



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA PORTAL SATU DATA PERDAGANGAN 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 Portal Satu Data Perdagangan untuk memudahkan pengguna data baik internal maupun eksternal Kemendag untuk mengakses 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 portal Satu Data Perdagangan. 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 Persiapan dan Pelaksanaan	3
B. Tahap Analisis Data dan Publikasi.....	4
 HASIL ANALISIS DATA	 6
A. Tingkat Kepuasan Pengguna Secara Keseluruhan	6
B. Tingkat Kepuasan Pengguna Masing-Masing Aspek.....	6
C. Saran dan Masukan	8
 PENUTUP.....	 10
A. Kesimpulan	10
B. Tindak Lanjut.....	10

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 Portal Satudata Perdagangan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan data dan informasi, PDSI melaksanakan survey kepuasan kepada pengguna Portal Satudata Perdagangan. 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 Portal Satu Data Perdagangan terhadap data dan informasi yang disampaikan pada portal, sehingga PDSI dapat meningkatkan kualitas pelayanan data dan informasi melalui portal Satu Data Perdagangan.

Tujuan penyelenggaraan Survei Kepuasan Pengguna Portal Satu Data Perdagangan antara lain:

-
1. Mengetahui presentase pengguna yang merasa puas dengan layanan data dan informasi pada portal Satu Data Perdagangan;
 2. Mengetahui apa saja kritik dan saran pengguna terhadap layanan data dan informasi pada portal Satu Data Perdagangan.

C. Sasaran Survei

Sasaran Survei Kepuasan Pengguna Portal Satu Data Perdagangan yaitu pengguna portal satu data perdagangan pada periode Januari-Desember 2025, dengan target minimal 150 responden.

D. Ruang Lingkup Survei

Survey Kepuasan Pengguna Portal Satu Data Perdagangan dilakukan secara mandiri oleh responden dengan memberikan feedback atau rating pada portal satu data perdagangan (<https://satudata.kemendag.go.id/>) setiap kali melakukan akses.

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

A. Tahap Persiapan dan Pelaksanaan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan data dan informasi yang dilakukan oleh PDSI, maka PDSI melakukan survey dengan pertanyaan sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Puas ; 2 = Tidak Puas ; 3 = Biasa ; 4 = Puas ; 5 = Sangat Puas

NO	ASPEK	PERTANYAAN	PENILAIAN				
			1	2	3	4	5
1	Data dan Informasi	Apakah Anda puas dengan ketersediaan data, informasi, dan publikasi yang diberikan?					
2		Apakah data, informasi, dan publikasi yang tersedia sesuai dengan yang Anda harapkan?					
3		Apakah Anda puas dengan akurasi data yang diberikan?					
4		Apakah Anda puas dengan Kejelasan Informasi dan Layanan Data yang diberikan?					
5	Petugas	Apakah Anda puas dengan Kecepatan Pelayanan Data yang diberikan?					
6		Apakah Anda puas dengan Kepedulian Petugas Pelayanan Data?					
7	Aplikasi	Apakah Anda puas dengan kemudahan dalam mengakses aplikasi pelayanan data?					

NO	ASPEK	PERTANYAAN	PENILAIAN				
			1	2	3	4	5
8		Apakah Anda puas dengan kemudahan prosedur dalam mendapatkan data dan informasi?					
9		Berikan saran dan masukan untuk Portal Satu Data Perdagangan	Free Text				

Jumlah responden ditetapkan sesuai rata-rata jumlah pengguna portal yang mengisi survei, yaitu 150 responden. Hal ini dikarenakan pengisian survei pada portal satu data perdagangan dilakukan secara sukarela oleh pengguna portal yang berkenan memberikan *feedback* pada portal tersebut. Dalam hal ini, pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling*, yaitu *purposive sampling* dengan kriteria yang digunakan yaitu responden harus pengguna portal satu data perdagangan.

Pengumpulan data dilakukan setiap hari pada periode Januari-Desember 2024 melalui pengisian langsung pada portal satu data perdagangan. Pertanyaan-pertanyaan survei tersebut akan muncul pada portal satu data perdagangan dalam bentuk *pop-up* pada setiap kali pengguna mengakses portal tersebut. *Feedback* pengguna tersebut akan terekam oleh sistem dan akan dianalisis oleh petugas survei setiap tiga bulan sekali.

B. Tahap Analisis Data dan Publikasi

Analisis data yang dilakukan yaitu analisis deskriptif. Analisis data dilakukan pada tanggal 6-8 Januari 2025.

Berdasarkan salah satu tujuan survei, yaitu ingin mengetahui presentase pengguna yang merasa puas dengan layanan data dan informasi pada portal Satu Data Perdagangan, maka rumus yang digunakan yaitu:

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

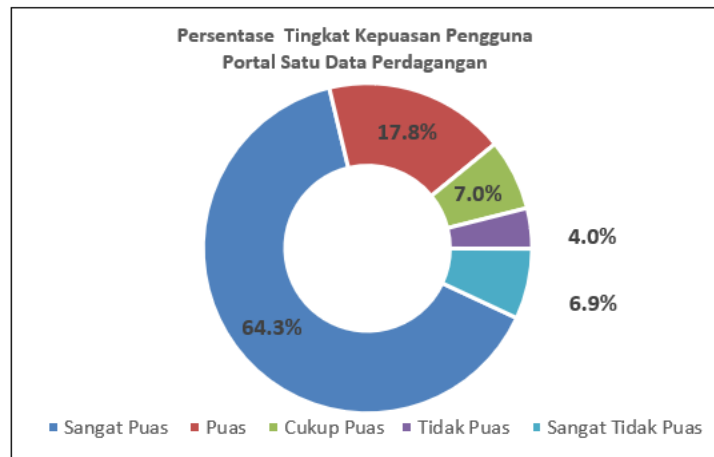
Tingkat kepuasan dihitung baik pada masing-masing aspek maupun keseluruhan aspek.

Selanjutnya, hasil perhitungan Survei Kepuasan Pengguna dipublikasikan dalam bentuk infografis pada Portal Satu Data Perdagangan dan Instagram PDSI Kemendag (@pdsi.kemendag).

HASIL ANALISIS DATA

A. Tingkat Kepuasan Pengguna Secara Keseluruhan

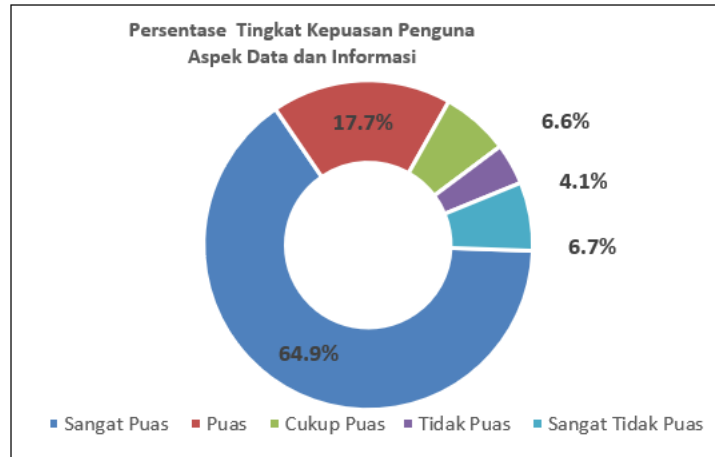
Berdasarkan hasil survey secara keseluruhan, terdapat 290 pengguna yang memberikan *feedback* pada portal Satu Data Perdagangan pada periode Januari-Desember 2024. Persentase tingkat kepuasan keseluruhan pelayanan Portal Satudata periode Januari - Desember 2024 antara lain; sebanyak 64,3% pengguna menyatakan sangat puas, sebanyak 17,8% pengguna menyatakan puas, sebanyak 7,0% pengguna menyatakan cukup puas, sebanyak 4,0% pengguna menyatakan tidak puas, dan sebanyak 6,9% pengguna menyatakan sangat tidak puas.



Grafik 1. Persentase Tingkat Kepuasan Pengguna Portal Satudata Keseluruhan

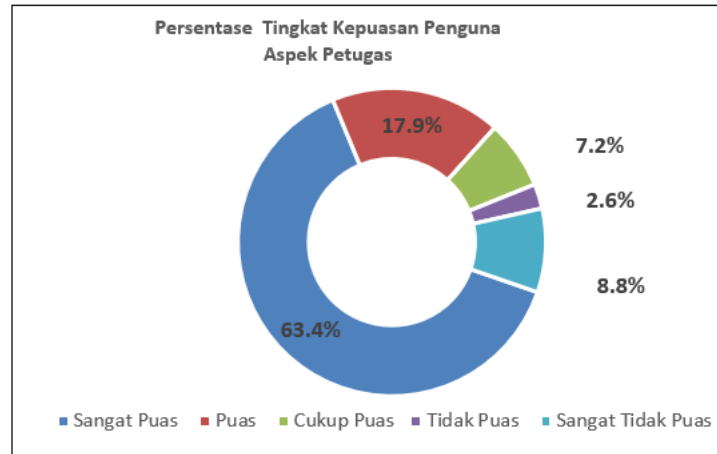
B. Tingkat Kepuasan Pengguna Masing-Masing Aspek

Berdasarkan aspek data dan informasi; sebanyak 64,9% pengguna menyatakan sangat puas, sebanyak 17,7% pengguna menyatakan puas, sebanyak 6,6% pengguna menyatakan cukup puas, sebanyak 4,1% pengguna menyatakan tidak puas, dan sebanyak 6,7% pengguna menyatakan sangat tidak puas.



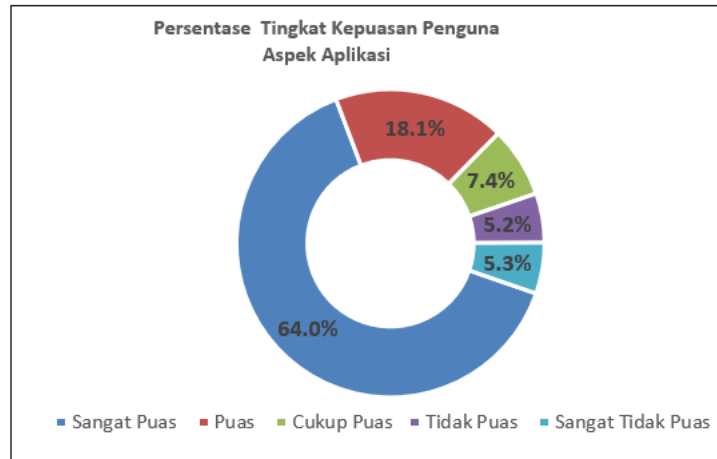
Grafik 2. Persentase Tingkat Kepuasan Pengguna Portal Satudata Berdasarkan Aspek Data dan Informasi

Berdasarkan aspek petugas; sebanyak 63,4% pengguna menyatakan sangat puas, sebanyak 17,9% pengguna menyatakan puas, sebanyak 7,2% pengguna menyatakan cukup puas, sebanyak 2,6% pengguna menyatakan tidak puas, dan sebanyak 8,8% pengguna menyatakan sangat tidak puas.



Grafik 3. Persentase Tingkat Kepuasan Pengguna Portal Satudata Berdasarkan Aspek Petugas

Berdasarkan aspek aplikasi; sebanyak 64,0% pengguna menyatakan sangat puas, sebanyak 18,1% pengguna menyatakan puas, sebanyak 7,4% pengguna menyatakan cukup puas, sebanyak 5,2% pengguna menyatakan tidak puas, dan sebanyak 5,3% pengguna menyatakan sangat tidak puas.



Grafik 4. Persentase Tingkat Kepuasan Pengguna Portal Satudata Berdasarkan Aspek Aplikasi

C. Saran dan Masukan

Beberapa pengguna memberikan *feedback* berupa apresiasi terhadap Portal Satu Data Perdagangan, diantaranya:

- Sangat membantu dan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan peserta
- Sangat puas dengan mendapatkan kemudahan dalam memperoleh data dan informasi
- Portal lebih cepat
- Tampilan website lebih menarik, mudah diakses dan informasi data yang beragam

Selain itu juga terdapat saran dan masukan untuk perbaikan Portal Satu Data Perdagangan, diantaranya:

- Agar lebih mudah cara mengaksesnya
- Data kurang lengkap, agar bisa dilengkapi dan diupgrade
- Data SP2KP tidak bisa diunduh
- Akses terbuka untuk publik agar bisa mengikuti perkembangan ekonomi makro
- Lebih cepat dan akurat lagi, seperti portal USA yang sangat terbuka dan detail
- Prosedur permintaan data tidak diinformasikan dengan jelas
- Tidak jelas cara mencari data dan informasinya

-
- Series data agar lebih lengkap
 - Agar petugas lebih responsif

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil deskriptif yang dilakukan, maka disimpulkan bahwa pada periode Januari-Desember 2024, sebanyak 82,16% pengguna merasa puas dan sangat puas pada portal Satu Data Perdagangan. Lebih lanjut, pengguna yang merasa puas dan sangat puas pada aspek data dan informasi sebanyak 82,59%, aspek petugas sebanyak 81,38%, serta aspek aplikasi sebanyak 82,07%.

Pengguna juga turut aktif memberikan apresiasi terhadap data dan informasi yang disajikan pada portal Satu Data Perdagangan, serta memberikan beberapa masukan untuk perbaikan Portal Satu Data Perdagangan ke depan.

B. Tindak Lanjut

Publikasi Data merupakan salah satu bentuk pelayanan data dan informasi pada Pusat Data dan Sistem Informasi. Data dan Informasi Perdagangan oleh Kementerian Perdagangan dipublikasikan melalui Portal Satu Data Perdagangan yang dapat diakses melalui <https://satudata.kemendag.go.id/>. Portal tersebut diharapkan dapat mempermudah pengguna data dalam mendapatkan data dan informasi secara mandiri, cepat dan akurat. Hasil survei kepuasan pengguna menunjukkan bahwa PDSI perlu meningkatkan performa pelayanannya pada ketiga aspek. PDSI juga akan memperbaiki dan mengembangkan portal Satu Data Perdagangan sesuai dengan saran dan masukan dari pengguna.