

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN BONDOWOSO 2021



<https://bondowoso.go.id>



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA BPS KABUPATEN BONDOWOSO 2021



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bondowoso 2021

ISSN: 2776-8759

Nomor Publikasi: 35110.2131

Katalog: 1399013.3511

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

Jumlah Halaman: xiv + 96 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bondowoso

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bondowoso

Desain Kover:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bondowoso

Diterbitkan oleh:

© Badan Pusat Statistik Kabupaten Bondowoso

Dicetak oleh:

Badan Pusat Statistik

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik

Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Bondowoso 2021

Pengarah:

Mohamad Isma'il, S.Si, M.Ec.Dev

Penanggung Jawab:

Permata Sakti, S.Mn, M.M

Editor:

Permata Sakti, S.Mn, M.M

Penulis:

Permata Sakti, S.Mn, M.M

Desain Infografis:

Syaiful Nugroho Adi Saputro, S.ST

Kata Pengantar

Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin tiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan persepsi kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

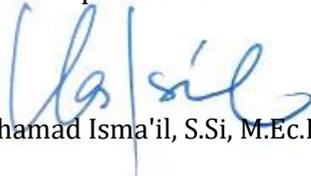
Pada tahun 2021, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2021 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS 2021” sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

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

Bondowoso, Desember 2021

Kepala BPS

Kabupaten Bondowoso



Mohamad Isma'il, S.Si, M.Ec.Dev

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	5
1.3.1. Konsep dan Definisi.....	5
1.3.2. Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3. Kepuasan Layanan	7
1.4. Metodologi	9
1.4.1. Metode <i>Sampling</i>	9
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
1.4.3. Metode Analisis Data.....	10
1.5. Sistematika Penulisan	18
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	19
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST.....	19
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021	20
Bab 2 Segmentasi Konsumen.....	23
2.1. Gambaran Umum Konsumen	25
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	26
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	30
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	30
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	31
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	32
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	33
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	35
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	36
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	36

3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	37
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	38
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	42
Bab 4 Analisis Persepsi Anti Korupsi	43
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	45
4.2. Gap Analysis Kepuasan Konsumen dalam Penerapan Perilaku Anti Korupsi terhadap Pelayanan BPS	47
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap Pelayanan BPS	48
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	49
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data	51
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	52
5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data	53
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	55
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	57
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS	58
Bab 7 Penutup	59
7.1. Kesimpulan	61
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	62
Daftar Pustaka	64
Lampiran	65

Daftar Tabel

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK	16
Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan.....	17
Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso	37
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso	39
Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan <i>Gap</i> Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso	48

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis.....	13
Gambar 1.2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data.....	22
Gambar 2.1. Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	25
Gambar 2.2. Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur.....	26
Gambar 2.3. Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin.....	27
Gambar 2.4. Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	28
Gambar 2.5. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama Tertinggi yang Ditamatkan	29
Gambar 2.6. Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi	29
Gambar 2.7. Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	30
Gambar 2.8. Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan	31
Gambar 2.9. Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan	32
untuk Memperoleh Data BPS	32
Gambar 2.10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS... untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	32
Gambar 3.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan.....	35
Gambar 3.2. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data BPS	36
Gambar 3.3. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana ...	36
Gambar 3.4. Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan.....	40
Gambar 3.5. Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan	41
Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi.....	45
Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi Menurut Atribut Anti Korupsi	46
Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data	52

Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data 52

Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari
Penyedia Data BPS Kabupaten Bondowoso Menurut Aspek Kualitas
Data..... 57

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

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur.....	67
Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	68
Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	69
Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama.....	70
Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi....	71
Lampiran 6. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	72
Lampiran 7. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	73
Lampiran 8. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS.....	74
Lampiran 9. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama	75
Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	76
Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST.....	78
Lampiran 12. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST.....	79
Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	80
Lampiran 14. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data..	81

Lampiran 15. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data....	82
Lampiran 16. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya	83
Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	84
Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	85
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	86
Lampiran 20. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	87
Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data.....	88
Lampiran 22. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST	89
Lampiran 23. Jumlah Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Sumber Data.....	90
Lampiran 24. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan	91
Lampiran 25. Kuesioner VKD21	93

BAB 1

Pendahuluan



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

 **BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BONDOWOSO**

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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.

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan 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 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) 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*). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2021, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode *online*. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan Pelaksanaan SKD secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik.

Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian 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
5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2021 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- 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. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. 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 yang diberikan 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, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

Layanan di 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 tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap

muka didapatkan melalui *website* BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

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

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui *website* BPS atau <https://bps.go.id> dan <https://bondowosokab.bps.go.id>.

1.3.3. Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (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 akan dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2021 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 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. 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 dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden 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 PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
 - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan 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).
 - *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.
- b. Di PST BPS Pusat:
 - *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2021 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 memengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan. 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 kepuasan

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

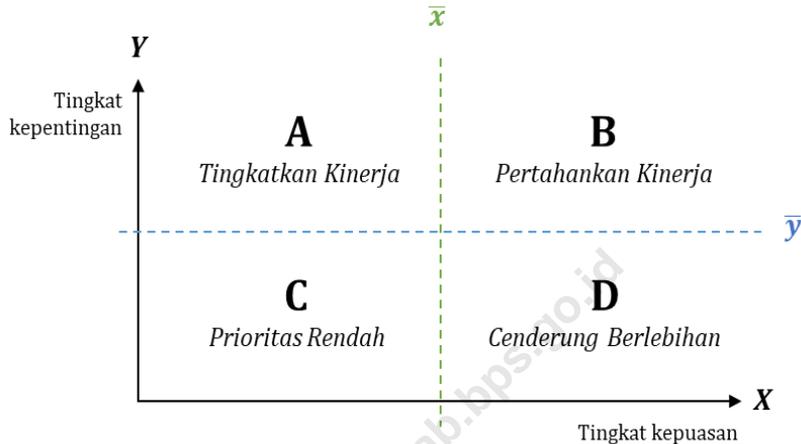
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

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.



Gambar 1.1. Diagram Cartesius Importance and Performance Analysis

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

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2021 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 - 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD2020, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

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 data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2021 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD21. 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.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p>$i = 1, 2, \dots, 11$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10.</p> <p>Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \bar{y}_i} = \frac{10}{30}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 11 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p> <p>\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
3. Menghitung IKK	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p>	

$IKK = \frac{IKK'}{skala\ maksimum\ penilaian} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ <p>Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.</p>
--

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 mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2. Nilai Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Kinerja Unit Pelayanan
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 VKD21.

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:

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

\bar{y}_i = 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:

\bar{x}_i = 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:

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD2021.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD21.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso berdasarkan Blok II VKD21.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Bondowoso yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Bondowoso yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD21.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana PST

Fungsi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik selaku unit yang diberikan tugas untuk mengelola PST di BPS Kabupaten Bondowoso senantiasa melakukan pembinaan pengembangan secara berkesinambungan. Pembinaan yang dilakukan misalnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi

PST. Kiat-kiat tersebut diharapkan mampu meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik pada unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST BPS Kabupaten Bondowoso, meliputi: (1) Informasi pelayanan, (2) Maklumat pelayanan, (3) *Wifi*, (4) Petugas pelayanan, (5) Ruang pelayanan, (6) Komputer, dan (7) Sarana Pengaduan. Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Kabupaten Bondowoso, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS Kabupaten Bondowoso melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus dikembangkan di PST.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2021. 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 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah sebesar 18.227 responden dari total target responden sebanyak 17.200. Hal ini menunjukkan pencapaian realisasi adalah sebesar 105,97 persen untuk seluruh PST penyelenggara SKD 2021. Pencapaian target pengumpulan SKD 2021 secara keseluruhan terpenuhi baik di BPS Pusat, BPS Provinsi, serta BPS Kabupaten Kota, dimana minimal responden yang diperoleh adalah sesuai dengan target yang ditetapkan.

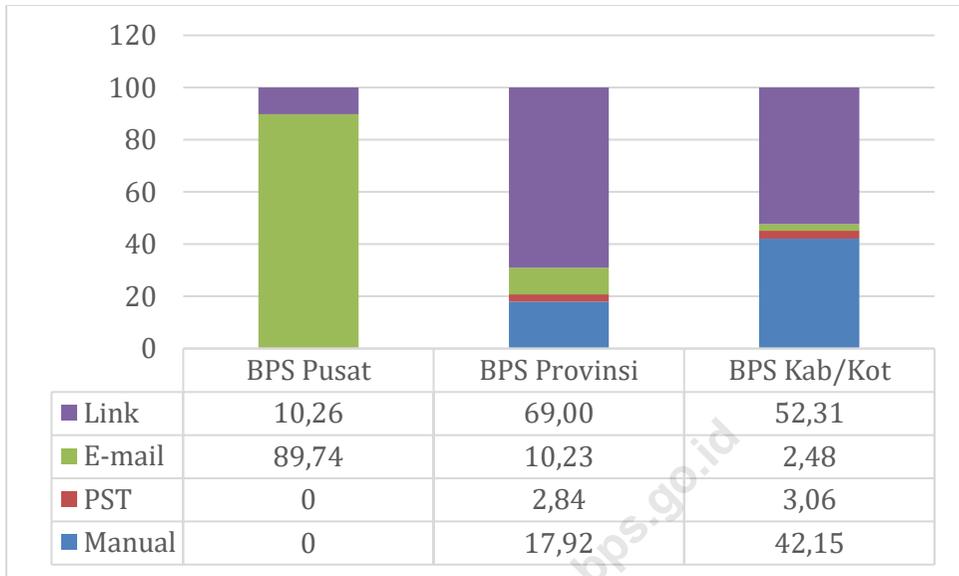
Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk

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*).

Metode pengumpulan SKD 2021 secara nasional didominasi dengan metode *link* atau sebesar 54,36 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data melalui CAWI sudah mulai familiar digunakan mengingat tingginya persentase responden yang mengisi melalui metode ini. Meskipun demikian metode pengentrian secara manual masih banyak digunakan yaitu sebanyak 38,28 persen. Metode ini dilaksanakan salah satunya pada PST yang masih melakukan pelayanan secara *offline*, serta pada wilayah yang mempunyai kendala terkait jaringan maupun sinyal jika dilakukan secara CAWI.

Jika dilihat berdasarkan wilayah PST penyelenggara SKD, untuk BPS Pusat dikarenakan selama periode pencacahan tidak terdapat pelayanan secara online, semua responden melaksanakan survei secara mandiri dan *online* baik mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan maupun *link* yang diperoleh dari *website* maupun lainnya. Responden yang mengisi melalui *e-mail* yang dikirimkan adalah sebanyak 89,74 persen dan responden yang mengisi melalui *online link* adalah sebesar 10,26 persen. Hal tersebut tidak sejalan jika dibandingkan dengan metode pengumpulan untuk PST BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota dimana responden yang mengisi melalui *online link* merupakan metode paling banyak digunakan atau secara berturut-turut sebesar 69,00 persen dan 52,31 persen.



Gambar 1.2. Persentase responden menurut metode pengumpulan data

BAB 2

Segmentasi Konsumen



AGAMA PUSAT E-LEARNING
KABUPATEN BONDOWOSO

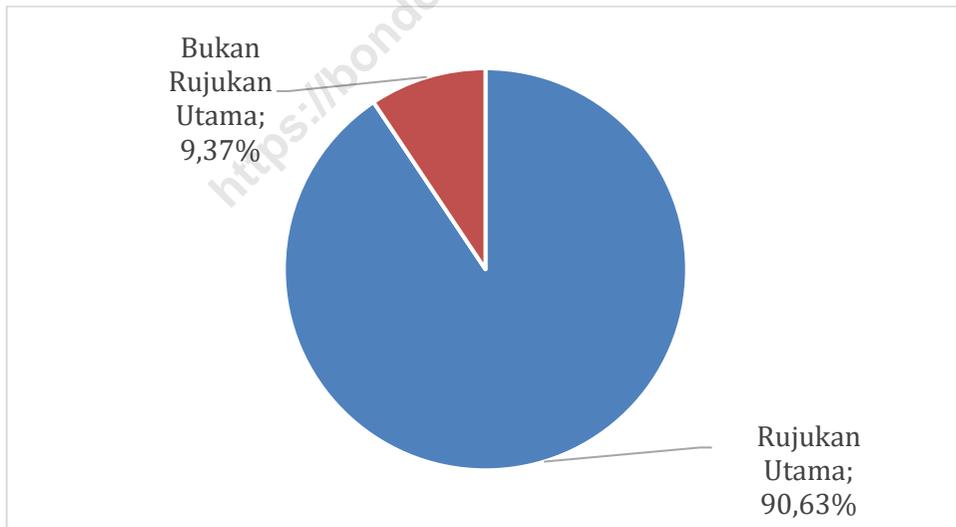
Bab 2

Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Bondowoso oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.



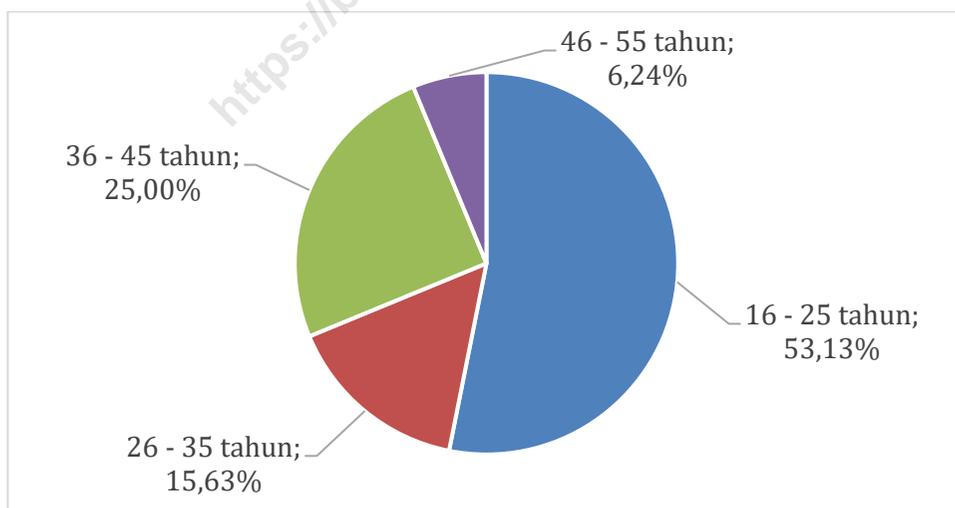
Gambar 2.1. Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

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

Kelompok Umur

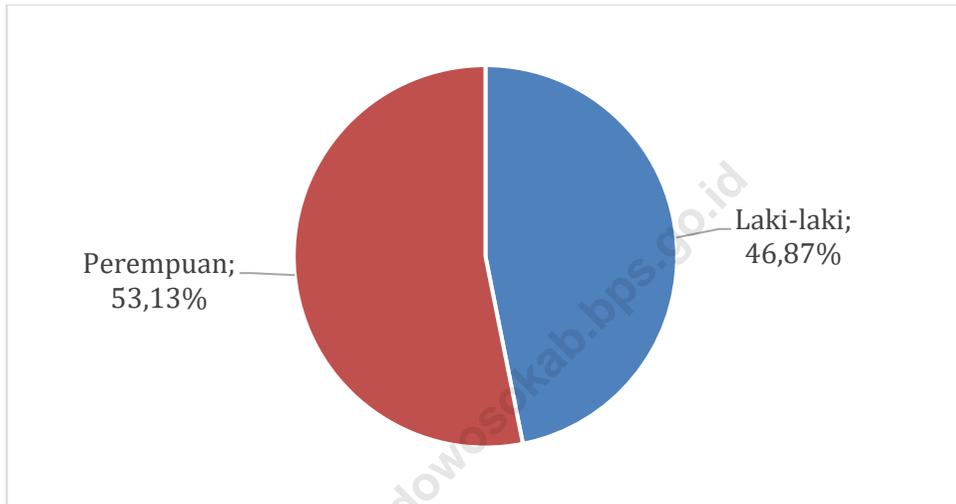
Berdasarkan Gambar 2.2, didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi empat kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (53,13%), disusul konsumen berumur 36-45 tahun (25,00%), konsumen berumur 26-35 tahun (15,63%) dan konsumen berumur 46-55 tahun (6,24%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan suatu produk dan jasa. Sementara itu, tidak ada konsumen berumur kurang dari 16 tahun dan di atas 56 tahun yang meminta data di PST BPS Kabupaten Bondowoso.



Gambar 2.2. Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso didominasi oleh konsumen perempuan dengan persentase sebesar 46,87%. Sementara itu, 53,13% konsumen adalah laki-laki.

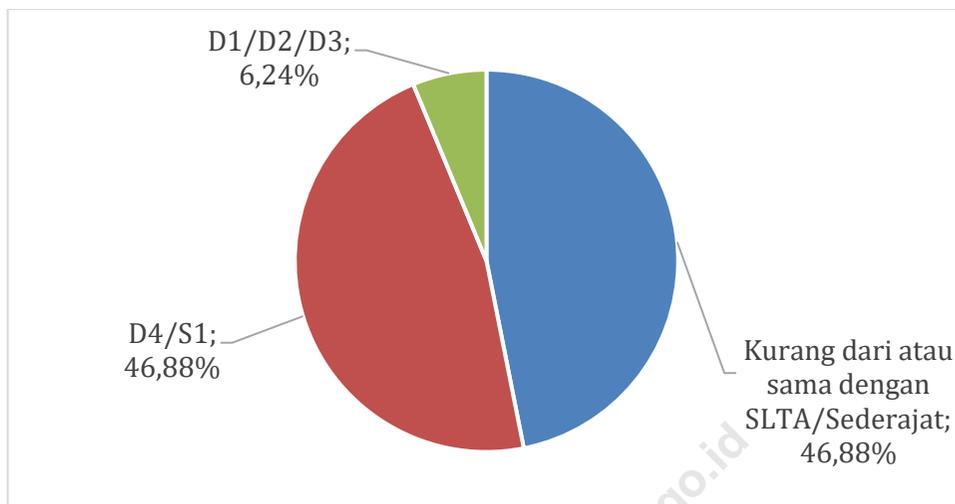


Gambar 2.3. Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin

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 2021.

Karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi tiga, yaitu kurang dari atau sama dengan SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, dan D4/S1. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat sebanyak 46,88%. Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 memiliki persentase yang paling rendah sebesar 6,24%.

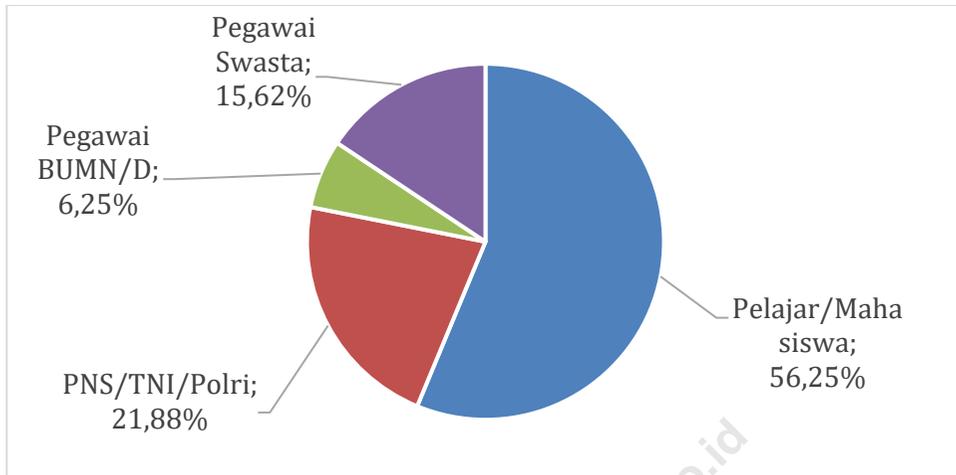


Gambar 2.4. Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2021, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2021 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

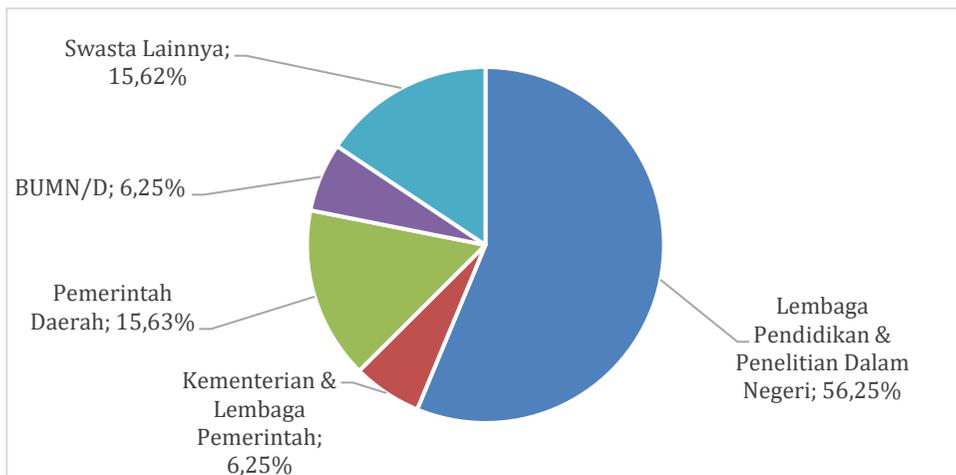
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah pelajar/mahasiswa (56,25%). Hal ini sesuai dengan persentase konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan yang juga didominasi SLTA/Sederajat. Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri memiliki persentase sebesar 21,88%.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama Tertinggi yang Ditamatkan

Instansi/Institusi

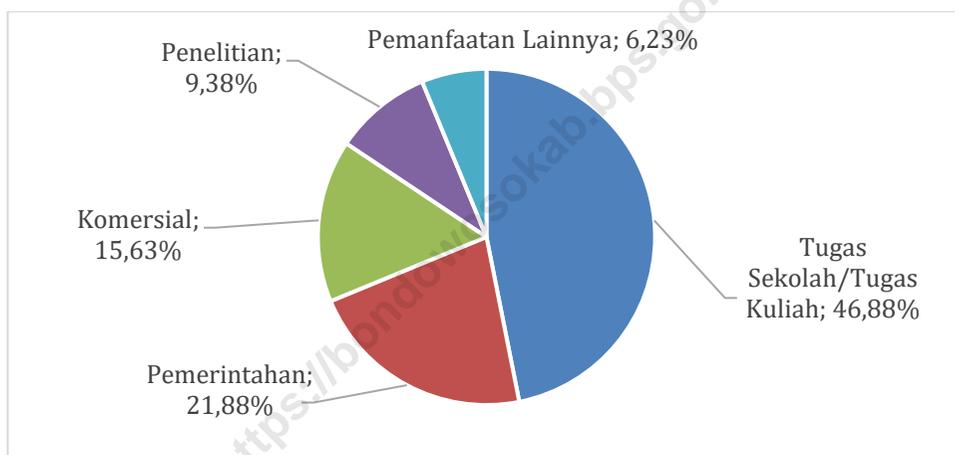
Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (56,25%). Pada posisi kedua, terdapat pemerintah daerah dengan persentase sebesar 15,63%. Adapun kementerian dan lembaga pemerintah dengan persentase sebanyak 10,00%.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Berdasarkan Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah untuk tugas sekolah/kuliah (46,88%). Pemerintahan menempati posisi kedua dengan persentase sebesar 21,88%. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk pemanfaatan lainnya, yaitu 6,23%.



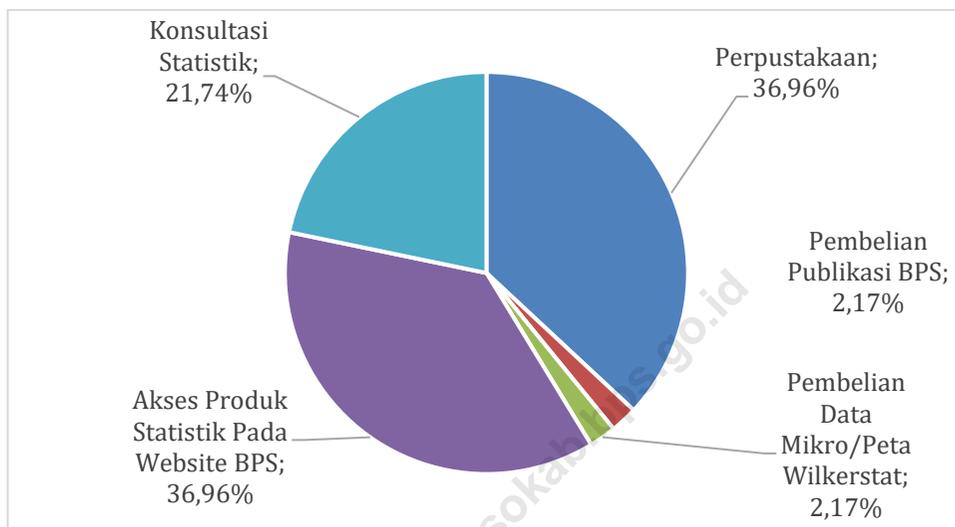
Gambar 2.7. Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai badan publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro/peta *digital/softcopy* publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah perpustakaan dan akses pada website yaitu 36,96%. Pada posisi berikutnya terdapat layanan

konsultasi statistik dengan persentase sebesar 21,74%. Sementara itu, pembelian publikasi dan data mikro/peta Wilkerstat adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu 2,17%.

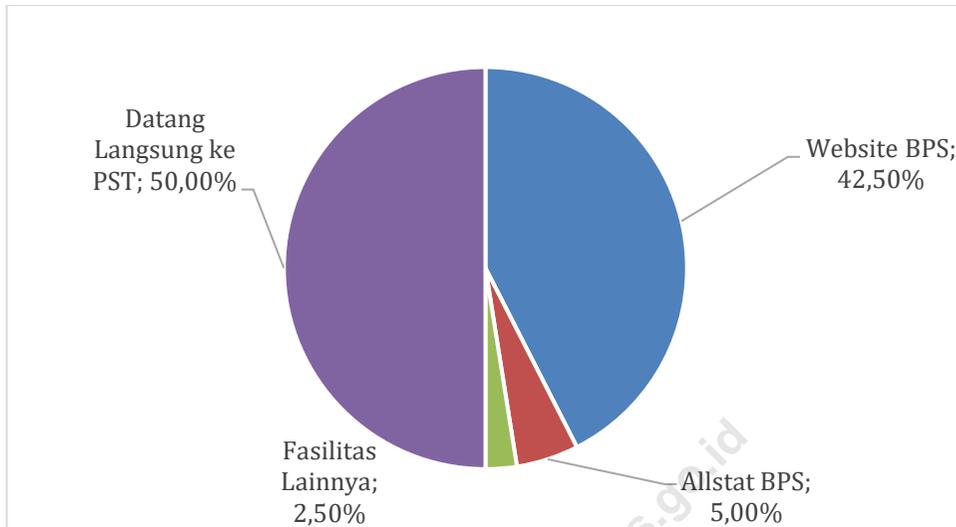


Gambar 2.8. Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Dalam SKD 2021, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah *website*, telepon/*faximile*, *e-mail*, surat, berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, serta fasilitas lainnya.

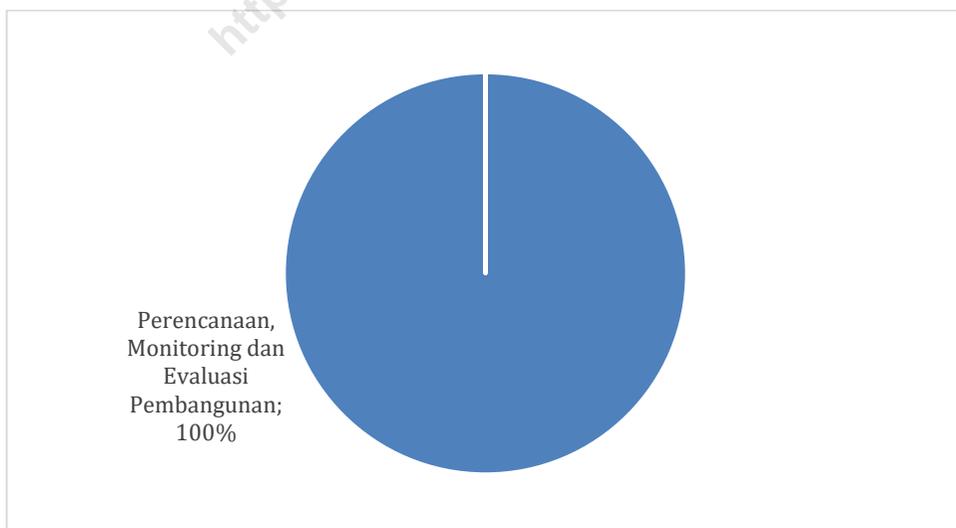
Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso mendapatkan data dengan cara berkunjung ke PST/perpustakaan BPS dengan persentase sebesar 50,00%. Selanjutnya, konsumen memilih mendapatkan data melalui *website* (42,50%). Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah melalui fasilitas lainnya (2,50%).



Gambar 2.9. Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Data BPS

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

Berdasarkan Gambar 2.10, dapat dilihat bahwa seluruh konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso yang berasal dari K/L/OPD telah menggunakan data BPS sebagai bahan perencanaan, monitoring dan evaluasi pembangunan.



Gambar 2.10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

BAB 3

Analisis Kepuasan Layanan



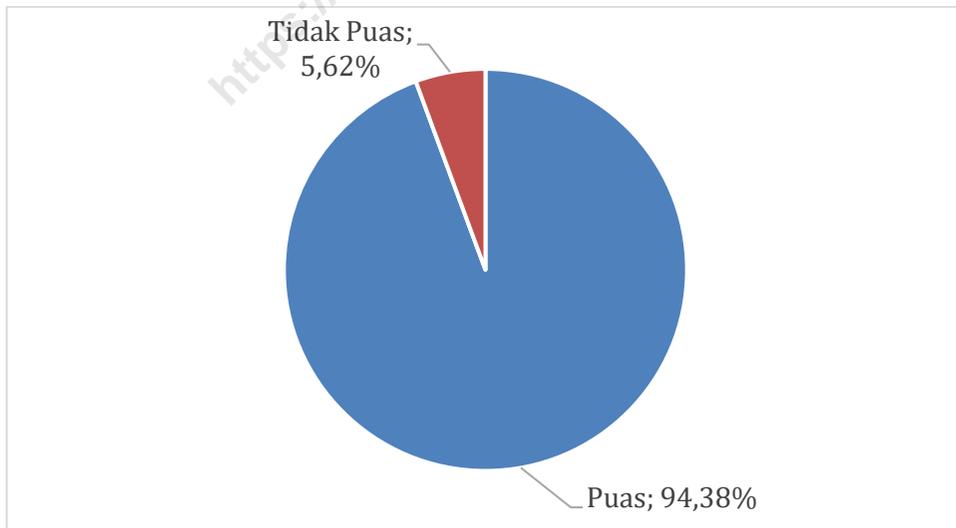
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

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

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

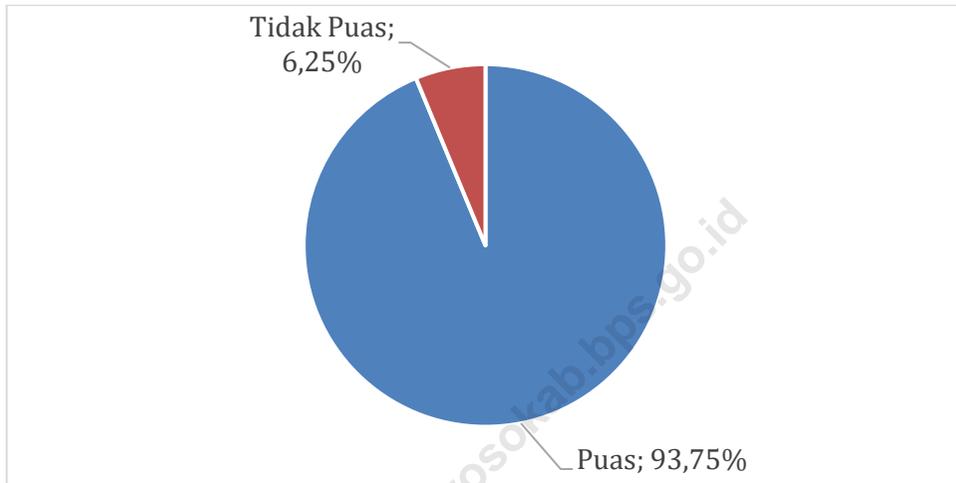
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bondowoso sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2021 sebesar 94,38%.



Gambar 3.1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

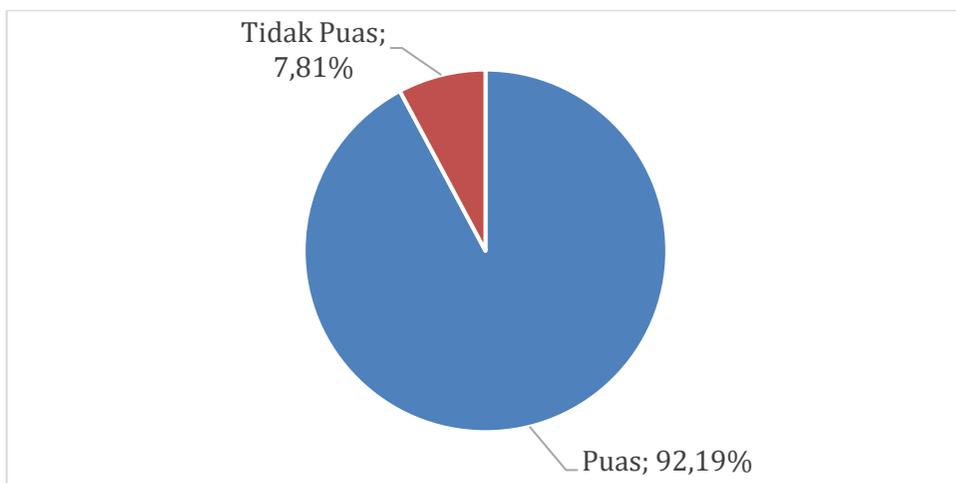
Berdasarkan Gambar 3.2, konsumen yang merasa puas terhadap akses data di PST BPS Kabupaten Bondowoso sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2021 sebesar 93,75%.



Gambar 3.2. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data BPS

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Berdasarkan Gambar 3.3, konsumen yang merasa puas terhadap sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Bondowoso sesuai hasil Survei Kebutuhan Data (SKD) 2021 sebesar 92,19%.



Gambar 3.3. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS bergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS. *Gap analysis* menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan.

Tabel 3.1. menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *gap* dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan memiliki *gap* paling jauh yaitu sebesar -0,22. Sedangkan atribut dengan *gap* paling dekat ialah tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan dengan *gap* 0.

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i>
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	8,91	9,22	0,31
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,13	9,31	0,19
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,06	9,09	0,03
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,09	9,13	0,03
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,06	8,84	-0,22
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,34	9,25	-0,09

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,28	9,31	0,03
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,38	9,22	-0,16
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,19	9,16	-0,03
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,22	9,09	-0,13
11.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,34	9,44	0,09
12.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,59	9,59	0,00
13.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,66	9,69	0,03
14.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,56	9,63	0,06

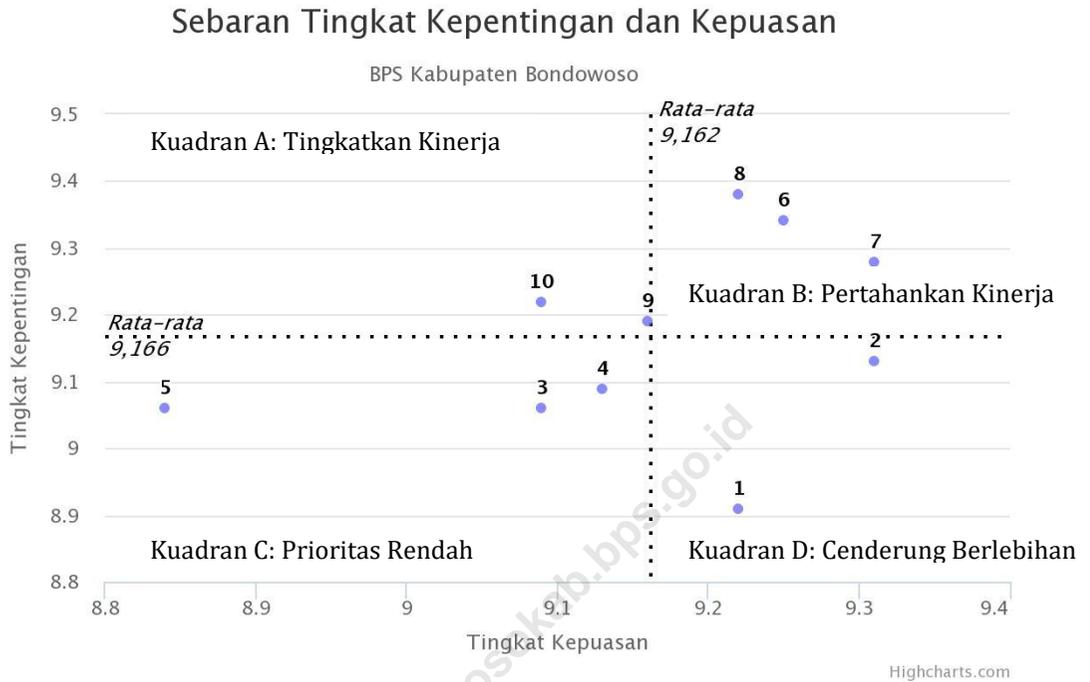
3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS*

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian setiap atribut 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. Maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso dapat dianalisis.

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	8,91	9,22	1,04
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	9,13	9,31	1,02
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	9,06	9,09	1,00
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	9,09	9,13	1,00
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	9,06	8,84	0,98
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	9,34	9,25	0,99
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	9,28	9,31	1,00
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	9,38	9,22	0,98
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	9,19	9,16	1,00
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	9,22	9,09	0,99
11.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,34	9,44	1,01
12.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,59	9,59	1,00
13.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,66	9,69	1,00
14.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,56	9,63	1,01

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi ialah persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen dengan persentase tingkat kesesuaian 1,04%.

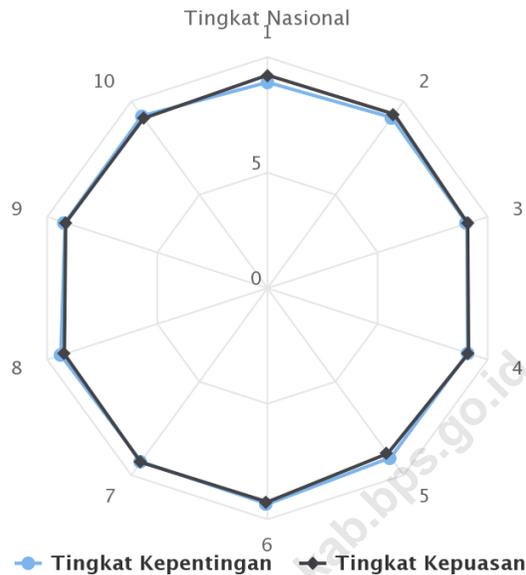


Gambar 3.4. Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Keterangan:

- 1: Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen
- 2: Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
- 3: Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
- 4: Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
- 5: Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan
- 6: Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
- 7: Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
- 8: Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
- 9: Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas
- 10: Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.
- 11: Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan
- 12: Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan
- 13: Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
- 14: Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan

Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan



Highcharts.com

Gambar 3.5. Tingkat Kepuasan Berbanding Tingkat Kepentingan

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 3.4, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah:

1. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas;
2. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.

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 3.4, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah:

1. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan;
2. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan;
3. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.

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 3.4, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah:

1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan;
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan;
3. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.4, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Bondowoso yang termasuk dalam kuadran D adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen;
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan *online* merespon dengan baik.

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 data hasil SKD 2021 ialah 91,63 atau kualitas pelayanan “sangat baik”. Sementara IKK terhadap kualitas data sebesar 94,26 atau kualitas pelayanan “sangat baik”. Pada SKD 2021, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD 2021 ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.

BAB 4

Analisis Persepsi Anti Korupsi



<https://bondowosokab.bpt.go.id>

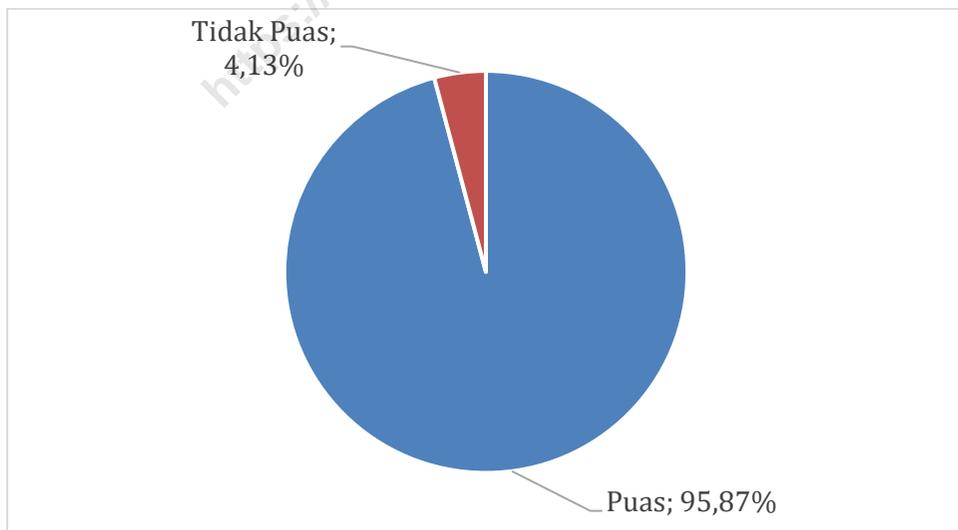
Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

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

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

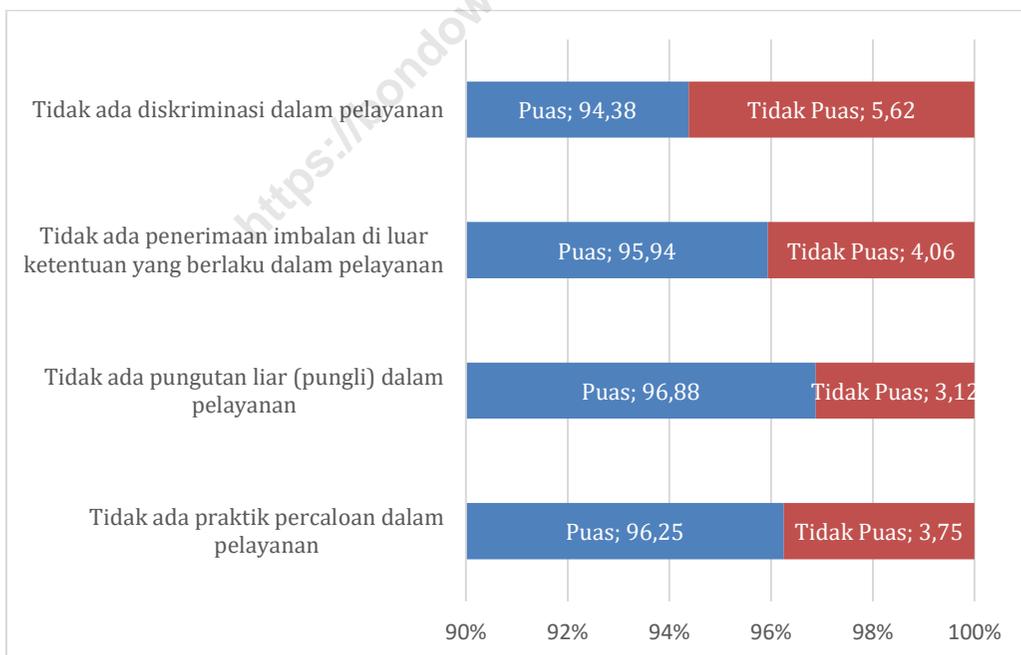
Penerapan perilaku anti korupsi merujuk pada persentase konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 4.1, konsumen yang merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso sebanyak 95,87%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas dengan perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso.



Gambar 4.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso Terhadap Penerapan Perilaku Anti Korupsi

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Gambar 4.2 menyajikan persentase kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso terhadap penerapan perilaku anti korupsi menurut atribut anti korupsi. Berdasarkan gambar tersebut, konsumen merasa paling puas dengan penerapan perilaku tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (96,88%) dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (96,25%). Sementara itu, atribut dengan persentase konsumen yang puas terendah adalah tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (94,38%). Walaupun demikian, capaian persentase tersebut cukup baik dan dapat dikatakan bahwa sebagian besar konsumen merasa bahwa petugas pelayanan tidak memberikan diskriminasi dalam pelayanan.



Gambar 4.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso 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 Kabupaten Bondowoso 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 ada 3 (tiga) atribut pelayanan dalam penerapan perilaku anti korupsi memiliki nilai gap positif yaitu atribut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan (0,09), atribut tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan (0,03) dan atribut tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan (0,06). Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut sudah melampaui harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso.

Sementara itu, 1 (satu) atribut lainnya memiliki gap 0 yaitu atribut tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa atribut ini kinerjanya sama dibanding harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso.

Dengan nilai range gap 0,00 hingga 0,09 dimana gap ini diatas 0, maka dapat dikatakan bahwa penerapan perilaku anti korupsi dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Bondowoso sudah memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i>
1.	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	9,34	9,44	0,09
2.	Tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan	9,59	9,59	0,00
3.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	9,66	9,69	0,03
4.	Tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan	9,56	9,63	0,06

4.3. Indeks Persepsi 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. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Bondowoso berdasarkan hasil SKD 2021 sebesar 95,87 yang berarti bahwa perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso.

BAB 5

Analisis Kebutuhan Data



<https://bondowosokab.bpt.go.id>

Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

SKD 2021, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

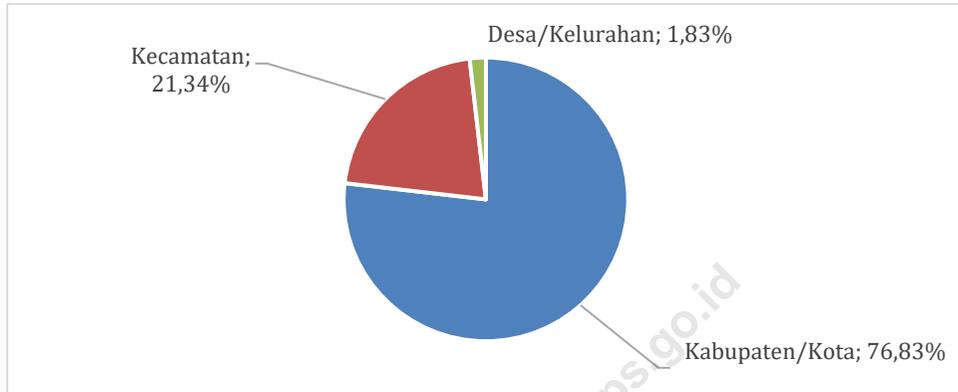
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Bondowoso dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Bondowoso. Wilayah PST BPS Kabupaten Bondowoso digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten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

Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). 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. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data

Tingkat penyajian/level data dari data yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso dapat diidentifikasi dari hasil SKD 2021. Jumlah orang data di PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah 164 orang-data. Dari jumlah tersebut, level data kabupaten/kota menjadi level data yang paling dibutuhkan oleh konsumen, yaitu sebesar 76,83%. Level data yang dibutuhkan selanjutnya adalah

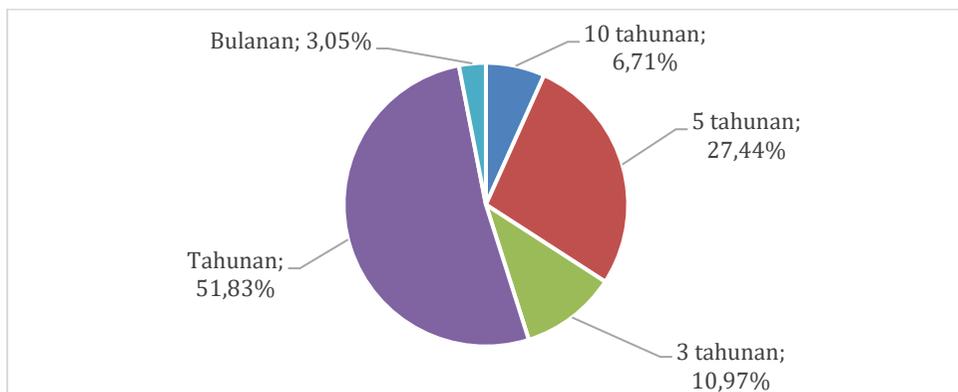
data level kecamatan (21,34%). Sementara itu, level data dengan kebutuhan paling sedikit adalah data level desa/kelurahan (1,83%). Adapun sebaran level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

Periode data yang dicakup dalam SKD 2021 terdiri atas sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan masih menjadi data yang paling banyak dibutuhkan dengan persentase mencapai 51,83%. Kebutuhan akan data tahunan ini pun meningkat dibanding tahun 2020 yang hanya sebesar 25,33%. Selanjutnya, sejumlah 27,44% konsumen membutuhkan data dengan periode lima tahunan. Dan untuk periode data dengan kebutuhan yang terendah adalah periode data bulanan, yaitu 3,05%.



Gambar 5.2. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Sumber Data

Kebutuhan data menurut sumber data yang dicakup dalam SKD 2021 terdiri atas publikasi, data mikro, peta, tabulasi data dan tabel di website. Tabel 5.1 menunjukkan bahwa jenis sumber data dari publikasi masih menjadi sumber yang paling banyak dibutuhkan dengan perolehan mencapai 115. Selanjutnya, jenis sumber data dari tabel di website sejumlah 32 dan tabulasi data sejumlah 2. Tidak ada konsumen yang mengambil data bersumber dari data mikro dan peta.

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

BAB 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data



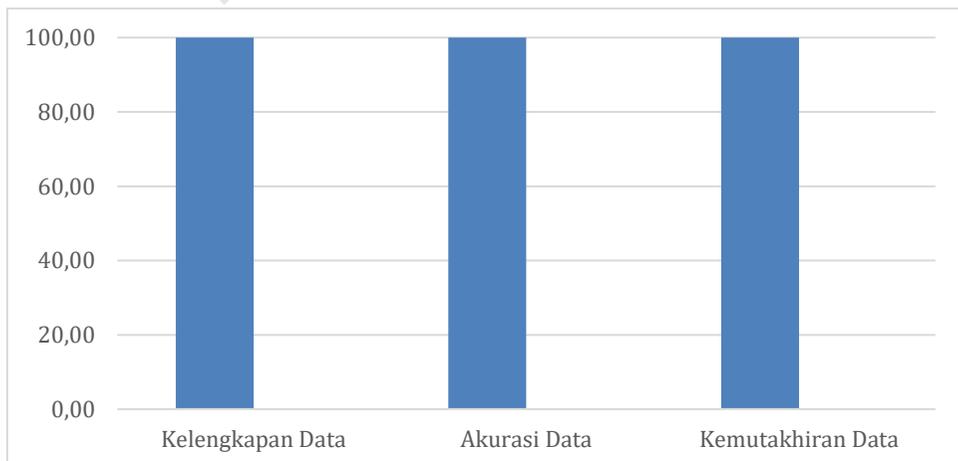
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

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

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Bondowoso dapat digambarkan melalui 3 (tiga) aspek kualitas data yang ditangkap dalam SKD 2021 yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Berdasarkan Gambar 6.1, semua aspek kualitas data telah mencapai 100%. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen telah sangat puas terhadap kualitas data di BPS Kabupaten Bondowoso.



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Bondowoso Menurut Aspek Kualitas Data

6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) / *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat juga digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Bondowoso. Nilai IKK terhadap kualitas data untuk penyedia BPS Kabupaten Bondowoso adalah sebesar 94,26, yang artinya kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Bondowoso masuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Bondowoso. Nilai IKK tahun 2021 jauh meningkat di banding tahun sebelumnya yaitu 83,67.

BAB 7

Penutup



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

Bab 7 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.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Bondowoso berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang mencapai target, yaitu 100%. Semua responden mengisi mandiri secara *online-link* disebabkan pandemi Covid-19.

Hasil SKD 2021 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*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2020, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso didominasi oleh konsumen yang berasal dari lembaga pendidikan dan penelitian dalam negeri (56,25%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk tugas sekolah/kuliah (46,88%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah pelajar/mahasiswa. Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah pelajar/mahasiswa (56,25%).
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk digital atau *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah

perpustakaan dan akses ke website BPS (36,96%). Kecenderungan tersebut juga diperkuat dengan persentase fasilitas utama untuk memperoleh data BPS terbesar adalah datang langsung ke PST (50,00%) dan *website* BPS (42,50%).

3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase sebesar 90,62%.
4. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Bondowoso sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (76,83%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (51,83%).
5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso digambarkan melalui IKK. Nilai IKK terhadap pelayanan adalah 91,63. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso adalah “sangat baik”. Sementara IKK terhadap kualitas data sebesar 94,26 atau kualitas pelayanan “sangat baik”.
6. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) hasil SKD 2021 ialah 95,87 atau “perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan”. IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2021 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. IPA memetakan 14 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X. Berdasarkan hasil IPA, 1 atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso menjadi prioritas utama perbaikan (kuadran A), yaitu:
 - a. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan

informasi yang jelas;

- b. Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.

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

- a. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan;
 - b. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan;
 - c. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan
2. Atribut pelayanan yang akan digunakan pada kuesioner SKD 2022 sebaiknya tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan SKD 2021. Hal ini ditujukan untuk mengetahui keterbandingan variabel antar tahun.
 3. Penerapan SKD 2022 secara *full-online* perlu menjadi pertimbangan karena pelayanan di PST BPS Kabupaten Bondowoso sudah semakin beralih dari *offline* menjadi *online*.

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.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

LAMPIRAN

<https://bptsp.sokab.bps.go.id>

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

Lampiran 1. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Wilayah PST	Kelompok Umur						
	< 16thn	16thn - 25thn	26thn - 35thn	36thn - 45thn	46thn - 55thn	56thn - 65thn	> 65thn
Kabupaten Bondowoso	0,00	53,13	15,63	25,00	6,24	0.00	0.00

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Konsep : Segmentasi konsumen

Uraian : Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST 2. Kelompok Umur

Rumus : $pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: pi = Persentase Konsumen dengan Kelompok Umur ke-i xi = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i= 1 (< 16 th), 2 (16 - 25 th), 3 (26 - 35 th), 4 (36 - 45 th), 5 (46 - 55 th), 6 (56 - 65 th), 7 (> 65 th)

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

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut kelompok umur.

Lampiran 2. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Wilayah PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
Kabupaten Bondowoso	46,87	53,13

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:
 P_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i
 x_i = 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.

Lampiran 3. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Wilayah PST	Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan				
	Kurang dari atau sama dengan SLTA/Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
Kabupaten Bondowoso	46,88	6,24	46,88	0,00	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Konsep : Segmentasi konsumen

Uraian : Perbandingan jumlah konsumen menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Pendidikan tertinggi yang ditamatkan mengacu pada ijazah yang dimiliki.

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST 2. Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Rumus : $pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: pi = Persentase konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i xi = Jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i= 1 (< SLTA/Sederajat), 2 (D1/D2/D3), 3 (D4/S1), 4 (S2), 5 (S3)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pendidikan tertinggi yang ditamatkan tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut pendidikan.

Lampiran 4. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Wilayah PST	Pekerjaan Utama						
	Pelajar /Maha siswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI /Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiras wasta	Pekerjaan Utama Lainnya
Kabupaten Bondowoso	56,25	0,00	21,88	6,25	15,62	0,00	0,00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Uraian : 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.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST 2. Jenis Pekerjaan Utama
- Rumus : $pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: pi = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i xi = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i= 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.

Lampiran 5. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Instansi/Institusi

Wilayah PST	Instansi/Institusi									
	Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	Kementerian & Lembaga Pemerintah	Lembaga Internasional	Media Massa	Pemerintah Daerah	Perbankan	BUM N/BU MD	Swasta Lainnya	Kategori Instansi Lainnya
Kabupaten Bondowoso	56,25	0,00	6,25	0,00	0,00	15,63	0,00	6,25	15,62	0,00

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

Lampiran 6. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Wilayah PST	Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Pemanfaatan Lainnya
Kabupaten Bondowoso	46,88	21,88	15,63	9,38	6,23

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Konsep : Segmentasi konsumen

Uraian : Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan utama hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Penggunaan hasil kunjungan yang utama, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST 2. Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Rumus : $pi = xi / y \times 100\%$ 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.

Lampiran 7. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Wilayah PST	Jenis Layanan yang Digunakan					
	Perpustakaan	Pembelian Publikasi BPS	Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	Akses Produk Statistik Pada Website BPS	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
Kabupaten Bondowoso	36,96	2,17	2,17	36,96	21,74	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Konsep : Segmentasi konsumen

Uraian : 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 Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST 2. Jenis Layanan PST

Rumus : $pi = xi / y \times 100\%$ 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.

Lampiran 8. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Wilayah PST	Fasilitas Utama yang Digunakan				
	Datang Langsung ke PST	Aplikasi PST Online	Website BPS	Allstats BPS	Fasilitas Lainnya
Kabupaten Bondowoso	50,00	0,00	42,50	5,00	2,50

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS
- Konsep : Segmentasi konsumen
- Uraian : Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Fasilitas utama adalah Sarana utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS, baik berupa pencarian data maupun konsultasi.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah PST 2. Fasilitas Utama yang Digunakan untuk Memperoleh Layanan BPS
- Rumus : $pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: pi = Persentase konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i xi = Jumlah konsumen dengan jenis fasilitas utama ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i= 1 (Website BPS), 2 (AllStats BPS), 3 (Silastik), 4 (Sirusa), 5 (Romantik Online), 6 (Telepon/Faksimile), 7 (E-mail/Surat), 8 (Datang langsung ke PST), 9 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan fasilitas tersebut untuk memperoleh layanan BPS di wilayah PST BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan gambaran segmentasi konsumen menurut fasilitas yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS.

Lampiran 9. Persentase Konsumen menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama

Wilayah PST	Penggunaan Data	
	Sebagai Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
Kabupaten Bondowoso	90,63	9,37

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Konsep : Segmentasi konsumen

Uraian : 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 dijadikan sebagai acuan utama dalam melakukan suatu kegiatan.

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : Wilayah PST

Rumus : $p = x/y \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama x = 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.

Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Wilayah PST	Menggunakan Data BPS untuk Perencanaan dan Monev
Kabupaten Bondowoso	100,00

Metadata Indikator

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

Konsep : Penggunaan data BPS untuk perencanaan dan monev pembangunan

Uraian : Perbandingan jumlah konsumen yang berasal dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS sebagai perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan nasional terhadap jumlah konsumen total dari K/L/OPD yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu. Perencanaan pembangunan adalah suatu proses perumusan alternatif-alternatif atau keputusan-keputusan yang didasarkan pada data-data dan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai bahan untuk melaksanakan suatu rangkaian kegiatan/aktivitas. 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 (UU Nomor 4 tahun 2004). Monitoring merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan 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.

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

- Klasifikasi : Wilayah PST
- Rumus : $p = x/y * 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS dalam perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan x = Jumlah konsumen dari K/L/OPD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan y = Jumlah seluruh konsumen dari K/L/OPD
- 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.

Lampiran 11. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Bondowoso	94,38	5,62

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST
- Konsep : Konsumen yang puas
- Uraian : 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, (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, (13) Proses penanganan pengaduan.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : Wilayah PST
- Rumus : $p = x/y \times 100\%$ 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 persentase 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.

Lampiran 12. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Bondowoso	93,75	6,25

Metadata Indikator

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

Konsep : Konsumen yang puas

Uraian : 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.

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : Wilayah PST

Rumus : $p = x/y \times 100\%$ 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 persentase 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.

Lampiran 13. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Bondowoso	92,19	7,81

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST
- Konsep : Konsumen yang puas
- Uraian : 1. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST 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. 2. Sarana dan Prasarana 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 membutuhkan khusus, serta aplikasi pelayanan online bagi responden online.
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : Wilayah PST
- Rumus : $p = x/y \times 100\%$ 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 persentase 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.

Lampiran 14. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

Wilayah PST	Kabupaten/Kota	Kecamatan	Desa/Kelurahan
Kabupaten Bondowoso	76,83	21,34	1,83

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

Lampiran 15. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Wilayah PST	Instansi/Institusi									
	10 Tahunan (%)	5 Tahunan (%)	3 Tahunan (%)	Tahunan (%)	Semester an (%)	Triwulanan (%)	Bulanan (%)	Minggu an (%)	Harian (%)	Lainnya (%)
Kabupaten Bondowoso	6,71	27,44	10,97	51,83	0,00	0,00	3,05	0,00	0,00	0,00

<https://bondowosokab.bps-go.id>

Lampiran 16. Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Wilayah PST	Diperoleh dan Sesuai (%)	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai (%)	Tidak Diperoleh (%)	Belum Diperoleh (%)
Kabupaten Bondowoso	90,24	0,61	6,71	2,44

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Data yang Dibutuhkan Menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Konsep : Pencarian data

Uraian : Perbandingan jumlah pencarian data menurut jenis perolehan data terhadap seluruh pencarian data di wilayah PST BPS tertentu. Perolehan data menunjukkan kesesuaian antara data yang dibutuhkan/dikonsultasikan dengan data yang diperoleh. Jenis perolehan data terdiri atas: 1) Ya, sesuai 2) Ya, tidak sesuai 3) Tidak diperoleh 4) Belum diperoleh

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : 1. Wilayah PST 2. Jenis Perolehan Data

Rumus : $pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: pi = Persentase pencarian data dengan jenis perolehan data ke-i xi = Jumlah orang-data menurut jenis perolehan data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data i = 1 (Ya, sesuai), 2 (Ya, tidak sesuai), 3 (Tidak diperoleh), 4 (Belum diperoleh)

Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak orang-data dengan jenis perolehan data tersebut di wilayah PST BPS tertentu.

Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai jenis perolehan data dari data yang dicari oleh konsumen.

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Wilayah PST	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Bondowoso	100,00	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Konsep : Konsumen yang puas

Uraian : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kelengkapan data BPS 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. Kelengkapan data berarti data yang dihasilkan BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : Wilayah Penyedia Data

Rumus : $p = x/y \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kelengkapan data BPS y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh

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

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

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Wilayah PST	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Bondowoso	100,00	0,00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data
- Konsep : Konsumen yang puas
- Uraian : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan akurasi data BPS 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. Akurasi data berarti data yang dihasilkan BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : Wilayah Penyedia Data
- Rumus : $p = x/y \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap akurasi data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap akurasi data BPS y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang merasa puas dengan akurasi data yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap akurasi data dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS.

Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Wilayah PST	Puas	Tidak Puas
Kabupaten Bondowoso	100,00	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Konsep : Konsumen yang puas

Uraian : Perbandingan jumlah konsumen yang puas dengan kemutakhiran data BPS 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. Kemutakhiran data berarti data yang dihasilkan BPS up to date sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Ukuran : Persentase

Satuan : Persen

Klasifikasi : Wilayah Penyedia Data

Rumus : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ Dengan: p = Persentase konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data x = Jumlah orang-data yang merasa puas terhadap kemutakhiran data BPS y = Jumlah orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh

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

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

Lampiran 20. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	IKK Pelayanan
Kabupaten Bondowoso	91,63

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST
- Konsep : Indeks kepuasan konsumen
- Uraian : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) 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 VKD20.
- Ukuran : Indeks
- Satuan : Skala 100
- Klasifikasi : Wilayah PST
- Rumus : 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. 2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan. 3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100
- Interpretasi : Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:
1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas pelayanan tidak baik
 2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas pelayanan kurang baik
 3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas pelayanan baik
 4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas pelayanan sangat baik
- Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan data dan informasi statistik yang diberikan oleh BPS.

Lampiran 21. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data

Wilayah PST	IKK Kualitas Data
Kabupaten Bondowoso	94,26

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS Menurut Wilayah Penyedia Data
- Konsep : Indeks kepuasan konsumen
- Uraian : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Kualitas Data adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diberikan oleh BPS. IKK Kualitas Data diukur melalui 3 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas.
- Ukuran : Indeks
- Satuan : Skala 100
- Klasifikasi : Wilayah Penyedia Data
- Rumus : 1. Menghitung Penimbang Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Sehingga nilai penimbang pada IKK terhadap kualitas data adalah konstan. Karena indikator ini diukur dari 4 atribut kualitas data, maka penimbang dari masing-masing atribut sebesar 1/4 2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK') IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data yaitu kelengkapan, akurasi, kemutakhiran, dan kualitas data secara umum. 3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100
- Interpretasi : Hasil penghitungan IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:
1. Nilai IKK 25,00-64,99 : Kualitas data tidak baik
 2. Nilai IKK 65,00-76,60 : Kualitas data kurang baik
 3. Nilai IKK 76,61-88,30 : Kualitas data baik
 4. Nilai IKK 88,31-100,00 : Kualitas data sangat baik
- Manfaat : Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS.

Lampiran 22. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Wilayah PST	IPAK
Kabupaten Bondowoso	95,87

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST
- Konsep : Indeks persepsi anti korupsi
- Uraian : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi anti korupsi pada pelayanan yang diberikan oleh BPS.
- Ukuran : Indeks
- Satuan : Skala 100
- Klasifikasi : Wilayah PST
- Rumus : 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. 2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Atribut Anti Korupsi (IPAK') IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi. 3. Menghitung Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. Kemudian dikonversikan ke dalam skala 100
- 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.

Lampiran 23. Jumlah Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Sumber Data

Wilayah PST	Publikasi	Data Mikro	Peta	Tabulasi Data	Tabel di Website
Kabupaten Bondowoso	115	0	0	2	32

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Jumlah Perolehan Data Menurut Wilayah Penyedia Data dan Jenis Sumber Data
- Konsep : Perolehan data
- Uraian : Perbandingan jumlah perolehan data menurut jenis sumber data di wilayah penyedia data BPS tertentu. Satuan yang digunakan adalah orang-data yaitu pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Jenis sumber data adalah sumber perolehan data yang dibutuhkan/ dikonsultasikan responden. Jenis sumber data terdiri atas: 1) Publikasi 2) Data mikro 3) Peta 4) Tabulasi data 5) Tabel di website
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Klasifikasi : 1. Wilayah Penyedia Data 2. Jenis Sumber Data
- Rumus : $pi = xi / y \times 100\%$ Dengan: pi = Persentase perolehan data menurut jenis sumber data ke-i xi = Jumlah orang-data yang memperoleh data dengan jenis sumber data ke-i y = Jumlah seluruh orang-data dengan syarat data tersebut diperoleh i = 1 (Publikasi), 2 (Data mikro), 3 (Peta), 4 (Tabulasi data), 5 (Tabel di website)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka jenis sumber data tersebut semakin banyak diperoleh di wilayah penyedia data tertentu.
- Manfaat : Mendapatkan informasi mengenai jenis sumber data yang diperoleh konsumen menurut wilayah penyedia datanya.

Lampiran 24. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

No.	Atribut Pelayanan	Puas (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan oleh konsumen	96,875
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	96,875
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan	96,875
4.	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan.	96,875
5.	Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	87,500
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	93,750
7.	Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan	93,750
8.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik	96,875
9.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas	93,750
10.	Keberadaan fasilitas pengaduan PST mudah diketahui.	90,625

Metadata Indikator

Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Konsep : Konsumen yang puas

Uraian : 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, (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, (13) Proses penanganan pengaduan.

Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Klasifikasi	: Wilayah PST
Rumus	: $p = x/y \times 100\%$ 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 persentase 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.

Lampiran 25. Kuesioner VKD21

RAHASIA

Survei Tahunan
1. Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Statistik
2. Perundang-undangan No. 18 Tahun 2017 tentang Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 18 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan SMD & Lapangan BPS
3. Kepala BPS Kab. Bondowoso Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan SMD & Lapangan BPS

**SURVEI KEBUTUHAN DATA
TAHUN 2021**

VKD21

Keterangan Pencacahan (disediakan oleh petugas)

Pencacah	Nama Tanggal	Frekuensi Tanggal	Nomor Responden: Kode Wilayah	Nomor Distrik

Blok I. Keterangan Responden

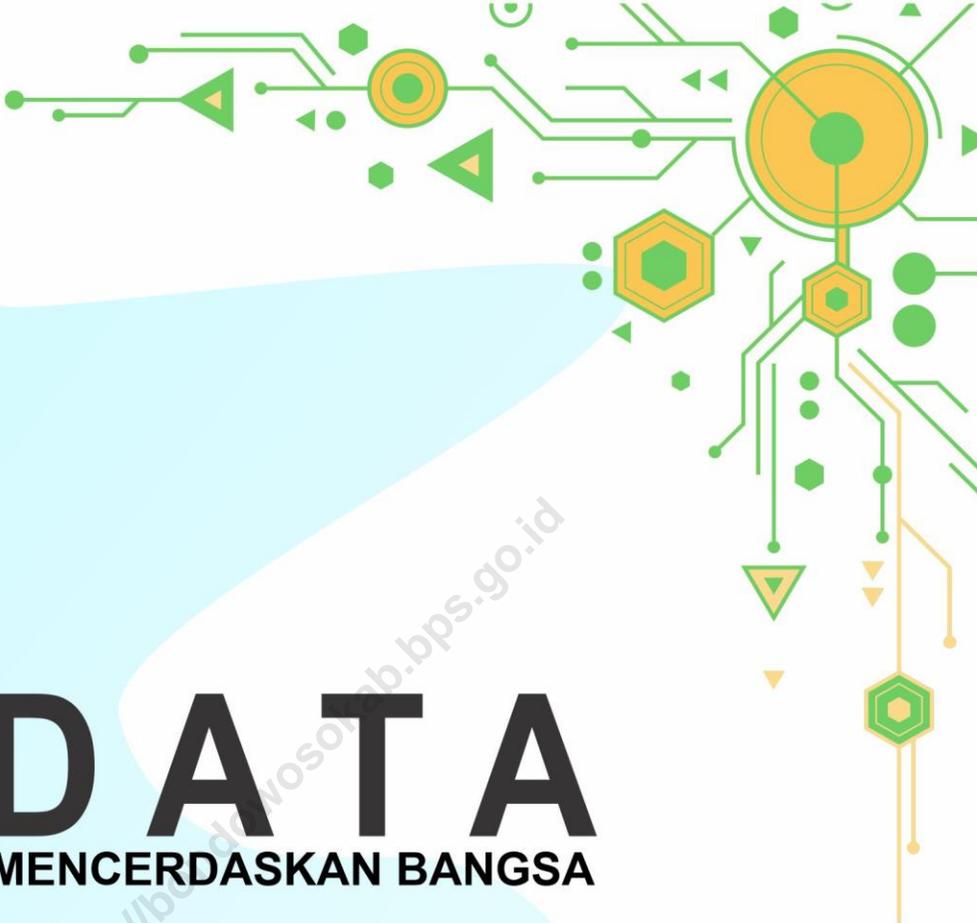
1. Nama	:		9. Kelengkapan formulir/jawaban PADA setiap satu jawaban		
2. Tahun lahir	:		10. Pemertanian utama berdasarkan dan/atau aspek layanan PADA setiap satu jawaban		
3. Gender	:		11. Perencanaan yang digunakan dalam penyusunan PADA setiap satu jawaban		
4. Nomor handphone	:		12. Fasilitas yang digunakan untuk menyampaikan layanan BPS dalam setiap kota dari satu jawaban		
5. Jenis kelamin	:		13. Apakah data BPS digunakan sebagai rujukan utama?		
6. Pendidikan tertinggi yang diperoleh	:		14. Apakah pernah melakukan pengisian berkala Pelayanan Statistik Terpadu (PSTT)?		
7. Pekerjaan utama PADA setiap satu jawaban	:				
8. Nama instansi/instansi	:				

Pernyataan-pernyataan berikut ini mencakup pada periode 1 Januari 2021 s.d. saat pengisian kuesioner

1. Persediaan			1. Tidak Sebaiknya/Tidak Koriuh		
2. Persediaan Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik			2. Pemerintah		
3. Akses produk statistik pada website BPS			3. Kementerian		
4. Keseluruhan Statistik			4. Lembaga Internasional		
5. Rekomendasi Kegiatan Statistik			5. Media Massa		
6. Dituangkan dalam buku Pedoman Statistik Terpadu (PSTT)			6. Perencanaan Daerah		
7. Aplikasi pelayanan statistik terpadu online (e-statistik.gov.id)			7. BPS/BPS/RSMD		
8. Aplikasi Aplikasi BPS (berbasis android dan iOS)			8. Swasta lainnya		
9. Lainnya [.....]			9. Lainnya [.....]		

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

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



DATA

MENCERDASKAN BANGSA

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BONDOWOSO**

BPS - Statistics of Bondowoso Regency

Jalan Santawi No.114 Telp. & Fax : (0332) 421775

Website : <https://bondowosokab.bps.go.id>

E-mail : bps3511@bps.go.id

ISSN 2776-8759



9 772776 875007