



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DATA MELALUI HERO PERIODE JANUARI-DESEMBER 2024

Januari 2025

Pusat Data dan Sistem Informasi
Kementerian Perdagangan

KATA PENGANTAR

Data dan informasi merupakan hal yang penting dalam menunjang kegiatan pengembangan kebijakan terutama di Kementerian Perdagangan (Kemendag). Pusat Data dan Sistem Informasi (PDSI) Kemendag selalu berupaya agar dapat menyediakan data dan informasi secara lengkap dan akurat yang dimanfaatkan oleh semua pihak, baik di lingkungan Kementerian Perdagangan maupun dari luar Kementerian Perdagangan.

Sesuai dengan amanat UU Perdagangan No 7 tahun 2014 tentang penyelenggaraan Sistem Informasi Perdagangan, PDSI Kemendag masih berusaha untuk mengumpulkan, mengolah serta melakukan integrasi data dan informasi perdagangan yang masih tersebar di beberapa unit teknis internal Kemendag. Sebagaimana proses integrasi yang sedang berjalan, PDSI mengembangkan suatu Aplikasi HERO (Help and Resolve) untuk memudahkan pengguna data baik internal maupun eksternal Kemendag untuk memperoleh data perdagangan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan data dan informasi, PDSI memanfaatkan teknologi informasi yang ditunjang oleh perangkat keras, perangkat lunak dan sistem aplikasi yang terpelihara dengan baik. Selain itu dalam pemenuhan data dan informasi perdagangan PDSI melakukan koordinasi dan kerjasama dengan unit teknis pemilik data dan berbagai pihak secara kontinu untuk mendapatkan data dan informasi dengan cepat, tepat, dan akurat.

Laporan ini disusun dalam rangka memberikan gambaran dan penjelasan kegiatan pemanfaatan layanan data melalui aplikasi HERO. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu pembuatan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Jakarta, Januari 2025

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	1
C. Sasaran Survei.....	2
D. Ruang Lingkup Survei	2
PENDEKATAN DAN METODOLOGI	3
A. Tahap Pelaksanaan.....	3
B. Tahap Analisis Data.....	3
HASIL ANALISIS DATA.....	4
A. Tingkat Kepuasan Pengguna Secara Keseluruhan	4
B. Tingkat Kepuasan Pengguna Masing-Masing Kategori.....	5
PENUTUP.....	7
A. Kesimpulan	7
B. Tindak Lanjut.....	7

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Data dan informasi merupakan hal yang penting dalam menunjang kegiatan pengembangan kebijakan terutama di Kementerian Perdagangan (Kemendag). Pusat Data dan Sistem Informasi (PDSI) Kemendag selalu berupaya agar dapat menyediakan data dan informasi secara lengkap dan akurat yang dimanfaatkan oleh semua pihak, baik di lingkungan Kementerian Perdagangan maupun dari luar Kementerian Perdagangan.

Sesuai dengan amanat UU Perdagangan No 7 tahun 2014 tentang penyelenggaraan Sistem Informasi Perdagangan, PDSI Kemendag masih berusaha untuk mengumpulkan, mengolah serta melakukan integrasi data dan informasi perdagangan yang masih tersebar di beberapa unit teknis internal Kemendag. Sebagaimana proses integrasi yang sedang berjalan, di PDSI terdapat suatu portal yang dapat memudahkan pengguna data internal dan eksternal Kemendag dalam memperoleh data dan informasi perdagangan yaitu Aplikasi HERO (hero.kemendag.go.id).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan data dan informasi, PDSI melaksanakan survey kepuasan kepada pengguna layanan Data melalui Aplikasi HERO. Hal ini bertujuan sebagai bentuk monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PDSI kepada para pengguna data.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud penyelenggaraan Survei Kepuasan Pengguna adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan pengguna HERO terhadap data dan informasi yang disampaikan.

Tujuan penyelenggaraan Survei Kepuasan Pengguna Aplikasi HERO yaitu mengetahui presentase pengguna yang merasa puas dengan layanan data dan informasi melalui Aplikasi HERO.

C. Sasaran Survei

Sasaran Survei Kepuasan Pengguna Layanan Data melalui HERO yaitu pemohon data pada aplikasi HERO.

D. Ruang Lingkup Survei

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Data melalui HERO dilakukan secara mandiri oleh responden dengan memberikan rating setelah menerima respon berupa data dan informasi dari Agen HERO.

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

A. Tahap Pelaksanaan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan data dan informasi yang dilakukan oleh PDSI, maka PDSI memberikan opsi rating bagi pengguna layanan yang berkenan memberikan rating terhadap respon yang diterimanya. Terdapat 5 rating, dimana rating 4 menyatakan puas dan rating 5 menyatakan sangat puas.

Pemberian rating pada aplikasi HERO dilakukan secara sukarela oleh pengguna aplikasi yang berkenan memberikan *feedback*. Dalam hal ini, pengambilan sampel survei dilakukan dengan metode *non-probability sampling*, yaitu *purposive sampling* dengan kriteria yang digunakan yaitu responden harus pengguna aplikasi HERO.

Pengumpulan data dilakukan setiap hari pada periode Januari-Desember 2024 melalui pengisian langsung pada aplikasi HERO. *Feedback* pengguna tersebut akan terekam oleh sistem dan akan dianalisis oleh petugas survei.

B. Tahap Analisis Data

Berdasarkan salah satu tujuan survei, yaitu ingin mengetahui presentase pengguna yang merasa puas dengan respon yang diterima dari Agen HERO, maka rumus yang digunakan yaitu:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Total rating 4} - 5}{\text{Total rating 1} - 5} \times 100\%$$

Tingkat kepuasan dihitung baik pada masing-masing kategori layanan data dan sistem informasi maupun keseluruhan kategori.

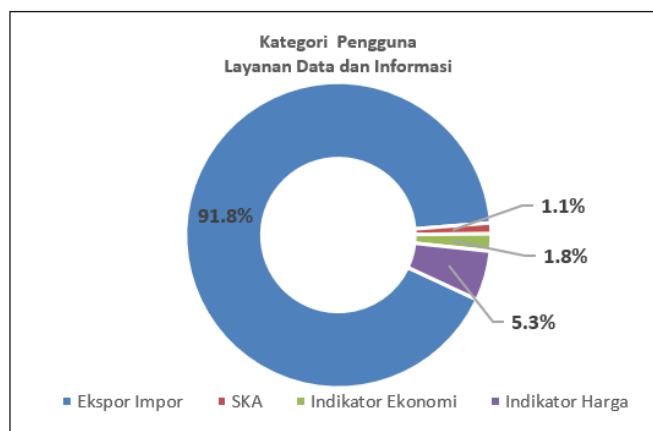
Terdapat 4 (empat) kategori pada layanan data dan sistem informasi, yaitu:

- Permohonan Data Ekspor dan Impor
- Permohonan Data SKA
- Permohonan Data Indikator Ekonomi
- Permohonan Data Indikator Harga

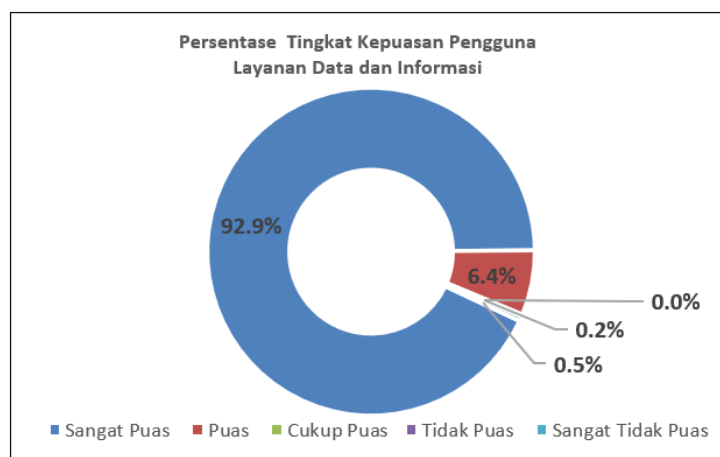
HASIL ANALISIS DATA

A. Tingkat Kepuasan Pengguna Secara Keseluruhan

Berdasarkan hasil survey secara keseluruhan, terdapat 438 pengguna yang memberikan *feedback* pada Layanan Data dan Informasi melalui Aplikasi HERO pada periode Januari-Desember 2024. Lebih lanjut, pemohon data ekspor dan impor sebanyak 402 (91,8%), pemohon data indikator ekonomi sebanyak 8 (1,8%), pemohon data indikator harga sebanyak 23 (5,3%), dan pemohon data Surat Keterangan Asal (SKA) sebanyak 5 (1,1%).

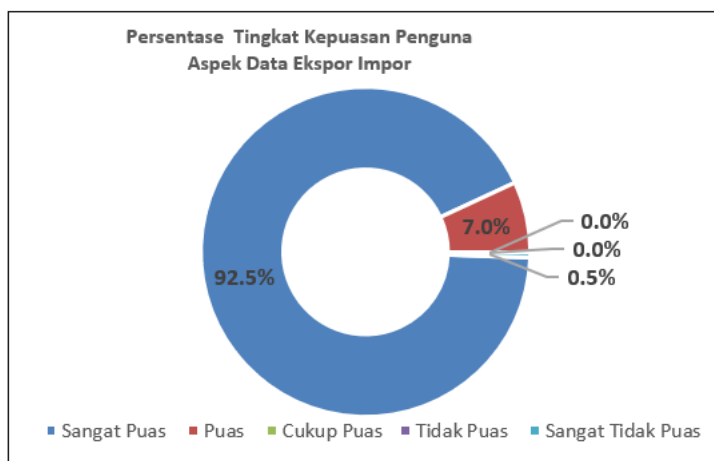


Persentase tingkat kepuasan keseluruhan pelayanan data dan informasi periode Januari-Desember 2024 antara lain; sebanyak 92,9% pengguna menyatakan sangat puas, sebanyak 6,4% pengguna menyatakan puas, sebanyak 0,2% pengguna menyatakan cukup puas, sebanyak 0,0% pengguna menyatakan tidak puas, dan sebanyak 0,5% pengguna menyatakan sangat tidak puas.

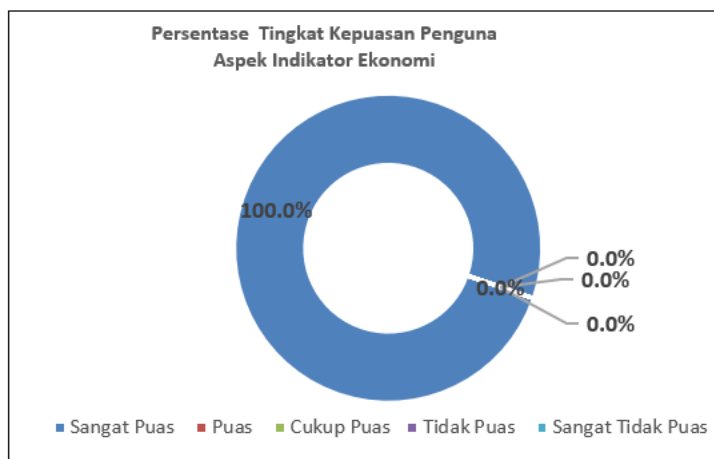


B. Tingkat Kepuasan Pengguna Masing-Masing Kategori

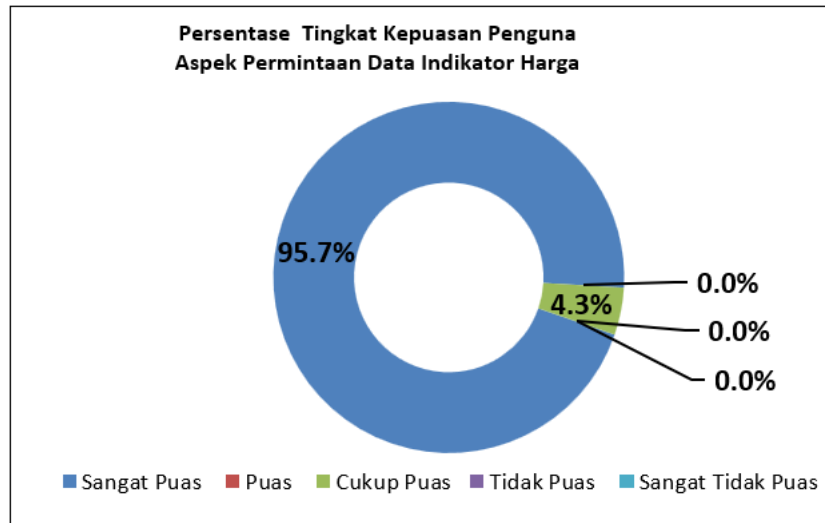
Pada kategori Permohonan Data Ekspor dan Impor; sebanyak 92,5% pengguna menyatakan sangat puas, sebanyak 7,0% pengguna menyatakan puas, sebanyak 0,0% pengguna menyatakan cukup puas, sebanyak 0,0% pengguna menyatakan tidak puas, dan sebanyak 0,5% pengguna menyatakan sangat tidak puas.



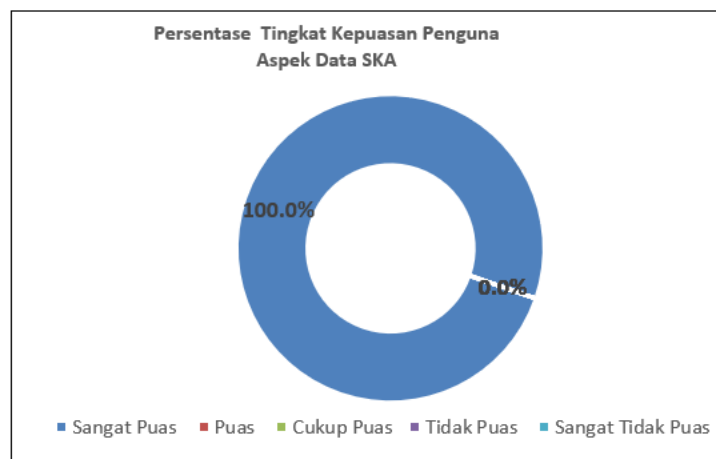
Pada kategori Permohonan Data Indikator Ekonomi; sebanyak 100% pengguna menyatakan sangat puas.



Pada kategori Permohonan Data Indikator Harga; sebanyak 95,7% pengguna menyatakan sangat puas, dan sebanyak 4,3% pengguna menyatakan cukup puas.



Pada kategori Permohonan Data SKA; sebanyak 100% pengguna menyatakan sangat puas.



PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil deskriptif yang dilakukan, maka disimpulkan bahwa pada periode Januari-Desember 2024, sebanyak 99,31% pengguna merasa puas dan sangat puas pada Layanan Data dan Informasi melalui HERO. Lebih lanjut, pengguna yang merasa puas dan sangat puas pada kategori Permohonan Data Ekspor dan Impor sebanyak 99,5%; kategori Permohonan Data Indikator Ekonomi sebanyak 100%; pada kategori Permohonan Data Indikator Harga sebanyak 95,65%; dan kategori Permohonan Data SKA sebanyak 100%;

B. Tindak Lanjut

Aplikasi HERO merupakan salah satu media pelayanan data dan informasi pada Pusat Data dan Sistem Informasi. Aplikasi HERO yang dapat diakses melalui <https://hero.kemendag.go.id/>, diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan data dan informasi Perdagangan secara cepat dan akurat. Hasil survei kepuasan pengguna menunjukkan bahwa PDSI perlu mempertahankan dan meningkatkan performa pelayanannya.