Katalog : 1399013.1275
ISSN 3025-7336

ANALISIS HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA
BPS KOTA MEDAN
2025

Volume 6, 2026



BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MEDAN

Katalog : 1399013.1275
ISSN 3025-7336

ANALISIS HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA
BPS KOTA MEDAN
2025

Volume 6, 2026

BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MEDAN

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA
BPS KOTA MEDAN 2025
Volumen 6, 2026

Katalog: 1399013.1275
ISSN: 3025-7336
Nomor Publikasi: 12750.26001
Ukuran Buku : 17,6 cm X 25 cm
Jumlah Halaman: xii + 88 halaman

Penyusun Naskah:
Badan Pusat Statistik Kota Medan

Penyunting:
Badan Pusat Statistik Kota Medan

Pembuat Kover:
Badan Pusat Statistik Kota Medan

Diterbitkan oleh:
© Badan Pusat Statistik Kota Medan

Sumber Ilustrasi:
canva.com

Dilarang Mereproduksi dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari BPS Kota Medan

ISSN : 3025-7336

TIM PENYUSUN

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KOTA MEDAN 2025

Volume 6, 2026

Pengarah:

Hafsyah Aprillia

Penanggung Jawab:

Elia Wesley Sukarno

Penyunting:

Elia Wesley Sukarno

Pengolah Data dan Penulis Naskah:

Arifah Astining Cahya

Penata Letak:

Arifah Astining Cahya

KATA PENGANTAR

Survei Kebutuhan Data (SKD) dilakukan untuk memperhatikan kepuasan serta kualitas pelayanan kepada pengguna data yang mencari data statistik. BPS selalu berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Oleh karena itu, dipandang perlu untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tingkat kepuasan pengguna data melalui Survei Kebutuhan Data (SKD).

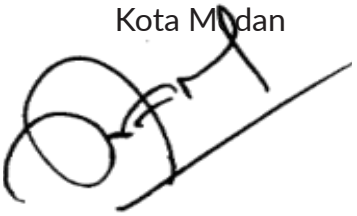
SKD sudah dilaksanakan sejak tahun 2005 dan mulai tahun 2014, pelaksanaan SKD diperluas cakupannya hingga BPS kabupaten/kota. Hasil kegiatan SKD 2025 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis karakteristik pengguna data, analisis kebutuhan data, dan analisis performa unit pelayanan. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) BPS kabupaten kota.

Besar harapan kami, publikasi ini dapat bermanfaat khususnya untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan data dan informasi di lingkungan BPS. Kami mengharapkan kritik dan saran untuk menuju pada kesempurnaan.

Medan, Januari 2026

Kepala Badan Pusat Statistik

Kota Medan



Hafsyah Aprillia

ISSN : 3025-7336

DAFTAR ISI

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA

BPS KOTA MEDAN 2025

Volume 6, 2026

KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR xi
I. PENDAHULUAN 3
1.1. Latar Belakang 3
1.2. Tujuan dan Manfaat 4
1.3. Landasan Teori 4
1.4. Metodologi 7
1.5. Sistematika Penulisan 15
II. SEGMENTASI KONSUMEN 19
2.1. Realisasi Pengumpulan Data 19
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik 20
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan 24
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan 24
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS 25
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan 26
III. ANALISIS KEPUASAN LAYANAN 29
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan 29
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data 31
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana 31
3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan 32
3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS 34
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS 37

IV. ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI 39
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS 41
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS 42
4.3. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan 43
ANALISIS KEBUTUHAN DATA..... 47
5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data..... 48
5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data 48
5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data..... 49
5.4. Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh..... 51
5.5. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh 52
5.6. Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan 52
5.7. Kebutuhan Data Menurut Sumber Data..... 53
VI. PENUTUP..... 57
6.1. Kesimpulan 57
6.2. Rekomendasi 58
DAFTAR PUSTAKA 59
LAMPIRAN 63
Lampiran 1 KUESIONER VKD25 80
Lampiran 2 Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik. 84
Lampiran 3. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei 86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK 13
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan 14
Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Medan 33
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Medan 34
Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Medan 40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram ***Cartesius Importance and Performance Analysis*** ***12***
Gambar 2.1. Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data 20
Gambar 2.2. Persentase konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Jenis Kelamin..... 21
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Tingkat Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan..... 21
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Pekerjaan Utama 22
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Instansi/Institusi 23
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan 24
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Jenis Layanan yang Digunakan 25
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS 25
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan..... 26
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan 29
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan 30
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS Kota Medan 31
Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana Prasarana di PST BPS Kota Medan 31
Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan..... 32
Gambar 3.6. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan 35
Gambar 2.7. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Medan terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi 41
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Level Data 48
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Periode Data 49
Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Ragam Data 50
Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Perolehan Data 50
Gambar 5.5. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Jenis Data yang dibutuhkan dan Perolehan Data..... 51
Gambar 5.6. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Produksi di PST BPS Kota Medan Menurut Perolehan Data 52
Gambar 5.8. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Medan terhadap Kualitas Data BPS..... 53
Gambar 5.7. Persentase Penggunaan Data BPS Kota Medan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan 53

BAB 1
PENDAHULUAN

LOKUS

Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
BPS KOTA MEDAN

INSTRUMEN

KUESIONER VKD25

RESPONDEN

KONSUMEN PENERIMA LAYANAN PST
BPS KOTA MEDAN

ANALISIS

ANALISIS DESKRIPTIF, ANALISIS TABULASI SILANG,
ANALISIS KESENJANGAN,
ANALISIS KUADRAN

WAKTU

TAHUN 2025



Survei Kebutuhan Data (SKD) dilakukan pertama kali tahun 2005. Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik.

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 pelayanan melalui PST BPS perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan yang diberikan. Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilaksanakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan pilot project atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan lima (5) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas (11) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya, sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

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 2025 secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai instrumen penting peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan SKD 2025 sebagai berikut:

1. mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen;
2. memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;
3. mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS;
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

a. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.

b. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.

c. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.

d. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.

e. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2025 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2025 sampai periode pelaksanaan pencacahan.

f. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.

g. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.

h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.

j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/ menyediakan data.

k. 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.

l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.

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

1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu

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

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

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

melalui pst.bps.go.id, aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, email, maupun surat.

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

a. Pelayanan Perpustakaan;
b. Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung;
c. Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media online;
d. 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 KOta Medan atau *https://medankota.bps.go.id*.

1.3.3. Kepuasan Layanan

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

a. Persyaratan
   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
c. Waktu Penyelesaian
   Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
d. 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).

e. 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.

f. 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.

g. 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.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
   Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan Prasara
   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 2025 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 2025 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS pada periode Januari 2025 sampai dengan akhir waktu pencacahan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, yaitu suatu teknik penentuan 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 dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (kombinasi antara wawancara dengan swacacah) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dan dilanjutkan pengisian mandiri, dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*) yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk hardcopy. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap unit PST BPS berbeda. Pada PST BPS Kota Medan dilakukan dengan dua moda yaitu wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, pada layanan datang langsung/ *offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden). Moda yang kedua dilakukan dengan *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2025 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).

a. 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.

b. 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, dimana semakin besar nilai gap maka konsumen semakin puas. Nilai gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan, dimana semakin kecil nilai gap negatif konsumen semakin tidak puas.

c. *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:

1. 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.

2. 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.

Masing-masing kuadran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda, yaitu:

-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.

d. Persentase Konsumen yang Puas

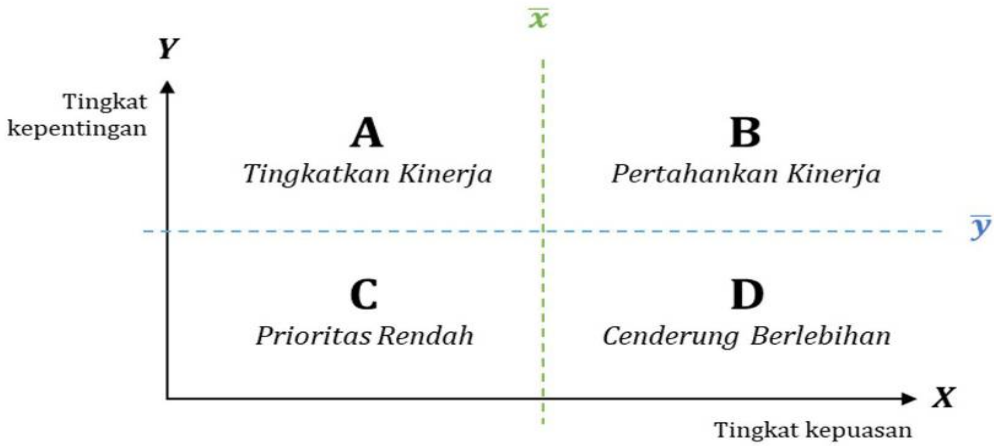
Salah satu penyajian indikator kepuasan konsumen pada analisis hasil SKD 2025 adalah persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan aspek kualitas data BPS. Dari sisi pelayanan PST, indikator ini dihitung dari Blok 2 VKD25, yang mencakup persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS, akses data BPS, serta sarana dan prasarana PST BPS. Sedangkan dari sisi aspek kualitas data, indikator ini mencakup persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2025 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).

e. 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 dan kualitas data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2025 yaitu IKK terhadap pelayanan PST BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atibut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD25. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Pelayanan PST	IKK Kualitas Data
(1)	(2)	(3)
1. 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: $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ dengan: w_i= penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ y_i: rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i,i= 1, 2, ..., 11	Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu: $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^{3} \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ dengan $\sum_{i=1}^{3} w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ dengan: x_i= rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{3} w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{3} w_i} = \sum_{i=1}^{3} \frac{10}{30} \bar{x}_i$ dengan: x_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i
3. 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: $IKK = \frac{IKK'}{Skala\ maksimum\ penilaian} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.	

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 1.2.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

f) 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 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD25.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

1. 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:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{4} \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

wi = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{4} w_i = 1$

yi = rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke-i

i = 1,2,3,4

2. Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi.

Rumus IPAK' :

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^{4} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{4} w_i} = \sum_{i=1}^{4} w_i \bar{x}_i$$

dengan:

xi = rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi ke-i.

3. 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:

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

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 2025
- Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Medan yang menjadi responden SKD 2025 berdasarkan Blok I VKD25
- Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Medan berdasarkan Blok II VKD25
- Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Medan berdasarkan Blok II VKD25

- Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Medan yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD25.
- Bab 6 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2025 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2025 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kota Medan.

BAB 2
SEGEMENTASI KONSUMEN*

*Pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2025

Konsumen di PST BPS Kota Medan didominasi

JENIS KELAMIN



65,28%
PEREMPUAN

PENDIDIKAN TERTINGGI



Kurang dari / sama dengan 55,55%
SLTA

PROFESI



58,33%
PELAJAR/ MAHASISWA

Sebagian besar menggunakan

Layanan Konsultasi Statistik



42,28%

Datang Langsung Ke PST BPS



48,91%

Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan evaluasi Pembangunan



100%

Sumber: Hasil SKD 2025 BPS Kota Medan



Pencapaian target pengumpulan SKD 2025 secara keseluruhan terpenuhi dengan baik di BPS Kota Medan, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan. Khusus untuk pencapaian target responden SKD 2025 pada PST BPS Kota Medan, terdapat 72 responden dari target 30 responden (240 persen).

SEGMENTASI KONSUMEN

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Medan. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan di BPS Kota Medan. 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 2025. 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 dimana memiliki jumlah target 150 responden.

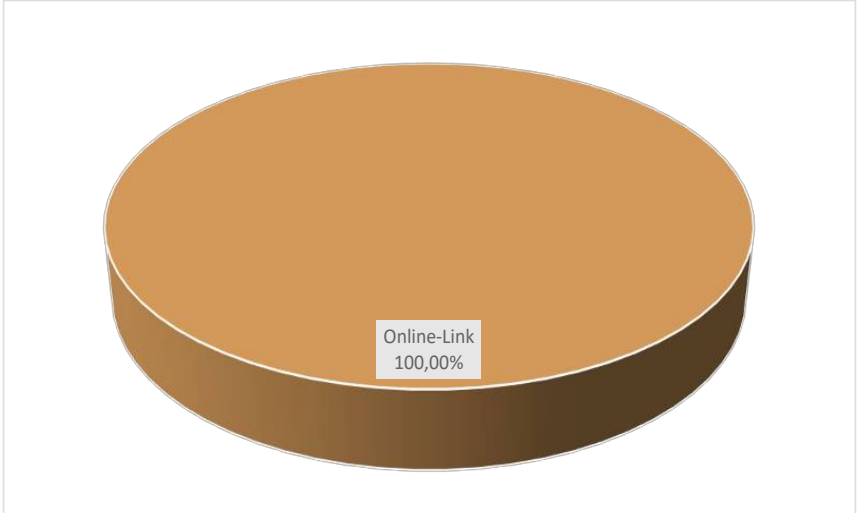
Pelaksanaan SKD 2025 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Khusus untuk pencapaian target responden SKD pada PST BPS Kota Medan, terdapat 72 responden dari target 30 responden (240 persen).

Berdasarkan metode pengumpulan data pada PST BPS Kota Medan penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. 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 link pengisian yang dikirimkan melalui e-mail (atau disebut e-mail).
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).

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

Pada pendataan SKD 2025 ada beberapa pertanyaan mendasar yang menggambarkan karakteristik responden sebagai konsumen data BPS. Karakteristik konsumen dibagi menjadi , yaitu berdasarkan jenis kelamin, pendidikan tertinggi yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan berdasarkan instansi/institusi Jika dilihat dari metode pengumpulan data SKD di PST BPS Kota Medan, sebanyak 100 persen melalui *online link*.



Gambar 2.1.Persentase Responden menurut Metode Pengumpulan Data

.

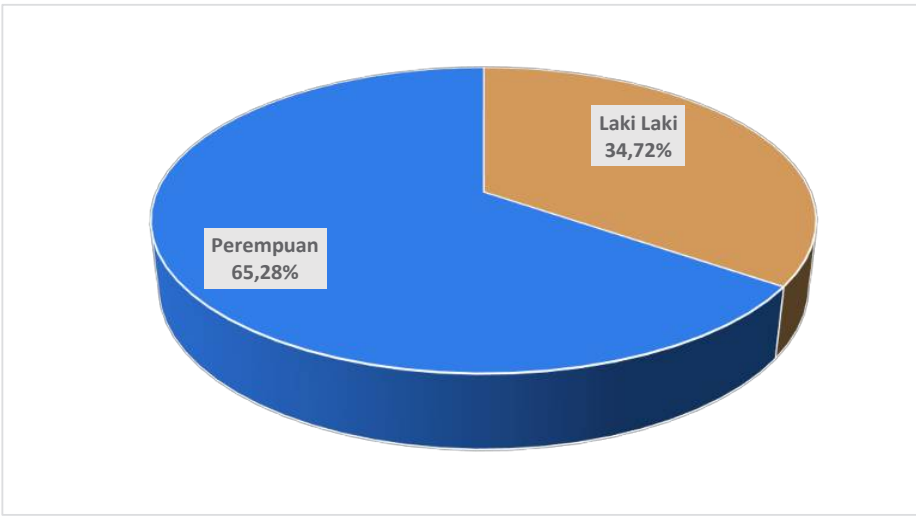
Jenis Kelamin

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen BPS Kota Medan menurut jenis kelamin. Konsumen PST BPS Kota Medan didominasi oleh konsumen berjenis kelamin perempuan sebanyak 65,28 persen dan jumlah konsumen berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34,72 persen.

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

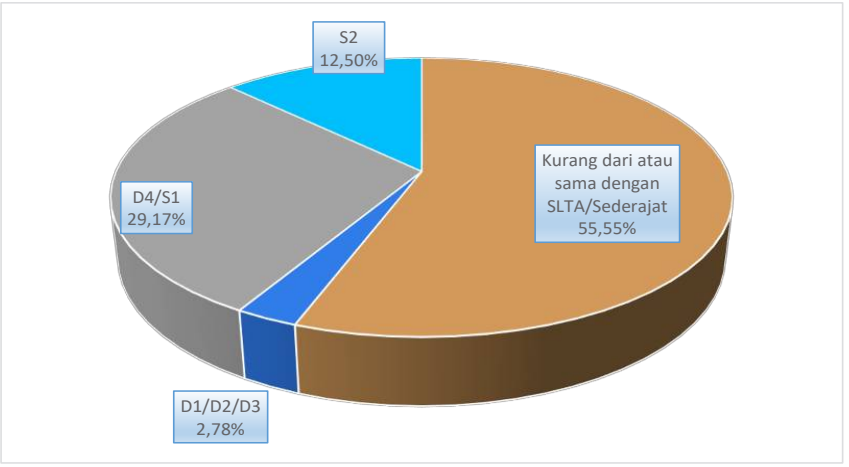
Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Konsumen BPS berasal dari berbagai jenjang pendidikan. Hal ini dapat digambarkan oleh hasil SKD 2025.

Karakteristik konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan



Gambar 2.2. Persentase konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Jenis Kelamin

dikelompokkan menjadi lima, yaitu urang dari atau sama dengan SLTA/ Sederajat, D1/D2/D3 (Diploma), D4/S1 (Sarjana), dan S2 (Master), dan S3 (Doktor). Berdasarkan Gambar 2.3, konsumen di PST BPS Kota Medan didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan tertinggi kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat sebanyak 55,55 persen, kemudian konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S memiliki persentase sebesar 29,17 persen. Sementara itu ada juga konsumen data yang memiliki tingkat pendidikan S2 sebanyak 12,50 persen, dan diploma (D1/D2/D3) sebanyak 2, persen. Hal ini sesuai dengan kondisi pengunjung PST BPS Kota Medan yang



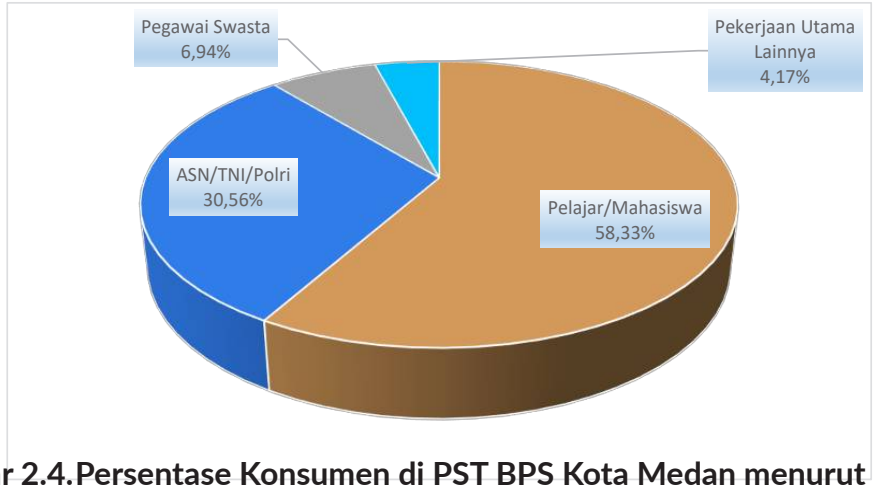
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Tingkat Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.

mayoritas pengunjungnya merupakan mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas kuliah ataupun menyelesaikan tugas akhir mereka baik skripsi maupun tesis.

Pekerjaan Utama

Karakteristik konsumen menurut pekerjaan utama diperlukan dalam pengelompokan karena setiap kelompok pekerjaan memiliki kebutuhan data yang berbeda. Pengelompokkan ini membantu memastikan data yang dikumpulkan relevan, memudahkan analisis, serta menghindari generalisasi yang kurang tepat. Pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, ASN/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan pekerjaan utama lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Medan adalah Pelajar/Mahasiswa sebanyak 58,33 persen, ASN/TNI/POLRI sebanyak 30,56 persen, pegawai swasta sebanyak 6,94 persen dan pekerjaan utama lainnya sebanyak 4,17 persen. Konsumen yang berasal dari kelompok ASN/TNI/POLRI ini biasanya merupakan perwakilan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memerlukan data BPS untuk melalukan monitoring evaluasi dan sebagai bahan pertimbangan untuk memutuskan suatu kebijakan di daerah.

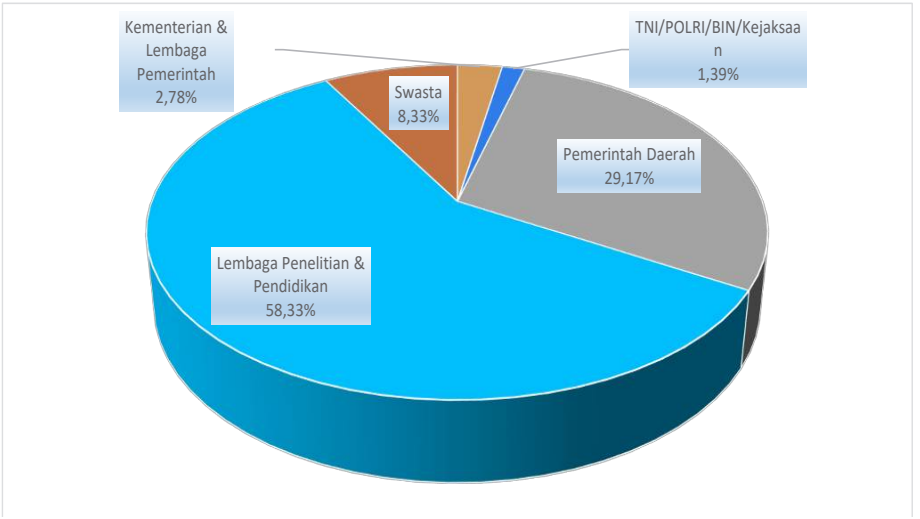


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen SKD dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama yang dikelompokkan menjadi 9 kategori, yaitu Lembaga Negara, Kementrian & Lembaga Pemerintah, TNI/Polri/BIN/Kejaksaan, Pemerintah Daerah, Lembaga Internasional, Lembaga Penelitian & Pendidikan, BUMN/BUMD, Swasta, dan Kategori Instansi Lainnya.

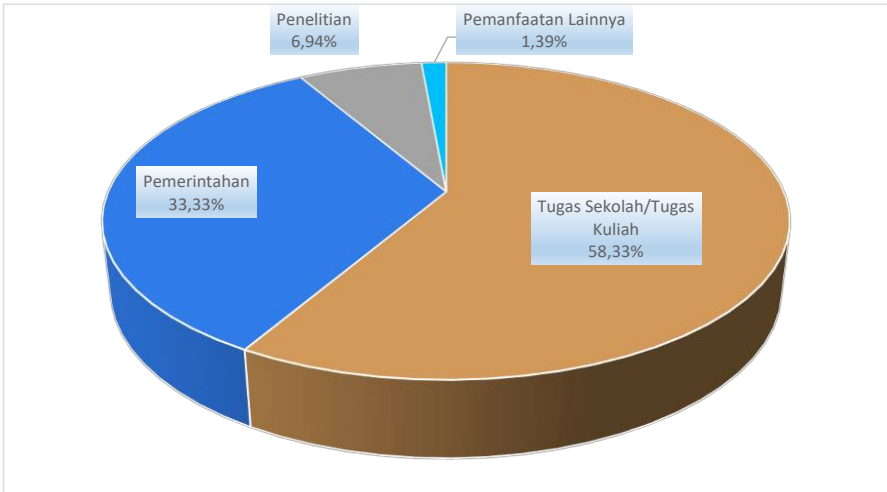
Pada gambar 2.5 terlihat bahwa sebagian konsumen PST BPS Kota Medan berasal dari lembaga penelitian dan pendidikan sebanyak 58,33 persen, pemerintah daerah sebanyak 29,17 persen, pegawai swasta sebanyak 8,33, Kementerian dan lembaga pemerintah sebanyak 2,78 persen serta berasal dari TNI/POLRI/BIN/Kejaksaan sebanyak 1,39 persen.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kota Medan terdiri atas empat kategori, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Penelitian, dan Pemanfaatan Lainnya. Berdasarkan Gambar 2.6, hasil SKD menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kota Medan adalah untuk tugas sekolah/tugas kuliah 58,33 persen dan pemanfaatan untuk pemerintahan sebanyak 33,33 persen, pemanfaatan untuk penelitian sebanyak 6.94 persen dan lainnya sebanyak 1.39 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kota Medan dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas sekolah/ tugas kuliah dan untuk membuat perencanaan di dalam pemerintahan.

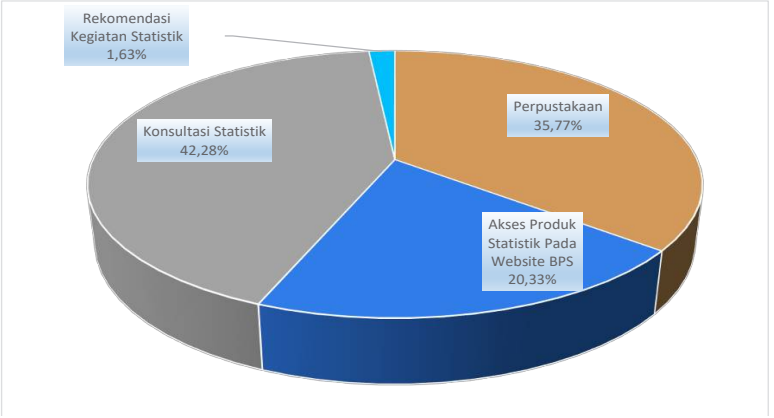


Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi layanan Perpustakaan, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Statistik, dan Layanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Medan oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.7. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Layanan Konsultasi Statistik sebanyak 42,28 persen. Pada posisi kedua, terdapat

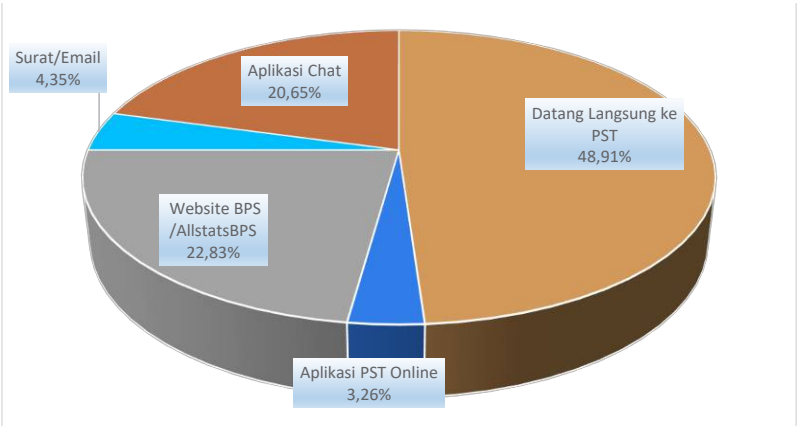


Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Jenis Layanan yang Digunakan

layanan perpustakaan sebanyak 35,77 persen. Untuk layanan Akses Produk Statistik pada Website sebanyak 20,33 persen pada posisi ketiga, dan pengguna layanan yang memanfaatkan jenis layanan berupa rekomendasi kegiatan statistik sebanya 1,63 persen.

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Karakteristik konsumen menurut fasilitas utama untuk memperoleh layanan BPS diperlukan untuk mengetahui tingkat akses dan pola pemanfaatan sarana pelayanan oleh pengguna. Fasilitas tersebut adalah Datang Langsung ke PST, Aplikasi pelayanan statistik terpadu online, website BPS/Allstats BPS, surat/email serta aplikasi Chat. Berdasarkan Gambar 2.8, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Medan mendapatkan data

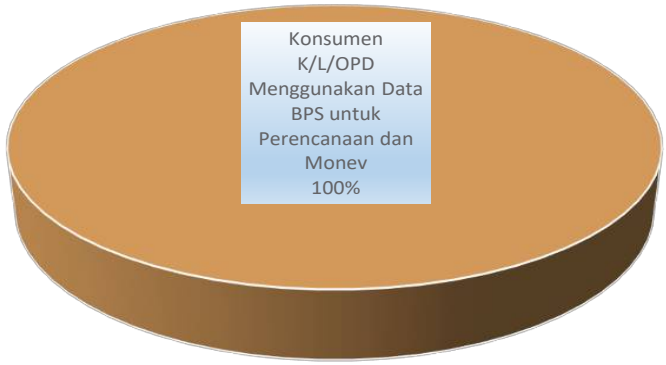


Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

melalui datang langsung ke PST BPS Kota Medan sebanyak 48,91 persen. Konsumen memilih mendapatkan data melalui Website BPS /Allstats BPS dengan persentase sebesar 22.83 persen. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara chat ke PST sebanyak 20,65 persen, dan melalui surat/email serta melalui aplikasi PST online sebanyak 4,35 persen dan 3,26 persen.

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

Pada pelaksanaan SKD terdapat 30,56 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD, terdapat 100 persen diantaranya menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kota Medan menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

BAB 3
ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

99,50%
KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN



100,00%
KEPUASAN TERHADAP AKSES DATA

99,31
KEPUASAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA



Sumber: Hasil SKD 2025 BPS Kota Medan



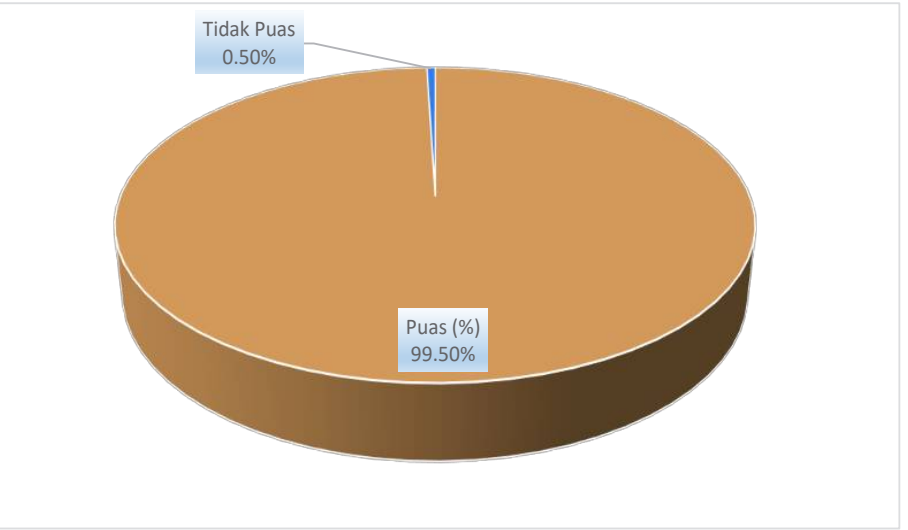
Konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2025 sebesar 99,50 persen. Terdapat 0,50 persen pengunjung PST BPS Kota Medan yang tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas PST BPS Kota Medan.

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Pada bab ini, dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan secara umum dan menurut atribut pelayanan yang tergambar dari pelayanan yang diberikan petugas PST kepada pengguna data PST BPS Kota Medan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses data, dan sarana prasarana, gap analysis, Importance and Performance Analysis (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

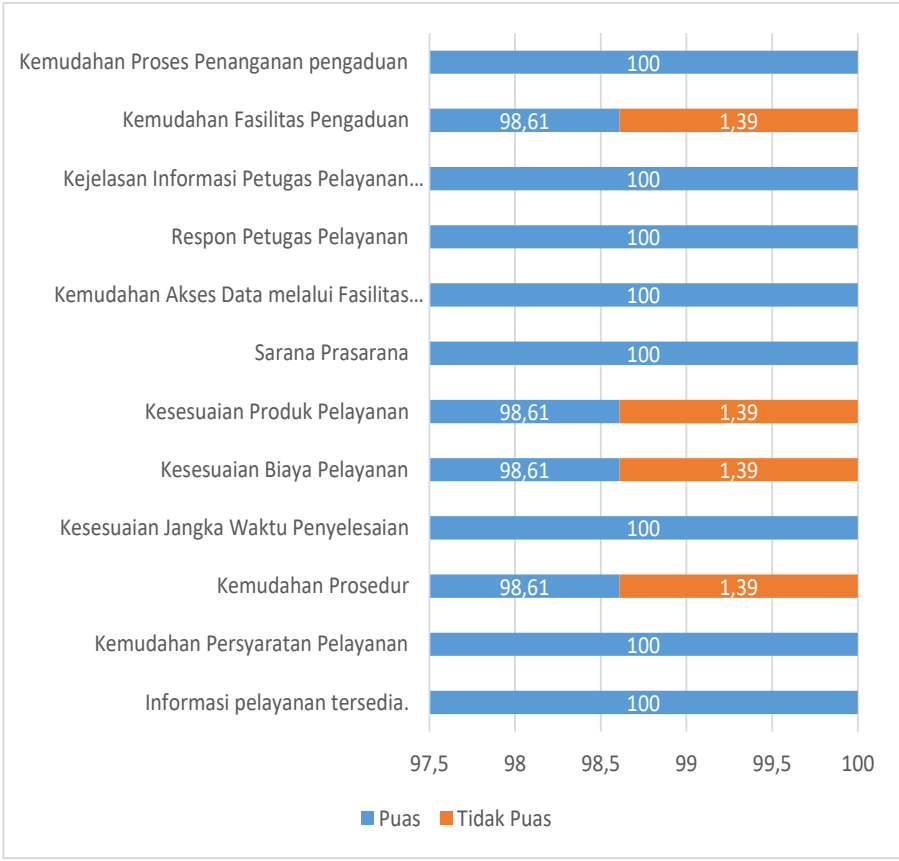
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PST BPS

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2025 sebesar 99,50 persen. Terdapat 0,50 persen pengunjung PST BPS Kota Medan yang tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas PST.



Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan

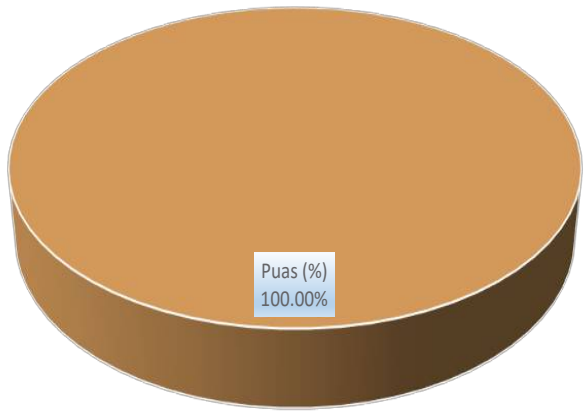
Nilai persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan PST BPS Kota Medan dihitung dari jumlah konsumen yang menyatakan puas terhadap 12 atribut pelayanan, yaitu ketersediaan informasi pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur/alur pelayanan, kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kenyamanan sarana dan prasarana, kemudahan akses data BPS, respon petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keberadaan fasilitas pengaduan, dan proses penanganan pengaduan PST. Gambar 3.2 memberikan gambaran 8 atribut pelayanan yang dinilai sangat puas oleh konsumen PST BPS Kota Medan yaitu atribut Informasi pelayanan tersedia, Kemudahan Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Jangka waktu penyelesaian, Sarana Prasarana, Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama, Respon Petugas Pelayanan, Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online, dan atribut Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Atribut Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

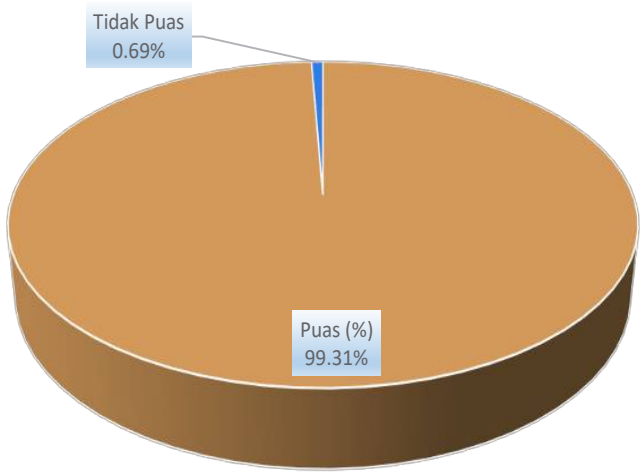
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada website BPS, dan akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kota Medan yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen, artinya semua pengguna layanan PST BPS Kota Medan sudah puas dalam menggunakan akses data yang ada di BPS



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Akses Data BPS Kota Medan

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

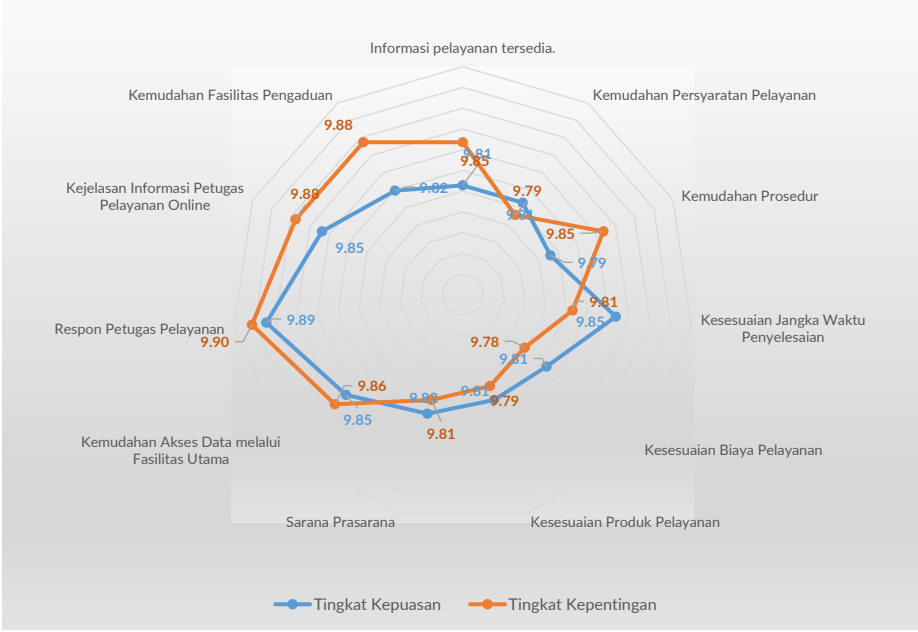
Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan.



Gambar 3.4. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Sarana Prasarana di PST BPS Kota Medan

Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Medan yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 99,31 persen merasa puas dengan sarana prasarana, dan 0,69 persen tidak puas dengan sarana prasarana layanan.

3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS



Gambar 3.5. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan

Gap analysis kepuasan konsumen dilakukan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan kualitas pelayanan yang diterima dari PST BPS Kota Medan. Analisis ini menjadi penting karena tingkat kepuasan konsumen tidak hanya ditentukan oleh standar pelayanan yang ditetapkan, tetapi juga oleh sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Medan yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Medan

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia	9,81	9,85	-0,042
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,81	9,79	0,014
3	Kemudahan Prosedur	9,79	9,85	-0,056
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,85	9,81	0,042
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,81	9,78	0,028
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,81	9,79	0,014
7	Sarana Prasarana	9,82	9,81	0,014
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,85	9,86	-0,014
9	Respon Petugas Pelayanan	9,89	9,90	-0,014
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,85	9,88	-0,028
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,82	9,88	-0,056
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10,00	10,00	0

konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan. Dalam gap analysis, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Gambar 3.4 menunjukkan gap yang terjadi antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Kota Medan.

Tabel 3.1 juga menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan gap dari responden menurut atribut pelayanan. Gap terbesar terdapat pada indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan dan Kemudahan Fasilitas Pengaduan dengan nilai gap -0,056. Nilai negatif ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen masih berada di bawah tingkat kepentingannya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kedua aspek tersebut dinilai penting oleh konsumen, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya memenuhi harapan, sehingga perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

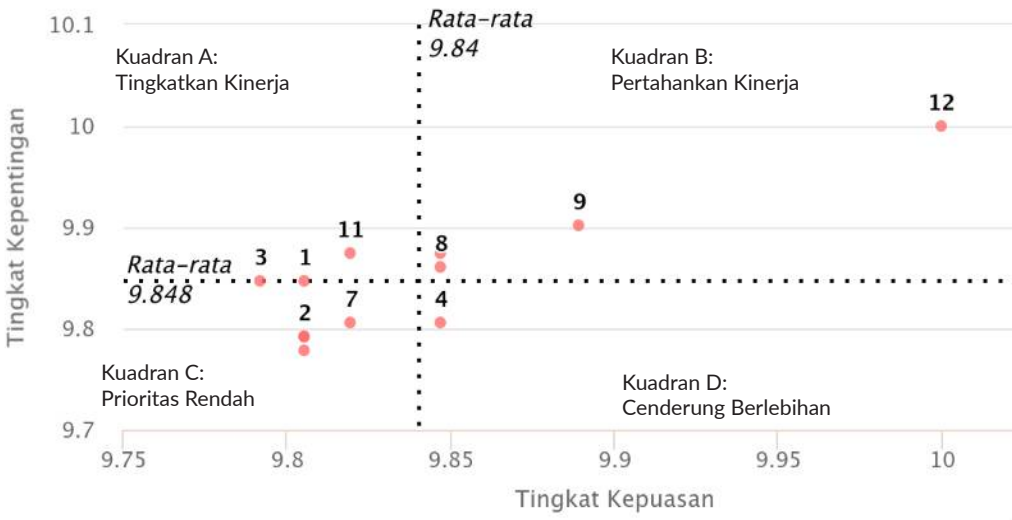
3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Medan. 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. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Nilai Tingkat Kesesuaian berada di sekitar 99,44%–100,42%, yang berarti hampir seluruh indikator telah memenuhi bahkan sedikit melampaui tingkat kepentingannya.

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

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Informasi pelayanan tersedia	9,81	9,85	99,58
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	9,81	9,79	100,14
3	Kemudahan Prosedur	9,79	9,85	99,44
4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	9,85	9,81	100,42
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan	9,81	9,78	100,28
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	9,81	9,79	100,14
7	Sarana Prasarana	9,82	9,81	100,14
8	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	9,85	9,86	99,86
9	Respon Petugas Pelayanan	9,89	9,90	99,86
10	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	9,85	9,88	99,72
11	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	9,82	9,88	99,44
12	Kemudahan Proses Penanganan pengaduan	10,00	10,00	100,00



Gambar 3.6. Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan

Keterangan
1. Informasi Pelayanan Tersedia
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kemudahan Prosedur
4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian
5. Kesesuaian Biaya Pelayanan
6. Kesesuaian Produk Pelayanan
7. Sarana Prasarana
8. Kemudahan Akses Data Melalui Fasilitas Utama
9. Respon Petugas Pelayanan
10. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
11. Kemudahan Fasilitas Pengaduan
12. Kemudahan Proses Penanganan pengaduan

Indikator dengan kesesuaian tertinggi adalah Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian (100,42%) dan Kesesuaian Biaya Pelayanan (100,28%), menandakan kinerja pelayanan pada aspek waktu dan biaya sangat baik. Sementara itu, indikator dengan tingkat kesesuaian relatif lebih rendah (meskipun masih sangat baik) terdapat pada Kemudahan Prosedur dan Kemudahan Fasilitas Pengaduan (99,44%).

Berdasarkan Gambar 3.5, pada 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 adalah:

1. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

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

1. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama
2. Respon Petugas Pelayanan
3. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online
4. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan

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

1. Informasi pelayanan tersedia.
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kemudahan Prosedur
4. Kesesuaian Biaya Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Sarana Prasarana

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memilki 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 yang harus diperbaiki dengan prioritas cenderung berlebihan oleh PST BPS Kota Medan adalah Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian.

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. IKK terhadap pelayanan PST BPS Kota Medan hasil SKD 2025 ialah 98,41. Hal tersebut menunjukkan konsumen PST BPS Kota Medan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Medan.

Jika ditinjau berdasarkan jenis layanan, nilai IKK tertinggi diperoleh pada Layanan Perpustakaan sebesar 99,81, mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang sangat optimal. Selanjutnya, Layanan Konsultasi mencatat nilai IKK sebesar 98,64, yang menunjukkan pelayanan telah berjalan dengan baik dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Sementara itu, Layanan Akses Website memperoleh nilai IKK sebesar 97,47, yang meskipun masih berada dalam kategori sangat baik, tetap menjadi area yang dapat terus ditingkatkan guna mendukung kemudahan akses dan kenyamanan pengguna layanan.

BAB 4
ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

INDEKS PRILAKU ANTI KORUPSI (IPAK)

Menggambarkan persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS

98, 75%

Semakin mendekati angka 100 yang artinya semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS Kota Medan



Sumber: Hasil SKD 2025 BPS Kota Medan



Nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) PST BPS Kota Medan 2025 sebesar 98,75 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Medan.

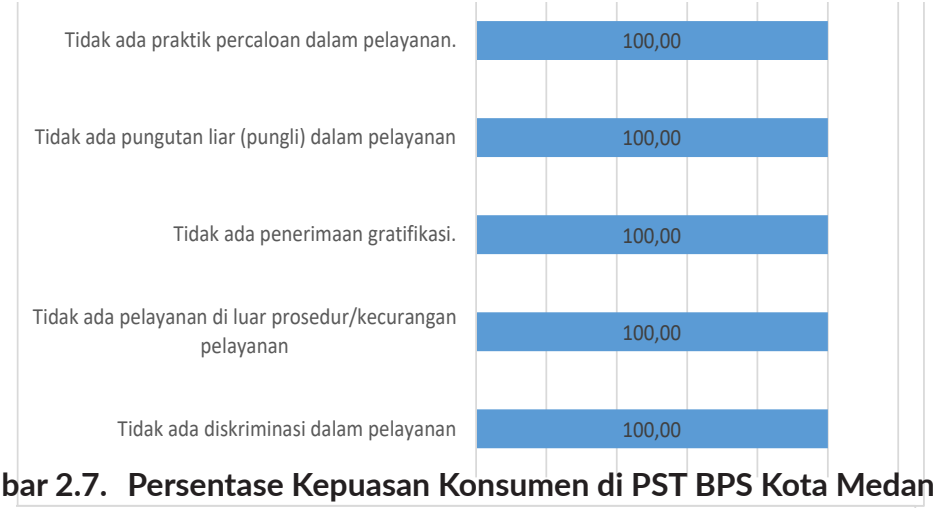
ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kota Medan terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kota Medan. Analisis perilaku 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 BPS

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

Gambar 4.1 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kota Medan terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa puas 100 persen terhadap tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak ada penerimaan gratifikasi, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan. Capaian persentase tersebut cukup baik dan dapat dikatakan bahwa sebagian besar konsumen merasa bahwa petugas pelayanan tidak melakukan praktek korupsi pelayanan.



Gambar 2.7. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Medan terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi menurut Atribut Anti Korupsi

4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS

Tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan gap analysis. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Medan yang memberikan penilaian puas hingga sangat puas dalam penerapan perilaku anti korupsi terhadap pelayanan BPS.

Gap masing-masing atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat semua atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap positif. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kota Medan. Dengan Nilai gap berada pada rentang -0,028 hingga 0,014, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Medan sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan

Tabel 4.3. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Medan

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,903	9,889	-0,014
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	9,847	9,861	0,014
3	Tidak ada penerimaan gratifikasi	9,889	9,889	0,000
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,889	9,861	-0,028
5	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,903	9,875	-0,028

konsumen.

Indikator Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayananmemiliki gap positif sebesar 0,014, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sedikit melebihi tingkat kepentingannya. Hal ini mencerminkan kepercayaan pengguna terhadap kepatuhan petugas pada prosedur pelayanan.

Adapun indikator Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, Indikator Tidak ada pungutan liar (pungli), dan Tidak ada praktik percaloan memiliki gap negatif yang sangat kecil. Hal ini menjadi salah satu faktor untuk tetap melakukan penguatan pengawasan dan sosialisasi agar kualitas integritas pelayanan tetap terjaga.

4.3. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang juga digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS. Berbeda dengan indikator persentase konsumen yang puas terhadap perilaku anti korupsi, indikator IPAK menggunakan tingkat kepentingan konsumen sebagai penimbang antar atribut yang menjadi proxy dari perilaku anti korupsi. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan.

Nilai IPAK PST BPS Kota Medan berdasarkan hasil SKD 2025 sebesar 98,75 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Medan.

BAB 5
ANALISIS KEBUTUHAN DATA



96,30%

Data yang dibutuhkan DIPEROLEH dan SESUAI



Sumber: Hasil SKD 2025 BPS Kota Medan



Secara umum, dari 387 orang-data, 52,55 persen mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level provinsi 23,72 persen, data level kecamatan 22,45 persen dan level desa/kelurahan 1,28 persen.

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen. Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kota Medan dan wilayah penyedia data BPS Kota Medan. Wilayah PST BPS Kota Medan digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Medan. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Medan digunakan untuk menganalisis perolehan data yang berasal dari BPS Kota Medan. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.



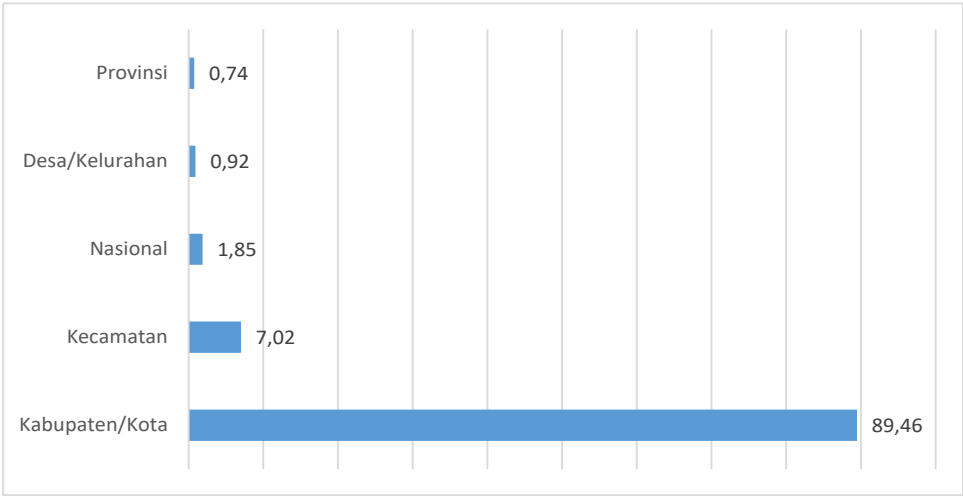
Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang- data.



Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu series data untuk jenis data yang sama dan akan dihitung dengan satuan orang-data. Artinya, apabila seorang pengguna data mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu pengguna data dan sepuluh orang-data.

5.1. Kebutuhan Data menurut Level Data

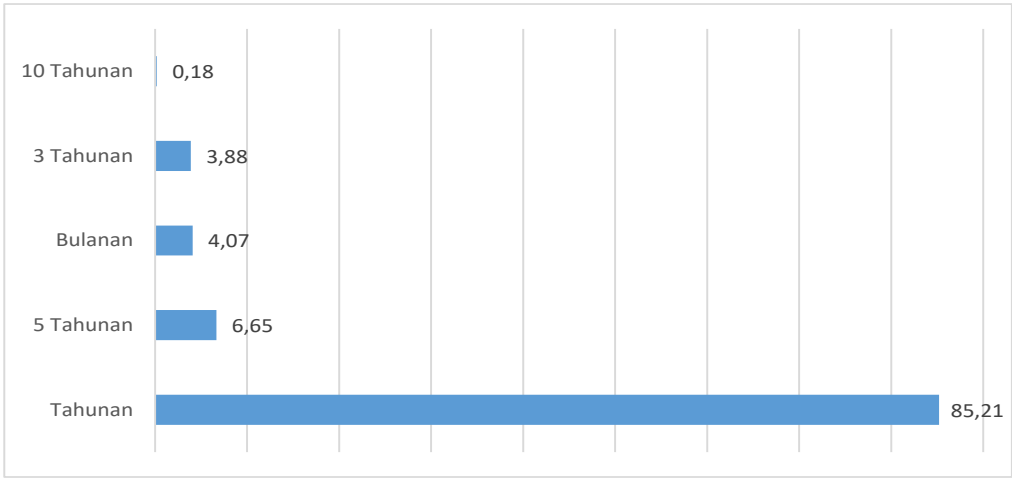
Dari hasil SKD 2025, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kota Medan. Persentase orang-data menurut level data yang dicari di PST BPS Kota Medan dapat dilihat pada Gambar 5.1. Secara umum, dari 541 orang data konsumen di PST BPS Kota Medan mayoritas mencari data pada level kabupaten sebanyak 89,46 persen, level kecamatan 7,02 persen dan level nasional sebanyak 1,85 persen. Sementara itu pengguna data yang mencari data di level desa/ kelurahan sebanyak 0,92 persen dan level Provinsi sebanyak 0,74 persen.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data menurut Periode Data

Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 85,21 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna data lebih banyak membutuhkan data bersifat ringkasan jangka panjang untuk keperluan analisis, perencanaan, dan evaluasi. Perbedaan persentase yang signifikan antara periode tahunan dengan periode berikutnya yaitu periode 5 tahunan mencapai 6,65 persen dan data bulanan mencapai 4,07 persen. Sementara itu untuk periode 3 tahunan sebanyak 3,88 persen dan periode 10 tahunan sebanyak 0,18 persen.



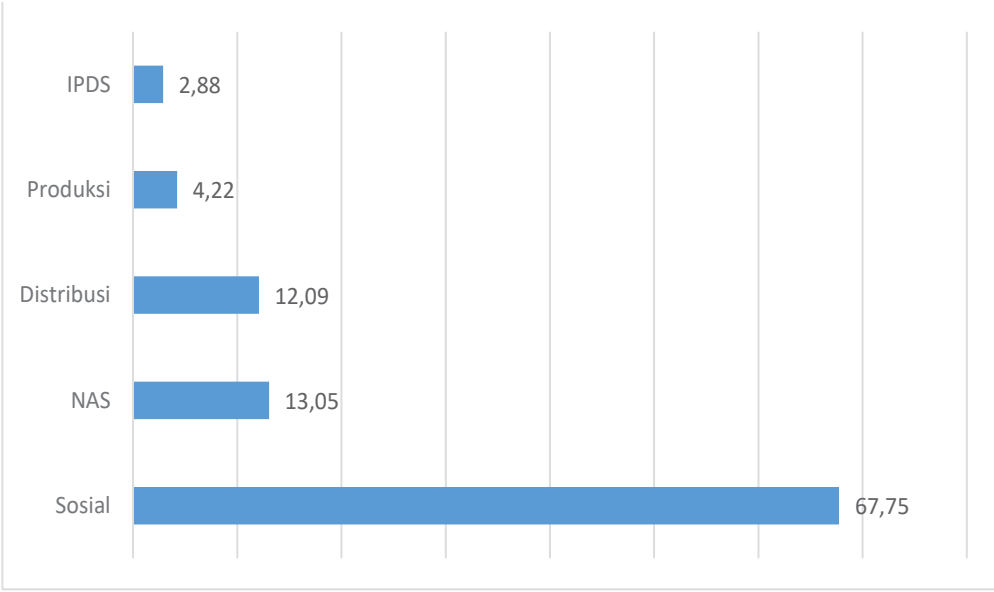
Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Perolehan Data

Jenis data dikelompokkan menurut fungsi yang terdapat di BPS Kota Medan yang selanjutnya disebut sebagai ragam data. Ragam data tersebut adalah ragam data statistik sosial, ragam data statistik produksi, ragam data statistik distribusi dan jasa, ragam data neraca dan analisis statistik (NAS), dan ragam data Integrasi Pengolahan Data Diseminasi Statistik (IPDS).

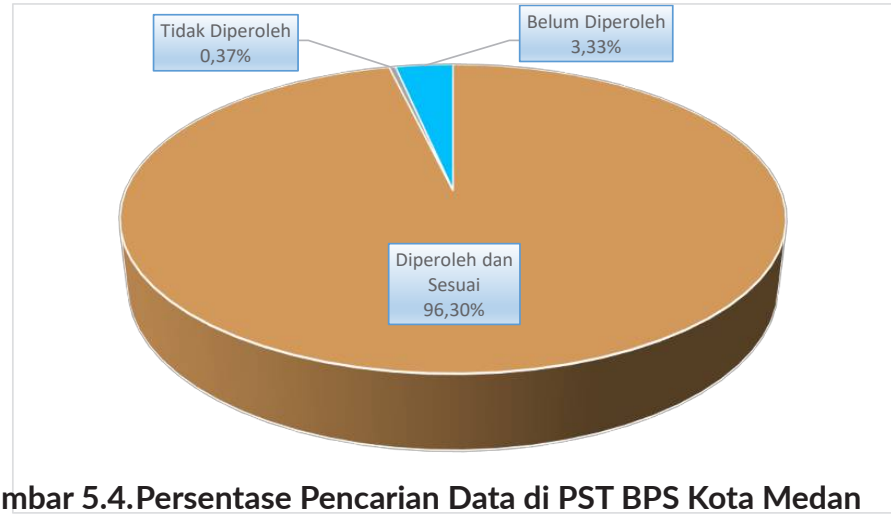
Gambar 5.3 menyajikan persentase kebutuhan data di PST BPS Kota Medan menurut ragam data. Ragam data sosial menjadi primadona sebagai data yang paling banyak dibutuhkan. Adapun persentase kebutuhan data ragam sosial yaitu sebesar 67,75 persen. Sementara itu, ragam data NAS menjadi data yang dibutuhkan kedua terbanyak setelah ragam data sosial, yaitu sebesar 13,05 persen. Kemudian ragam data Distribusi, ragam data statistik Produksi, dan ragam data IPDS berturut-turut sebesar 12,09 persen, 4,22 persen, dan 2,88 persen.

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan



Gambar 5.3. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Ragam Data

konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh.

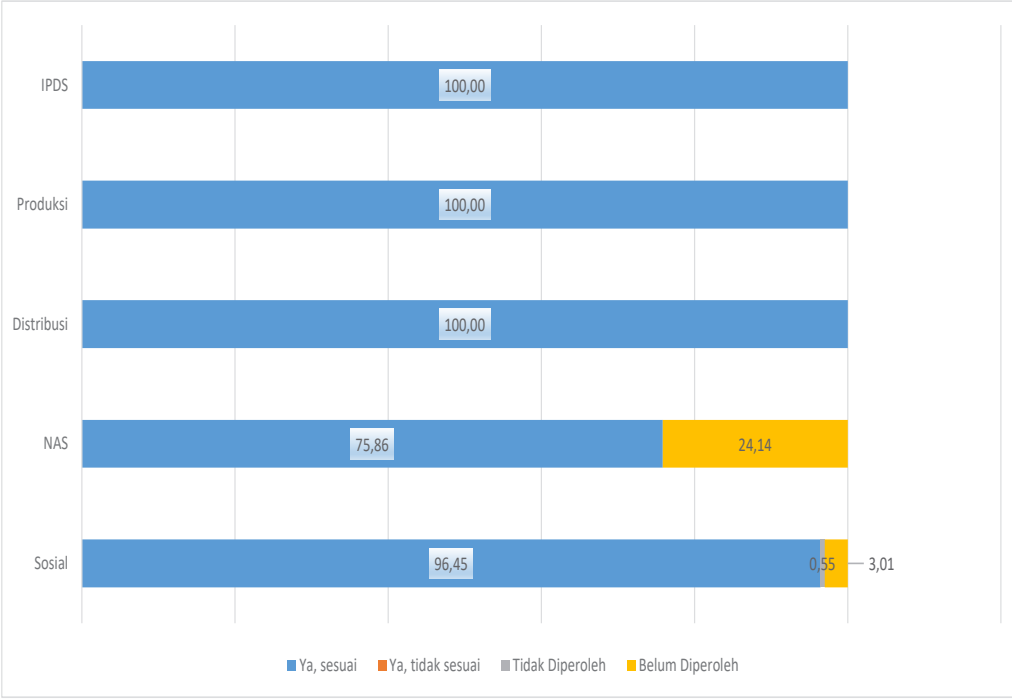


Gambar 5.4. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Perolehan Data

Berdasarkan Gambar 5.4, dari seluruh pencarian data, 96,30 persen memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 3,33 persen belum berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, Sementara itu 0,37 persen tidak memperoleh data yang dibutuhkan.

5.4. Jenis Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

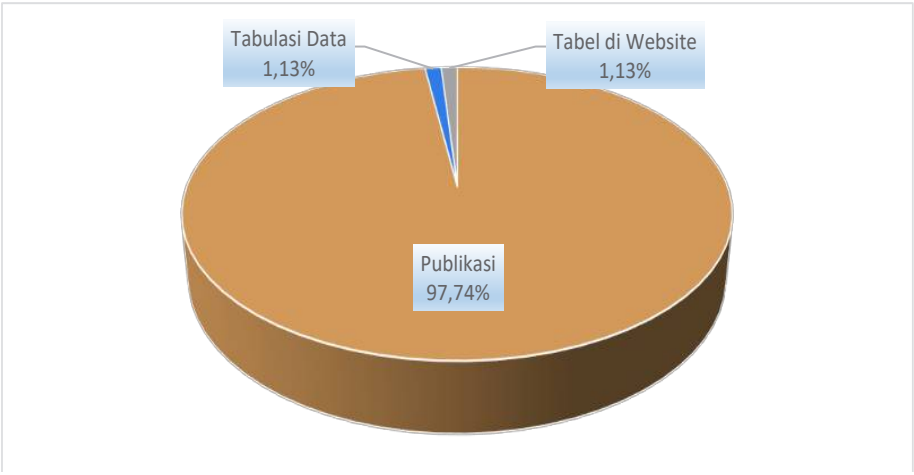
Berdasarkan jenis data yang tersedia di BPS, ada 5 jenis data yang dibutuhkan oleh pengguna data BPS, yaitu data IPDS, NAS, Distribusi, Produksi dan Sosial. Jika dilihat berdasarkan perolehannya ternyata jenis data NAS, IPDS dan Distribusi merupakan jenis data yang memiliki perolehan paling sesuai yaitu 100 persen. Selanjutnya ada ragam data sosial dan produksi yang belum diperoleh oleh konsumen yaitu sebanyak 24,14 persen untuk ragam produksi dan 3,01 persen untuk ragam sosial.



Gambar 5.5. Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Medan Menurut Jenis Data yang dibutuhkan dan Perolehan Data

5.5. Jenis Sumber Data yang Dibutuhkan dan Diperoleh

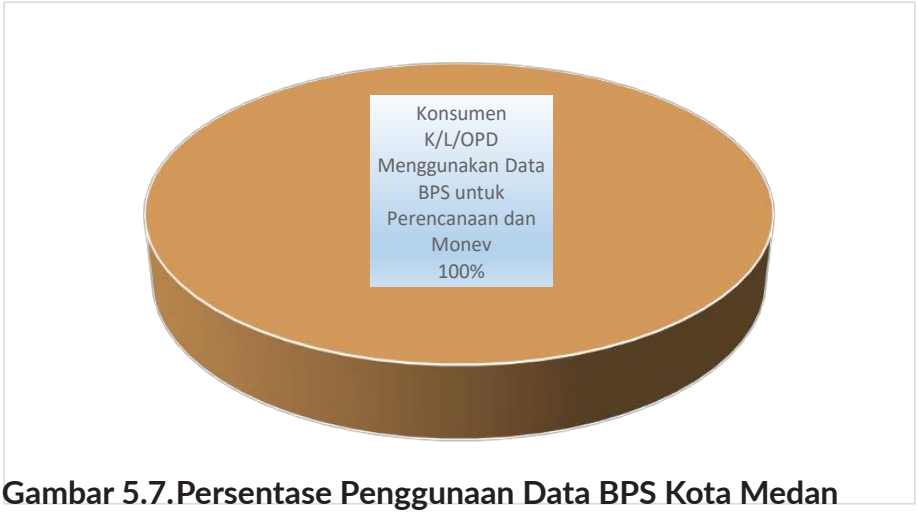
Hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS diseminasikan dalam beberapa sumber data. SKD mengelompokkan sumber data menjadi lima jenis, yaitu publikasi, data mikro, peta, tabulasi data, dan tabel di website. Gambar 5.6 menyajikan persentase perolehan data dari penyedia data BPS Kota Medan menurut jenis sumber data. Berdasarkan gambar tersebut, hanya terdapat dua sumber data yang paling sering digunakan oleh konsumen yaitu yang bersumber dari publikasi, tabulasi data dan tabel di website BPS Kota Medan. Jika dilihat dari sumber datanya, 97,74 persen data diperoleh melalui publikasi BPS, 1,13 persen diperoleh melalui tabulasi data dan 1,13 persen melalui tabel di website BPS.



Gambar 5.6. Persentase Data yang Dibutuhkan dari Ragam Statistik Produksi di PST BPS Kota Medan Menurut Perolehan Data

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

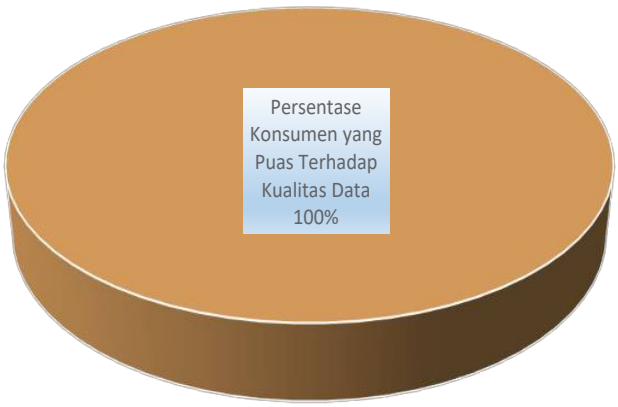
Pada pelaksanaan SKD, konsumen yang pemanfaatan datanya untuk pemerintahan dengan kategori instansi tempat pekerjaan utama berupa lembaga negara, kementerian dan lembaga pemerintah, TNI/POLRI/BIN/ Kejaksaan, serta pemerintah daerah, ditanyakan apakah menggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Berdasararkan jawaban responden tersebut diketahui bahwa terdapat 97,87 persen menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan.



Gambar 5.7. Persentase Penggunaan Data BPS Kota Medan untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

5.7. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Salah satu indikator yang menghasilkan data statistik yaitu melalui kepuasan pengguna data BPS terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS. Hasil SKD 2025 seluruh konsumen (100%) menyatakan puas terhadap kualitas data yang diterima. Capaian ini menunjukkan bahwa data yang disediakan telah memenuhi kebutuhan pengguna serta mencerminkan kualitas pengelolaan data yang baik serta kepercayaan konsumen terhadap layanan data yang diberikan.



Gambar 5.8. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Medan terhadap Kualitas Data BPS

BAB 6
PENUTUP

KUADRAN A

Pelayanan PST BPS Kota Medan yang menjadi prioritas utama perbaikan (Kuadran A) :

- **Kemudahan Fasilitas Pengaduan**

Sumber: Hasil SKD 2025 BPS Kota Medan

KUADRAN C

Perbaikan juga dilakukan pada atribut dengan prioritas perbaikan rendah (Kuadran C) yaitu :

- **Informasi pelayanan tersedia.**
- **Kemudahan Persyaratan Pelayanan**
- **Kemudahan Prosedur**
- **Kesesuaian Biaya Pelayanan**
- **Kesesuaian Produk Pelayanan**
- **Sarana Prasarana**





Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

PENUTUP

7.1. Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan. Tahun 2025, SKD dilaksanakan pada kurun waktu 1 Januari 2025 sampai dengan 31 Desember 2025. Secara umum, pelaksanaan SKD 2025 di PST BPS Kota Medan berjalan dengan baik.

Hasil SKD 2025 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen, dan persepsi anti korupsi. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis gap, I*mportance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI)*. Selain itu, SKD 2025 juga menghasilkan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2025, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kota Medan terdapat 65,28 persen berjenis kelamin perempuan dan 34,72 persen berjenis kelamin laki-laki;
2. Konsumen di PST BPS Kota Medan didominasi oleh pendidian kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat sebanyak 55,56 persen;
3. Konsumen di PST BPS Kota Medan didominasi oleh Pelajar/ Mahasiswa sebanyak 58,33 persen, disusul oleh ASN/TNI/Polri sebanyak 30,56 persen.
4. Bila dilihat dari asal instansi/institusi konsumen PST di BPS Kota Medan didominasi oleh lembaga penelitian dan pendidikan sebesar 58,33 persen dan Pemerintah Daerah sebesar 29,17 persen;
5. Bila dilihat dari pemanfaatan hasil kunjungan ke PST BPS Kota Medan terdapat 58,33 persen konsumen yang memanfaatkan data BPS untuk tugas sekolah/tugas kuliah, sedangkan pemanfaatan untuk kegiatan pemerintahan sebesar 33,33 persen, dan untuk penelitian sebanyak 6,94 persen;
6. Layanan Konsultasi Statistik merupakan layanan yang paling tinggi di bandingkan layanan lainnya yaitu sebesar 42,28 persen; kemudian layanan perpustakaan sebanyak 35,77 persen dan layanan akses produk statistik pada websi

7. Fasilitas Utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS Kota Medan yaitu datang langsung ke PST sebanyak 48,91 persen, Website BPS sebesar 22,88 persen; sedangkan melalui aplikasi chat sebanyak 20,65 persen.
8. Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS dalam Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan Nasional (K/L/OPD) SKD 2025 sebesar 100,00 persen;
9. Data yang paling banyak dibutuhkan oleh konsumen PST BPS Kota Medan adalah data level kabupaten (89,46%), periode tahunan (85,21%), dan pada ragam statistik sosial (67,75%);
10. Sebanyak 96,30 persen konsumen PST BPS Kota Medan telah memperoleh data sesuai dengan kebutuhannya;
11. Sebanyak 97,74 persen konsumen data di PST Kota Medan diperoleh konsumen melalui sumber data publikasi; sedangkan 1,13 persen konsumen data mendapatkan data yang berupa tabel pada website.
12. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) PST BPS Kota Medan menurut hasil SKD 2025 terhadap Pelayanan Badan Pusat Statistik Kota Medan sebesar 98,41 persen.
13. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) BPS Kota Medan menurut hasil SKD 2025 sebesar 98,75 persen.

7.2. Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2025 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Berdasarkan hasil IPA, 2 atribut pelayanan di PST BPS Kota Medan menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu:

1. Kemudahan Fasilitas Pengaduan

Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut dengan prioritas perbaikan rendah (kuadran C), yaitu:

1. Informasi pelayanan tersedia.
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan
3. Kemudahan Prosedur
4. Kesesuaian Biaya Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Sarana Prasarana

Dalam menindaklanjuti hasil SKD 2025, perlu disusun rencana aksi perbaikan pelayanan PST BPS Kota Medan yang mencakup rincian kegiatan, target waktu penyelesaian, dan penanggung jawab dari setiap rincian kegiatan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah monitoring perkembangan pelayanan PST. Kemudian, selain hasil SKD, perbaikan yang telah dilaksanakan juga disampaikan ke publik, agar konsumen mengetahui bahwa PST BPS Kota Medan telah melakukan perbaikan pelayanan sebagai sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penilaian konsumen terhadap pelayanan PST BPS Kota Medan.

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. R*eview 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 Indikator

Nama Indikator	:	Realisasi Jumlah Responden Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Banyaknya konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Jumlah
Satuan	:	Orang
Rumus Penghitungan	:	$Y = \sum_{i=1}^{4} x_i$
		Dengan:
		Y= Total jumlah responden
		xi= Jumlah responden menurut metode pengumpulan data, dimana i = 1 (manual), 2 (email), 3 (PST), dan 4 (link)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut wilayah PST BPS tertentu.

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/ perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ 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)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis kelamin.

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pekerjaan utama adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pekerjaan Utama
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: Pi= Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i Xi= Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i Y= Jumlah seluruh konsumen 1 (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan tersebut di wilayah PST BPS tertentu
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pekerjaan utama.

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pemanfaatan hasil kunjungan adalah penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: Pi= Persentase konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i Xi= Jumlah konsumen dengan pemanfaatan utama hasil kunjungan ke-i Y=Jumlah seluruh konsumen i=1 (Tugas Sekolah/Tugas Kuliah), 2 (Pemerintahan), 3 (Komersial), 4 (Penelitian), 5 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kategori pemanfaatan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan.

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Layanan-layanan yang disediakan oleh unit PST BPS, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/ kota antara lain berupa Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Layanan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: Pi= Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i Xi= Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i y= Jumlah seluruh konsumen i= 1 (Pustaka Tercetak), 2 (Pustaka Digital), 3 (Penjualan Publikasi), 4 (Data Mikro), 5 (Konsultasi Data Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan jenis layanan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut jenis layanan yang digunakan.

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama
Konsep	:	Segmentasi konsumen
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan data BPS sebagai rujukan utama artinya penggunaan data BPS dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ Dengan: Pi= Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama Xi= Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama y=Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama.

Metadata Indikator

Nama Indikator: Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Konsep : Segmentasi konsumen

Definisi: Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan nasional mencakup penyelenggaraan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam wilayah Negara Republik Indonesia dan terdiri atas perencanaan pembangunan yang disusun secara terpadu oleh Kementerian/ Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya. Monitoring yaitu mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin. Evaluasi pembangunan adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari intervensi yang sedang berlangsung atau yang telah selesai.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan:

$$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$

Pi= Persentase konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi

Xi= Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi

y=Jumlah seluruh konsumen

Interpretasi: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat: Mendapatkan informasi mengenai persentase konsumen (K/L/OPD) yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring , dan evaluasi pembangunan nasional yang berguna sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS

Metadata Indikator

Nama Indikator: Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Aspek Kualitas Data

Konsep : Kepuasan konsumen

Definisi: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS menurut aspek kualitas data terhadap jumlah konsumen data di 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. Kualitas data adalah data yang dihasilkan BPS relevan, akurat, disajikan tepat waktu, dapat diakses, koheren, dan dapat diinterpretasikan. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS sebagai Wilayah Penyedia Data

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Rumus Penghitungan:

$$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$$

Dengan:

Pi= Persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data pada aspek kualitas data ke-i

Xi= Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kualitas data BPS pada aspek kualitas data ke-i

y= Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh 1 (Kualitas data secara umum); 2 (Kelengkapan); 3 (Akurasi); 4 (Kemutakhiran)

Interpretasi: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan aspek kualitas data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.

Manfaat: Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS menurut aspek kualitas datanya dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen

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 13 variabel, yaitu (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya pelayanan, (5) Kesesuaian pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana, (7) Akses dari fasilitas utama yang digunakan, (8) Pencarian data di website, (9) Akses konten pada website, (10) Respon petugas atau aplikasi pelayanan online, (11) Kemampuan petugas atau aplikasi pelayanan online, (12) Fasilitas pengaduan, dan (13) Proses penanganan pengaduan.

Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Dengan:

P= Persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan

x= Jumlah konsumen yang merasa puas dengan pelayanan data dan informasi statistik BPS

y= Jumlah seluruh konsumen

Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap pelayanan di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen

Definisi: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akses 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. Akses data diukur dari 3 variabel yaitu (1) Akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), (2) Akses data pada website BPS, dan (3) Akses konten pada website BPS.

Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Dengan:

P= Persentase konsumen yang puas terhadap akses data BPS

x= Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan akses data BPS

y= Jumlah seluruh konsumen data

Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap akses data di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akses data BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen

Definisi: Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan sarana dan prasarana terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. 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.

Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100\%$

Dengan:

P= Persentase konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS

X= Jumlah konsumen data yang merasa puas dengan sarana dan prasarana BPS

Y= Jumlah seluruh konsumen data

Interpretasi	:	Semakin tinggi angka indikator menunjukkan semakin banyak konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana di wilayah PST BPS tertentu.
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di unit PST BPS dalam rangka peningkatan pelayanan data dan informasi statistik yang disediakan oleh BPS.

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Kepuasan konsumen

Definisi: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dalam IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II Kuesioner SKD.

Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = ((\sum_{i=1}^{13} x_i)x100)/y$

Dimana:

xi = rata-rata kepuasan tertimbang unsur pelayanan ke-i

x_i=w_i×z_i

wi = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan

zi = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i

y = skala maksimum penilaian

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. 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik

Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
Konsep	:	Kepuasan konsumen

Definisi: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK terhadap Kualitas Data diukur melalui 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.

Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	-(skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IKK = ((\sum_{i=1}^{13} x_i)x100)/y$

Dimana:

xi = rata-rata kepuasan tertimbang unsur kualitas ke-i

x_i=w_i×z_i

wi = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan

zi = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i

y = skala maksimum penilaian

Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik kualitas data BPS. Hasil penghitungan IKK terhadap pelayanan diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:

1. 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik
2. 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik
3. 76,61-88,30 : Kualitas data baik
4. 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik

Manfaat	:	Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
Konsep	:	Persepsi anti korupsi
Definisi	:	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah PST BPS
Ukuran	:	Indeks
Satuan	:	- (skala 100)
Rumus Penghitungan	:	$IPAK = ((\sum_{i=1}^{4} x_i) x100)/y$ Dimana: xi = rata-rata kepuasan tertimbang unsur penilaian persepsi anti korupsi ke-i xi=wi×zi wi = Penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan unsur ke-i / jumlah ratarata skor kepentingan zi = Rata-rata skor kepuasan unsur ke-i y = skala maksimum penilaian
Interpretasi	:	Semakin mendekati angka 100, semakin baik perilaku anti korupsi diterapkan pada PST BPS
Manfaat	:	Mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan data dan informasi statistik oleh BPS.

RAHASIA

Dasar hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2025

VKD25

Survei Kebutuhan Data (SKD) Tahun 2025 merupakan survei yang bertujuan untuk mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan kualitas data BPS, serta identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKD digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan data dan informasi statistik. Secara khusus, SKD 2025 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 setiap tahun. SKD 2025 dilakukan di BPS seluruh Indonesia dan dilaksanakan sepanjang tahun. Semua data yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan digunakan hanya untuk kepentingan SKD 2025.

RAHASIA

Dasar hukum:
1. UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik
2. PP No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik
3. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan SKD di Lingkungan BPS

SURVEI KEBUTUHAN DATA TAHUN 2025

VKD25

Keterangan Pencacahan *(diisi oleh petugas)*

Pencacah	Pemeriksa	Nomor Responden :
Nama :	Nama :	*Kode Wilayah* / *Nomor Urut*
Tanggal :	Tanggal :	

Blok I. Keterangan Responden

1 Nama :

2 *E-mail* :

3 Nomor *handphone* * :
**untuk keperluan survei*

4 Jenis kelamin :
- Laki-laki - 1
- Perempuan - 2

5 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan :
Pilih salah satu jawaban
- ≤ SLTA/Sederajat - 1
- D1/D2/D3 - 2
- D4/S1 - 3
- S2 - 4
- S3 - 5

6 Pekerjaan utama :
Pilih salah satu jawaban
- Pelajar/Mahasiswa - 1
- Peneliti/Dosen - 2
- ASN/TNI/Polri - 3
- Pegawai BUMN/BUMD - 4
- Pegawai Swasta - 5
- Wiraswasta - 6
- Lainnya (.....) - 7

7 Kategori instansi :
Pilih salah satu jawaban
- Lembaga Negara - 1
- Kementerian & Lembaga Pemerintah - 2
- TNI/Polri/BIN/Kejaksaan - 3
- Pemerintah Daerah - 4
- Lembaga Internasional - 5
- Lembaga Penelitian & Pendidikan - 6
- BUMN/BUMD - 7
- Swasta - 8
- Lainnya (.....) - 9

8 Nama instansi :

9 Pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan :
Pilih salah satu jawaban
- Tugas Sekolah/Tugas Kuliah - 1
- Pemerintahan - 2
- Komersial - 3
- Penelitian - 4
- Lainnya (.....) - 5

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini merujuk pada periode 1 Januari 2025 s.d. saat pengisian kuesioner

10 Jenis layanan yang digunakan :
Boleh pilih lebih dari satu jawaban
- Perpustakaan - 1
- Pembelian Produk Statistik Berbayar: Publikasi BPS - 2
- Pembelian Produk Statistik Berbayar: Data Mikro/Peta Wilayah - 4
- Akses produk statistik pada Website BPS - 8
- Konsultasi Statistik - 16
- Rekomendasi Kegiatan Statistik - 32

11 Sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS :
Boleh pilih lebih dari satu jawaban
- Pelayanan Statistik Terpadu (PST) datang langsung - 1
- Pelayanan Statistik Terpadu *online* (pst.bps.go.id) - 2
- Website BPS / AllStats BPS - 4
- Surat/*E-mail* - 8
- Aplikasi chat (WhatsApp, Telegram, ChatUs, dll.) - 16
- Lainnya (.....) - 32

12 Apakah pernah melakukan pengaduan Pelayanan Statistik (PST)? :
- Ya - 1
- Tidak - 2

Blok II. Kepuasan terhadap Pelayanan Data dan Informasi Statistik BPS

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

Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

No	Kondisi Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Data BPS mudah diakses melalui sarana utama yang digunakan: …… (sesuai Blok 1 Rincian 11).	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Petugas pelayanan dan/atau aplikasi pelayanan *online* mampu memberikan informasi yang jelas.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Keberadaan **fasilitas pengaduan PST** mudah diketahui. (contoh: Kotak saran dan pengaduan *website:* https://webapps.bps.go.id/pengaduan, *e-mail* bpshq@bps.go.id)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	*Ditanyakan jika responden pernah melakukan pengaduan (B1R12 berkode 1)* Proses **penanganan pengaduan PST** mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Tidak ada penerimaan gratifikasi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Blok III. Kebutuhan Data
Diisi jika jenis layanan yang digunakan selain rekomendasi kegiatan statistik (Blok I Rincian 10 berisi salah satu kode 1, 2, 4, 8, 16)

Tuliskan informasi mengenai **data-data yang dibutuhkan dari/dikonsultasikan dengan BPS** serta tingkat kepuasan terhadap masing-masing data tersebut.

No.	Data yang Dibutuhkan/Dikonsultasikan				Apakah data pada kolom (2) - (5) sudah diperoleh?	Diisi jika data sudah diperoleh (Kolom (6) berkode 1 atau 2)				
						Sumber Data			Jika Blok I Rincian 7 berkode 1, 2, 3, atau 4	Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Data
	Rincian data beserta wilayah datanya *Misal:* *- Gini ratio Provinsi Nusa Tenggara Barat* *- Persentase penduduk miskin di Kota Balikpapan* *- Kepadatan penduduk di Kota Samarinda* *- dll*	Sesuai isian kolom (2)			Ya, sesuai -1 Ya, tidak sesuai -2 Tidak diperoleh -3 Belum diperoleh -4	Jenis Sumber Data Publikasi -1 Data Mikro -2 Peta Wilkerstat -3 Tabulasi Data -4 Tabel di *Website* -5	Judul Sumber Data *Misal:* *- Provinsi Jambi Dalam Angka* *- Data Mikro Potensi Desa* *- Peta Indonesia per Desa* *- Website BPS Provinsi Jambi* *- dll*	Tahun Sumber Data	Apakah data ini digunakan untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional/daerah? Ya -1 Tidak -2	1 2 ... 9 10 Sangat tidak puas ... Sangat puas
		Tahun Data	Level Data[1)]	Periode Data[2)]						
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									
	☐☐									

[1)] **Kode level data kolom (4)**
1. Nasional
2. Provinsi
3. Kabupaten/kota
4. Kecamatan
5. Desa/kelurahan
6. Individu
7. Lainnya (sebutkan .....)

[2)] **Kode periode data kolom (5)**
1. Sepuluh tahunan
2. Lima tahunan
3. Tiga tahunan
4. Tahunan
5. Semesteran
6. Triwulanan
7. Bulanan
8. Mingguan
9. Harian
10. Lainnya (sebutkan .....)

Blok IV. Catatan Tuliskan kritik dan saran terhadap produk dan layanan data/informasi statistik yang disediakan oleh BPS

Lampiran 2: Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MEDAN
Jl. Gaperta No.311 Medan, 20124, Sumatera Utara
Telp:(061) 8449285, Homepage: https://medankota.bps.go.id
E-mail: bps1275@bps.go.id

SENSUS EKONOMI 2026

Nomor	:	B-1033A/1275/VS.560/2026	Medan, 15 Januari 2026
Sifat	:	Biasa	
Hal	:	Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik	

Yth.
Pelaksana Pelayanan Publik
di BPS Kota Medan

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Pada tahun 2025, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2025 bermanfaat sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan publiknya. Berkaitan dengan hal tersebut, terlampir rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil SKD 2025 sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.

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

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kota Medan

Hafsyah Aprillia, S.Si, M.Si

Lampiran 1

Nomor : B-1033A/1275/VS.560/2026

Tanggal : 15 Januari 2026

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Catatan Rekomendasi Tahun 2025

Pertahankan Kinerja
1. Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama 2. Respon Petugas Pelayanan 3. Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online 4. Kemudahan Proses Penanganan Pengaduan 5. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian.
Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan
Prioritas Utama: 1. Kemudahan Fasilitas Pengaduan Aspek Pelayanan Lain 1. Informasi pelayanan tersedia. 2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan 3. Kemudahan Prosedur 4. Kesesuaian Biaya Pelayanan 5. Kesesuaian Produk Pelayanan 6. Sarana Prasarana

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	25	Tahun 2026											Penanggung Jawab
			12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Prioritas Utama																
1	Kemudahan Fasilitas Pengaduan	Melakukan sosialisasi tentang fasilitas pengaduan melalui kanal layanan			v											Tim PST BPS Kota Medan
Prioritas Rendah																
1	Informasi pelayanan tersedia.	Melakukan sosialisasi tentang informasi pelayanan melalui kanal layanan			v											Tim PST BPS Kota Medan
2	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Melakukan sosialisasi tentang informasi persyaratan pelayanan melalui kanal layanan			v											Tim PST BPS Kota Medan
3	Kemudahan Prosedur	Melakukan sosialisasi tentang informasi prosedur pelayanan melalui kanal layanan			v											Tim PST BPS Kota Medan
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	Melakukan sosialisasi tentang informasi biaya pelayanan melalui kanal layanan			v											Tim PST BPS Kota Medan
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	Melakukan sosialisasi tentang informasi produk pelayanan melalui kanal layanan			v											Tim PST BPS Kota Medan
6	Sarana Prasarana	Perbaikan sarana prasarana			v	v										Tim PST BPS Kota Medan

Medan, 22 Januari 2026

Kepala BPS Kota Medan

Hafsyah Aprillia, S.Si, M.Si

* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN
* Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli

SENSUS EKONOMI 2026

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

DATA
MENCERDASKAN BANGSA

BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MEDAN
Jl. Gaperta No. 311 Medan, Sumatera Utara, 20214
Telp (061) 8449285
Homepage: http://medankota.bps.go.id, E-mail : bps1275@bps.go.id

ISSN 3025-7336
9 773025 733000