakan BPS. Adapun jenis sumber data dalam SKD yaitu sumber data publikasi, data mikro, peta, tabulasi data dan tabel di website. Gambar 5.5 menunjukkan bahwa publikasi merupakan sumber data yang paling banyak dicari. Sebanyak 88 data diperoleh konsumen bersumber dari publikasi yang diterbitkan oleh BPS. Sedangkan 34 tabel website diperoleh konsumen sepanjang tahun 2023. 7 tabulasi data diperoleh konsumen. Dan sumber data mikro dan peta tidak diperoleh sama sekali sepanjang tahun 2023.

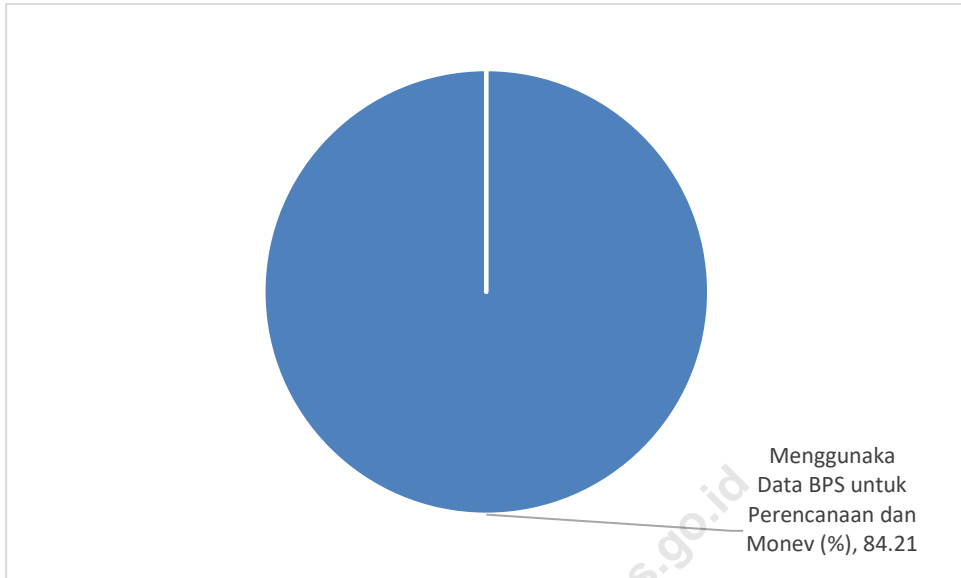


Gambar 22.5. Persentase Perolehan Data Di PST BPS Kabupaten Aceh Utara Menurut Jenis Sumber Data

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

Konsumen data di PST BPS Kabupaten Aceh Utara didominasi dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan Survei Kebutuhan Data Kabupaten Aceh Utara tahun 2023, sebesar 84 persen konsumen berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan dan sisanya diluar itu. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran data akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya agar hasil perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan oleh Perangkat Daerah dapat terwujud dengan baik dan tepat sasaran.





Gambar 23.5. Persentase Konsumen K/L/OPD di PST BPS Kabupaten Aceh Utara Menurut Penggunaan Data BPS Untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

<https://acehutarabps.go.id>

# BAB

## Analisis Kepuasan Kualitas Data



Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023 tergolong sangat baik.

Nilai IKK semakin angkanya tinggi menunjukkan bahwa kualitas data semakin baik

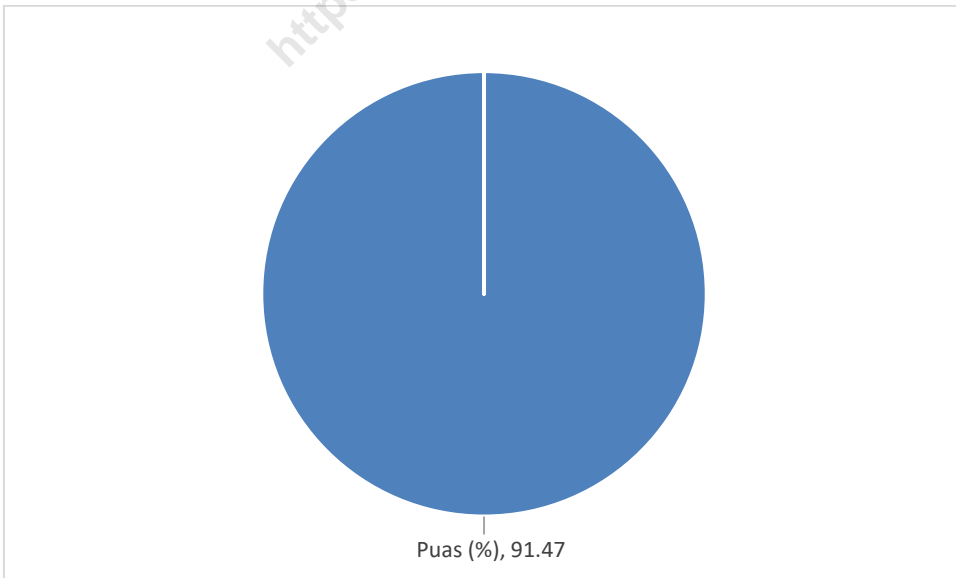




## Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Aceh Utara disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan hasil SKD tahun 2023, sebesar 91 persen konsumen puas terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Aceh Utara. Hal ini dapat menjadi acuan bagi BPS untuk menyediakan data yang lebih berkualitas lagi kedepannya.



Gambar 24.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data di PST BPS Kabupaten Aceh Utara

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

# BAB PENUTUP







## Bab 7 Penutup

### 7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik di PST BPS. SKD 2023 diselenggarakan pada 515 satuan kerja BPS, yang di antaranya adalah BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2023 adalah konsumen yang menerima pelayanan di unit PST BPS pada kurun waktu 1 Januari 2023 sampai dengan akhir periode pencacahan, yaitu 7 Juli 2023.

Realisasi jumlah responden SKD 2023 di BPS Kabupaten Aceh Utara adalah sebesar 58 responden. Pengumpulan data SKD 2023 di PST BPS Kabupaten Aceh Utara dilakukan dari tanggal 8 Mei 2023 hingga 7 Juli 2023. Pengumpulan data dilakukan dengan metode *self-enumeration* di mana responden akan mengisi kuesioner sendiri melalui pencacahan elektronik BY link (*online*).

Hasil SKD 2023 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk table, 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 layanan dan kualitas data BPS.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.



- 7.2. Berdasarkan hasil SKD 2023, Metode pengumpulan SKD 2023 BPS Kabupaten Aceh Utara seluruhnya menggunakan metode link atau sebesar 100 persen..
- 7.3. Konsumen PST BPS Kabupaten Aceh Utara didominasi oleh konsumen dari Pemerintah Daerah (37,93%) dan instansi lainnya sebesar (24,14 %) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk Pemerintahan (56,9%) dan Penelitian (18,97%). Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar konsumen merupakan staff pemerintahan dan akademisi. Hal ini diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen yang terbesar adalah PNS/TNI/Polri (39,66%) dan Pelajar/Mahasiswa (24,14%).
- 7.4. Jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen PST BPS Kabupaten Aceh Utara adalah layanan Akses Produk Statistik pada Website BPS (40,74%). Dan fasilitas utama yang paling sering digunakan oleh konsumen PST BPS Kabupaten Aceh Utara untuk memperoleh pelayanan adalah dengan mengakses produk statistik pada website BPS (29,7%).
- 7.5. Sebesar 88,47 persen konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PST BPS Kabupaten Aceh Utara. *Gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di BPS Kabupaten Aceh Utara pada setiap atribut pelayanan berkisar antara 0,25 sampai -0,36. Sehingga, dapat dikatakan bahwa PST BPS Kabupaten Aceh Utara telah mampu memenuhi harapan konsumen.
- 7.6. Nilai IKK terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Aceh Utara adalah 89,51. Artinya, tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan PST BPS Kabupaten Aceh Utara berada pada kategori Sangat Baik.
- 7.7. Nilai IPAK PST Kabupaten Aceh Utara adalah 91,04. Artinya, perilaku anti korupsi telah diterapkan dengan sangat baik dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Aceh Utara.

7.8. Level data yang paling banyak dicari konsumen PST BPS Kabupaten Aceh Utara adalah data pada level kabupaten/kota (57%). Sementara, periode data yang paling banyak dicari adalah periode lima tahunan (34%).

7.9. Nilai IKK terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Aceh Utara adalah 91,47. Artinya, tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang disajikan BPS Kabupaten Aceh Utara berada pada kategori Sangat Baik.

### **7.9. Saran**

Berdasarkan hasil SKD 2023, terdapat beberapa rekomendasi atribut pelayanan yang perlu menjadi prioritas utama perbaikan di unit pelayanan PST BPS Kabupaten Aceh Utara, yaitu Kemudahan Prosedur

Selain itu, terdapat beberapa rekomendasi atribut pelayanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan berikutnya, di antaranya:

1. Informasi pelayanan tersedia
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kemudahan Jangka Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Biaya Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
7. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online

Selain perbaikan, terdapat beberapa atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya, yaitu Kemudahan Proses Penanganan pengaduan.

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



## Daftar Pustaka

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

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

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

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

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



# LAMPIRAN



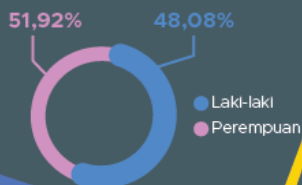


# Metadata

Data yang dihasilkan Produsen Data harus memiliki Metadata

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

## Persentase konsumen PST BPS Pusat berdasarkan Jenis Kelamin



### Metadata

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

<b>Satker PST</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Metode Pengumpulan Data</b>			
		<b>Manual</b>	<b>PST</b>	<b>Email</b>	<b>Link</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>	<b>(6)</b>
<b>Kabupaten Aceh Utara</b>	58	-	-	-	58

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

## **Metadata Indikator**

Nama indikator : Jumlah Realisasi Responden  
Konsep : Responden  
Definisi : Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu menurut metode pengumpulan data yang digunakan.

Secara garis besar, metode pengumpulan data dibedakan menjadi 2 yaitu manual dan online, dimana untuk metode online dibedakan menjadi 3:

- 1) *PST*; yaitu untuk responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST.
- 2) *Email*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui tautan pengisian yang dikirimkan melalui *email*.
- 3) *Link*; yaitu responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang didapatkan dari publik seperti pada *website*, aplikasi layanan, dll.

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

Rumus  
Penghitungan : 
$$Y = \sum_{i=1}^4 x_i$$

Dengan:

Y = Total jumlah responden

$x_i$  = Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana  $i = 1$  (manual), 2 (*email*), 3 (PST), dan 4 (link)

Ukuran : Jumlah

Satuan : Orang

Klasifikasi : 1. Wilayah PST BPS

Penyajian : 2. Metode Pengumpulan Data

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

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)
Kabupaten Aceh Utara	55 %	45 %

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

## **Metadata Indikator**

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

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

Satker PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	ASN/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wira- swasta	Lain- nya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
<b>Kabupaten Aceh Utara</b>	24,14 %	0 %	39,66 %	0 %	1,72 %	13,79 %	20,69 %

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

## **Metadata Indikator**

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

**Lampiran 4 Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan**

Satker PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<b>Kabupaten Aceh Utara</b>	15,52%	56,9%	1,72%	18,97%	6,9%

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

## **Metadata Indikator**

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



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

Satker PST		Jenis Layanan					
		Perpus- takaan	Pembe- lian Publika si BPS	Pembelian Data Mikro / Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website	Konsulta- si Statistik	Rekomend asi Kegiatan Statistik
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	
<b>Kabupaten Utara</b>	<b>Aceh</b>	17,28%	1,23%	4,94%	40,74%	23,46%	12,35%

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

## **Metadata Indikator**

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

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

<b>Satker PST</b>	<b>Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, <i>Monitoring</i>, dan Evaluasi Pembangunan</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kabupaten Aceh Utara</b>	84,21%

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

## **Metadata Indikator**

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

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

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kabupaten Aceh Utara</b>	91,47%

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

## **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	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$
Penghitungan	:	Dengan: P = Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data x = Jumlah orang-data yang merasa puas dengan kualitas data dan informasi statistik BPS y = Jumlah seluruh orang-data yang memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Klasifikasi	:	Wilayah Penyedia Data
Penyajian	:	

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

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan BPS</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kabupaten Aceh Utara</b>	<b>88,47%</b>

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

## **Metadata Indikator**

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



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

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Akses Data</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kabupaten Aceh Utara</b>	<b>87,93%</b>

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

## **Metadata Indikator**

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

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

<b>Satker PST</b>	<b>Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
<b>Kabupaten Aceh Utara</b>	<b>93,1%</b>

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

## **Metadata Indikator**

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

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

Satker PST	IKK terhadap Pelayanan BPS
(1)	(2)
Provinsi	89,51%

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

## **Metadata Indikator**

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

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

Satker PST	Indeks Persepsi Anti Korupsi
(1)	(2)
Kabupaten Aceh Utara	91,04%

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

## **Metadata Indikator**

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



# Lampiran 1 Kuesioner VKD23

VKD23



## SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023

RAHASIA

- 1. Dasar hukum: Peraturan Presiden No. 18/2017 tentang Statistik;
- 2. PP No. 51 Tahun 1959 tentang Penyelenggaraan Statistik;
- 3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik;
- 4. Peraturan Kepala BPS No. 8/1 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 mengidentifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2023 bertujuan untuk:

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

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

Pengantar

RAHASIA

### SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2023



VKD23

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

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

### Blok I. Keterangan Responden

1. Nama	: _____	9. Nama instansi	: _____
2. Tahun lahir	: _____	10. Pemanfaatan utama hasil kunjungan/day/atau akses layanan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Pemerintahan Komersial Penelitian Lainnya (.....)
3. E-mail	: _____		
4. Nomor handphone * <i>*untuk keperluan survei ini</i>	: _____		
5. Jenis kelamin	: Laki-laki _____ Perempuan _____	11. Jenis layanan yang digunakan <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Perpuakaan Pembelian Publikasi BPS Pembelian Data Mikro/Peua Wilayah Kerja Statistik Akses produk statistik pada Website BPS Konsultasi Statistik Rekomendasi Kegiatan Statistik
6. Pendidikan tertinggi yang dimatikan <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: S S1TA/Soderajat D1/D2/D3 _____ D4/S1 _____ S2 _____ S3 _____	12. Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung Website Statistik Terpadu online (pst.bps.go.id) Website BPS / ALBStat BPS Surat/E-mail Lainnya (.....)
7. Pekerjaan utama <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar/Mahasiswa _____ Pencelli/Dosen _____ ASN/TNI/Polri _____ Pegawai BUMN/BUMD _____ Wiraswasta _____ Lainnya (.....)	13. Apakah pernah melakukan pengabdian Pelayanan Statistik (PST)?	: Ya _____ Tidak _____
8. Kategori instansi <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Negara _____ Kementerian & Lembaga Pemerintah _____ TNI/Polri/BIN/Kejaksaan _____ Pemerintah Daerah _____ Lembaga Internasional _____ Lembaga Penelitian & Pendidikan _____ BUMN/BUMD _____ Swastia _____ Lainnya (.....)		

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



**Blok IV. Catatan**

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

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

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

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA

*-Enlighten The Nation-*



**Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Utara**

Jalan Banda Aceh - Medan Km 295,7 Desa Alue Drien No. 62 -Landing

Lhoksukon Barat | Telp / Fax. (0645) 8454005

E-mail : [bps1111@bps.go.id](mailto:bps1111@bps.go.id) | Website : [acehutarakab.bps.go.id](http://acehutarakab.bps.go.id)