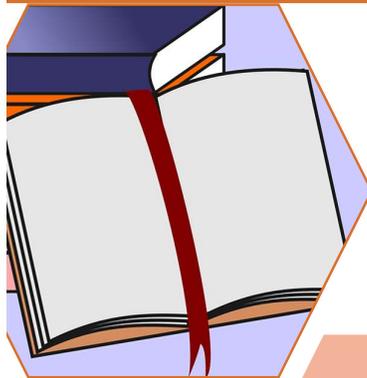


# Laporan SKD 2019



**BPS Kabupaten Karanganyar**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pasal 7 ayat (3) huruf c, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara bertugas merumuskan kebijakan nasional tentang pelayanan publik, serta melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Ayat selanjutnya, mewajibkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menteri PANRB) mengumumkan kebijakan nasional tentang pelayanan publik, hasil pemantauan dan evaluasi kinerja, serta hasil koordinasi; membuat peringkat kinerja penyelenggara secara berkala; dan memberikan penghargaan kepada penyelenggara sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang dimaksud, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) melaksanakan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, guna memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian dilakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, telah dilaksanakan juga pemeringkatan berdasarkan hasil penilaian kinerja yang dilakukan, agar unit penyelenggara pelayanan publik yang dievaluasi dapat menentukan langkah-langkah perbaikan

kedepannya, supaya pelayanan prima sebagaimana diharapkan oleh masyarakat dapat terealisasi.

Agar pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan pemeringkatan unit penyelenggara pelayanan publik yang dievaluasi memiliki dasar hukum, maka ditetapkan Pedoman ini untuk menjadi acuan kegiatan penilaian kinerja dimaksud.

### **B. Maksud, Tujuan, dan Sasaran**

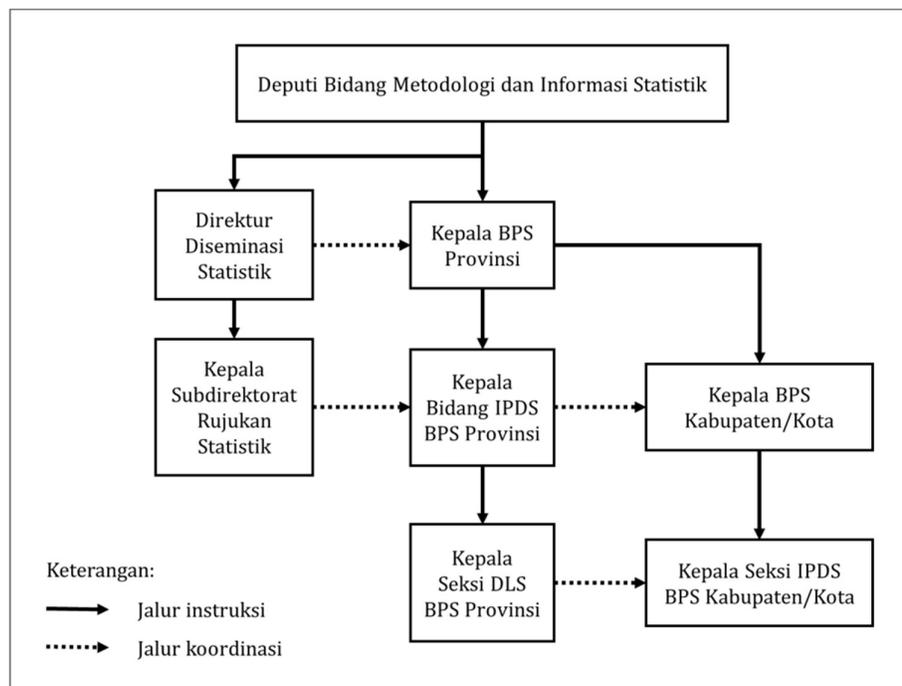
Secara khusus, SKD 2019 bertujuan untuk:

1. Mengetahui segmentasi pengguna data;
2. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen;

3. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna data terhadap data dan pelayanan BPS;
4. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia;
5. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU).

### C. Penanggung Jawab

Penanggung jawab pelaksanaan SKD 2019 di BPS pusat adalah Direktur Diseminasi Statistik dengan penanggung jawab teknis adalah Kepala Subdirektorat Rujukan Statistik. Penanggung jawab pelaksanaan dan teknis SKD 2019 di daerah adalah Kepala BPS Provinsi dibantu oleh Kepala Bidang IPDS dan Kepala BPS Kabupaten/Kota dibantu oleh Kepala Seksi IPDS. Adapun alur pertanggungjawaban pelaksanaan SKD 2019 dapat dilihat pada gambar dibawah ini



## BAB II. PELAKSANAAN

### 1. Waktu

Waktu Pelaksanaan mulai bulan Maret sampai dengan September 2019 pada setiap hari kerja.

### 2. Responden

Responden berasal dari masyarakat/instansi pengguna layanan publik Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang datang pada perpustakaan BPS Kabupaten Karanganyar atau berkunjung kepada responden yang pernah menggunakan layanan selama tahun 2019

### 3. Metode survey

Wawancara langsung dengan responden dengan kuesioner SKD2019 seperti pada Lampiran 1.

### 4. Entry data

Hasil pengumpulan data selanjutnya diperiksa kemudian dan entry secara online melalui website [skd.bps.go.id](http://skd.bps.go.id)

### Target dan capaian dokumen SKD2019

Kode Daerah	Nama Daerah	Target	Pencapaian SKD (Dokumen)	Pencapaian SKD
3309	BOYOLALI	30	30	100
3310	KLATEN	30	30	100
3311	SUKOHARJO	30	30	100
3312	WONOGIRI	30	30	100
<b>3313</b>	<b>KARANGANYAR</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
3314	SRAGEN	30	31	103.33

### BAB III. HASIL PELAKSANAAN

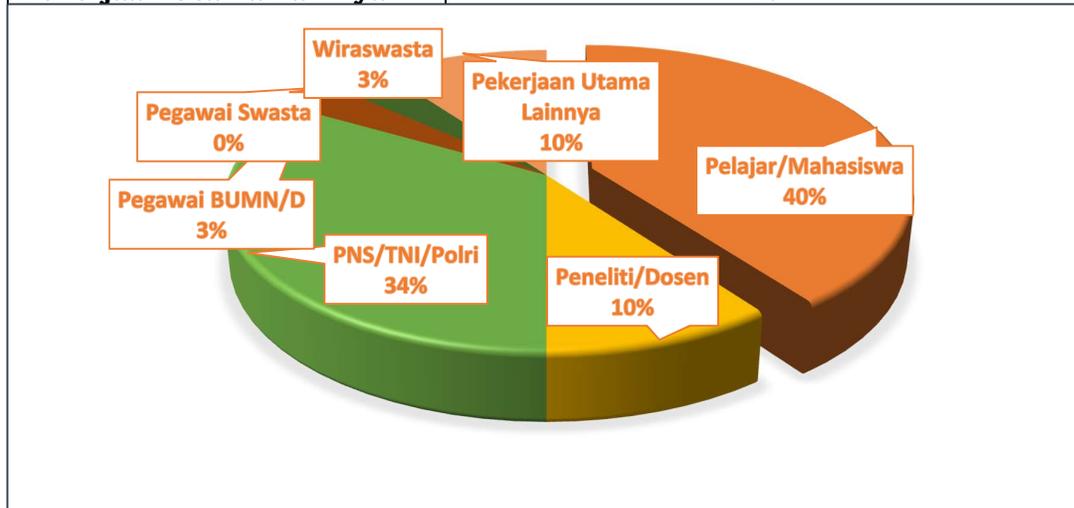
#### 1. Persentase Konsumen menurut Jenis Kelamin Utama SKD 2019

No	Uraian	Laki-laki	Perempuan
1	Persentase Konsumen menurut Janis Kelamin	43.33	56.67



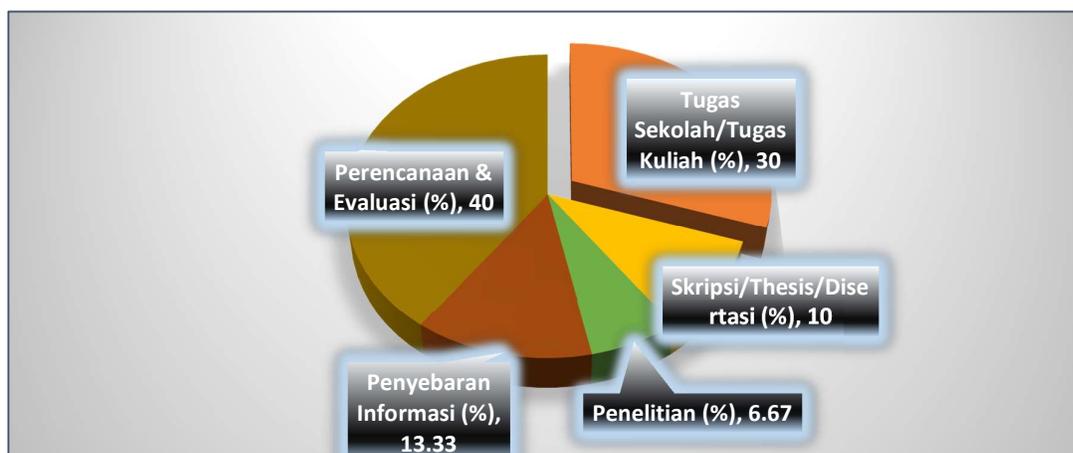
#### 2. Persentase Konsumen menurut Pekerjaan Utama SKD 2019

Pekerjaan Utama	Persen
<b>Pelajar/Mahasiswa</b>	40
<b>Peneliti/Dosen</b>	10
<b>PNS/TNI/Polri</b>	33.33
<b>Pegawai BUMN/D</b>	3.33
<b>Pegawai Swasta</b>	0
<b>Wiraswasta</b>	3.33
<b>Pekerjaan Utama Lainnya</b>	10



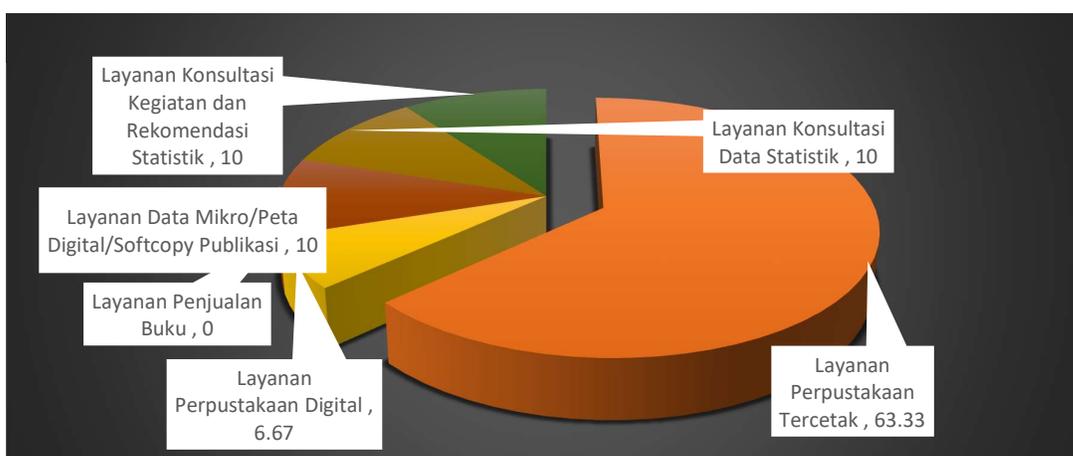
### 3. Persentase Pemanfaatan Hasil Kunjungan SKD 2019

<b>Pemanfaatan Hasil Kunjungan</b>	<b>Persen</b>
<b>Tugas Sekolah/Tugas Kuliah</b>	30
<b>Skripsi/Thesis/Disertasi</b>	10
<b>Penelitian</b>	6.67
<b>Penyebaran Informasi</b>	13.33
<b>Perencanaan &amp; Evaluasi</b>	40



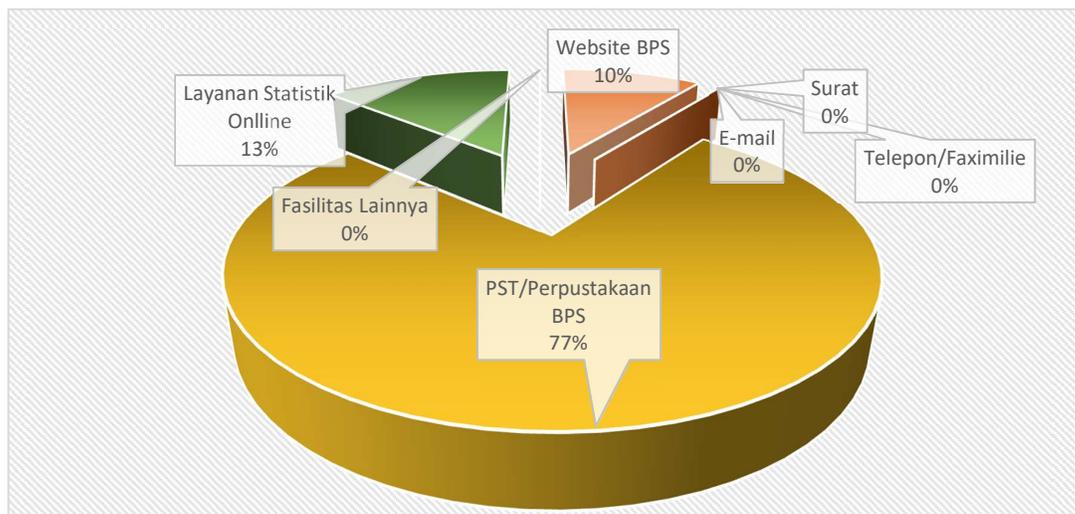
### 4. Persentase Konsumen menurut Jenis Layanan yang Digunakan SKD 2019

<b>Jenis Layanan</b>	<b>Persen</b>
<b>Layanan Perpustakaan Tercetak</b>	63.33
<b>Layanan Perpustakaan Digital</b>	6.67
<b>Layanan Penjualan Buku</b>	0
<b>Layanan Data Mikro/Peta Digital/Softcopy Publikasi</b>	10
<b>Layanan Konsultasi Data Statistik</b>	10
<b>Layanan Konsultasi Kegiatan dan Rekomendasi Statistik</b>	10



Tabel 5. Persentase Responden menurut Fasilitas Utama yang digunakan

Fasilitas	Persen
<b>Website BPS</b>	10
<b>Telepon/Faximilie</b>	0
<b>E-mail</b>	0
<b>Surat</b>	0
<b>PST/Perpustakaan BPS</b>	76.67
<b>Layanan Statistik Online</b>	13.33
<b>Fasilitas Lainnya</b>	0



#### 6. Komponen penghitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Komponen	Persen
Persentase Konsumen yang Puas dengan Kelengkapan Data SKD 2019	100.00
Persentase Konsumen yang Puas dengan Akurasi Data SKD 2019	100.00
Persentase Konsumen yang Puas dengan Kemutakhiran Data SKD 2019	100.00
Persentase Konsumen yang Puas dengan Kualitas Data Statistik SKD 2019	100.00
Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama SKD 2019	100.00
Persentase Konsumen yang Puas dengan Layanan Data BPS SKD 2019	100.00
Persentase Konsumen yang Menggunakan Data BPS dalam Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan Nasional (K/L/OPD) SKD 2019	55.56
Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data BPS SKD 2019	100.00
Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pemenuhan Sarana dan Prasarana BPS SKD 2019	100.00
<b>Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) SKD 2019</b>	<b>89.17</b>

Jakarta, 11 Desember 2019

Nomor : B-733/BPS/3200/12/2019  
Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

Yth.  
Unit Penyelenggara Pelayanan Publik  
di BPS Kabupaten Karanganyar

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 2019, Badan Pusat Statistik telah melaksanakan Survei Kebutuhan Data (SKD) yang salah satu tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen BPS.

Hasil SKD 2019 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 2019 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.

Penanggung Jawab  
Pelayanan Publik



**Dr. Pudji Ismartini, M.App.Stat.**  
**NIP. 197108151993122002**

Lampiran 1

Nomor : B-733/BPS/3200/12/2019

Tanggal : 11 Desember 2019

Perihal : Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik

### Hasil Survei Kebutuhan Data 2019

<b>Pertahankan Kinerja</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan</li><li>2. Kemudahan memperoleh data dari website BPS</li><li>3. Sikap petugas saat memberikan pelayanan</li><li>4. Kemampuan petugas saat memberikan informasi</li><li>5. Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian</li><li>6. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas</li><li>7. Kenyamanan sarana dan prasarana</li><li>8. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS</li></ol>
<b>Rekomendasi yang Diberikan untuk Perbaikan Layanan</b>
<p><b>Prioritas Utama</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi</li><li>2. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan</li></ol> <p><b>Aspek Pelayanan Lain</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kemudahan akses metadata</li><li>2. Kejelasan fasilitas pengaduan</li></ol>

## DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Panduan Pencacahan dan Pemeriksaan Survei Kebutuhan Data 2019